

# Gewerkschaften und das Internet

Projekt int.unity – building up an international trade union community in the net

int.  
Unity



Europäische Union  
Europäischer Sozialfonds  
Innovative Maßnahmen nach Art. 6



**Impressum:**

**Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft e.V.  
Bundesverwaltung – Bereich Innovations-  
und Technologiepolitik  
Potsdamer Platz 10, 10785 Berlin**

**Verantwortlich: Lothar Schröder (ver.di)  
Verfasser: Phil Bowerman (CWU)  
Übersetzung: Faith Gibson-Tegethoff**

**© Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, 2004**

**Das Projekt int.unity ([www.intunity.org](http://www.intunity.org)) wurde von der Europäischen Union aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds nach Art. 6 – „Innovative Maßnahmen“ gefördert.**

***Der Inhalt dieser Publikation bindet nur den Urheber.  
Die Europäische Kommission haftet nicht für die weitere Nutzung.***

<b>DAS INT.UNITY-PROJEKTTEAM “GEWERKSCHAFTEN UND DAS INTERNET – E-UNION”</b>	<b>2</b>
<b>1. DIE AUFGABEN</b>	<b>2</b>
<b>2. ZUSAMMENFASSUNG DER DISKUSSION</b>	<b>4</b>
2.1. Das Projekt Gewerkschaften und das Internet	4
2.2. Informationstechnologie als ein strategisches Werkzeug	4
2.3. Das Internet als ein Werkzeug der Gewerkschaft	5
2.4. Organisierung von Arbeitnehmer durch die Nutzung des Internets	6
2.5. Zugang zur E-Union	7
<b>3. SCHLUSSBEMERKUNG</b>	<b>10</b>
<b>ANHANG 1</b>	<b>12</b>
Einführung	12
Der CWU Ansatz	13
<b>ANHANG 2</b>	<b>14</b>
<b>DER WERT DES INTERNETS</b>	<b>14</b>
Kernelemente einer E-Union	14
Bulletin Board/Diskussionsforen	14
Bereiche nur für Mitglieder	15
Direktes E-Mail	15
Meinungsumfragen	16
Online-Mitgliederwerbung	16
Inhalte	16
Kampagnen	17
Zusätzliche Vorteile	17

# Das int.unity-Projektteam “Gewerkschaften und das Internet – E-Union”

„Die E-Union schließt die Vorstellungen anderer Gewerkschaften ein und bietet Unterstützung und Zusammenarbeit. An die Stelle der räumlichen Nähe als Grundvoraussetzung für Solidarität kann heute die virtuelle Organisation treten und Gewerkschaften in die Lage versetzen, mit Leichtigkeit und über die Zeitzonen hinweg, ohne Sprachbarrieren, zu kommunizieren. (Quelle: CWU)

## 1. Die Aufgaben

Das Ziel des E-Gewerkschaftsprojekts *int.unity* war, den Nutzen der Informationstechnologie für die gewerkschaftliche Arbeit zu untersuchen. Dazu wurde ein Aufgabenkatalog zusammengestellt, der im einzelnen folgende Ziele enthält:

### **Zuteilung der Projektteammitglieder und planmäßiger Beginn der Arbeiten**

Der CWU wurde die Verantwortung für die Moderation dieses Projektteams übertragen. Es wurde ein Zeitplan für die Veröffentlichung der ersten Beispieldokumente zur Erprobung der Sprach(übersetzungs)-technologie vereinbart, der in dieser ersten Phase eingehalten wurde.

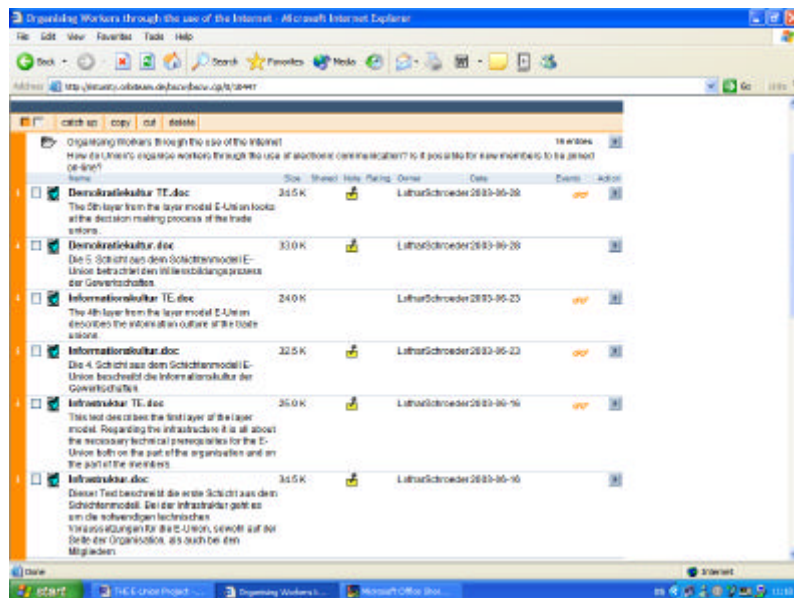
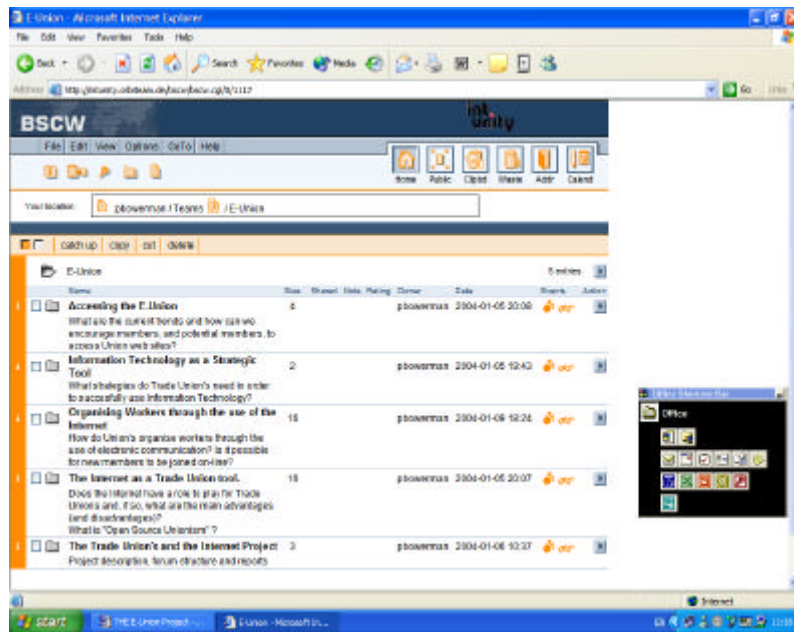
### **Bereitstellung ausreichender Unterlagen (“Basisdokumente”) vor Beginn der Arbeiten**

