

Anwendungsbeispiel ÖBB Kundenservice: Wünsche für den Wiedereinstieg nach rasanten Änderungen

„Es kommt darauf an, wie man die Informationen bekommt, denke ich ja einmal, in welchem Zeitraum. Ein Jahr vorher bringt es halt gar nichts. Wenn man sagt, man macht es vielleicht vorbereitend, 4 bis 8 Wochen vorher, und Material für zu Hause bekommt, dann sagt, was hat sich geändert, wie schaut das jetzt aus, welche Programme gibt es und neue Abläufe. Das wäre schon hilfreich, wenn man schon vorher ein bisschen reinschnuppert, ...“

Digitalisierungsvorhaben im ÖBB Kundenservice: Was heißt das für den Wiedereinstieg?

Digitalisierung und – 2020/21 aktuell – die pandemiebedingten Regelungen ändern Arbeitsprozesse immer schneller. 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. Was heißen diese umfassenden Änderungen für jene, die noch in der Vor-Homeoffice-Periode in Karenz gingen und nun den Wiedereinstieg ins Homeoffice planen müssen?

Zielgruppe und Ansatz des Anwendungsbeispiels „Wünsche für den Wiedereinstieg nach rasanten Änderungen“

Im konkreten Fall wurde die Zielgruppe, der sich aktuell in Karenz befindenden Beschäftigten identifiziert, da diese bei ihrem Wiedereinstieg nun immense Veränderungen im Betrieb vorfinden und sie – so eine Annahme – während und eventuell auch unmittelbar nach ihrer Karenz nicht so einfach in Transformationsprozesse einbeziehbar sind. Aus Genderperspektive ist es hier besonders interessant Erkenntnisse über Sorgen, Wünsche und Bedürfnisse krenzierter Beschäftigter zu erlangen, um diese während und nach ihrer Karenz optimal einzubinden, damit kein Nachteil durch die Karenzzeit erwächst.

Selbst gut eingespielte Praktiken des Kontakthaltens und der Informationsweitergabe können in digitalen bzw. aktuell auch pandemiebedingten Umbruchzeiten nicht ausreichend hinsichtlich eines guten Wiedereinstiegs funktionieren und einer Nachschärfung bedürfen.

Vor diesem Hintergrund wird mit der Einbeziehung von Mitarbeiter*innen in Karenz ein neuer Fokus auf das Thema digitalisierungsspezifische Änderungen gelegt und die Bedürfnisse einer Gruppe in den Mittelpunkt gerückt, die in den meisten Digitalisierungsdiskursen wenig Beachtung finden.

Methodisch wurden mit der Zielgruppe der krenzierten Mitarbeiterinnen zwei digitale Workshops (im März 2021) abgehalten.

Konkret wurden folgende Schritte durchgeführt

In einem ersten Schritt wurde mit Betriebsrät*innen und der Leitung des ÖBB Kundendienstes vor dem Hintergrund der laufenden Änderungsprozesse derzeit in Karenz befindliche Mitarbeiter*innen identifiziert, deren Bedürfnisse bei bestehenden Änderungsprozessen selten erhoben werden.

Von den Forschungspartner*innen wurden unterschiedliche Partizipationsansätze für diese spezifische Zielgruppe gesammelt, analysiert und aufbereitet. Rasante Änderungen wie z.B. der Wechsel von Büro auf Home-Office-Arbeit warf unter anderem die Frage auf, wie sich Personen in Karenz einen idealen Wiedereinstieg vorstellen bzw. welche Unterstützung dafür notwendig ist, um diese während der Karenz und vor allem danach optimal einzubinden. Als partizipative Methode, wurden für die Zielgruppe der Personen in Karenz zwei digitale Workshops gewählt.

Darauf aufbauend wurden von den Forschungspartner*innen in einem dritten Schritt die Workshops durchgeführt. Konkretes Schwerpunktthema für die Zusammenarbeit mit Personen in Karenz lautete: „Wie sieht – auch angesichts der der neuen digitalen Änderungsprozesse – Ihr idealer Einstieg nach der Karenz aus? Welche Unterstützung entspräche während und nach der Karenz am besten Ihren Bedürfnissen?“

In einem letzten Schritt wurden die Erkenntnisse zusammengefasst, analysiert, aufbereitet und an die Vertreter*innen der ÖBB kommuniziert und schließlich in einem gemeinsamen Online-Abschlussworkshop mit Mitarbeiter*innen und den Unternehmensvertreter*innen reflektiert.

