GUTE DIGITALE ARBEIT

bildungswerk ver.di

Wandel der Arbeit
sozialpartnerschaftlich gestalten

gute digitale Arbeit
in der Sparkasse

Die Digitalisierung in der Sparkasse

Die letzten Jahre waren ein Digitalisierungsbeschleuniger, neue Arbeitsmethoden sind eingeführt worden, Kundenwünsche haben sich verändert – nun gilt es die Zukunftsmodelle der Zusammenarbeit und die Ausrichtung am Kunden weiterhin zu intensivieren.

GUTE DIGITALE ARBEIT

Sparkasse

gutedigitalearbeit.de

Das Projekt

Mit dem „neuen Normal“ sind große Anforderungen an die Personal- und Organisationsentwicklung verbunden – neue Modelle der Zusammenarbeit, digitale Tools und Programme wie die Omnikanal-Vertriebsstruktur müssen gestaltet werden.

Das alles kann nur gelingen, wenn alle Mitarbeiter*innen in diesem Prozess mitgenommen werden, die Themen miteinander abgestimmt werden und ineinandergreifen.

Das Projekt „gute digitale Arbeit in der Sparkasse“ hat die moderne, ausgewogene und gesundheitsförderliche Gestaltung der Arbeit im Rahmen der digitalen Transformation zum Ziel. Die Potenziale der Flexibilisierungsmöglichkeiten sollen dabei ebenso berücksichtigt werden wie die vielschichtigen Aspekte der Gesundheit, der Mitarbeiter*innengewinnung und -bindung.

Insgesamt geht es darum, dass sich gute Arbeit im Sinne der Beschäftigten wie der Kunden auch im „neuen Normal“ messen lassen muss.

Evamaria Molitor
Projektleitung gute digitale Arbeit in der Sparkasse

evamaria.molitor@bw-verdi.de
04131 40946-24

Foto: © Dan Hannen

Foto: © BernardaSv – istockphoto.com

Die Themenfelder

Mobile Arbeit gestalten	6
Digitale Arbeitsorganisation	7
Neue Kundenanforderungen	8
Gute digitale Arbeit in Personalentwicklung und Weiterbildung	9
Neue Kompetenzen für Führungskräfte	10
Kulturveränderungen in der Sparkassenwelt	11
Digitale Skills	12
ALLE Mitarbeiter*innen für Veränderungen gewinnen	13
Betriebliches Gesundheitsmanagement in digitalen Zeiten	15
Potenziale der digitalen Transformation für Gleichstellung und Chancengerechtigkeit nutzen	16
Nachhaltigkeitsaspekte des digitalen Wandels in der Organisation verankern	17

Mobile Arbeit gestalten

Mobile Arbeit gehört heutzutage zu einer modernen Gestaltung der Arbeitswelt – durch die Vielfalt neuer Arbeitsformen kommt es zu raum- und zeitverschoben arbeitenden Teams. In der Folge sind Gestaltungsanforderungen unter dem Aspekt der attraktiven Arbeitgeberin und den Erwartungen der Mitarbeiter*innen an eine flexible Gestaltung an die betrieblichen Sozialpartner gefragt.

Die Handlungsfelder sind:

- Arbeitsorganisation in den Teams
- Kommunikations- und Informationsprozesse gestalten
- Berücksichtigung der Kundenanforderung

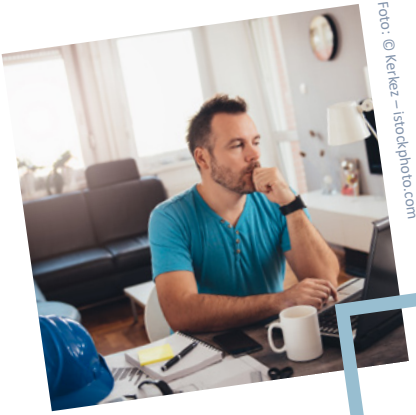

Foto: © Kerkez – istockphoto.com

Digitale Arbeitsorganisation

Die Arbeit in hybriden Teams benötigt neue, digitale Interaktionsformen und stellt andere Anforderungen an das eigene Arbeiten. Es geht um die spezifischen Merkmale digitaler Kommunikation und die Reflexion der Auswirkung der Digitalisierung auf die eigene Arbeit.

Formate und Angebote sind:

- Kommunikation in hybriden Teams
- Moderation von Videokonferenzen
- Virtuelle Kommunikationstools
- Workshops zu Empowerment / Selbstorganisation / Umgang mit der Infoflut

Foto: © Wavebreakmedia – istockphoto.com

Neue Kundenanforderungen

Zur medialen Kundenberatung bedarf es entsprechender Sicherheit sowohl in der Anwendung von Videokonferenzsystemen als auch in der Kommunikation und Wissen um die Dos and Don’ts in der digitalen Interaktion. Dabei braucht es eine gewisse Multitaskingfähigkeit seitens der Berater*innen – insbesondere im Bereich Vertrieb.