Während des ganzen Jahres wurden im Arbeitsbereich des Projekts Dokumente eingestellt, so dass nun rund vierzig Beiträge zum Thema E-Gewerkschaft zur Verfügung stehen.

### **Strukturierung des “Gemeinsamen Arbeitsbereichs” auf der Kooperationsplattform**

Mit Rücksicht auf die Art des Projekts wurde dem Arbeitsbereich E-Union zunächst keine formale Struktur unterlegt. Mit der Zeit und mit wachsender Erfahrung wurde jedoch deutlich, dass eine Struktur erforderlich ist; der Arbeitsbereich ist nun in fünf Hauptbereiche gegliedert. Diese werden weiter unten beschrieben.

Es zeigte sich allerdings, dass die Nutzung des gemeinsamen Arbeitsbereichs („Shared Workspace“) gewisse organisatorische Fähigkeiten und ein hohes Maß an Disziplin voraussetzt!



**Sicherstellung einer intensiven Kooperation mit den technischen Projektpartnern und den Verantwortlichen für die Projekt-evaluation**

Die Zusammenarbeit bei der Entwicklung der Sprachtechnologie-plattform erwies sich als hervorragend. Die richtige grammatische Wiedergabe ist zwar noch nicht perfekt, doch sind die Fortschritte – bei der Kürze der zur Verfügung stehenden Zeit – beeindruckend.

## **Zusammenfassung der Diskussion**

Für einen Vortrag am 10. September 2003 in Brüssel wurde eine erste Zusammenfassung erstellt. Sie wurde im Projekt-Arbeitsbereich veröffentlicht; eine Kopie ist als *Anhang 1* beigelegt.

## **Darstellung der Zwischenergebnisse**

Den Projektpartnern wurden in Brüssel auch die Zwischenergebnisse berichtet. Da sich die E-Gewerkschaft in der Entwicklung befindet, wird das Projekt entsprechend aktualisiert werden müssen.

## **2. Zusammenfassung der Diskussion**

E-Gewerkschaft – das ist ein wirklich kurzer Name für ein großes Thema! Da die eingereichten Beiträge thematisch von „Open Source Unionism“ bis Online-Mitgliedergewinnung reichen, wurde das folgende Schema vorgegeben, um – so war zu hoffen – eine konstruktive Diskussion zu fördern.

### **2.1. Das Projekt Gewerkschaften und das Internet**

“Das Projekt Gewerkschaften und das Internet” - hier sind die Projektbeschreibung, die Forumstruktur und Berichte enthalten.

In dieser Rubrik wurden die Projektbeschreibung und projektbezogene Berichte veröffentlicht.

### **2.2. Informationstechnologie als ein strategisches Werkzeug**

“Informationstechnologie als ein strategisches Werkzeug” - behandelt die Frage, welche Strategien die Gewerkschaften verfolgen müssen, um die Informationstechnologie erfolgreich zu nutzen.

Die CWU stellt dazu fest, dass die Gewerkschaften – wenn sie sich realistisch auf die Welt der elektronischen Kommunikation einstellen sollen – in einem ersten Schritt für eine solide IT-Infrastruktur sorgen müssen. Natürlich müssen sich die Gewerkschaften auf Investitionen in Geräte und Anlagen einstellen, die den Bedürfnissen der Organisation und den Erwartungen ihrer Mitglieder genügen. Der Stand der Technik ändert sich so rasch, dass die heute erworbene modernste Anlage morgen schon wieder veraltet sein kann. Diesen Wandel mitzuvollziehen, ist eine kostspielige Angelegenheit, deshalb müssen wir sicherstellen, dass unsere Konzepte Kosten wie Nutzen berücksichtigen. So sollte jede neue Initiative eher auf Basis der Wirtschaftlichkeit als der Wünschbarkeit beurteilt werden. Dazu sollte

