

Mitarbeiter-App für bessere Kommunikation

INTERVIEW Der Personalrat (PR) der Stadt Gifhorn führte eine Mitarbeiter-App ein, um die Kommunikation zu verbessern. Reiko Müller, PR-Vorsitzender, berichtet, wie die App eingeführt wurde und welche Bedeutung sie für die Kommunikation hat.

DAS INTERVIEW FÜHRTE MARTINA D'ASCOLA

Seit März 2020 mit Beginn der Corona-Pandemie war die Kommunikation innerhalb der Dienststelle der Stadtverwaltung Gifhorn wie überall massiv beeinträchtigt. So kam der Personalrat auf die Idee, eine Mitarbeiter-App einzuführen. Dabei musste vieles bedacht werden.

Herr Müller, wie hat der Dienstherr auf Ihr Ansinnen reagiert, eine Mitarbeiter-App zu entwickeln?

Nur rund 50% der Beschäftigten verfügen über einen PC-Arbeitsplatz und haben Zugang zum Intranet. Die App sollte allen den Zugang ermöglichen und damit die Transparenz insgesamt erhöhen. Die Umsetzung und Finanzierung der App übernahm die Dienststelle. Wir haben allerdings eine bestehende App eingekauft und weiter individualisiert. Der Personalrat hat durch Mitwirkung in einer Projektgruppe eigene Ideen und Anregungen eingebracht.

Wer war Teil der Projektgruppe und wie bildeten die Teilnehmer sich weiter?

Neben dem Digitalisierungsbeauftragten waren die Öffentlichkeitsarbeit, der IT-Service, der Personalservice, die Datenschutzbeauftragte und die Interessenvertretungen an dem Projekt beteiligt. Alle Beteiligten haben sich eigenverantwortlich informiert und sich ausgetauscht. Allerdings waren Nutzung und Bedienung von Anfang an intuitiv. Die App ist mit gängigen Social Media-Plattformen vergleich-

bar, die die Stadt für die externe Kommunikation nutzt. Auf diese Erfahrungswerte konnte also zurückgegriffen werden, genauso auf die Erfahrungen mit dem bisherigen Intranet. Schulungen und Einweisungen fanden für die Administration und Beitragserstellung statt.

Was waren Ihre Anforderungen an die App?

Wesentlich war, dass die App intuitiv zu bedienen ist, auf möglichst vielen Endgeräten funktioniert und somit das bisherige Intranet ablöst. Beiträge sollten nicht auf mehreren Kanälen gepflegt werden müssen. Wichtig war außerdem, dass die Administration einfach funktioniert, insbesondere die Nutzerverwaltung, damit z. B. zum Start nicht alle Mitarbeitenden händisch angelegt werden müssen. Eine wichtige Funktion ist die statistische Auswertung der Nutzerzahlen, um in der Anfangszeit ggf. aktiv werden zu können. Die musste natürlich datenschutzkonform sein.

Was ist mit den Beschäftigten, die nicht am PC arbeiten und kein Smartphone haben?

Auf allen dienstlichen Geräten ist die App vorinstalliert. Die Nutzung auf privaten Endgeräten ist freiwillig, aber alle schätzen diese Möglichkeit. Rund 80% der Beschäftigten nutzen die App regelmäßig. Die App ist dennoch nicht die einzige Möglichkeit der Kommunikation und wird den persönlichen Austausch zwischen Beschäftigten untereinander und mit der Führungskraft nicht ersetzen können. Daher sind diejenigen ohne App-Zugang nicht benachtei-

INTERVIEWPARTNER



Reiko Müller,
Personalratsvorsitzender
der Stadt Gifhorn.

HIGHLIGHT-FUNKTION

Als besonders wertvolle Funktion hat sich die »gruppenbasierte Freischaltung« von Beiträgen ergeben. Damit können per App nur bestimmte Abteilungen/Gruppen/Personen gezielt angesprochen werden. Damit ist gewährleistet, dass es zu keiner Informationsflut kommt.

FUNKTIONEN DER MITARBEITER-APP

Die App dient der Informationsverbreitung und Kommunikation. Sie ist intuitiv bedienbar, die Inhalte sind leicht pflegbar. Es wird zwischen »Beiträgen« und »Chats« unterschieden. Beiträge können nur von bestimmten Personengruppen (Öffentlichkeitsarbeit, Fachbereiche, Personalrat) veröffentlicht werden. Beiträge haben oft dienstliche Zwecke. Chats hingegen können von den Mitarbeitenden zum Austausch verwendet werden, für dienstliche Zwecke (Urlaubsantrag) allerdings nicht. Die »offizielle« dienstliche Kommunikation wird weiter über die bisherigen Kanäle betrieben z.B. E-Mail.

ligt. Es ist ein »zusätzliches« Angebot, um Informationen schnell verbreiten zu können.

