

# „Mittendrin“ & „Nachgefragt“: Face-to-Face-Kommunikation am Flughafen Wien

Beitrag von Dr. Kristin Engelhardt/  
Geschäftsführerin engelhardt kommunikation gmbh

Events und persönlicher Austausch sind bestimmende Elemente der Internen Kommunikation der Flughafen Wien AG.

Beim Round Table Interne Kommunikation am 3. Mai 2016 gab Klarissa Stoiser/Leiterin Interne Kommunikation einen Überblick über die zahlreichen Events, die die Flughafen Wien AG ihren rund 4.500 MitarbeiterInnen bietet. Nicht nur die Zahl der Veranstaltungen ist dabei beeindruckend: Etwa 20 bis 30 Prozent der alljährlich mehr als 80 Events, die Stoiser's Team organisiert (inklusive Life Ball Event, Kurier-Leserreise-Fest und dergl.), sind Mitarbeiter-Veranstaltungen.

Damit alle mitmachen

Höhepunkt jedes Jahresablaufs ist das herbstliche Mitarbeiterfest, an dem regelmäßig etwa 1.000 bis 1.200 MitarbeiterInnen teilnehmen. Das Motto im Jahr 2015: „Wiener Wies'n“. Mit einer aus MitarbeiterInnen zusammengesetzten Blasmusik-Kapelle und Riesenwuzzler-Turnier. In der eigens dekorierten Riesen-Gerätehalle.

Statt eines nur vom Management besuchten Weihnachtsfestes gibt es zwei „Weihnachtsdörfer“ – mit Punschständen, Imbissbuden, Tombola. Einmal vor dem Headoffice der Flughafen Wien AG (Office Park 1) und außerdem im Handling Center West, wo die rund 2.000 Kollegen der Vorfeld-Abfertigung stationiert sind. Aufgrund von vielen Schichtdiensten und kurzen Pausen ist ein herkömmliches weihnachtliches Feiern nicht möglich. Durch die „Außenstelle“ schafft man es trotzdem, Weihnachtsstimmung in das hektische Arbeitsumfeld zu bringen. Klarissa Stoiser erklärt: „Bei uns gibt es immer die Herausforderung, wie wir die 2.200 MitarbeiterInnen der Flugzeug-Abfertigung und der Werkstätte, die über keinen PC-Arbeitsplatz verfügen, mit einbeziehen können.“

„Mittendrin“ nennt sich eine Aktion, bei der einzelne Abteilungen ihre KollegInnen aus anderen Bereichen zu einem Kennenlern-Besuch einladen. Wer interessiert ist, meldet sich im Intranet an. Je 25 bis 40 MitarbeiterInnen können so zum Beispiel die Sicherheitszentrale oder andere Abteilungen und die dort arbeitenden KollegInnen kennen lernen, die sie – und ihr Aufgabengebiet - bisher nur vom Hören-Sagen kannten.

Das Engagement der MitarbeiterInnen ist gefragt

Viermal jährlich lädt der Vorstand die MitarbeiterInnen zu Frage-Antwort-Stunden. „Nachgefragt“ nennen sich diese Gesprächsrunden. 150 bis 350 MitarbeiterInnen nehmen jeweils daran teil. Freiwillig. Während der Arbeitszeit.

Mitarbeiter-Umfragen wurden bisher jährlich durchgeführt. Ab 2017 erfolgen sie im Zweijahres-Rhythmus. Die Ergebnisse der letzten Umfrage wurden anschließend in der „Nachgefragt“-Gesprächsrunde thematisiert. Für die etwa 120 Führungskräfte gab es am Tag davor eine Informationsrunde. In den einzelnen Bereichen fanden ergänzend spezielle Informationsgespräche statt; in Beisein von Vertretern des durchführenden Marktforschungsinstituts. Die wesentlichsten Aussagen der Umfrage wurden auf Postern kommuniziert. Zusätzlich gibt es laufend Berichte in der Mitarbeiterzeitschrift zu den aus den Umfrage-Ergebnissen resultierenden Neuerungen. Unter dem Titel „Service-WM“. „Wir arbeiten etwa ein Jahr daran, um alle Maßnahmen auszuarbeiten“, erklärt Klarissa Stoiser. 185 waren es als Folge der jüngsten Umfrage.

Die Organisation des „Winterdienstes“ zeigt noch einmal mehr, wie Mitarbeiter-Engagement am Flughafen Wien gelebt wird: Etwa 500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (!! ) aus dem angestammten Personalstand übernehmen jedes Mal, wenn Schnee fällt, in verschiedenen Teams das Räumen der Flugpisten und angrenzenden Areale. Eine Sisyphus-Arbeit, die Spezial-Know-how und die Bereitschaft zu anstrengender Nacharbeit voraussetzt. Im Gegenzug dafür gibt es Freizeit und faire Bezahlung der Mehrarbeit. Und jedes Jahr zu Ende der Wintersaison ein geselliges Beisammensein; zum Beispiel bei einem Heurigen.

Kommunikation auf Augenhöhe bestimmt in allen Situationen den Stil der Internen Kommunikation. Als 2013 eine neue Unternehmensvision definiert und ausgerollt wurde, wurde diese natürlich Face-to-Face vorgestellt; in neun Großveranstaltungen mit etwa 200 bis 300 MitarbeiterInnen pro Event.

Blockzeit, Intranet, Vorstandsbriefe

Natürlich gibt es außerdem eine Mitarbeiterzeitschrift – namens „Blockzeit“ (sie erscheint viermal jährlich) – und ein Intranet, auf das die MitarbeiterInnen auch von Zuhause aus mithilfe eines persönlichen Codes zugreifen können. Dazu gibt es in 20 Teamräumen Touchscreens, um auch den etwa 2.000 Arbeitern Einsicht ins Intranet zu ermöglichen. Alle MitarbeiterInnen erhalten zweimal jährlich einen persönlichen Brief ihres Vorstands per Post zugesandt. Weitere schriftliche Informationen gibt es als Beihefter zum Lohn-/Gehaltszettel.

Flughafen Wien AG – Fakten:

- 22,775.054 Passagiere im Jahr 2015
- 226.811 Flugbewegungen im Jahr 2015
- Zwei Pisten: 3.500 Meter bzw. 3.600 Meter lang und 45 Meter breit
- Rund 61 Shops und 31 Gastronomiebetriebe auf 19.000 m<sup>2</sup>
- Best Airport Staff in Europe: Im März 2016 wurde der Flughafen Wien zum zweiten Mal in Folge von der Rating-Agentur Skytrax mit dem Award „Best Airport Staff in Europe“ ausgezeichnet.
- 4-Star-Airport: Im Februar 2016 verlieh die Rating-Agentur Skytrax dem Flughafen Wien das Prädikat „4-Star-Airport“.



Der PRVA-Round Table Interne Kommunikation  
zu Besuch am Flughafen Wien



Fast 227.000 Flugbewegungen im Jahr



Flughafen Wien AG / Roman Boensch

Fast 23 Millionen Passagiere im Jahr 2015