es strategische Grundsätze geben, die dafür sorgen, dass Anlagen und Software ihrem Zweck entsprechen. Ein solcher Grundsatz kann beispielsweise ein dreijähriger Wiederbeschaffungszyklus sein, mit dem geeignete Standards gewahrt bleiben. Halten wir den Grundsatz des ausgeglichenen Haushalts nicht ein, übersteigen die Kosten den Nutzen, und unsere Lebensfähigkeit ist bedroht. Bei der Bereitstellung von Gütern und Dienstleistungen unterscheiden sich Gewerkschaften nicht von anderen Körperschaften. Der Standard des Personals muss daher ausreichend hoch sein, um den Anforderungen der neuen Zeit gerecht zu werden. Dafür zu sorgen, dass Fähigkeiten und Kenntnisse unserer Mitarbeiter den Bedürfnissen der Organisation genügen, sollte für uns hohe Bedeutung haben. Viele Gewerkschaften haben die Bedeutung einer zukunftsorientierten IT-Strategie erkannt und stellen qualitativ hochwertige Websites ins Netz und führen damit Virtual Private Networking (VPN), Intranet und zahlreiche andere Initiativen ein. Angesichts so vielgestaltiger Entwicklungen fällt das Projekt E-Gewerkschaft in eine wichtige Zeit; es kann und sollte als fortbestehende Plattform für den Austausch von Ideen und vielleicht für die Entwicklung von „vorbildlichen Praktiken“ im Bereich Gewerkschaften/IT genutzt werden.

### **2.3. Das Internet als ein Werkzeug der Gewerkschaft**

„Das Internet als ein Werkzeug der Gewerkschaft“ - behandelt die Frage, ob das Internet für die Gewerkschaften von Bedeutung ist. Wenn ja, worin bestehen die größten Vor- und Nachteile? Ferner enthält der Bereich Dokumente zum „Open Source Unionism“. Ver.di hat uns einiges an sehr interessantem Quellenmaterial zur Verfügung gestellt, das die wichtigsten Entwicklungsstufen des Internets der letzten zehn Jahre nachzeichnet. Das Tempo des Wandels und die Verfügbarkeit einer großen Bandbreite von IT-Ressourcen bedeutet, dass sich die Organisationen bereits soweit auf das Internet eingelassen haben, dass sie ohne es nicht mehr effektiv funktionieren würden. Ob eine solche Abhängigkeit nun gut oder schlecht ist, bleibt natürlich abzuwarten! Was sich nicht leugnen lässt, sind die umfassenden und zunehmenden Auswirkungen des Internet auf unser gesellschaftliches Leben; dies wurde im Rahmen des Projekts erkannt.

Gewerkschaften wie auch andere Organisationen sehen durchaus den Wert des Internets – es kann ihren Einfluss vergrößern und sie können dort für ihre Dienstleistungen werben. Spezielle Beiträge zu diesem Thema lieferten die Kollegen von CWU und Connect; sie vermitteln interessante Einblicke darin, wie Gewerkschaften Websites und andere Online-Einrichtungen zu nützlichen Werkzeugen

entwickeln können. (Der Wert insbesondere von Websites wird in *Anhang 2* erörtert.)

Wir verwenden häufiger die Online-Abstimmung, um unseren Mitgliedern einen direkten Einfluss auf die Verhandlungen zu ermöglichen. Der Erfolg stellte sich Anfang des Jahres mit einer Gehaltsabstimmung für die Managerial and Professional Group (MPG) bei BT ein. Umfangreiche Informationen wurden per E-Mail verschickt und auf der Website eingestellt. So konnten die Mitglieder im einzelnen verfolgen, was der Gehaltsabschluss für sie bedeuten würde. Dann machten wir Nichtmitglieder auf die laufende Abstimmung aufmerksam und erklärten, dass sie keinen Einfluss auf das Ergebnis haben könnten, da sie der Gewerkschaft nicht angehören.

Kaum überraschend, führte dies zu einem Rekord bei der Mitgliedererwerbung; 70% der MPG-Mitglieder beteiligten sich an der Abstimmung. Inzwischen nutzen wir derartige Abstimmungen auch in anderen Bereichen unserer Organisation. (Quelle: Connect)

#### **2.4.      Organisierung von Arbeitnehmer durch die Nutzung des Internets**

“Organisierung von Arbeitnehmer durch die Nutzung des Internets” - enthält verschiedene Diskussionen darüber, wie Gewerkschaften unter Verwendung elektronischer Kommunikation Mitglieder organisieren. Ferner findet sich hier eine genaue Behandlung der Möglichkeit, Mitglieder zu gewinnen und online beitreten zu lassen.

Unter dieser Überschrift betrachteten wir die Konsequenzen aus der Nutzung des Internet und der Möglichkeit, Mitglieder und Nutzer zu organisieren. Die Notwendigkeit für die Gewerkschaften selbst, ihre Strukturen zu verändern, um sich auf das neue elektronische Zeitalter einstellen zu können, wurde ebenfalls erörtert.