Sie haben Regeln festgelegt. Gab es dafür eine Vorlage?

Wir konnten auf bisherige Erfahrungen zurückgreifen, z.B. unsere Social Media-Netiquette oder Dienstanweisungen. So hat sich ein rundes, aber übersichtliches Regelwerk ergeben.

Gab es einen Einführungskurs für die App?

Uns war wichtig, die Beschäftigten von Anfang an mitzunehmen. Innerhalb der App gibt es eine Rubrik mit nützlichen Infos und Erklärungsvideos. Viele Fragen ergeben sich ja erst während der Nutzung. Bei der letzten Personalversammlung wurde in Präsenz nochmals Grundsätzliches wiederholt, auf die künftige Entwicklung eingegangen und nochmals aktiv geworben.

Wie haben die Beschäftigten auf die App reagiert?

Es gab bisher durchweg positives Feedback. Start- und Anmeldeschwierigkeiten gab es nur im Einzelfall. Das hat uns in unserer Arbeit sehr bestätigt. Deshalb bleiben wir aktiv, um noch mehr Beschäftigte zu begeistern und auf dem Weg der Digitalisierung mitzunehmen.

Gab es eine Testphase?

Die Testphase wurde am Ende des Auswahlprozesses bis zur Einführung der App parallel durchgeführt, dauerte ca. sechs Monate und hat ganz wesentlich dazu beigetragen, dass die App heute so aussieht und den gewünschten Funktionsumfang bietet.

Wie gewährleisten Sie, dass die App nur für dienstliche Zwecke benutzt wird und keine anstößigen Inhalte etc. verbreitet werden?

Wir unterscheiden in der App zwischen Beiträgen und Chats. Beiträge können nur von bestimmten Personengruppen veröffentlicht werden, z.B. der Öffentlichkeitsarbeit, dem Personalrat, den Fachbereichen etc. Im Chat können sich die Mitarbeitenden auch untereinander austauschen. Privates – wie die Verabredung zur Mittagspause – wäre darüber auch möglich. Der

Chat ist aber kein offizielles Medium für dienstliche Zwecke, ein Urlaubsantrag oder Freigaben sind darüber also nicht möglich. Bisher kam es zu keiner missbräuchlichen Nutzung, das würde dann im Einzelfall mit der Dienststelle und den Betroffenen geklärt werden.

Welche Funktion der App hat sich als sehr gut erwiesen?

Die Funktion der gruppenbasierten Freischaltung von Beiträgen. Damit ist gewährleistet, dass es zu keiner Informationsflut kommt. Außerdem können dadurch bestimmte Beschäftigtengruppen gezielt angesprochen werden.

Wie oft ist ein Update geplant?

Die App wird durch den Anbieter regelmäßig optimiert. Zuletzt wurde z.B. die Suchfunktion verbessert. Außerdem werden Anregungen aus dem Kollegium gesammelt und individuell auf Umsetzung geprüft. Derzeit ist z.B. eine »Suche und Biete«-Gruppe im Gespräch.

Rückblickend: Was hat Sie bei diesem Projekt besonders überrascht?

Überrascht und erfreut hat mich das gute Zusammenspiel mit der Dienststelle, trotz der angespannten Haushaltslage dieses gemeinsame Projekt zu realisieren. Es war ein Arbeiten Hand in Hand, so wie man sich das bei einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit wünscht, es aufgrund unterschiedlicher Interessenlagen jedoch nicht immer möglich ist.

Welchen Tipp können Sie anderen PR geben, die eine Mitarbeiter-App einrichten möchten?

Führen Sie Ihrem Dienstherrn nicht nur seine Pflichten vor Augen, sondern überzeugen Sie ihn mit den Vorteilen, die die Dienststelle hat. Das kann von Arbeitgeberattraktivität über Flexibilität bis hin zu Imagegewinn sein. Holen Sie sich Multiplikatoren ins Boot und begeistern Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen. Zudem ist eine Portion Pragmatismus nicht verkehrt. <

Martina D'Ascola, freie Journalistin und Lektorin
mdascola@vodafone.de