Trainings zu:

- Tools
- mentale Voraussetzungen für telefonische und virtuelle Beratung
- Berücksichtigung technischer Möglichkeiten (auch kundenseitig)
- Einrichtung des virtuellen Arbeitsplatzes
- Erfolgskritische Faktoren in der virtuellen Kommunikation
- Kunden richtig wahrnehmen
- Gesprächsziele definieren
- der rote Faden
- gute Praxis

Foto: © Rldofranz – istockphoto.com

Gute digitale Arbeit in Personalentwicklung und Weiterbildung

Im Zeitalter des digitalen Wandels, in denen Organisationen wie die Belegschaft einem kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsprozess unterliegen, gewinnt die Personalentwicklung als ein zentraler und strategischer Erfolgsfaktor noch stärker an Bedeutung. Dabei sollen die Beschäftigten und ihre Bildungsbedarfe systematisch analysiert und passgenau adressiert werden, hierzu bietet sich ein guter und moderner Methodenmix aus Tutorials, asynchronen Lernformen, Filmen, Planspielen, action learning und Projektarbeit an.

Insbesondere für digital Ferne wird eine niedrigschwellige Unterstützungskultur geschaffen, um Hemmschwellen abzubauen.

Was wird gemacht?

- Ideenwerkstätten zu Lernangeboten
- Multiplikator*innenworkshops
- re- und upskilling (mit besonderen Angeboten für Beschäftigte mit längeren Abwesenheiten)
- train-the-trainer digital

Neue Kompetenzen für Führungskräfte

Durch die Einführung von digitaler Arbeit kommt es zu maßgeblichen Veränderungen in der Führungsrolle, dies macht eine Anpassung der Führungssysteme notwendig. Es muss geklärt werden, welche Führungskultur zu den neuen Arbeits- und Organisationsformen passt und wie die Beschäftigten in der Transformation durch die Führungskräfte begleitet werden sollen.

Angebotene Formate:

- Entwicklung eines neuen Führungsleitbildes
- Workshops zu Führungsrolle und Führungsaufgaben im Rahmen des digitalen Wandels
- persönliche Kommunikation und Feedback mit nicht anwesenden Mitarbeiter*innen
- Digitale Führungsinstrumente anpassen und einführen

Foto: © alvarez – istockphoto.com

Kulturveränderungen in der Sparkassenwelt

Das „Wir-Gefühl“ einer Organisation muss insbesondere in digitalen Zeiten bewusst gestärkt werden, da es viele identitätsstiftende Settings aus der Präsenz in der bisherigen Form nicht mehr gibt. Es ist wichtig die Veränderungen in den sozialen Beziehungen aktiv zu begleiten und einer Zerklüftung der Teams entgegenzuwirken.

Hierzu sollen Formate und Methoden etabliert werden, innerhalb derer auch informelle Kontakte und Austauschmöglichkeiten aufrecht erhalten werden.

Beispielsweise:

- digitale Netzwerke
- Kennenlernformate
- Slammings
- Kamingespräche
- Impulsforen

Foto: © peshkova – stock.adobe.com

Digitale Skills

Eine der zentralen Herausforderungen bei der Gestaltung von guter digitaler Arbeit besteht in der Befähigung von Beschäftigten zur Anwendung von Technologien, insbesondere für diejenigen, die das Gefühl haben, mit der technologischen Entwicklung nicht Schritt halten zu können.

Qualifizierungs- und Unterstützungsangebote werden mit der Zielsetzung durchgeführt, das subjektive Belastungsempfinden aufgrund von Unsicherheit und fehlenden Anwendungskenntnissen zu reduzieren. Adressiert werden dabei die qualifikations- und kompetenzbezogenen Stressoren techno-complexity, techno-insecurity und techno-uncertainty.

Zugehörige Angebote:

- niedrigschwellige Angebote in der Reihe „fit for future“
- digitale Veranstaltungen organisieren
- digitale Präsentationstechniken
- Einführung in die ipad-Nutzung

Foto: © strixcode – stock.adobe.com

ALLE Mitarbeiter*innen für Veränderungen gewinnen

Das Unternehmen als sozialer Ort soll auch in digitalen Zeiten gestärkt, die menschliche Dynamik in Veränderungsprozessen dabei berücksichtigt und gewürdigt werden. Auf Basis einer Vertrauenskultur wird die Offenheit für Veränderung gestärkt und ein Umgang mit den verschiedenen Reaktionen auf Veränderungsprozesse gefunden.

Welche Einstellungen gibt es zu Veränderungen? Was geht an der originären "Sparkassenkultur" aktuell verloren? Welche Dynamiken und Folgen ergeben sich aus den unterschiedlichen Haltungen (Vorteile, Stärken, persönliche Herausforderungen, Nachteile, Konfliktpotenziale und Risiken).