Wenn wir die E-Gewerkschaft realisieren wollen, müssen wir die Organisation der Gewerkschaften verändern. Wenn wir unsere Arbeit beispielsweise stärker prozessorientiert auffassen, haben wir die Möglichkeit, die Prozesse in einem Informationssystem darzustellen. Wir müssen unsere Arbeit so strukturieren, dass bestimmte Aufgaben immer in derselben, definierten Form erledigt werden. Diese Arbeitsweise verlangt eine gewisse Disziplin der Beteiligten. Wenn festgelegte Prozesse in einem Informationssystem umgesetzt werden, dann müssen diese Abläufe auch eingehalten werden. Sonst kommen die Daten im Informationssystem und die Wirklichkeit nicht mehr zur Deckung. (Quelle: Ver.di)

Effektiver Informationsaustausch, Arbeitsablaufsysteme, Datenmanagement und viele andere Bereiche wären sämtlich zu überprüfen,



um zu gewährleisten, dass sie den Anforderungen genügen. Derartige Veränderungen aber sind nicht nur den Gewerkschaften gemeinsam, sondern allen Organisationen, die das Internet nutzen, und somit lohnt es sich, auch deren Erfahrungen zusätzlich zu denen der Gewerkschaften zu untersuchen.

So identifizierte das Projekt interessante Unterschiede bei der Mitgliedergewinnung: Ver.di und Connect beispielsweise verfügen über ein System, mit dem Mitglieder online gewonnen werden, und mit dem Beiträge ebenfalls online bezahlt werden, was im Vereinigten Königreich unüblich ist.

Die CWU hat kürzlich unter Gewerkschaften eine Umfrage durchgeführt, um festzustellen, ob eine „End-to-End“-Mitgliedergewinnung realisierbar ist. Dabei wurde ein Problem festgestellt: Ein beträchtlicher Anteil von Mitgliedern entrichtet seine Beiträge über ein „Check off“ genanntes System, also die automatische Einziehung der Gewerkschaftsbeiträge durch Arbeitgeber, die diese dann an die betreffenden Gewerkschaften überweisen. Dazu muss das Mitglied ein Formular unterzeichnen, mit dem es in den automatischen Einzug einwilligt.

Dies bedeutet letztendlich, dass eine Online-Mitgliedergewinnung nicht möglich ist, weil ein Schriftstück verlangt wird! Vielleicht können wir dieses Problem künftig durch unsere Diskussionen im Projekt-Arbeitsbereich lösen, was allen Gewerkschaften zugute käme!

Ein weiterer interessanter Beitrag erhob die Frage der Organisation von Selbständigen über eine Gewerkschaftsmitgliedschaft; beschrieben wurde, wie einige Gewerkschaften Call Center nutzen, um potenzielle Mitglieder zu kontaktieren und sie dann online zu gewinnen. Dieser Bereich mag vielleicht nicht sehr beliebt sein (es gibt beispielsweise datenschutzrechtliche Bedenken!), doch sollte er unbedingt Gegenstand künftiger Erörterungen sein!

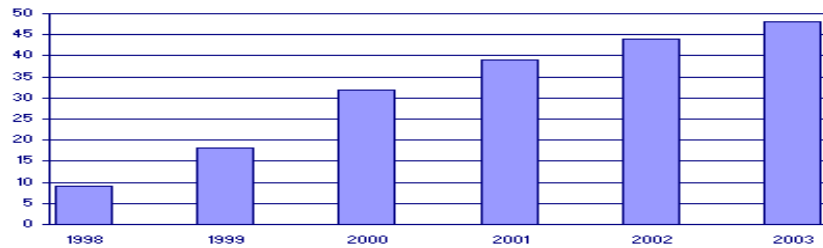
## **2.5. Zugang zur E-Union**

“Zugang zur E-Union “ - befasst sich mit der grundlegenden Frage, wie Mitglieder und potenzielle Mitglieder ermuntert werden können, sich der Gewerkschafts-Websites und anderer elektronischer Dienstleistungen zu bedienen.

Auf der Plattform veröffentlichte Statistiken zeigen, dass im Oktober 2003 48% der britischen Haushalte – rund 11,9 Millionen Menschen – zuhause Zugang zum Internet hatten, gegenüber nur 2,3% – 2,3 Millionen – im letzten Quartal 1998.

## Internetzugang

11,9 Millionen Haushalte in Großbritannien sind online.



Dies demonstriert deutlich den dem Internet beigemessenen Wert, doch es liegt noch eine Wegstrecke vor uns. Gewerkschaften müssen dazu beitragen, dass alle Mitglieder der Gesellschaft an der Informationsrevolution teilhaben können.

Viele Gewerkschaftsmitglieder arbeiten für niedrige Löhne und können sich die für die Nutzung des Internet nötigen Geräte nicht leisten. Dieses soziale Ungleichgewicht führt, wenn es nicht ausgeglichen wird, zur möglichen Spaltung zwischen „Informationsreichen“ und „Informationsarmen“. Gewerkschaften als Verfechter der Gleichheit können (und sollten) bei der Lösung dieses Problems vorangehen.

Die Regierungen sollten darin bestärkt werden, Technologie-Initiativen zu fördern, die auf eine Erleichterung des öffentlichen Zugangs gerichtet sind; es sollten Vereinbarungen mit den Arbeitgebern geschlossen werden, um ihren Mitarbeitern den Zugang zu ermöglichen; und die Gewerkschaften sollten prüfen, ob sie nicht als Anbieter von Geräten und Zugangsmöglichkeiten in den Markt eintreten sollten.

