

03.02.2020

Digitalen Wandel aktiv gestalten

IHK Trier baut in der Weiterbildung den Schwerpunkt Digitalisierung noch stärker aus

Endgültige Patentlösungen, passend für jedermann, gibt es in der Digitalisierung nicht. Bereits die deutsche Wortendung „-ierung“ weist darauf hin, dass es sich hier um ein fortlaufendes Geschehen handelt. Zur neuen Technik treten neue Formen der Arbeitsorganisation. Gründe genug also für Mitarbeiter und Führungskräfte, sich stetig fortzubilden.

Als der Buchdruck erfunden wurde, gab es jene, die meinten: Bücher vervielfältigen? Das geht doch ebenso gut von Hand – sieht außerdem viel besser aus. Als man E-Mails versenden konnte, vertraten viele die Ansicht: Ein gedruckter Brief per Postversand ist seriöser und sicherer und damit die bessere Wahl. Wie beide Geschichten ausgingen, ist hinlänglich bekannt. Am Ende hat sich im Alltag stets das Einfache und Praktische durchgesetzt. Die Wahrscheinlichkeit ist also enorm hoch, dass auch neue, digitalisierte Prozesse im Arbeitsleben nicht mehr wegzudenken sind – weil sie schlicht vieles vereinfachen. Mehr und mehr Unternehmen sehen deshalb jetzt die Zeit zum Handeln gekommen. Doch mit dem Drücken eines Buttons auf dem Touchscreen ist der Schritt ins Digitale nicht zu schaffen. Neue Formen der Arbeitsorganisation sind gefragt und die müssen von Mitarbeitern und Unternehmensführung gemeinsam erlernt und gelebt werden.

Nachfrage bei Unternehmen der Region steigt stetig

Welche Wege kann man gehen und wie schafft man die Voraussetzungen? Der Wunsch nach Hilfen für die Antwortsuche wächst auch bei Betrieben in der Region Trier rasant. „Gerade in jüngster Zeit wird die Nachfrage nach Themen der Digitalisierung nochmals verstärkt an uns herangetragen“, berichtet Martina Becker vom Bildungszentrum (BIZ) der IHK Trier. Dies gelte für alle möglichen Branchen: Industriebetriebe ebenso wie Dienstleister im Sozialbereich. Mit einem um viele neue Seminare ergänzten Programm trage man diesem Trend Rechnung. Unter der Überschrift „Digitalisierung – wir unterstützen sie!“ hat das BIZ 2020 dutzende Tagesseminare, Webinare, Mitarbeiterschulungen und Zertifikatslehrgänge zum Schwerpunkt Digitalisierung im Angebot. Die Palette reicht von „Agilem Projektmanagement mit Office 365“ über „Onlinerecht“ bis zum zertifizierten „Modern Workplace Manager“.

Sinnvoll ist es, zunächst einmal den eigenen Ausgangspunkt in den Blick zu nehmen. So sieht es Alexis Currier, der im Vertrieb des Birkenfelder Unternehmens Informationstechnik Meng GmbH arbeitet. Meng plant und realisiert weltweit Leit- und Orientierungssysteme für öffentliche, medizinische und kulturelle Einrichtungen sowie Industrie- und Bürogebäude. Im Kreis der internationalen Kunden und Hersteller-Partner beobachtet man zusehends die Nutzung digitaler Abläufe und ein damit verbundenes Anspruchsdenken, berichtet Currier. Im eigenen Unternehmen sei die Ausgangslage sehr unterschiedlich: „Wir haben viele Mitarbeiter, die dem Digitalen gegenüber sehr aufgeschlossen sind. Andere Kollegen haben bisher weniger Berührungspunkte mit dem Thema.“

Präsenz, Inhouse oder Webinar

Es müssten also zunächst alle auf eine gemeinsame Basis gebracht werden, bevor man überlegen könne, wie künftig Arbeit organisiert wird und welche technischen Hilfsmittel dabei genutzt werden. Mit dieser Überlegung machte sich Currier auf die Suche nach einem geeigneten Weiterbildungsangebot und wurde mit der Schulung „Zeit- und E-Mail-Management mit Outlook“ beim BIZ der IHK Trier fündig. „Das Mail-Programm benutzen bei uns ohnehin alle. Jetzt möchten wir den Outlook-Kalender auch für die Koordinierung von Terminen einsetzen“, erklärt Currier. Den Anfang machen 15 Mitarbeiter aus dem Vertrieb mit einer Fortbildung, später einmal sollen alle rund 50 Angestellten des Unternehmens inklusive der Außendienstmitarbeiter das einheitliche Terminmanagement nutzen.

