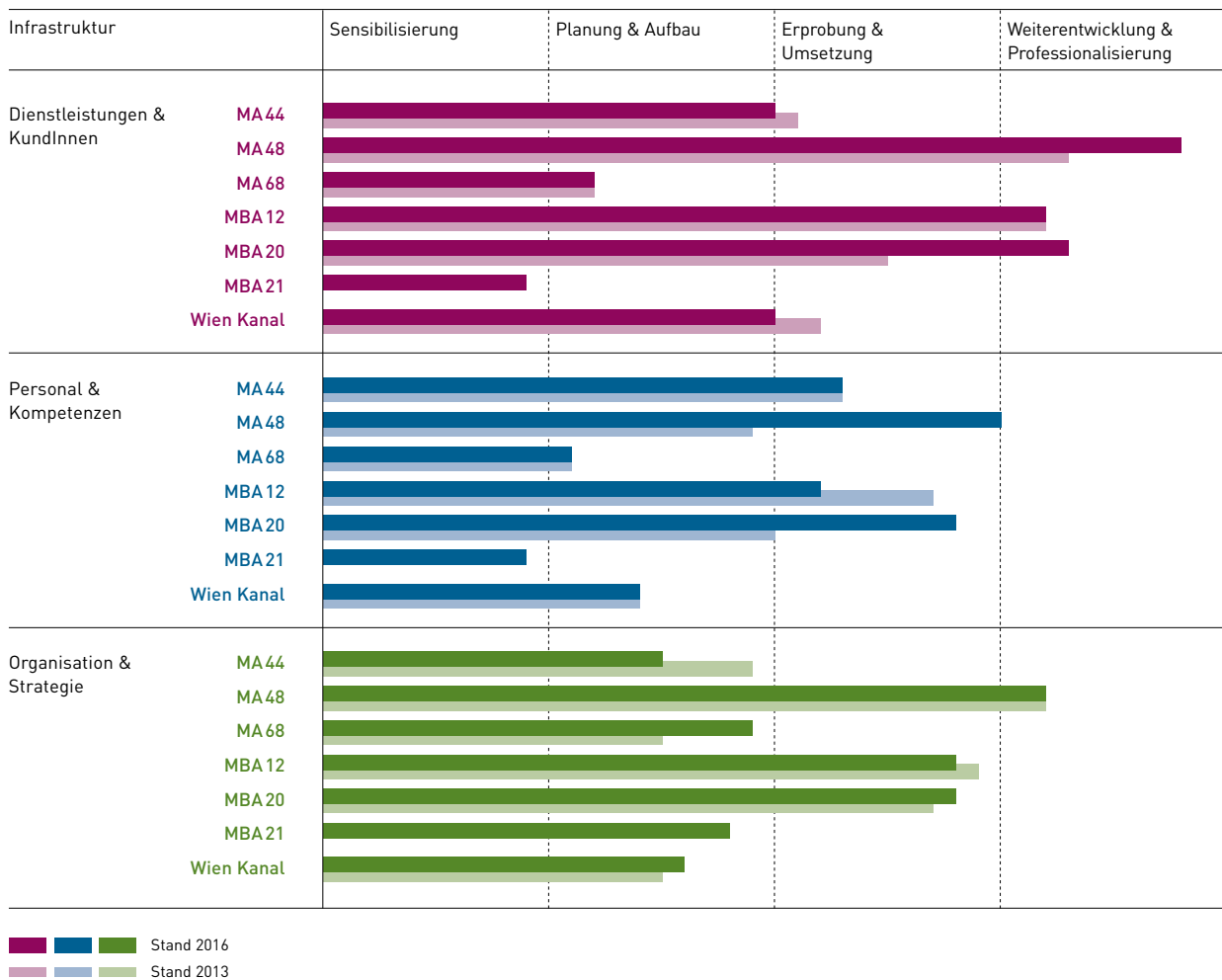


DIVERSITÄTSMONITOR: INFRASTRUKTUR

Diversitätsmanagement im Überblick 2013 – 2016



Auf einen Blick: Diversitätsmanagement im Handlungsfeld Infrastruktur

- Partiiell gelingt eine Weiterentwicklung und Professionalisierung.
- Wichtige DienstleisterInnen der Daseinsvorsorge wie die Abfall- und Müllentsorgung bestätigen ihre Vorreiterrolle im Handlungsfeld.
- Zwischen den analysierten Magistratischen Bezirksämtern sind weiterhin substantielle Qualitätsunterschiede im Diversitätsmanagement sichtbar.