Mit der folgenden Erklärung hat der 24. Weltkongress des FIET 1999 diese wichtige und grundlegende Forderung anerkannt:

Es ist wichtig, dass die Gewerkschaften sich aktiv an den Debatten über eher allgemeine Fragen, die sich aus dem Eintritt ins Informationszeitalter ergeben, beteiligen. Wie andere bereits betonten, mag es verschiedene denkbare Modelle der Informationsgesellschaft geben, ebenso wie es verschiedene Modelle der Industriegesellschaft gibt. Es gibt gewiss keinen vorherbestimmten Weg, auf dem sich unsere Gesellschaften entwickeln werden.

Seit Präsident Clintons Initiative zur Nationalen Informationsinfrastruktur (NII) und dem Bangemann-Bericht der Europäischen Union wurde viel über die Gefahren einer sich vertiefenden Kluft zwischen Informationsreichen und Informationsarmen geredet. Diese Spaltung gibt es bereits; sie spiegelt in hohem Maße vorhandene Ungleichheiten in unseren Gesellschaften wider. In den Industrie-

staaten beispielsweise besitzen verschiedene gesellschaftliche Gruppen (darunter Arbeitslose, ältere Menschen und solche mit niedrigem Einkommen) viel weniger Möglichkeiten, auf Informationsquellen wie das Internet oder Anwendungen wie E-Mail zuzugreifen. Frauenorganisationen haben dazu festgestellt, dass die Technologie weitgehend von Männern geschaffen wird, und dass das Internet männlich orientiert ist.

Mancher, der so argumentiert, neigt dazu, die Tatsache zu übersehen, dass es – ohne Gegenmaßnahmen – der Konkurrenzdruck ist, der dazu führt, dass der Profit, und nicht gesellschaftliche Notwendigkeit, die Entwicklung bestimmt.

Das Risiko, dass sich die Kluft zwischen Informationsarmen und reichen vertieft, vergrößert sich, wenn man die Entwicklung der Informationsgesellschaft allein den Marktkräften überlässt. Im Bereich der Telekommunikation ist die Notwendigkeit der Regulierung anerkannt: Regierungen sind bestrebt, dafür zu sorgen, dass die Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte von regulierenden Maßnahmen begleitet ist, darunter die Bereitstellung grundlegender Telekommunikationsdienstleistungen für alle durch „Universaldienste“ (USP).

Ebenso wird die Bedeutung öffentlicher Bibliotheken als zentralen Zugangsstellen zu digitalen Informationsquellen anerkannt, als Erweiterung einer öffentlichen Ressource ins 21. Jahrhundert, die im letzten Jahrhundert an der Entwicklung der Allgemeinbildung und des Zugangs zu Wissen entscheidend beteiligt war.

Die Frage von Informationsreichtum und -armut muss auch auf globaler Ebene angegangen werden. Es gibt in den verschiedenen Regionen der Welt große Unterschiede in den Zugangsmöglichkeiten, sogar bei der technischen Grundausstattung wie dem Telefon. So kommen in den entwickelten OECD-Staaten derzeit 48 Telefone auf 100 Menschen. Diese Quote sinkt auf 10% in den weniger entwickelten Ländern und fällt auf 1,5% in den am wenigsten entwickelten Ländern. Wie Thabo Mbeki 1995, damals noch stellvertretender Regierungschef Südafrikas, bei der G7-Konferenz über die Informationsgesellschaft hervorhob: „Die Hälfte der Menschheit hat nie ein Telefongespräch geführt.“

Die Quote der PCs pro 100 Einwohner schwankt zwischen 18% in den hochentwickelten Ländern und 0,1% in den ärmsten Staaten. Auch dort, wo es Zugang zum Internet gibt, können Übertragungsgeschwindigkeit und die Kosten der Nutzung enorme Unterschiede aufweisen. So kann ein US-Wissenschaftler einen Artikel aus einer Fachzeitschrift in wenigen Sekunden zu fast vernachlässigbaren Kosten herunterladen; ein Forscher in Afrika, über eine wenig stabile

Telefonleitung ans Netz angeschlossen, benötigt für das Herunterladen desselben Artikels vielleicht zehn Minuten – und viel Geld.

Auf dieser Konferenz wurde den angeschlossenen Gewerkschaften die Aufgabe gestellt, die Frage zu klären: Welche praktischen Schritte kann der FIET und die ihm verbundenen Mitglieder unternehmen, um Bemühungen zu fördern, die derzeitigen Ungleichheiten im Zugang zu Information und IKT zu beseitigen?

Vielleicht sind wir, das Projekt E-Gewerkschaft der Int.unity, in der günstigen Lage zu prüfen, eben welche Fortschritte seit 1999 erzielt wurden, und Maßnahmen zu empfehlen, die angesprochenen Probleme zu lösen?

### **3. Schlussbemerkung**

Das Projekt E-Union dient dazu, das enorme Potenzial der elektronischen Kommunikation deutlich zu machen. Klar wurde dadurch auch, wie weit dieses Feld ist.

