

DIGILOG 2020 – der Dialog zur Digitalisierung im sozialen Sektor!

für soziale Organisationen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
organisiert von der Social City Wien im Auftrag der Arbeiterkammer Wien

Frage 1 „Home Office vs. Work Office“ – was macht einen Arbeitsplatz eigentlich aus?

Manuela Vollmann:

- Durch Covid19 hat sich der zuvor bestehenden „Anwesenheitsfetischismus“, also die Annahme, Anwesenheit ist gleich Leistung, ins Gegenteil gewandelt.
- „Home-Office ist nur eine Form des mobilen Arbeitens.“
- In dieser neuen Situation hat man viele Möglichkeiten gesehen, Vieles gelernt und neue Tools entdeckt.
- Buchempfehlung: Lisa Herzog „Die Rettung der Arbeit“ – hier wird postuliert, dass man mittlerweile davon sprechen muss, ein Recht auf Office zu haben.
- Es ist ein differenzierter Blick notwendig, wenn große Konzerne Mieten und Büroräumlichkeiten einsparen und Lösungen finden wollen, die nicht partizipativ mit ihren Mitarbeiter*innen entwickelt worden sind.

Frage 2 Was macht einen Arbeitsplatz in der praktischen Arbeit mit Klient*innen aus?

Sonja Draub:

- Wir haben es geschafft, sehr schnell auf ein Distance-Format umzusteigen und das ist gut angenommen worden, jedoch ist es im sozialen Sektor nicht ausreichend, da das Treffen von Kolleg*innen, die Intervention zwischen Tür und Angel oder die persönlichen Beratungen, fehlen.
- Die Co-Creation via Distance-Format ist schwierig – wir werden aber immer sicherer.
- „Die Beratungsräume werden wichtiger, die Büroräume können mobil sein.“

Frage 3 Welche rechtlichen Fragen müssen beim Arbeiten im Home Office berücksichtigt werden?

Silvia Hruška-Frank:

- Rechtlich stellt sich die Frage, wer die zuhause entstehenden Kosten, wie die wesentlichen digitalen Arbeitsmittel, bezahlt.
- Langfristig gesehen müssen Arbeitgeber das Interesse haben, ihren Mitarbeiter*innen digitale Arbeitsmittel zur Verfügung stellt, um sich datenschutzrechtlich abzusichern.
- (rechtlich verbindliche) Spielregeln (wie z.B. Betriebsvereinbarungen) werden eine entscheidende Rolle bekommen: Wie hält man den Kontakt zwischen Kolleg*innen aufrecht? Wie verändert sich der Führungsstil? Wie gewährleistet man, dass es keine Einbahn für die Karriere ist?

Frage 4 Wie muss sich die interne Kommunikation ihrer Erfahrung nach verändern?

Philip König-Bucher:

- Es braucht Mut, um sich auf neue Kommunikationswege (wie z.B. Chat-Tools) vorzuwagen.
- Der Austausch und die Empfehlungen bzw. das Abraten spezieller Tools funktionieren erfahrungsgemäß besser als Pläne von top-down.

Zwischenfrage 4.1 Datenschutz und Kommunikationstools

Philip König-Bucher:

- Ein Beispiel für datenschutzrechtliche Probleme sind Schulen, wo amerikanische Plattformen von jungen Menschen genutzt werden, die nicht im Sinne der DSGVO sind.
- Es gibt eine Dringlichkeit, Tools von (teil-)öffentlichen Stellen in Österreich/der EU zur Verfügung zu stellen, die rechtlich abgesichert sind.
- Als Organisation müssen wir einen Schritt weiter gehen und als Teil einer Strategie, Open-Source-Projekte unterstützen und uns möglicherweise an deren Entwicklung beteiligen bzw. sie selbst hosten.

Frage 5 Was sind die Grundsätze, nach denen digitale Tools für interne Kommunikation Ihrer Erfahrung nach ausgewählt werden und wie kann man dort mit dem Datenschutz umgehen?