Das Handlungsfeld Infrastruktur ist naturgemäß sehr breit – 2016 sind sieben Einrichtungen in die Analyse des Diversitätsmanagements einbezogen. Dabei handelt es sich um eine heterogene Gruppe, die drei **Magistratische Bezirksämter** (MBA 12, MBA 20, MBA 21) ebenso umfasst wie die **MA 68** (Feuerwehr und Katastrophenschutz), die **MA 44** (Bäder) sowie die **MA 48** (Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark) und **Wien Kanal** als zentrale Infrastrukturprovider. Aufgrund dieser Heterogenität und aufgrund der Tatsache, dass die teilnehmenden Einrichtungen nur einen Ausschnitt der institutionellen Landschaft abbilden, kann nur bedingt ein Gesamtbild für den Stand des Diversitätsmanagements im Handlungsfeld gezeichnet werden. Was aber deutlich wird, ist, dass sowohl bei wichtigen Infrastrukturunternehmen und DienstleisterInnen im Bereich Daseinsvorsorge als auch im Bereich Serviceinfrastruktur der MBAs bereits wichtige Schritte gesetzt wurden, um Services und Organisationsentwicklung an die Bedürfnisse einer vielfältigen Einwanderungsstadt anzupassen.

Daseinsvorsorge mit Diversitätsmanagement

Für Einrichtungen wie Wien Kanal und die MA 48 (Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark) sind Maßnahmen, die darauf abzielen, möglichst alle WienerInnen – und gerade auch Neu-WienerInnen – über ihre Leistungen zu informieren, von hoher Relevanz. Beide Einrichtungen setzen aus diesem Grund auf umfangreiche Informationstätigkeit und Bewusstseinsbildung, die danach trachtet, die Bevölkerung in ihrer ganzen Breite zu erreichen. Die MA 48 übernimmt dabei eine Vorreiterrolle – Maßnahmen wie Pressearbeit mit Communities, Abfallberatung an Schulen und Kindergärten, mehrsprachige Infolyer u. a. m. verweisen auf die Breite der diversitätsorientierten Maßnahmen. Systematische KundInnenstatistiken und -befragungen helfen dabei, das Leistungsportfolio zielgenau anzupassen. Wien Kanal erreicht insbesondere über Umweltbildungsprogramme an Schulen dank der MultiplikatorInnenrolle der Kinder unterschiedliche Gruppen.

Als Einrichtungen, die eine große Zahl von MitarbeiterInnen beschäftigen (MA 48 rund 3.100, knapp über 500 bei Wien Kanal) kommt dem Diversitätsmanagement im Personalbereich eine wichtige Rolle zu. Die MA 48 hat auch in diesem Bereich das Diversitätsmanagement am weitesten entwickelt (und gegenüber 2013 deutlich verbessert). So besteht ein guter Überblick über die Sprachkompetenzen und Herkunft der MitarbeiterInnen. Durch diesen präzisen „Diversitätsblick“ im Personalmanagement wird die Basis geschaffen, um Diversitätskompetenzen und herkunftsmäßige Vielfalt gezielt auszubauen. Tatsächlich ist es im Vergleich zu 2013 auch gelungen, den Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund auf allen Hierarchieebenen zu steigern. Bei Wien Kanal ist im Vergleich dazu das Diversitätsmanagement im Personalbereich noch schwach entwickelt. So werden z. B. die vorhandenen Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen nicht erhoben, und das Wissen bezüglich der herkunftsmäßigen Diversität der MitarbeiterInnen ist eher gering.

