

DIE IT PROFESSIONALS FOREN IN INDIEN: ORGANISATION IM AUFBRUCH

BERICHT VON EINEM BESUCH BEI DEN
IT PROFESSIONALS FOREN IM FEBRUAR 2005

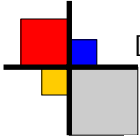


KARIN HIRSCHFELD

id text, Berlin

karinhir@t-online.de

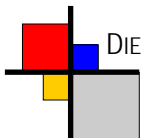
Ref. 03-2005/0011



Inhalt

1. Einleitung: Die indischen IT Professionals Foren
2. „The Sky is the Limit“ – die Services-Industrie im Aufbruch
3. IT Professionals Foren: Hintergrund und Historie
4. Die Mission der ITPF: Beschäftigungsfähigkeit sichern, Industrie stärken
5. Die Leistungen: Service und Support in einem dynamischen Markt
6. Was ansteht: Mitglieder gewinnen, Zusammenarbeit stärken
7. Anhang: Teilnehmer und Reisestationen





1. Einleitung: Die indischen IT Professionals Foren

Indiens IT- und Servicesindustrie wächst. Zahlreiche qualifizierte Inder finden Arbeit in einem Bereich, der überwiegend vom Dienstleistungsexport in die entwickelten Industrienationen lebt und durch eine hohe Dynamik geprägt ist. Die Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen sind kaum reguliert und unterliegen weitgehend den Marktentwicklungen. Der Kompetenzbedarf der Unternehmen ändert sich in hohem Tempo und erfordert aktive Anpassungsleistungen der Individuen, um marktfähig zu bleiben.

Seit 2000 haben sich – mit Unterstützung von Union Network International – in mehreren indischen High-Tech-Zentren IT Professionals Foren etabliert. Sie dienen als ein Netzwerk und Dienstleister für Experten der IT und ITES-Industrie und wollen den Professionals die notwendige Rückendeckung geben, um in einer unübersichtlichen Umwelt auch langfristig erfolgreich zu bestehen. Mit einer hohen Industrienähe und Dienstleistungsorientierung sowie dem Fehlen kollektiver Verhandlungen entspricht der Ansatz der IT Professionals Foren kaum den Zügen traditioneller Gewerkschaften.

Mit finanzieller Unterstützung aus Europa haben die IT Professionals Foren in den letzten Jahren ihre Dienstleistungspalette ausgebaut – wichtigste Voraussetzung, um die anspruchsvolle Klientel der Professionals als Mitglieder zu gewinnen. Vom Umzugsservice über günstige Versicherungen bis hin zu Trainingsangeboten: die Foren verstehen sich als Organisation, die hoch bedarfsgerecht das bietet, was die vielbeschäftigten Mitglieder hinsichtlich ihrer beruflichen Entwicklung und lebensweltlichen Bedingungen brauchen. Im Feld IT und IT Enabled Services sind eine Vielzahl von großen, mittleren und kleinen Unternehmen tätig, die eine hohe Spannweite von Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen aufweisen. Dementsprechend differenziert muss das Service-Angebot und Vorgehen der ITPF sein.

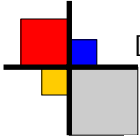
2. "The Sky is the Limit" – die Services-Industrie im Aufbruch



Infosys-Campus in Bangalore

Bangalore, am Headquarter des IT-Unternehmens Infosys: Futuristische Bauwerke ragen aus einer sorgfältig manikürten Rasenfläche. Zwischen den Gebäuden tummeln sich Goldfische im Teich, und nebenan lockt ein Swimmingpool unter Palmen die Angestellten zur abendlichen Erfrischung. Wer eine Runde Golf bevorzugt, findet einen gepflegten Parcours vor. Von außen ähnelt der Unternehmenscampus einem Holiday Resort. Schattige Pavillons, eine überdachte Kantine im Freien und Billardtische - an alles ist gedacht. Drinnen tüfteln die IT-Experten in klimatisierten Räumen über Kundenprojekten, die engen Deadlines im Nacken. Traum Arbeitsplatz IT?

