



Abb. 1: Mitarbeiter haben mittels Tablets einen einfachen Zugriff auf ihren aktuellen Dienst, ihre Dienstteilungen und andere Unternehmensinformationen.

Foto: Michael J. Auer

# Digitale Mitarbeiterkommunikation im ÖPNV: Eine Fallstudie zur Nutzung von Fahrer-Tablets bei der VAG Nürnberg

Andreas Hobi, Hinwil

Die digitale Mitarbeiterkommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil moderner Arbeitsplätze und der ÖPNV bildet da keine Ausnahme. In den vergangenen Jahren haben Verkehrsunternehmen damit begonnen, Tablets an ihr Fahrpersonal zu verteilen, mit denen die Mitarbeitenden auf Informationen zugreifen, mit dem Unternehmen kommunizieren und administrative Aufgaben erledigen können. Diese Technologie hat die Art und Weise, wie Verkehrsunternehmen mit ihren Mitarbeitern im Austausch stehen, nachhaltig verbessert und die Prozesse vereinfacht.

Die Vorteile der digitalen Kommunikation im ÖPNV können gar nicht hoch genug eingeschätzt werden. Tablets ermöglichen den Mitarbeitenden einen einfachen Zugriff auf ihren aktuellen Dienst, ihre Dienstteilungen und andere Unternehmensinformationen. So ist sichergestellt, dass das Fahrpersonal immer auf dem neuesten Stand ist und seine Einsätze entsprechend planen kann. Überdies können die Angestellten mit den Tablets schnell und ein-

fach Fahrzeugschäden melden, freie Tage und Urlaub beantragen sowie andere Anliegen an das Unternehmen weiterleiten. Dies hat die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Management verbessert und vereinfacht es den Unternehmen, auf die Bedürfnisse und Belange der Belegschaft einzugehen. Dieser Artikel beleuchtet, wie eine solche Lösung zur digitalen Mitarbeiterkommunikation bei der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft in Nürnberg und Umgebung eingeführt wurde und welche Erfahrungen das Unternehmen damit machte.

## Ausgangslage und Projektstart

Die Ausgangslage bestand darin, dass die VAG – wie andere Unternehmen auch – die Digitalisierung in vielen Bereichen vorangetrieben hat. Außen vor war jedoch lange Zeit das Fahrpersonal. Im Projekt „Einführung mobiler Endgeräte in den Fahrdienst“ sollte diese Lücke unter der Leitung von Harald Ruben, Leiter Aus- und Weiterbildung sowie Dipl.-Ing. Jürgen Bayerköhler

geschlossen und das Fahrpersonal in das VAG-Netzwerk integriert werden.

Nachdem die Projektleiter 2018 das Einverständnis des Vorstands zum Einsatz mobiler Endgeräte im Fahrdienst eingeholt hatten, starteten sie das Ausschreibungsverfahren. Dieses schlossen sie ein Jahr danach mit der Vergabe an die InnoTix AG aus Zürich ab. Ausschlaggebend war für die VAG bei dieser Entscheidung, dass die InnoTix mit dem „öV-Pad“ eine in der ÖPNV-Branche bereits mehrfach erprobte Lösung für Fahrer-Applikationen anbot und diese gemeinsam mit den Beförderungsunternehmen und deren Bedürfnissen laufend weiterentwickelt. Heute deckt das öV-Pad alle Aspekte eines Fahrdienstarbeitstages ab, von der Dienstvorbereitung über den aktuellen Dienst, tagesaktuelle Abweichungen wie Baustellen und Umleitungen, die Fahrzeuge und Strecken bis zu Weiterbildung (Stichwort: mobiles Lernen) und Unternehmensinformationen. Dank offenen Schnittstellen können vorhandene Daten problemlos in

die Applikation einfließen oder von dieser exportiert werden.

Noch im selben Jahr erhielten 1200 Fahrer ein persönliches, vorkonfiguriertes iPad, welches sie auch privat nutzen dürfen. Die Ausgabe erfolgte zusammen mit einer vierstündigen Schulung in Kleingruppen von bis zu sechs Personen. Den eigentlichen Schulungsteil konnte die VAG dabei mit 60 bis 90 Minuten eher kurzhalten; deutlich mehr Zeit – nämlich zweieinhalb bis drei Stunden – erhielten die Mitarbeitenden, um an Routine zu gewinnen, sich selbstständig mit ihrem iPad auseinanderzusetzen und Fragen stellen zu können.