Uneinheitliches Bild bei den Magistratischen Bezirksämtern

Dass vergleichbare Aufgabenstellungen und Herausforderungen keineswegs zu vergleichbaren Mustern des Diversitätsmanagements führen müssen, wird durch die analysierten MBAs augenscheinlich verdeutlicht. Dem MBA 12 und dem MBA 20 ist es in den letzten Jahren gelungen, die Diversitätsagenden stark in der Organisationsstruktur und -entwicklung zu verankern. Das drückt sich u. a. in einer guten Kenntnis der KundInnenstruktur aus (bspw. über MitarbeiterInnenbefragungen), durch ein umfangreiches diversitätsorientiertes Leistungsportfolio (mehrsprachige Beratung und mehrsprachige Ausfüllhilfen, Inserate in Medien der Herkunftsgruppen) oder dadurch, dass gezielt daran gearbeitet wird, die Anzahl der von den MitarbeiterInnen gesprochenen Sprachen zu erhöhen. Beide Bezirksämter profitieren dabei von einer strategischen Herangehensweise, die ihren Ausdruck u. a. darin findet, dass die Diversitätstrategie in Leitbildern und Strategiepapieren festgehalten ist. Das 2016 erstmals analysierte MBA 21 steht demgegenüber noch weitgehend am Anfang bei der Konzeption und Umsetzung einer Diversitätsstrategie. Diese Diskrepanz verweist nicht zuletzt auf die Sinnhaftigkeit einer stärkeren Vernetzung und eines stärkeren Wissensaustauschs zu Chancen und Möglichkeiten des Diversitätsmanagements.

Diversitätsmanagement bei Feuerwehr und Bädern

Bei der MA 68 (Feuerwehr und Katastrophenschutz) geht es einerseits darum, eine effektive Kommunikation zwischen Einsatzkräften und gefährdeten Personen in Stress- und Notsituationen zu garantieren, und andererseits um Information und Kommunikation zu Brandschutz. Zurzeit spielt aber bspw. Mehrsprachigkeit weder im persönlichen Kontakt noch in der Informationsarbeit eine Rolle. Auch im Personalbereich steht die Abteilung noch am Beginn: Der geschätzte Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund bleibt gering, es gibt kaum Wissen über bereits vorhandene Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen, was verhindert, dass etwaige vorhandene Kenntnisse bedarfsorientiert zum Einsatz kommen. Allerdings werden verstärkte Bemühungen gesetzt, um das Diversitätsmanagement stärker im Organisationsalltag zu verankern und strategisch zu entwickeln (bspw. durch eine Thematisierung im Abteilungsleitbild). Auch war die MA 68 eine jener Abteilungen der Stadt, die intensiv im Kontext der Fluchtbewegung 2015/2016 tätig waren (z. B. Versorgung von Transitflüchtlingen, Errichtung von Notunterkünften) und somit demonstriert haben, dass die Stadt Wien in der Lage ist, Notsituationen gut zu meistern.

Die MA 44 gehört schließlich zu jenen Einrichtungen der Stadt, die sich schon lange mit Diversitätsmanagement auseinandersetzen. Das liegt nicht zuletzt darin begründet, dass die Wiener Bäder Orte sind, wo die Diversität der Stadt deutlich sichtbar ist und sich die Auseinandersetzung mit diversitätspolitischen Fragestellungen daher unmittelbar aus dem Organisationsalltag ergibt. Besonders ausgeprägt sind die Bemühungen im Personalbereich – zahlreiche MitarbeiterInnen haben Migrationshintergrund, Sprachkenntnisse werden teilweise erfasst und für die KundInnenkommunikation genutzt –, und: Die MA 44 ist bemüht, neue MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund zu gewinnen.

Schlaglichter auf die Abteilungen & Einrichtungen im Handlungsfeld

Die einbezogenen Abteilungen

MA 44 Bäder: Betreiberin und Verwalterin von 38 öffentlichen Familien-, Hallen-, Kombi-, Sommer-, Sauna- und Brausebädern in Wien.

MA 48 Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark: Zuständig für Abfall- und Problemstoffsammlung, Straßenreinigung sowie Kommunikationsmaßnahmen in den Bereichen Abfallvermeidung und Mülltrennung; betreibt zwei Altwarenmärkte in Wien.

MA 68 Feuerwehr und Katastrophenschutz: Wiener Berufsfeuerwehr; Hilfeleistung bei Bränden und anderen Notständen; Wahrnehmung des Katastrophenhilfsdienstes, Bereitstellung von Sachverständigen für behördliche Verfahren und Brandschutzberatung.