Formate:

- Ausbildung von Changeagents als Multiplikator*innen
- Workshops zu Veränderungen

Foto: © pressmaster – stock.adobe.com

Foto: © everythingpossible – istockphoto.com

Betriebliches Gesundheitsmanagement in digitalen Zeiten

Im Kontext der Digitalisierung müssen die Beschäftigten insbesondere beim Aufbau ihrer eigenen Gesundheitskompetenz und der wachsenden persönlichen Verantwortung unterstützt werden und psychologisches Empowerment durch Schulungsangebote, eine gesundheitsförderliche Unternehmenskultur, Führung und Arbeitsgestaltung gefördert werden. Die negativen Auswirkungen der Digitalisierung auf Beschäftigte müssen analysiert und durch geeignete Maßnahmen reduziert werden, einschließlich einer bedarfsorientierten Planung der Angebote des BGM. Hierbei sollen besonders die Gruppen in den Blick genommen werden, die digitalisierungsbedingt besonders belastet sind.

Angeboten werden Trainings zu:

- Resilienz und Grenzen der Flexibilisierung
- Erkennen von psychischen Belastungen
- Gesundheitskompetenz am digitalen Arbeitsplatz

Potenziale der digitalen Transformation für Gleichstellung und Chancengerechtigkeit nutzen

Vielfalt und Gleichstellung sind unabdingbar wesentlicher Bestandteil jeder zeitgemäßen Unternehmensstrategie. Die Digitalisierung bietet hierzu gute Voraussetzungen, um TZ-Führungsmodelle und geteilte Führung auszubauen. Hierzu soll das Selbstverständnis der Führungskräfte erweitert werden, um den Arbeitsalltag familien- bzw. vereinbarkeits-freundlich zu gestalten und eine offene Haltung zur Prägung einer diversen Unternehmenskultur in allen Bereichen zu fördern.

Umsetzung:

- Vernetzung von Potenzialträger*innen zur Stärkung von Frauen in der beruflichen Entwicklung
- Führungskräftetraining zu Gleichstellung und Diversität
- Analyse und Weiterentwicklung von Angeboten für Frauen in Führung
- Entwicklung von Angeboten für Mitarbeiter*innen in Elternzeit, Rückkehrende aus Elternzeit bzw. Langzeiterkrankung

Nachhaltigkeitsaspekte des digitalen Wandels in der Organisation verankern

Die 20 Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex bieten Gestaltungsmöglichkeiten im Hinblick auf gute digitale Arbeit und den Aufbau eines modernen Nachhaltigkeitsverständnisses. Schwerpunkte der Betrachtung im Rahmen des Projekts sind die Themenfelder: Innovation, Ressourcenmanagement, Arbeitnehmer*innenrechte, Chancengerechtigkeit und Qualifizierung.

Im Rahmen von Workshops wird hierzu bereichsübergreifend gearbeitet, mit dem Ziel ein breit angelegtes Wissen in der Organisation zu etablieren, um Entscheidungen vor dem Hintergrund des Verständnisses von Nachhaltigkeit zu treffen.

Foto: © Irina Strelnikova – stock.adobe.com

ESF Sozialpartner-Richtlinie:

Wandel der Arbeit sozialpartnerschaftlich gestalten

Die Förderung des Programms erfolgt aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF Plus) und ist eine gemeinsame Initiative des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, der Bundesvereinigung der deutschen Arbeitgeberverbände und des Deutschen Gewerkschaftsbundes.

Übergeordnetes Ziel ist die Sicherung und Weiterentwicklung von Fachkräften, die Erschließung von Potenzialen und die Qualifizierung von Beschäftigten vor den Herausforderungen des demografischen, digitalen und ökologischen Wandels.

Projektträger ist das **Bildungswerk ver.di in Niedersachsen e.V.**

Lessingstraße 1
21335 Lüneburg
04131 409460

www.bw-verdi.de
info@bw-verdi.de

Um sowohl unternehmerische Ziele und Strategien mit dem Ziel gute digitale Arbeit für Beschäftigte in Einklang zu bringen, bedarf es einer Digital-Strategie, die nicht nur den rein technischen Aspekt der Digitalisierung thematisiert, sondern auch eine arbeits- und organisationspsychologische Perspektive und ein systematisches Verständnis von Digitalisierung und deren Auswirkung einnimmt.

Impressum:
Bildungswerk ver.di in Niedersachen e.V.
Goseriede 10, 30159 Hannover
0511 12400-500
info@bw-verdi.de | www.bw-verdi.de

Das Projekt „gute digitale Arbeit in der Sparkasse“ wird im Rahmen des Programms "Wandel der Arbeit sozialpartnerschaftlich gestalten – weiter bilden und Gleichstellung fördern" durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert.

Gefördert durch:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Kofinanziert von der Europäischen Union