Bei Meng hatte man gebeten, die Tagesschulung auf zwei halbe Tage aufzuteilen und eine Woche Pause dazwischen zu schalten. „So können wir vor dem zweiten Termin ausprobieren, wo sich im Alltag Fragen ergeben“, begründet der Vertriebsmitarbeiter. Solche individuellen Anpassungen von Schulungen sind aus BIZ-Sicht in aller Regel problemlos möglich. „Wir möchten möglichst bedarfsorientierte und flexible Angebote machen. Deswegen gibt es beispielsweise die Möglichkeit, Schulungen auch als Inhouse-Variante zu buchen“, erläutert Aaron Braun, Geschäftsführer Weiterbildung der IHK Trier.

Eine weitere, in den vergangenen Jahren zunehmend genutzte Form seien Webinare. Wie bei einem regulären Präsenz-Seminar werden im Vorfeld Termine bekanntgegeben. Zur festgesetzten Uhrzeit schalten sich alle Teilnehmer vom Ort ihrer Wahl aus über ein Online-Portal in den Videostream des Seminarleiters ein. Eine integrierte Chat-Funktion oder direkte Sprechverbindung übers Headset ermöglichen aktive Rückfragen und Diskussionen. Und wer den Seminartermin verpasst hat, sieht sich den Inhalt einfach später als ganz normales Web-Video an. Die technischen Anforderungen sind längst kein Hindernis mehr für Weiterbildungsangebote dieser Art. PCs, Tablets oder Smartphones der letzten Jahre bringen mühelos die notwendige Rechenleistung mit. Lediglich die Qualität der eigenen Internetverbindung kann ein begrenzender Faktor sein. Entsprechend der großen Nachfrage ist die Zahl der als Webinar angebotenen Kurse 2020 im BIZ der IHK Trier erneut gesteigert worden. „Webinare bieten zusätzlich den Vorteil, dass hoch spezialisierte Inhalte, die nicht überall vor Ort angeboten werden können, für Interessierte aus dem ganzen Land zugänglich sind“, ergänzt Braun.

Modernes Arbeiten im Projektteam mit Außendienstlern und Kunden

Für Alexis Currier sind aufbauend auf den ersten Schritt eines einheitlichen Sachstands mit Outlook weitere denkbar. Denn das Unternehmen Meng verwendet die neue Version des Programms von Microsoft im aktuellen Paket „Office 365“. Und dieses hat neben den bereits seit Jahrzehnten bekannten Programmen noch eine zusätzliche Funktionsebene, die aus der Bürosoftware ein digitales Kommunikations- und Projekttool macht. Christoph Maerz, Geschäftsführer von „Coaching und Training Maerz“ in Trier erklärt das Konzept: „Office 365 besteht aus zwei Säulen. Einmal den klassischen Office-Programmen wie Word, Excel und Outlook und als zweiter Säule verschiedene Dienste wie Sharepoint und Exchange, die sonst klassisch auf lokalen Servern, on Premise, gehostet wurden. Sie sind jetzt in der Cloud und somit auch für kleinere Unternehmen verfügbar.“ Darüber hinaus gebe es ganz neue Dienste wie MS Forms, Sway und insbesondere MS Teams.

Da Microsoft jüngst den technischen Support für sein Betriebssystem „Windows 7“ eingestellt hat, rüsten gerade viele Unternehmen auf „Windows 10“ um und steigen bei dieser Gelegenheit häufig auch gleich in „Office 365“ ein. Damit erhalten nicht zuletzt kleinere Betriebe Zugang zu Software, die digitalisierte Arbeitsprozesse vergleichsweise simpel ermöglicht. Ein Schlüsselmotto hierbei lautet: Arbeiten im Team. Für Christoph Maerz bedeutet moderne Teamarbeit, dass Informationen leicht geteilt werden können und unabhängig von Ort und Zeit auf diese zugegriffen werden kann. Besprechungen sind online per Videocall möglich und es kann gleichzeitig an Dokumenten gearbeitet werden. Aufgaben können dynamisch verteilt und zugewiesen werden und externe Mitarbeiter und Kunden können für Projekte mit integriert werden. „Außendienstmitarbeiter, Arbeiter im Homeoffice und First-Line-Worker können viel enger eingebunden werden, auch wenn sie nicht vor Ort beziehungsweise im Büro sind“, sieht Maerz als Vorteil. Auf der

Negativseite sei zu nennen, dass ein Ausfall der Inter Verbindung bei dieser Art der Arbeitsorganisation gravierende Folgen hat.