Magistratische Bezirksämter 12, 20 und 21: Erste Anlaufstellen bei zahlreichen behördlichen Angelegenheiten; u. a. Melde-, Pass- und Fundservice, Beratung in Gewerbeangelegenheiten inkl. Sprechtag für KMU sowie Bewilligung von Betriebsanlagen und Arbeitsstätten.

Wien Kanal: Erhalt und Ausbau des Wiener Kanalnetzes; KundInnenservice bei Anschluss, Abflussproblemen und Entsorgung; Überwachung der Altwasserentsorgung von Unternehmen.

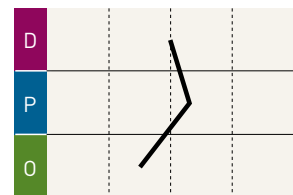
MA 44 Bäder

Stärken

Verankerung von Diversitätsagenden in strategischen Organisationspapieren • Thematisierung von Diversitätsagenden bei Leitungstreffen, MitarbeiterInnen-gesprächen und Teamsitzungen • Offenheit gegenüber Vielfalt • Wissen über die KundInnenstruktur anhand bevölkerungsstatistischer Zahlen • Hohe Gewichtung von Diversitätskompetenz im Aufnahmeverfahren • Verstärkte Bemühungen, MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund zu gewinnen

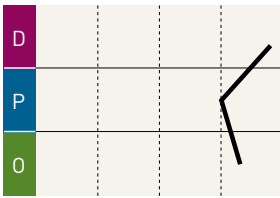
Herausforderungen

Systematische Umsetzung des Diversitätsmanagements in allen Organisationsbereichen • Aufbau von strukturellen Verantwortlichkeiten für den Diversitätsbereich • Vertiefende Analyse der KundInnenstruktur • Know-how über Migrationshintergrund der MitarbeiterInnen • Systematische Erhebung der Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen



D Dienstleistungen & KundInnen
P Personal & Kompetenzen
O Organisation & Strategie

MA48 Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark



Stärken

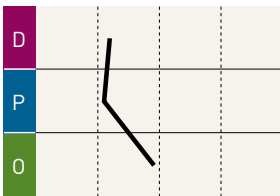
Verankerung der Diversitätsstrategie im Leitbild • Gute Übersicht über die KundInnenstruktur und KundInnenbedürfnisse • Umfassende Maßnahmen, um heterogene KundInnengruppen zu erreichen (Mehrsprachigkeit, Pressearbeit mit Communities, Beratungs-/Aufklärungsarbeit in Schulen und Kindergärten, ...)

- Fundiertes Wissen über die Herkunft der MitarbeiterInnen
- Berücksichtigung von Diversitäts-/interkultureller Kompetenz bereits im Auswahlverfahren
- Vielfältige Sprachkompetenzen vorhanden

Herausforderungen

Stärkere strukturelle Verankerung der Diversitätsagenda (z. B. durch eine/n Diversitätsbeauftragte/n) • Wirkungsanalyse von zielgruppenorientierten Maßnahmen • Verstärkung von Angeboten zur diversitätsorientierten Weiterbildung

MA68 Feuerwehr und Katastrophenschutz



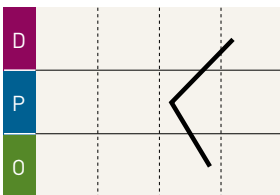
Stärken

Hohe Gewichtung von Diversitätskompetenz im Auswahlverfahren • Überblick über die Herkunft der MitarbeiterInnen • Diversitätsstrategie im Leitbild verankert • Starke & aktive Rolle im Kontext der Fluchtbewegungen 2015/2016

Herausforderungen

Ausbau der mehrsprachigen Information und Öffentlichkeitsarbeit • Erfassung der vorhandenen Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen • Analyse von beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund • Etablierung von strukturellen Verantwortlichkeiten für das Diversitätsmanagement

