

Anwendungsbeispiel ÖBB: Das Kundenservice wechselt ins Homeoffice – wie erfolgt die Adaption aus Sicht von Teilzeitbeschäftigten?

„Wir kommunizieren über Skype (unter Kollegen/ Coach), manchmal kann das dauern. Im Büro kann ich gleich zum Coach gehen und fragen, meistens geht es schneller!“

„Es ist wesentlich einfacher Kollegen oder Lehrlinge im Büro vor Ort einzuschulen & zu erklären, als über Skype von Zuhause aus. Wenn man Kollegen etwas fragt & um Hilfe bittet, ist es auch besser persönlich zu reden.“

„HO ist ein tolles Konzept. Leider fehlt der Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen. Mischung aus HO und Büro wäre daher meiner Meinung nach die beste Lösung.“

Digitalisierungsvorhaben bei der ÖBB: Das Kundenservice im Homeoffice

Durch die Digitalisierung ist vermehrt die Möglichkeit der zeit- und ortsunabhängigen Arbeit gegeben. Ausgelöst durch die Corona Pandemie und die damit verbundenen Ausgangsbeschränkungen ist das ÖBB Kundenservice vollständig in das Homeoffice gewechselt und hat in einer internen Befragung mit den Mitarbeiter*innen die Vorteile und Nachteile dieser Umstellung reflektiert. Im Zuge dessen gab es weitere Überlegungen zu einer zukünftigen Gestaltung ortsungebundener Arbeit.

Das Anwendungsbeispiel „Das Kundenservice im Homeoffice“ im Rahmen von „Talk about IT!“. Ziele für die Kooperation

Ziel des Projektes „Talk about IT!: Digitalisierung partizipativ gestalten: gendergerecht und divers“ war es, gemeinsam mit den jeweiligen Beschäftigten, Betriebsrät*innen, IT-Verantwortlichen, Projektleiter*innen und/oder Personalverantwortlichen im Rahmen des jeweiligen Digitalisierungsvorhabens Ansätze zu entwickeln, wie die Betroffenen besser in die digitalen Änderungsprozesse eingebunden werden bzw. diese mitgestalten können. Im konkreten Beispiel war die Umstellung eines ganzen Arbeitsbereiches von einer gemeinsamen „Vor-Ort-Arbeit“ ins Homeoffice Thema. Eine Fragestellung war, wie nach der durch die pandemiebedingten Maßnahmen erzwungenen Umstellungen eine für die Mitarbeiter*innen passende Regelung des Themas Homeoffice aussehen könnte, wie Änderungsprozesse begleitet werden können und wie eine Eingebundenheit in diese Prozesse möglich sein könnte.

Zielgruppe und Ansatz des Anwendungsbeispiels „Das Kundenservice im Homeoffice“

Im konkreten Fall wurde die Zielgruppe Beschäftigte in Teilzeiteinstellung identifiziert, da diese durch ihre geringere Anwesenheit im Unternehmen nicht über die gleichen Möglichkeiten zur Mitwirkung verfügen und spezifische Bedürfnisse dadurch „übersehen“ werden könnten. Teilzeit wird auch im Kundenservice vor allem von Frauen ausgeübt, oft aus Gründen der Vereinbarkeit, teilweise ist die Kombination mit Weiterbildung oder anderen Bedürfnissen ein Motiv. Die Gruppe der Teilzeitbeschäftigten ist hinsichtlich des Alters relativ heterogen.

Methodisch wurde für die Zielgruppe Teilzeitbeschäftigter ein haptisches Homeoffice-Arbeitstagebuch entwickelt, welches über einen Zeitraum von zwei Wochen hinweg an jedem Arbeitstag auszufüllen war. Der Zeitraum erstreckte sich von Jänner bis Februar 2021.