Wandel in den Köpfen bei Mitarbeitern und Führung notwendig

Das Beispiel führt vor Augen, dass nicht nur neue Spielereien hinzukommen, sondern sich gänzlich andere Formen der Zusammenarbeit ergeben. Zusätzlich zur neuen Technik ist dafür ein Wandel in der Unternehmenskultur erforderlich – es geht also auch um Changemanagement. Die wichtigste Umstellung müsse in den Köpfen der Mitarbeiter und Führungskräfte stattfinden, meint Maerz: „Was nutzt es, die Möglichkeiten von mobiler Arbeit und Homeoffice bereit zu stellen, wenn nach wie vor erwartet wird, jeden Tag im Büro präsent zu sein? Oder die Möglichkeit Informationen über eine Kollaborationsplattform zu teilen, aber immer noch Dateien per E-Mail ausgetauscht werden?“ Daher müsse jede sinnvolle Digitalisierungsstrategie auch eine Changemanagement-Strategie mit den drei Säulen Kommunikation, Partizipation und Qualifizierung enthalten.

Daher haben Christoph Maerz und seine Schwester Katrin März-Conrad auch Weiterbildungen für diese zentralen Aspekte in ihrem Programm. So hat das Bildungszentrum der IHK Trier die zertifizierte Fortbildung zum „Modern Workplace Manager“ entwickelt – Maerz ist hier als Referent beteiligt. Die Teilnehmer werden geschult in den Anforderungen, die ein moderner Arbeitsplatz benötigt, wie man neue Prozesse gestalten und mit den Kollegen umsetzen kann. „Die so geschulten Experten können sich dann in ihren Unternehmen zielgerichtet dafür einsetzen, digitale Entwicklungen zu fördern und zu begleiten“, folgert der Referent.

Skeptiker mit Anwendungen aus der Praxis erreichen

In Weiterbildungen lassen sich Denkanstöße vermitteln, wie man im Unternehmen digitales Arbeiten einsetzen kann. Am besten geht das – so die Erfahrung von Maerz – über Use Cases, also die Lösung konkreter Aufgaben aus dem jeweiligen Büroalltag. „Das ist ein großer Vorteil der Inhouse-Schulungen. Da kann ich teilweise sogar mit den Leuten in ihrem Büro an solchen Use Cases arbeiten.“ Mit dieser Methode steige in der Regel auch die Akzeptanz bei Skeptikern. Schließlich sei nicht jeder dem Digitalen gegenüber vorbehaltlos aufgeschlossen. Manches werde eher als Bedrohung denn als Arbeitserleichterung empfunden. Eine wichtige Rolle beim Überwinden von Bedenken und Ängsten spielt die allgemeine Stimmung, wie im Unternehmen mit dem Thema umgegangen wird. Zweifler sollten nicht bedrängt, sondern durch positive Vorbilder und mit praktischem Nutzen überzeugt werden. In diesem Zusammenhang spricht Maerz noch einen weiteren Punkt an: „Digitalisierung muss auch von der Führung gelebt werden. Wenn diese E-Mails noch ausdrückt und neue Werkzeuge nicht nutzt, warum sollten dann Mitarbeiter dies tun?“

Weiterbildung wird dabei voraussichtlich zum ständigen Begleiter werden. Denn wir sind zwar schon mitten in der Digitalisierung angekommen, aber in den nächsten fünf bis zehn Jahren stehen bereits weitere Neuerungen an. Diese werden die Arbeitswelt und die Prozesse weiter grundlegend verändern, ist Maerz überzeugt und führt einige Beispiele an: angefangen mit weiteren Entwicklungen im Modern Workplace bis zu „Low Code Application Plattformen“, die auch Mitarbeitern ohne IT-Hintergrund die Entwicklung von Unternehmensapps ermöglichen. Digitales Lernen wird das Verhältnis zwischen Lehrern und Lernenden verändern, Künstliche Intelligenz wird immer mehr einfache Aufgaben automatisieren, Bots werden aktiv mit Kunden kommunizieren und Augmented Reality wird im Arbeitsalltag aktiv bei der Suche nach Lösungen helfen.