Magistratisches Bezirksamt MBA 12



Stärken

Solide Verankerung von Diversität in Organisationskultur und -entwicklung • Sichtbarmachung der Diversitätsstrategie im Leitbild • Ausgezeichnete Kenntnisse über die KundInnenstruktur • Zielgruppengerechtes Leistungsangebot • Diversitätskompetenz gilt als wichtiges Thema im Personalmanagement • Breites Angebot an Weiterbildungsangeboten im Diversitätsbereich

Herausforderungen

Einrichtung von strukturellen Verantwortlichkeiten im Diversitätsbereich • Gewinnung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund • Erhöhung des Anteils von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund in Führungsfunktionen • Weitergabe der vorhandenen Expertise an andere Bezirksämter

Magistratisches Bezirksamt MBA 20

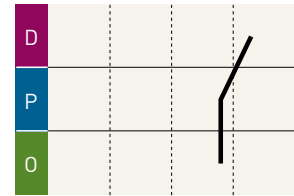
Stärken

Hohes Bewusstsein über künftige Herausforderungen im Diversitätsmanagement • Starke Verankerung von Diversität in Organisationskultur und -entwicklung • Gute Kenntnis der KundInnenstruktur • Diversitätsorientierung in der Leistungspalette •

Vermehrter Einsatz von mehrsprachigen Beratungsangeboten • Hohe Gewichtung von Diversitätskompetenzen der MitarbeiterInnen im Auswahlverfahren • Analyse der vorhandenen Sprachkompetenzen

Herausforderungen

Aufwertung und/oder Erweiterung von strukturellen Verantwortlichkeiten (bspw. Anbindung an die Personalstelle, Diversitätsreferat o. Ä.) • Systematische Umsetzung der Diversitätsstrategie in allen Organisationsbereichen • Vertieftes Wissen über die Bedürfnisse und die Inanspruchnahme von Angeboten durch MigrantInnen • Ausbau von mehrsprachigen Online-Informationen (ggf. in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien) • Weiterer Ausbau von Fremdsprachenkompetenzen in der Belegschaft



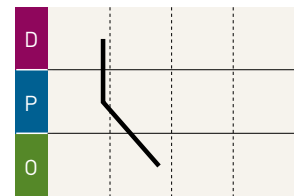
Magistratisches Bezirksamt MBA 21

Stärken

Solide Verankerung von Diversität im Leitbild • Basiskenntnisse über die Zusammensetzung der KundInnenstruktur • Angebot an mehrsprachigen Formularen/ Ausfüllhilfen • Hohe Gewichtung von Diversitätskompetenz im Auswahlverfahren

Herausforderungen

Einrichtung von strukturellen Verantwortlichkeiten im Diversitätsbereich • Verstärkte Thematisierung von Diversitätsthemen in der Organisation • Identifizierung von künftigen Herausforderungen im Diversitätsmanagement und Entwicklung einer gesamthaften Strategie • Systematische Analyse der KundInnenstruktur • Analyse von Bedürfnissen von KundInnen mit Migrationshintergrund und bedarfsorientierte Weiterentwicklung des Leistungsangebots • Erweiterung von Fremdsprachenkenntnissen in der Belegschaft im Hinblick auf KundInnengruppen mit Migrationshintergrund • Gewinnung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und Ausbau der Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen



Wien Kanal

Stärken

Diversitätsmanagement als Führungsaufgabe bzw. als Aufgabe der Personalabteilung festgelegt • Klare Anti-Diskriminierungshaltung • Ansätze zu mehrsprachiger Beratung und Information • Umweltprogramme für SchülerInnen – dadurch wird eine große Zahl von Kindern mit und ohne Migrationshintergrund erreicht • Hohe Gewichtung von Diversitäts- und interkulturellen Kompetenzen im Auswahlverfahren

Herausforderungen

Verstärkte Thematisierung von Diversitätsthemen in der Organisation • Ausbau mehrsprachiger Services • Systematische Analyse der KundInnenstruktur • Wirkungsanalysen über Bekanntheit und Inanspruchnahme der Leistungen durch MigrantInnen • Gewinnung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund • Erhöhung des Anteils von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund auf allen Qualifikations- und Verantwortungsebenen • Erweiterung von Fremdsprachenkenntnissen in der Belegschaft • Forcierung von diversitätsorientierten Weiterbildungsangeboten