Markus Murtinger:

- „Die Bedürfnisse definieren welches Tool ich brauche.“
- Es kann keine holistische Empfehlung von Tools geben, der Kontext spielt eine wichtige Rolle.
- Im Vordergrund steht nicht die Toolebene, sondern die Grundsatzebene:
Was heißt überhaupt interne Kommunikation? Welche Erwartungen gibt es?
- Um Kommunikationsstrategien zu entwickeln, muss erkannt werden, welchen Lerneffekt die Situation hat und wie wir in weitere Folge „set-upen“.
- Kommunikationsstrategien müssen langfristig durch die Partizipation der Mitarbeiter*innen bzw. mit ihren Erfahrungen entwickelt werden.

Frage 6 Wie verändert verstärktes Arbeiten im Home Office das Angebot für Kund*innen bzw. Klient*innen im Sozialbereich?

Sonja Draub:

- Die WUK-Bildungsberatung konnte trotz des Lockdowns durch Video-Chatberatungen stattfinden. Die unterschiedlichen Erfahrungen werfen neue Fragen auf, wie z.B. Weiterbildungen im Hinblick auf mögliche psychologische Effekte, der Umgang mit unprofessionellen Situationen und privaten Einblicken, das Wegfallen von Wegzeiten usw. für beide Seiten.
- Das Distance-Format sollte erweitert und verbessert werden, da es auch positive Effekte hat.

Frage 7 Was bedeutet die gesteigerte Nutzung von Home-Office für die Personalentwicklung?

Manuela Vollmann:

- Bei der Personalentwicklung muss noch stärker auf Transparenz und Kommunikation gesetzt werden.

Frage 8 Kann zu viel Strategie agiles Arbeiten auch einbremsen?

Markus Murtinger:

- „Zu viel Strategie kann alles bremsen.“
- Strategische Rahmenbedingungen müssen sich neben dem Datenschutz fürs Unternehmen auch mit dem Schutz und der Privatsphäre der Mitarbeiter*innen auseinandersetzen.
- Wir brauchen eine agile Strategie, die Platz zum strukturellen Aufbau bzw. für einen Lernprozess lässt, was auch bedeutet, dass sich die ausgewählten Tools in einer laufenden Evaluation und Anpassung befinden.

Zwischenfrage 8.1 In der Praxis: Balance zwischen strategischem Ansatz und Ausprobieren (Bottom Up-Ansätze)?

Philip König-Bucher:

- Flexibilität zu ermöglichen, ist eine große Herausforderung für Unternehmen.
- „Der Kunde gibt mir das Tool vor.“
- In einer digitalen Strategie muss es vor allem um „Ermöglichen“ bzw. „Empowerment“ gehen.
- Man muss über das Unternehmen hinaus denken und versuchen auf der nationalen und EU-Ebene von Großkonzernen unabhängige Lösungen zu entwickeln.

Frage 9 Inwiefern muss sich auch das Führungsverhalten in Teams oder Abteilungen verändern, wenn innovative Ideen von Mitarbeiter*innen kommen?

Silvia Hruška-Frank:

- In der Pandemie hat sich gezeigt, wo es in Unternehmen großen Verbesserungsbedarf im Hinblick auf Kooperation und Offenheit gab.
- Beim Einsetzen von digitalen Tools hat sich aus der Erfahrung gezeigt, dass es Sinn macht, wenn Unternehmen ihre Lehrlinge zu Information und Kommunikation befragen.
- Es ist eine Führungsaufgabe, einen Weg zu finden, wie man die Ideen von Mitarbeiter*innen gesteuert einbindet bzw. instrumentalisiert und institutionalisiert.
- Für die Zukunft ist es wichtig, zu reflektieren, welche Arten von Führung in einer Krisensituation besser als andere funktionieren.

Frage 10 Wie können unterschiedliche Lebenssituationen der MitarbeiterInnen berücksichtigt werden?

Sonja Draub:

- Es müssen häufiger, aber kürzere Treffen in Teams stattfinden, um Vereinbarungen zur Kommunikationsgestaltung zu ermöglichen. Hier spielen auch die GröÙer der Teams und ein Fokus auf deren Output eine Rolle.