In einem abschließenden Online-Workshop im Mai 2021 wurden die Ergebnisse der Arbeitstagebuchstudie vorgestellt und mit den Mitarbeiter*innen, in Karenz befindlichen Beschäftigten, dem Betriebsrat und der Leitungsebene reflektiert. Eine begleitende Mentimeter-Befragung brachte zusätzliche Aufschlüsse über die Eingebundenheit der Beschäftigten in Digitalisierungsvorhaben des Unternehmens.

Konkret wurden folgende Schritte durchgeführt

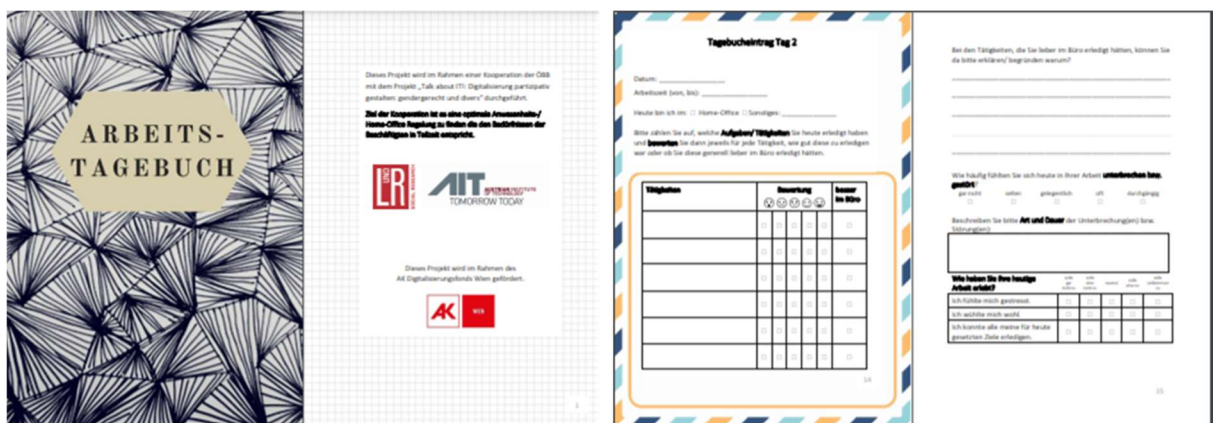
In einem ersten Schritt wurde mit Betriebsrät*innen und der Leitung des ÖBB Kundenservice ein Digitalisierungsvorhaben identifiziert, für welches mögliche Problemstellungen erarbeitet, sowie von diesen, interessierende Fragestellungen abgeleitet wurden.

In einem zweiten Schritt wurden spezifische Zielgruppen identifiziert, praktische Beispiele und empirische Erkenntnisse rund um niederschwellige Partizipationsansätze seitens der Forschungspartner*innen gesammelt, analysiert und aufbereitet. Der Wechsel der Abteilung Kundenservice in das Homeoffice warf unter anderem die Frage auf, wie eine optimale Arbeitszeitregelung für Personen in Teilzeitbeschäftigung gestaltet sein soll und wie eine Einbindung trotz geringerer Arbeitszeit gelingen kann.

Als partizipative Methode, wurde für die Zielgruppe der Teilzeitbeschäftigten in einem dritten Schritt ein haptisches Homeoffice-Arbeitstagebuch entwickelt, welches über einen Zeitraum von zwei Wochen hinweg, täglich von allen Teilnehmer*innen kontinuierlich und zeitnah an jedem Arbeitstag ausgefüllt wurde. Konkretes Schwerpunktthema war: „Wie sähe Ihrer Meinung nach eine optimale Anwesenheits-/ Homeoffice Regelung aus?“ Um einen differenzierten und möglichst ganzheitlichen Einblick in die Erfahrungen zu ermöglichen, wurden Themen wie zum Beispiel Vereinbarkeit, Autonomie, soziale Eingebundenheit und Adaption an Änderungsprozesse erfasst.

In nachfolgender Abbildung 1 findet sich das Deckblatt und die erste Seite eines solchen Tagebuchs.

