

EVALUATIONSKONZEPT: **Download-Center**

Im Rahmen des Verbundprojekts DigiLab NPO 4.0 wurde eine umfangreiche Analyse des IST-Standes und der Anforderungs- sowie Unterstützungsbedarfe mit Blick auf das Organisationshandeln vorgenommen. Es zeigte sich, dass einige Anwendungen der Anwendungspartnerin Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) derzeit noch nicht digitalisiert oder nicht in einem ausreichenden Maß digitalisiert sind.

Die zur-Verfügung-Stellung von zentralen tarifpolitischen Materialien wie beispielsweise Tarifverträge oder Tarifinformationen erfolgt derzeit über Anfragen aus der Mitgliedschaft durch den/die jeweilige*n betreuende*n Gewerkschaftssekretär*in. Dies bedeutet auf Seiten der Mitglieder eine Hürde (Verfassen einer Mail, Suche nach Ansprechpartner*in, etc.) und auf Seiten der Organisation einen enormen personellen Aufwand. Die Digitalisierung dieses Vorgangs kann zu einer Erleichterung und Entlastung führen.

Pilotanwendung

Die Einrichtung eines Download-Centers ermöglicht die zielgerichtete Bereitstellung von Materialien für die jeweiligen Gewerkschaftsmitglieder. Die Zielsetzung ist, dass die Mitglieder von ver.di nach der Anmeldung und Autorisierung diejenigen Materialien und Unterlagen im Download-Center angezeigt und zum Download zur Verfügung gestellt bekommen, die für sie von zentraler Bedeutung sind. Über die Verifizierung mittels ver.di-Mitgliedsnummer können bestimmte Dokumente ein- bzw. ausgeblendet werden, sodass im Download-Center beispielsweise nur diejenigen Tarifinformationen zur Verfügung stehen, die für das jeweilige Mitglied von Belang sind. D.h. ein Mitglied, das bei der Lufthansa beschäftigt ist, sieht die Tarifabschlüsse innerhalb seines Unternehmens Lufthansa und nicht von anderen Unternehmen. Das Download-Center ersetzt damit einen bislang manuellen Vorgang, der durch die hauptamtlichen Mitarbeiter erledigt wurde und fortan als „Self-Service-Angebot“ den Mitgliedern zur Verfügung steht. Folgende Prozessverbesserungen können dadurch erreicht werden:

- Direkter Zugriff auf die Unterlagen, die für das einzelne Gewerkschaftsmitglied von Relevanz sind. Hierdurch kann das Gefühl der Selbstwirksamkeit und Transparenz der Mitglieder erhöht werden.
- Das Self-Service-Angebot führt zur Einsparung manueller Arbeitsschritte. So entfallen E-Mails oder Anrufe, die Zuordnung zu den jeweiligen Tarifunterlagen erfolgt über die ver.di-Mitgliedsnummer und die entsprechenden Unterlagen können vollumfänglich zum Download bereitgestellt werden.
- Das Download-Center sorgt für eine schnellere Bearbeitung des Anliegens der Gewerkschaftsmitglieder und erhöht dadurch auch die Attraktivität und somit die Bindungswirkung.

Vorgehensweise

Im Rahmen des Verbundprojekts DigiLab NPO 4.0 (Arbeitspaket 3) wurde unter Einbeziehung Haupt- und Ehrenamtlicher der ver.di sowie unter Begleitung von INPUT Consulting gGmbH (INPUT) das Konzept für ein Download-Center erstellt. Es fand hierzu ein Abgleich des IST-Standes und der Anforderungsbedarfe statt. Im nächsten Schritt erfolgte die Erstellung des Lastenheftes für die zu implementierende Pilotanwendung. Nach der Ausschreibung des konkreten Arbeitsumfangs wurde ein IT-

Dienstleister mit der Umsetzung beauftragt. Die Implementierung soll in Q1/2024 erfolgen. Die Evaluation der Pilotanwendung erfolgt zum Ende von Q2/2024. Die Pilotanwendung wird zunächst mit einer Auswahl von einigen Dokumenten starten und auch noch nicht für alle Unternehmen (Fluggesellschaften) zur Verfügung stehen.

Gegenstand, Verfahren und Instrumente der Evaluation

Die Evaluation betrifft die Funktionsweise sowie zentrale Kennzahlen, die im Rahmen der Pilotanwendung erhoben werden. Hinzu können noch qualitative Merkmale kommen, die durch eine Rückmeldung der in Verantwortung stehenden Hauptamtlichen sichergestellt wird. Nachdem die Pilotanwendung im ersten Quartal 2024 in die Testung gehen wird, soll in Q2/2024 die Evaluation erfolgen.

Da die Pilotanwendung des Download-Centers maßgeblich auf eine Prozessdigitalisierung und Automatisierung der Prozesse abzielt, stehen im Fokus des Evaluationsverfahrens die Zugriffe auf das Download-Center und die Reduktion von individuellen Anfragen (Mail/Telefon). Darüber hinaus kann die subjektiv eingeschätzte reduzierte Arbeitszeit für die bisher aufgewendeten Prozesse als eine weitere Kennzahl herangezogen werden.

Die maßgeblichen Instrumente/Indikatoren der Evaluation sind wie folgt.

- Zugriffszahlen auf das Download-Center
- Verweildauer im Download-Center
- Zahl der Anfragen an die Hauptamtlichen (Vorher-Nachher-Vergleich) und damit eine Kennzahl zur Messung der manuellen Arbeitersparnis (quantitativ / qualitativ)
- Zahl der Anfragen an die Ehrenamtlichen (Vorher-Nachher-Vergleich) und damit eine Kennzahl zur Messung der manuellen Arbeitersparnis (quantitativ / qualitativ)

Ein weiterer Indikator kann auch die Anzahl der Anfragen vonseiten der Gewerkschaftsmitglieder sein, die fordern, weitere Dokumente zur Verfügung zu stellen bzw. auch die Dokumente zu Unternehmen aufzunehmen, die im Rahmen des Tests noch nicht berücksichtigt werden.

- Zahl der Anfragen an die Hauptamtlichen mit der Bitte weitere Dokumente bzw. Dokumente weiterer Unternehmen im Download-Center zur Verfügung zu stellen.

Ansprechpartner:

INPUT Consulting gGmbH
Claus Zanker
Theodor-Heuss-Straße 2, 70174 Stuttgart
Tel. +49 711 262 4080
www.input-consulting.de | www.npo-digital.de