Ausgewählte Ergebnisse

In den Workshops mit den karenzierten Beschäftigten wurde in erster Linie von diesen sehr positiv der allgemeine Umgang mit in Karenz befindlichen Mitarbeiter*innen hervorgehoben. Sowohl seitens des Betriebsrates, der Leitungsebene und auch anderer Mitarbeiter*innen gibt es Kontakt, der als ausreichend und sehr gut bezeichnet wird. Während in „normalen“ Zeiten auch Karenztreffen stattfinden, entfiel dieser Kontakt während der Homeoffice-Zeit.

Besonders positiv wurde auf das flexible Entgegenkommen der Wiedereinstiegswünsche seitens der Mitarbeiter*innen eingegangen: Sowohl punkto Stundenausmaß als auch „Wunscharbeitsbereich“ könne alles diskutiert werden und wird auf (fast) eingegangen und Rücksicht genommen.

Etwas mehr Kopfzerbrechen machte die neue Situation, die eine Einschulung in der Anfangsphase nach der Rückkehr aus der Karenz erschwert. Geplant ist, dass Geräte und Unterlagen, die für das Homeoffice benötigt werden, am ersten Arbeitstag im Büro abgeholt werden. Die sonst übliche Einschulungszeit in neue Arbeitsabläufe, Programme etc. fällt weg und wird zum Zeitpunkt des Wiedereinstiegs ausschließlich digital möglich sein.

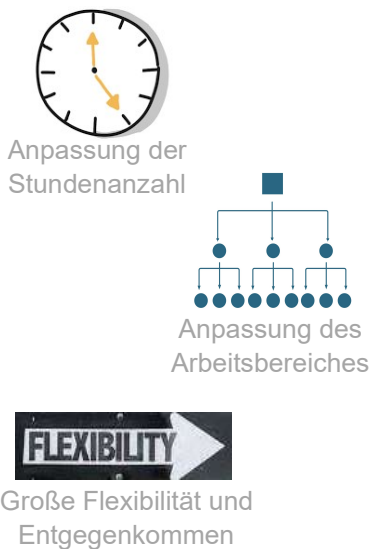
Des Weiteren wird der Vorschlag gebracht, dass es von Vorteil wäre, wenn eine geringfügige Beschäftigung während der Karenz angeboten werden würde. Für alle wäre es zwar nicht möglich neben der Kinderbetreuung auch noch zu arbeiten, aber „*die Möglichkeit zu haben wäre schön.*“ Dadurch könnte man ein bisschen Geld verdienen und nebenbei würde das Problem mit dem Informationsaustausch und der Einschulung wegfallen, da man automatisch auf dem neuesten Stand wäre.

Insgesamt verweisen die Workshops darauf, dass trotz der extrem positiven Gesamtwahrnehmung das Thema Weiterbildung, Informationsweitergabe sowie Einschulung mit gewissen Unsicherheitsfaktoren verbunden ist. Auch wenn ein Großteil der spezifischen Situation der pandemiebedingten Umstände geschuldet ist, können sie doch in einem gewissen Ausmaß rund um Digitalisierung verallgemeinert werden: Schneller wechselnde Arbeitsprozesse und Tools können einen anderen Umgang mit Karenzunterbrechung und Wiedereinstieg ratsam machen.

Die nachfolgende Abbildung zeigt gesammelte Eindrücke der Workshops mit karenzierten Mitarbeiter*innen mit Blick auf ihren Wiedereinstieg in ein großen Änderungen unterworfenem Arbeitsumfeld.

Abbildung 1: Grafische Darstellung ausgewählter Ergebnisse aus den Interviews: Wahrgenommene positive Unterstützung und weitere Ideen zur Erleichterung des Wiedereinstiegs

Wahrgenommene positive Unterstützung



Weitere Erleichterungen beim Wiedereinstieg



Quelle: L&R Sozialforschung und AIT