Abbildung 1: Beispiele der Tagebuchseiten



Quelle: eigene Darstellung L&R Sozialforschung/AIT

Diese Homeoffice-Arbeitstagebücher wurden anonym an die Forschungspartner*innen zurückgesendet und in einem vierten Schritt ausgewertet, zusammengefasst, analysiert und aufbereitet.

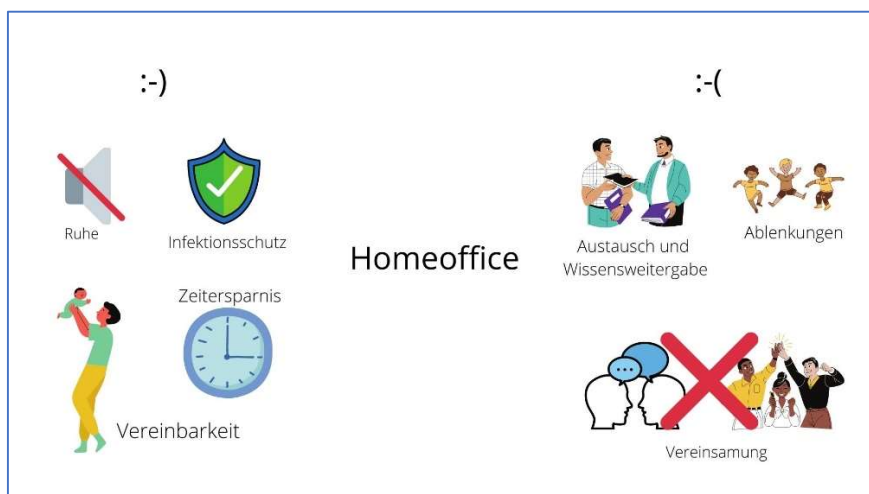
Die Ergebnisse der Arbeitstagebuchstudie wurden nach Aufbereitung seitens L&R Sozialforschung und dem AIT an die Vertreter*innen der ÖBB rückgemeldet. In einem gemeinsamen Online-Workshop wurde mit den Beschäftigten sowie karenzierten Mitarbeiter*innen nach einer kurzen Präsentation der Ergebnisse vor allem die Frage diskutiert, inwiefern durch die Umstellung auf Homeoffice und die unterschiedlichen Arbeitszeiten der Beschäftigten eine Teilhabe an digitalen Gestaltungsprozessen möglich ist und ob es hier Unterschiede zwischen Beschäftigtengruppen gibt, die besser zu berücksichtigen sind.

Ausgewählte Ergebnisse

Teilzeitbeschäftigte stehen dem (phasenweisen) Wechsel ins Homeoffice prinzipiell äußerst positiv gegenüber. Während der normale Arbeitsalltag gut aus dem Homeoffice bewältigbar erscheint, wird die formelle bzw. vor allem informelle Wissensweitergabe sowie Einschulungen und Weiterbildungen – Bereiche, die im Kontext der Digitalisierung sehr relevant sind – als im Homeoffice schwierig eingeschätzt.

Auch bei Vollzeitbeschäftigten gab es diesbezüglich die gleiche Meinung. Alle Beschäftigten gaben an über Digitalisierungsvorhaben gut informiert und auch daran interessiert zu sein. Knapp zwei Drittel der Beschäftigten bringen sich nach eigenen Angaben bei Digitalisierungsprojekten aktiv ein; Hürden für das Nicht-Einbringen sind einerseits zeitliche Restriktionen (etwa im Fall von Betreuungspflichten) sowie themenspezifische Hürden.

Abbildung 2: Graphische Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile von Homeoffice.



Methodisch lässt sich festhalten, dass mittels des Einsatzes haptischer Arbeitstagebücher Beschäftigte unterstützt werden Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag wahrheitsgetreu, direkt und unverzerrt festzuhalten und über einen längeren Zeitraum hinweg zu reflektieren.

Wichtig ist daran anschließend die gemeinsame Diskussion der Ergebnisse, um weitere Vorhaben daraus gemeinsam ableiten zu können.