Die elektronische Kommunikation entwickelt sich in immer rascherem Tempo, und es lässt sich einfach nicht sagen, ob an irgendeinem Zeitpunkt einmal ein Ende erreicht ist. Das Projekt hat gezeigt, dass noch ein Berg von Arbeit zu bewältigen ist, wenn wir die uns möglichen Vorteile wirklich nutzen wollen. Durch gemeinsame Erfahrungen hat das Projekt dazu beigetragen, ein tieferes Verständnis der vor uns liegenden Probleme und des zu realisierenden Nutzens zu gewinnen. Verlassen wir uns allzu sehr auf elektronische Kommunikation – auf Kosten des menschlichen Kontakts mit unseren Mitgliedern –, so werden die Gewerkschaften, so wie wir sie kennen, gewiss aufgehört zu existieren.

Indem wir die gewonnenen Kenntnisse nutzen und unsere Erfahrung mit dem Projekt E-Gewerkschaft ausbauen, können wir sicherstellen, dass wir das Potenzial der neuen Technologie als eines von zahlreichen Instrumenten unseres gewerkschaftlichen Werkzeugs voll ausschöpfen. Dies wiederum trägt dazu bei, die Zukunft der Gewerkschaften in der modernen Welt zu sichern.

Der Druck auf die Gewerkschaften, das Internet zur Verbesserung ihrer Mitgliedergewinnung und Dienstleistungen zu nutzen, ist mächtig. Natürliche Auslese wird jene Gewerkschaften aussieben, die versäumen, das Internet zu nutzen, und jene belohnen, die die richtige Mischung zwischen Dienstleistungen und Aktivitäten im Netz mit einem Zuwachs an Mitgliedern und Einfluss finden. Die Gewerkschaften werden übernehmen, was am besten funktioniert, und „vorbildliche Praktiken“ verbreiten. Die Lehren aus der unternehmerischen

Seite des Internet, dass Firmen mit in der normalen Wirtschaft etablierten Marken und Produkten eher Erfolg haben als Internet-Startups, versprechen Gutes für gewerkschaftliche Internet-Aktivitäten. Dennoch ist Erfolg im Cyberspace keine Garantie für eine Renaissance der Gewerkschaftsbewegung. Er ist Teil des Anpassungsprozesses der Gewerkschaften an die neuen wirtschaftlichen Bedingungen und die sich wandelnden Interessen von Beschäftigten und Unternehmen – eine notwendige, aber nicht hinreichende Voraussetzung für das Gedeihen der Gewerkschaften im 21. Jahrhundert. (Quelle: British Journal of Industrial Relations)

## Anhang 1

### Einführung

Ziel des Projekts E-Gewerkschaft von int.unity war es, den Nutzen der Informationstechnologie im gewerkschaftlichen Rahmen zu prüfen.

Seit Projektbeginn haben die Mitglieder des Projekt-Teams und andere int.unity-Mitglieder eine Reihe von Dokumenten beigesteuert, die ein breites Spektrum von Auffassungen zum Thema abbilden. Wir befinden uns nun in einer Projektphase, in der wir diese Beiträge zusammenfassen können.

Die folgende Zusammenfassung enthält unsere Schlussfolgerungen; sie ist ein Beitrag zur Präsentation vor den int.unity-Mitgliedern am 10. September 2003 in Brüssel.

Was ist eine E-Gewerkschaft?

### Kommunikation

- Die E-Gewerkschaft nutzt die Informationstechnologie, um effektiv mit Mitgliedern und Vertretern zu kommunizieren.
- Kommunikation kann intern und extern sein und umfasst:
- Schulung aller Mitglieder in der Gewerkschaftsführung, der Funktionäre und Mitglieder durch E-Learning
- Verbesserte Verwaltung der Gewerkschaftszentrale mit Orientierung auf das papierlose Büro durch bessere Nutzung von Virtual Private Networks und Intranets
- Solide und moderne elektronische Kommunikations- und IT-Systeme, die eine interne und externe Kommunikation mit hoher Geschwindigkeit erlauben. Solche Systeme verbessern die Beratungsschnittstelle zu Mitgliedern, Funktionären und Arbeitgebern.
- Die E-Gewerkschaft fördert die Bedeutung von Gewerkschaften durch Nutzung des Internet und anderer elektronischer Medien.
- Insbesondere über Websites (nationale/lokale) stellen sich Gewerkschaften öffentlich dar; diese Websites müssen informativ, benutzerfreundlich und professionell gestaltet sein.

- Die E-Gewerkschaft bietet Dienstleistungen und Vorteile durch Online-Marketingaktivitäten. Die Gewerkschaften diversifizieren in Bereiche wie Finanzdienstleistungen, Versicherungsprodukte und Partnerschaftsverträge mit Anbietern von Produkten. Die Nutzung von Technologie zur Verbesserung dieser Dienstleistungen erweitert die gewerkschaftlichen Möglichkeiten, den Nutzen für die Mitglieder zu mehren und ihre Einkommensmöglichkeiten zu verbessern.

## **Der CWU Ansatz**

Die Communication Workers Union hat umfassend daran gearbeitet ihre elektronischen Kapazitäten zu verbessern. Dabei wurde in neueste IT-Hardware und Software investiert, durch Schulungsmaßnahmen die Aufmerksamkeit für IT und die Kommunikation auf allen Gewerkschaftsebenen verbessert.