Die VAG merkte in den Schulungen rasch: Wer festgefahrene Arbeitsprozesse verändern will, stößt in der Regel auf Widerstand. Vielen Mitarbeitenden fällt es schwer, sich auf Veränderungen einzulassen und ihre gewohnten Arbeitsroutinen zu durchbrechen. Wenn eine Organisation neue Tools oder Arbeitsgeräte einführt, bedeutet dies für die Mitarbeitenden oft, dass sie kurzfristig mehr Zeit benötigen, um ihre Arbeit zu erledigen. Das stößt auf wenig Anklang – auch wenn die für die Arbeit benötigte Zeit mittel- bis langfristig weniger wird. Die Mitarbeitenden der VAG hatten unterschiedlich starke Berührungspunkte mit der digitalen Welt im Allgemeinen und mobilen Endgeräten im Speziellen und waren es gewohnt, Informationen analog zu erhalten.

Deshalb begann jede Schulung mit Grundlagen zu den verteilten iPads, sodass alle Mitarbeitenden die Grundfunktionen kannten. Ergänzend dazu verteilte die VAG ein Handbuch an die Mitarbeitenden und erstellte kurze Videos, damit sich die Mitarbeitenden die wichtigsten Informationen jederzeit ins Gedächtnis rufen können. Auch nach dieser Schulung führt die VAG bei Updates sogenannte öV-Pad-Sprechstunden in ihren Betriebshöfen durch, in welchen ausgewählte Mitarbeitende ihren Kolleginnen und Kol-



## Zum Autor

**Andreas Hobi** ist als selbstständiger Texter tätig. Zuvor arbeitete der Dipl. Manager öffentlicher Verkehr (Hochschule Luzern) während rund 20 Jahren in verschiedenen Funktionen im ÖPNV; unter anderem bei der Schweizerischen Bundesbahn (SBB AG) im Ereignismanagement als Einsatzleiter bei Großanlässen und bei der Sihltal Zürich Uetliberg Bahn (SZU AG) als Projektleiter im Fahrplanverfahren sowie in der Angebotsplanung. Zudem engagierte er sich als Freiwilliger in der SBB Care Group und als Mitglied des Bergungsteams bei der Luftseilbahn Adliswil-Felsenegg (LAF).

legen die Neuerungen vorstellen und Fragen beantworten.

## Best Practices und Weiterentwicklung

Der VAG war es bei diesem Projekt wichtig, zuerst die Führungskräfte und Gruppenleiter ins Boot zu holen. So standen von Beginn an Multiplikatoren bereit, deren Aufgabe es war, die Mitarbeitenden zu begeistern und Vorfremde auf das öV-Pad zu wecken, sodass eine positive Dynamik entsteht. Nach dem Rollout unterstützten die Multiplikatoren die Mitarbeitenden beim Benutzen ihres neuen Arbeitsgeräts.

Auch den Betriebsrat haben die Projektleiter gleich von Beginn an miteinbezogen. Die VAG empfiehlt jedem Verkehrsunternehmen, welches ein vergleichbares Projekt in Angriff nehmen will, den Betriebsräten möglichst früh mitzuteilen, was geplant ist. Da Digitalisierung im wortwörtlichen Sinn schwer greifbar ist, geschieht dies idealerweise mit einem Besuch bei einem Referenzunternehmen, sodass der Betriebsrat eine erfolgreiche Umsetzung direkt vor Ort erleben kann. Erfahrungsgemäß interessiert sich ein Betriebsrat vorrangig für Fragen wie:

- Wer haftet, wenn Mitarbeitende das iPad versehentlich beschädigen?
- Was passiert, wenn ein Fahrer sein iPad verliert oder es gestohlen wird? Wer kommt für die Kosten auf?

- Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?
- Beeinträchtigt das iPad die Privatsphäre der Fahrer, zum Beispiel indem überwacht wird, wie sie das Gerät nutzen?
- Wie stellt das Unternehmen sicher, dass das iPad die Fahrer während der Fahrt nicht ablenkt, und welche Maßnahmen ergreift das Unternehmen, um dies zu verhindern?
- Dürfen die Mitarbeitenden die iPads nur für arbeitsbezogene Aufgaben verwenden oder können sie die iPads auch für private Zwecke nutzen?