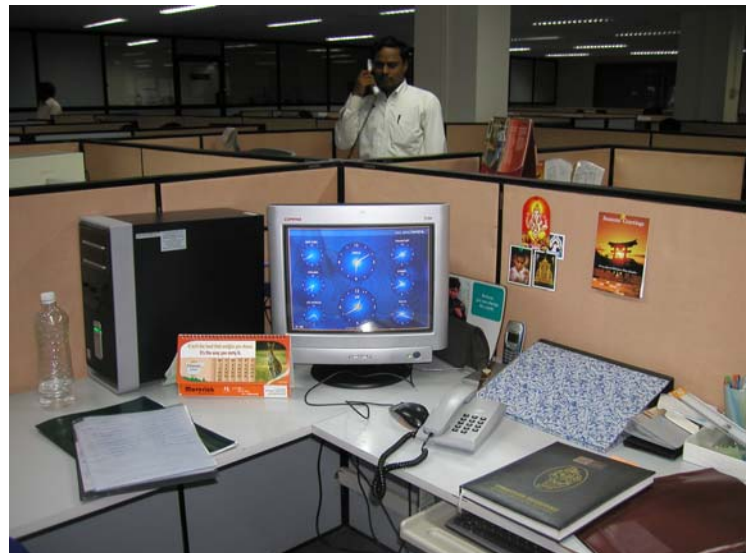
Die Zahlen sprechen dafür. Jährlich gehen bei Infosys über eine Million Bewerbungen ein. Gerade mal ein Prozent der Kandidaten besteht die rigorosen Einstellungstests. Wer es dann geschafft hat, findet sich bei einem hoch attraktiven Arbeitgeber wieder. Infosys bietet regelmäßige Fortbildungen, zahlreiche Sozialleistungen und einen abendlichen Busservice bis vor die Haustür. Nicht zu vergessen ein Gehalt, das das Arbeitseinkommen in anderen Sektoren um ein Mehrfaches übersteigt und nach oben keine echten Grenzen kennt: „The sky is the limit“, sagt eine Unternehmensvertreterin – wer hart arbeitet und gute Leistungen bringt, kann eine großzügige Kompensation erwarten.



Infosys kann es sich leisten. Die Zeichen stehen auf Wachstum. Im vergangenen Jahr hat das Unternehmen die Umsatzschwelle von 1 Mrd. \$ durchbrochen. Laufend kommen auf dem Firmencampus neue Bauten hinzu – derzeit eine eigene Sendestation. Das Unternehmen, das im Jahr 1991 mit einer Handvoll an Mitarbeitern begann, hat inzwischen Weltrang. Mit über 35.000 Beschäftigten und zahlreichen Niederlassungen weltweit ist das Unternehmen ein gewichtiger Global Player in Sachen IT-Services für westliche Kunden. Bill Gates war hier zu Besuch und der österreichische Bundespräsident auch. Umsatz, Mitarbeiterzahlen, Gewinn – welche Grafik auch herangezogen wird: die Kurven zeigen steil nach oben.

Damit befindet Infosys sich in bester Gesellschaft. Die Exporte der indischen IT-Industrie wachsen derzeit mit einer jährlichen Rate von 25 Prozent¹. Ob Infosys oder Wipro, TCS oder Satyam: Expansion steht auf der Tagesordnung. Nicht nur bei den Großen der Branche. Laufend kommen neue Start-Ups hinzu und wachsen oft in rasantem Tempo. Ein ähnliches Bild bietet sich auch 500 km nördlich von Bangalore, vor den Toren Hyderabads. Im Software Technology Park HITEC City, einer staatlich geförderten Zone für exportorientierte IT-Firmen, spricht der Manager Manoj Kumar von den lokalen Standortvorteilen. „Alles ist hier verfügbar“, sagt er – ein großer Pool hochqualifizierten Personals mit guten Englischkenntnissen, Elektrizität, Steuervorteile und eine moderne Telekommunikations-Infrastruktur. Etwa 100.000 Menschen sind allein in Hyderabad im Bereich IT und IT-gestützte Services beschäftigt. In ganz Indien hat die Beschäftigtenzahl im IT und ITES-Bereich kürzlich die Millionengrenze überschritten. Wo die exportorientierten Dienstleister sich ansiedeln, entstehen Inseln der Prosperität in einem Land, das für seine verbreitete Armut bekannt ist. Jeder neue IT-Job kreiere im Durchschnitt acht weitere Arbeitsplätze, sagt Manoj Kumar, stolz auf die neuesten Entwicklungen: „Vor gerade mal fünf Jahren haben Sie hier nur Felsen gesehen – sonst nichts“.

In den entwickelten Industrieländern gehört es inzwischen zum Allgemeingut, dass Indien nicht nur für billigen Schmuck, Reis oder Lederwaren gut ist, sondern hochqualifizierte IT-Kompetenzen in den Weltmarkt einbringt. Outsourcing von anspruchsvollen Software-Projekten in die Ferne wird seitens westlicher Kunden inzwischen nicht mehr als geschäftliches Wagnis mehr betrachtet, sondern gehört für viele Unternehmen zur Routine. Daran hat sich auch mit dem Einbruch der Konjunktur nach der Jahrtausendwende nichts geändert. Die ökonomische Flaute hat die indischen Firmen nur zeitweise beeinträchtigt. Nach einer kurzen Wachstumsdelle konnte die indische Outsourcing-Industrie vom Kostensenkungsdruck im Westen profitieren, der den Trend zur Verlagerung noch verstärkt hat. Offshoring ist daher auch zum ernstesten Thema für hochqualifizierte Arbeitskräfte in den westlichen Industriestaaten geworden. Viele sehen ihre Arbeitsplätze durch die billigere und qualitativ durchaus wettbewerbsfähige Konkurrenz aus der Ferne bedroht. In einigen Ländern befinden sich daher protektionistische Stimmen im Wettstreit mit wirtschaftsliberalen Positionen, die auf die Wettbewerbsvorteile des Offshoring für die verlagernden Länder setzen.



