

Von der doppelten Chance zur doppelten Belastung?

Österreichs kleine und mittlere Unternehmen (KMUs) im Tourismus stehen aktuell vor großen Herausforderungen: Sie sollen gleichzeitig nachhaltiger und digitaler werden - doch fehlen ihnen oft ausreichende Mittel, Personal und geeignete Schulungsangebote.

Vertreter:innen der Tourismusbranche berichten von überfordernder Komplexität, Informationsüberflutung und unzureichender digitaler Infrastruktur. Viele KMUs fühlen sich im Stich gelassen und kritisieren staatliche Förderprogramme als kompliziert und bürokratisch. So droht die angestrebte „Twin Transition“ für viele Unternehmen zur doppelten Belastung zu werden.

Die Politik müsse jetzt handeln und klare Lösungen bieten. Trotz der aktuellen Schwierigkeiten gibt es praxisnahe Empfehlungen:

- Einheitliche technologische Standards einführen.
- Persönliche Beratungen und praxisnahe Schulungen ausbauen.
- Digitale Infrastruktur besonders in ländlichen Regionen stärken.
- Förderverfahren vereinfachen und digitalisieren.

Ohne schnelles Handeln könnte die Chance zur nachhaltigen und digitalen Transformation verspielt werden, mit langfristigen negativen Folgen für Wirtschaft und Umwelt.

0. Ausgangssituation

Österreichische KMUs im Tourismus stehen vor einer doppelten Herausforderung: Sie sollen sich gleichzeitig nachhaltig und digital weiterentwickeln (Twin Transition). Die Europäische Union unterstützt diese Entwicklung über Frameworks wie DigiComp, GreenComp und EntreComp. Der Travel Industry Club Tourismus (TICT) untersuchte den aktuellen Stand dieser Entwicklung mittels qualitativer Interviews und ergänzte diese durch aktuelle Studien und Daten.

Die meisten touristischen Betriebe in Österreich sind Kleinunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeiter:innen. Diese Unternehmen stehen vor spezifischen Herausforderungen:

- Laut Deloitte (2023) schrecken Investitionskosten und mangelndes Know-how viele KMUs von Veränderungen ab.
- Der DESI (2023) zeigt, dass Österreich bei digitalen Kompetenzen im ländlichen Raum zurückliegt.
- Das Institut für KMU-Forschung (2022) berichtet über Schwierigkeiten bei der Auswahl geeigneter digitaler und nachhaltiger Lösungen.

Unter „Digitaler Transformation“ verstehen wir den tiefgreifenden technologischen und kulturellen Wandel von Unternehmen und Gesellschaft durch digitale Technologien. Nachhaltiger Tourismus berücksichtigt ökologische, ökonomische und soziale Aspekte gleichermaßen, respektiert Bedürfnisse aller Beteiligten und strebt langfristig ein Gleichgewicht zwischen wirtschaftlichem Nutzen und Umweltschutz an.

Die Entwicklungsstände der Unternehmen sind sehr unterschiedlich. Wenige Vorreiter haben digitale Technologien wie KI oder erneuerbare Energien umfassend eingeführt. Der Großteil der Betriebe steht jedoch erst am Anfang dieses Transformationsprozesses. Besonders in der Hotellerie führen hohe Ressourcenanforderungen und bestehende Infrastruktur zu Herausforderungen. Kleine Betriebe betonen hingegen weiterhin die persönliche Kundenbeziehung.

Die befragten Expert:innen sehen Nachhaltigkeit aktuell im Vorteil gegenüber der Digitalisierung. Familiengeführte Betriebe haben oft einen natürlichen Zugang zu Nachhaltigkeit, da sie langfristig denken und handeln. Digitalisierung hingegen ist oft abstrakt und schwierig umzusetzen. Ein großes Problem ist der Mangel an digitaler Kompetenz - speziell im Umgang mit Daten und künstlicher Intelligenz.

1. Die Herausforderungen

Die zentralen Herausforderungen sind:

- **Investitionen und Kosten:** Viele KMUs scheuen hohe Investitionen aufgrund mangelnder finanzieller Spielräume und unklarer kurzfristiger Vorteile, besonders bei Nachhaltigkeit.
- **Personalmangel und Qualifikation:** Es fehlt an qualifizierten Fachkräften, besonders für digitale Technologien. Oft werden digitale Angebote aus Angst vor Entmenschlichung der Dienstleistung abgelehnt.
- **Komplexität und Informationsüberflutung:** Viele Unternehmen sind durch die große Menge an digitalen und nachhaltigen Angeboten überfordert. Inhalte müssen klarer, einfacher und praxisnäher vermittelt werden.
- **Widerstand und Ängste:** Mitarbeiter:innen befürchten durch Digitalisierung Jobverluste und Veränderungen. Lebenslanges Lernen und passende Weiterbildungsangebote könnten helfen, diese Ängste abzubauen.

2. Die Lösungen

Folgende Ansätze könnten die Umsetzung von Nachhaltigkeits- und Digitalisierungsprojekten erleichtern:

- **Kommunikation mit Gästen verbessern:** Nachhaltigkeit und Digitalisierung müssen besser kommuniziert werden, um deren Mehrwert klarzumachen.
- **Know-how und Schulungen:** Die Qualifizierung der Mitarbeiter:innen ist zentral. Formate wie Pilotprojekte, praktische Workshops und moderierte Austauschrunden sind am effektivsten. Materialien und Sprache müssen an das Niveau der Mitarbeitenden angepasst sein.
- **Technologische Lösungen und Infrastruktur:** Der Ausbau digitaler Infrastruktur ist dringend notwendig. Unternehmen benötigen zudem eine bessere Orientierungshilfe bei der Auswahl technischer Lösungen.
- **Finanzierung und Förderung:** Nachhaltigkeitsmaßnahmen sind schwer kurzfristig finanziell messbar. Klare und praxisnahe Förderprogramme könnten helfen, Unsicherheiten zu reduzieren.

3. Die Wünsche

Die Unternehmen wünschen sich:

- Stärkeren Ausbau regionaler Netzwerke für Wissensaustausch und Praxisumsetzung.
- Vereinheitlichung technologischer Standards und Förderung von Innovationen.
- Mehr persönliche Beratung und praxisorientierte Pilotprojekte („Learning by Doing“).
- Vereinfachung und Digitalisierung von Förderanträgen.
- Größere politische Unterstützung und bessere Kommunikation der Twin Transition, um regionale Wirtschaftskraft zu stärken und Klimaziele zu erreichen.