Auch bei solchen kritischen Fragen zeigten sich die Vorteile eines iPads: Da Hardware und Betriebssystem aus einer Hand kommen, ist die Sicherheit von Grund auf eingebaut. Die Nutzer können die hardwarebasierte Geräteverschlüsselung und andere wichtige Sicherheitsfunktionen nicht aus Versehen ausschalten und jedes Gerät ist durch Touch ID und Face ID geschützt. Zusätzlich sind wichtige Sicherheitsfunktionen bereits standardmäßig aktiviert, was bedeutet, dass Mitarbeitende oder IT-Abteilungen keine komplizierten Konfigurationen vornehmen müssen. Und durch das Mobile Device Management (MDM) können die geschäftlichen Daten problemlos von den privaten Daten getrennt werden.

Damit die Fahrer ihr öV-Pad jederzeit synchronisieren und damit auf den neuesten Stand bringen können, stattete die VAG ihre Betriebshöfe und Fahrzeuge mit WLAN aus. Ergänzend dazu erhielten sämtliche Mitarbeitende ein monatliches Datenvolumen von 10 GB für das Mobilfunknetz.

Auch nachdem das öV-Pad im Unternehmen eingeführt wurde, entwickelte es die VAG zusammen mit InnoTix laufend weiter. So kam im Jahr 2021 unter anderem ein elektronisches Mängelbuch hinzu und das bestehende Betriebshof-Managementsystem BMS wurde eingebunden. Seither müssen sich die Mitarbeitenden bei Dienstantritt nicht mehr bei ihren Di-

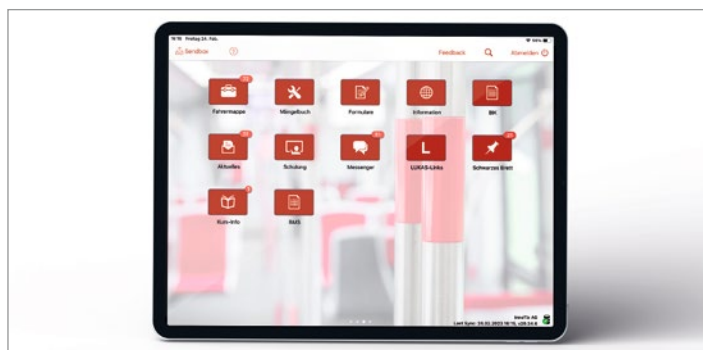


Abb. 2: Die iPad-Benutzeroberfläche ist vielen Mitarbeitenden vertraut und intuitiv zu bedienen. Screenshot: VAG Nürnberg

sponenten anmelden, sondern bestätigen den Dienstbeginn bequem über das öV-Pad, in dem auch gleich der Standort ihres Fahrzeugs ersichtlich ist. Für den Fall, dass Mitarbeitende einen Fahrzeugtausch vornehmen müssen oder ein Fahrzeug für die Fahrschule benötigen, sehen sie direkt im öV-Pad, welche Fahrzeuge für den gewünschten Zeitraum verfügbar und wo diese abgestellt sind. Mit einem Klick wird das Fahrzeug anschließend im BMS reserviert.

## Kosten

Im Rahmen der Beschaffung entschied sich die VAG für eine Leasinglösung mit einem Servicepaket. Dadurch ließen sich die Kosten gut kalkulieren. Unabhängig von der Entscheidung, ob ein Unternehmen auf eine Leasing- oder Kauflösung setzt, stellte die VAG fest, dass die Unterhalts- und Supportkosten bei iPads deutlich niedriger liegen als bei Konkurrenzprodukten. Wenn dann noch die bereits integrierten Sicherheitslösungen und der höhere Restwert eines iPad über den gesamten Lebenszyklus betrachtet werden, liegen die Lebenszykluskosten tiefer als bei anderen Produkten.