- In der CWU Hauptverwaltung wurden die Systeme auf Windows XP f upgedated und das LAN läuft auf einem Windows 2000 Server.
- Die Bandbreite für die Internetzugänge wurde verbessert.
- Ein "Außenstellen e-mail Projekt" wurde aufgesetzt damit alle CWU Außenstellen über einen E-Mail-Anschluss und eine Homepage verfügen.
- Mit den Arbeiten für die Evaluierung eines Virtual Private Network wurde begonnen, um den Informationsfluss zwischen den Außenstellen und der Zentrale zu verbessern.
- Video- und Telefon-Konferenzen sind nun möglich. Telefonkonferenzen sind mittlerweile ein beliebtes und effektives Tool für Beratungen (z.B. bei dem neuerlichen Konflikt mit Royal Mail)
- Einige andere Projekte sind geplant (in Großbritannien und international) die, bei ihrer Fertigstellung bedeuten, dass die CWU einen großen Sprung in die Ära der E-Union gemacht hat.

Was kommt als nächstes?

Es wird eine Strategiepapier für den Gewerkschaftsvorstand vorbereitet. Dieses Dokument wird Empfehlungen und Protokolle enthalten, die darauf anzielen, die E-Union in der Kultur der Unternehmen zu etablieren, deren Beschäftigte wir organisieren.

## **Anhang 2**

### **Der Wert des Internets**

Für einen modernen und aktuellen Internetauftritt ist die Pflege der Internetseiten extrem wichtig. Eine Internetpräsenz wird von vielen Gewerkschaften als wichtiges Medium angesehen, die ihnen zu einem progressiven und modernen Image verhelfen kann. Die Realität war aber oftmals eine andere!

Mittlerweile hat sich dies geändert und die Gewerkschaften haben den Wert einer Internet-Site erkannt. Sie wird nicht länger nur als "Hochglanzbroschüre" betrachtet, sondern ist mittlerweile ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation zwischen Mitgliedern und zwischen den Mitgliedern und der Gewerkschaft

In diesem Abschnitt wollen wir einige wertvolle Funktionsmerkmale einer Web-Site von Gewerkschaften diskutieren.

#### **Kernelemente einer E-Union**

Eines der wichtigsten Elemente einer Gewerkschafts-Site ist die Möglichkeit zur Interaktivität für die Mitglieder, Interaktivität sowohl mit der Website selbst, als auch miteinander. Je mehr Interaktion die Mitglieder miteinander haben, desto ausgeprägter wird die Solidarität sein. Dies hat dann auch zur Folge, dass sie die Site wahrscheinlich häufiger besuchen und sie Kollegen weiterempfehlen. Eine Gewerkschafts-Community aufzubauen, bedeutet, ein gemeinsames Interesse zu finden, das die Mitglieder teilen. Es bedeutet, ihnen einen Weg zu eröffnen, auf dem sie ihren Ansichten Gehör verschaffen und reagieren können.

#### **Bulletin Board/Diskussionsforen**

Diskussionsforen können recht einfach in Websites integriert werden. Sie erlauben es einzelnen Mitgliedern, Fragen direkt an andere Mitglieder zu stellen und diesen wiederum, darauf zu antworten. Wenn es Ängste gibt, einzelne Mitglieder könnten diese Diskussionsforen missbrauchen, so gibt es Möglichkeiten, diese Diskussionsforen zu moderieren, was, obwohl es zeitaufwendig ist, einen passenden und aktuellen Inhalt garantiert. Mitglieder können interagieren und Themen forcieren, die sie besonders beschäftigen:

Sie können ihre Ansichten gegenüber ähnlich Denkenden zum Aus-



druck bringen, die vergleichbare Ziele und Interessen teilen. Sie können Antworten von ihren Zeitgenossen erhalten, falls sie Informationen benötigen. Dies gibt ihnen gleichermaßen das Gefühl, einen Beitrag zu leisten und Veränderung zu bewirken. Ermutigt man die Hauptamtlichen der Gewerkschaft zur Mitwirkung, so trägt dies dazu bei, die Mitglieder zu mehr Interaktion anzuregen und mehr Interesse zu generieren.

Unsere Stärke begründet sich darin, alle zu vereinen und gemeinsam voranzugehen

### **Bereiche nur für Mitglieder**

Eine gute Möglichkeit, eine Community auf einer Website zu schaffen, ist die Einrichtung eines Bereichs nur für Mitglieder. Das erfordert eine formale Registrierung des Mitglieds. Dies gibt den Mitgliedern das Gefühl, dass sie Zugang zu bestimmten, privilegierten Bereichen haben, und dass sie dadurch einen zusätzlichen Nutzen aus ihrer Mitgliedschaft in der Gewerkschaft ziehen. Aber es gibt auch Vorteile, die die Gewerkschaften aus diesen „Members only“-Bereichen ziehen können; so bekommen z.B. einen tieferen Einblick in die Themen, die die Mitglieder gerade interessieren, ein besseres Verständnis für diese Interessen, einen direkteren Kontakt, und die Möglichkeit, wertbares Feedback zu erhalten.

### **Direktes E-Mail**

Elektronische Gewerkschaften können ihre Mitglieder direkt, ohne großen Aufwand und zu geringen Kosten per E-Mail erreichen. E-Mail-Newsletter sind leicht zu implementieren und zu kontrollieren, und bieten den Gewerkschaften eine gute Möglichkeit, ihre Mitglieder billig, schnell und effizient mit Informationen zu versorgen. Diese können so gestaltet sein, dass der Absender alle Antworten, wenn nötig, kontrollieren und entsprechend weiterleiten kann, oder auch so, dass allen auf der Liste unmittelbare Teilnahme ermöglicht wird, was den Informationsfluss anwachsen lässt. Mit Listservern stehen einfache Möglichkeiten zur Verfügung, um zu niedrigen Kosten Informationen gemeinsam zu nutzen und mit der Mitgliedschaft und den Organisationsgliederungen Kontakt zu halten oder auch um die Koordination zwischen verschiedenen Organisationsgliederungen oder unterschiedlichen Organisationen zu fördern.

## **Meinungsumfragen**

Wenn die Mitglieder in regelmäßigen Abständen zu Abstimmungen über relevante Gewerkschaftsvorgänge und Politiken aufgefordert und die Ergebnisse entsprechend veröffentlicht werden, so ist das ein guter Weg, um sie einerseits jede Woche wieder zurück auf die Website zu bringen, andererseits bekommen die Gewerkschaften einen besseren Eindruck davon, was die Mitglieder über bestimmte Ereignisse denken.

## **Online-Mitgliederwerbung**

Man sollte sich auch Gedanken über ein komplett elektronisches System machen, das Mitgliederwerbung und Beitragszahlung mittels eines online Kredit/Debit-Kartensystems ermöglicht. Dies wird derzeit von den meisten Gewerkschaften noch nicht genutzt.

## **Inhalte**

Hauptinhalt einer E-Gewerkschaftssite sollten detaillierte Informationen über die Gewerkschaftsein, was sie tut, für wen sie das tut und wofür sie steht. Sie sollte die ultimative Informationsquelle für die Zielgruppe darstellen. Untersuchen Sie, für wen die Site bestimmt ist - Mitglieder, Nicht-Mitglieder, potentielle Mitglieder, Aktivisten, generell für die Öffentlichkeit, für die Medien, andere Gewerkschaften - und gestalten Sie die Site dementsprechend. Rechnen Sie unbedingt damit, die Site immer und immer wieder neu zurecht zu schneiden, je nach Feedback. Eine sich ständig entwickelnde Site, funktionell, betriebssicher und regelmäßig aktualisiert, ist das Kennzeichen einer Gewerkschaft, die ihren Mitgliedern zuhört und auf deren Bedürfnisse reagiert. Außerdem animiert dies die User, immer wieder zurück zu kommen. Jedoch sollte eine Site mehr sein, als eine reine Online-Broschüre, sondern zur Interaktivität ermutigen, wie oben beschrieben, sie muss darüber hinaus z.B. auch Möglichkeiten bieten, sich Plakate herunter zu laden und Werbematerial oder Publikationen zu bestellen etc.

Die Gewerkschaften sollten auch die einzelnen Ressorts innerhalb der Organisation dazu anregen, selbst für die Aktualisierung ihres Materials verantwortlich zu werden, unter zu Hilfenahme eines Content-Management-Systems, das keine besonderen Kenntnisse der Mitarbeiter in speziellen Internetsprachen wie HTML erfordert.

Schauen sie sich andere Websites an, besonders die von anderen Gewerkschaften, und entscheiden sie selbst, was funktioniert, und was nicht. Ahmen sie Gutes von anderen Websites nach, treten sie in Kontakt mit anderen Webmastern und tauschen sie sich mit ihnen aus.

## **Kampagnen**

Gewerkschaften sind im Grunde Kampagne-Organisatoren. Wichtige soziale Veränderungen hätten ohne die Beteiligung der Gewerkschaften in irgendeiner Form nicht stattgefunden. Eine Internetseite ist ein ideales Werkzeug, um Interesse an Kampagnen zu wecken und für Kampagnen zu motivieren.

Ein besonderes Beispiel ist die 'Pink Elephant Campaign', die von der CWU organisiert wurde. Diese Kampagne zielte gegen das Offshoring von Call Centern nach Fernost und den Verlust von Arbeitsplätzen in Großbritannien.

Neben den eigenen Gewerkschaftsmitgliedern, fand diese Kampagne große Beachtung bei anderen Gewerkschaften, die mit dem gleichen Problem konfrontiert sind. Die Internetseite wird kontinuierlich aktualisiert und zeigt die neuesten Nachrichten und hält somit die Mitglieder im Kontakt mit den Kampagneaktivitäten.

## **Zusätzliche Vorteile**

Gewerkschaften sollten sich überlegen, ob sie ihren Mitgliedern nicht einen vergünstigten, wenn nicht gar gänzlich kostenlosen Internetzugang zur Verfügung stellen. Viele Mitglieder werden gar nicht über einen Internetzugang verfügen. Was nützt das perfekte Design einer Website, wenn die Mitglieder nicht darauf zugreifen können, oder keine E-Mail empfangen können. Sicherzustellen, dass die Organisationsgliederungen online sind, um Informationen zu streuen, sollte ein guter Anfang sein. Die Gewerkschaften sollten Internetzugang am Arbeitsplatz über vom Unternehmen bereitgestellte Terminals fordern. Die Investition in Technologie für die Mitglieder kann sich in deutlich geringeren Druck-, Kopier-, Verteilungs- und Materialkosten für Papierdokumente niederschlagen.