## Fazit

Fünf Jahre nach dem Start ist die VAG mit dem Projekt mehr als zufrieden und bezeichnet die Einführung des öV-Pads als Erfolgsgeschichte. Das Unternehmen ist im Fahrdienstbereich inzwischen nahezu papierlos unterwegs: Die Mitarbeitenden bestätigen direkt über das öV-Pad, dass sie Dienstweisungen gelesen und verstanden haben. Fahrzeugschäden melden sie inklusive Foto ebenfalls über das öV-Pad und zukünftig wird es dank einer Schnittstelle zu Nettopolis möglich sein, auch Anlageschäden zu melden. Die Dokumentenbereitstellung der Aus- und Weiterbildung findet fast ausschließlich über das iPad statt.

Die Akzeptanz des neuen Arbeitsmittels bei den Mitarbeitenden ist heute sehr hoch, was unter anderem auch damit zusammenhängt, dass die iPad-Benutzeroberfläche vielen vertraut und intuitiv zu bedienen ist. Das bessere Anwendererlebnis führt zu einer höheren Motivation, das Gerät im Arbeitsalltag einzusetzen. Zudem ermöglicht die einfache Handhabung den Fahrdienstmitarbeitenden, ihre Aufmerksamkeit auf diejenigen Aufgaben zu richten, für die sie eingestellt wurden.

Sowohl das Unternehmen als auch die Mitarbeitenden profitieren davon, dass sie

Stillstandszeiten für kurze Weiterbildungsmodule nutzen und ihr Wissen auffrischen können. Und dank der Volltextsuche finden die Mitarbeitenden sämtliche Unterlagen – wie zur Bedienung von Fahrzeugen, temporäre Umleitungen oder Routenführungen – in wenigen Sekunden, was im oft hektischen Fahreralltag eine große Hilfe ist.

Mit dem öV-Pad konnte die VAG den Fahrerarbeitsplatz aufwerten. In Zeiten des Fachkräftemangels ist dies ein nicht zu unterschätzender Faktor, weil das Unternehmen dadurch bestehende Mitarbeitende binden und neue Mitarbeitende leichter gewinnen kann. Da die Werbebudgets

städtischer Verkehrsunternehmen oft nicht mit jenen anderer Unternehmen mithalten können, ist es speziell wichtig, den ÖPNV als attraktiven Arbeitsplatz zu positionieren. Hier hilft ein modernes Arbeitsmittel ungemein.

Schlussendlich stellt das neue Arbeitsmittel auch für die Kunden einen Vorteil dar: Während die Mitarbeitenden der VAG früher oft erst durch Kunden über Betriebsstörungen in Kenntnis gesetzt wurden, erhalten sie diese Informationen heute dank Echtzeitinformationen auf dem öV-Pad rascher und können ihren Fahrgästen sofort Auskünfte geben.

## Zusammenfassung / Summary

### Digitale Mitarbeiterkommunikation im ÖPNV: Eine Fallstudie zur Nutzung von Fahrer-Tablets bei der VAG Nürnberg

Verkehrsunternehmen haben damit begonnen, mobile Lösungen wie etwa iPads für die Mitarbeiterkommunikation einzuführen, um die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Management zu verbessern, Prozesse zu vereinfachen und die Mitarbeiterbindung zu erhöhen. Mit den Geräten können Mitarbeiter Fahrzeugschäden melden, Urlaubs- und freie Tage beantragen und andere Anliegen mitteilen. Die VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft führte in Nürnberg und Umgebung mit dem öV-Pad eine solche mobile Kommunikationslösung für das Fahrpersonal ein. Fünf Jahre später ist das Unternehmen im Fahrdienstbereich nahezu papierlos unterwegs und die Aus- und Weiterbildung findet fast ausschließlich über das iPad statt. Die Akzeptanz des neuen Arbeitsmittels bei den Mitarbeitern ist hoch, was dazu beiträgt, bestehende Mitarbeiter zu halten und neue zu rekrutieren.

### Digital employee communication in public transport: A case study on the use of driver tablets at VAG Nuremberg

Transportation agencies have begun adopting mobile solutions such as iPads for employee communications to improve communication between employees and management, simplify processes and increase employee retention. Employees can use the devices to report vehicle damage, request vacation and days off, and communicate other concerns. VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft introduced the öV-Pad, a mobile communication solution of this kind for driving personnel in Nuremberg and the surrounding area. Five years later, the company is almost paperless in the driving department, and training and continuing education take place almost exclusively via the iPad. Acceptance of the new work tool among employees is high, which helps to retain existing employees and recruit new ones.