Verbunden mit der ganzen Welt 24/7

Bei den indischen Software und Services-Exporten stehen Kanada und die USA mit 70% ganz oben auf der Liste der Abnehmerländer, gefolgt von Großbritannien mit 15%. Auch Japan, Frankreich, Deutschland und andere Länder Europas sind inzwischen wichtige Zielregionen. Branchenbezogen rangieren Banken, Versicherungen und

¹ Zu den IT-Services gehören Softwareentwicklung und andere Dienstleistungen wie beispielsweise Systemintegration, Datenbankadministration oder technische Helpdesks.

Alle Zahlenangaben, soweit nicht anders vermerkt, basieren auf den Angaben des Branchenverbandes NASSCOM:

www.nasscom.org (Stand: 1.3.2005)

Finanzdienstleister unter den wichtigsten Kunden. Und eine große Zahl von multinationalen Konzernen – von IBM über Siemens bis zu KPMG – hat eigene Software-Töchter in Indien.

Parallel zum IT-Offshoring ist seit einigen Jahren ein zweiter Outsourcing-Trend im Kommen: die Verlagerung von IT Enabled Services und das Business Process Outsourcing – also von Arbeitsprozessen, die mittels Computern und Telekommunikationsverbindungen aus der Ferne für westliche Unternehmen erledigt werden. Dazu gehören Telemarketing und Kundenbetreuung durch Call Center wie auch das Abwickeln von Finanztransaktionen, die Gehaltsabrechnung oder das Lektorieren von Publikationen. Die Liste der Aktivitäten ist lang.



Produktion von digitalen Büchern für US Bibliotheken

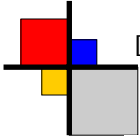
Einer der indischen Outsourcing-Anbieter im ITES-Bereich ist das Call Center „Enhanced Customer Care“. Im südindischen Chennai sitzen zwanzig junge Call Center Agents mit Kopfhörer vor ihren Bildschirmen und betreiben Telemarketing für US-Unternehmen. Ihren Gesprächspartnern in den USA stellen sie sich in bestem US-Tonfall als Nick, Clinton oder Jasmine vor, und nur geübte Ohren würden merken, dass sie es hier nicht mit amerikanischen Jobbern zu tun haben. Dahinter steht ein Trainingsprogramm der „Akzentneutralisierung“, das alle Agents am Anfang durchlaufen haben. Nachts werden – entsprechend der Zeitverschiebung - Anrufe in die USA getätigt, tagsüber nach Großbritannien.

Die Call Center Agents sprechen schnell; der Zeitdruck ist groß; ihre Gehaltsentwicklung basiert auf Verkaufserfolgen. 40 Telefonplätze insgesamt bietet die Firma ECC. Keine Spuren vom Glanz des IT-Riesen Infosys. Im stickigen Treppenhaus stapeln sich alte Möbel, die Arbeitsumgebung ist wenig dekorativ. Dennoch sind auch diese Arbeitsplätze begehrt in einem Land, in dem ein Monatseinkommen von 150 oder 200 Euro schon von den schlimmsten Existenzsorgen befreit. Ob Call Center, Datenerfassung oder medizinische Transkription: viele Beschäftigten verbinden mit der Arbeit im BPO-Sektor nicht nur die Hoffnung auf vergleichsweise gute Gehälter, sondern auf den Aufstieg hin zu anspruchsvolleren Tätigkeiten.

Die Wachstumsraten der ITES/ BPO-Sparte haben den Bereich der IT-Services inzwischen überholt. Mit einem Exportvolumen von 3,6 Mrd. \$ in 2003-2004 liegen die BPO-Services zwar noch weit hinter dem IT-Bereich (8,9 Mrd. \$), aber sie wachsen mit jährlichen 46% und sollen in wenigen Jahren mit den IT-Services gleichziehen. Viele IT-Unternehmen haben eigene BPO-Töchter gegründet. Aber auch eine Reihe von kleinen und mittleren Firmen versuchen, sich im internationalen Outsourcing-Geschäft zu etablieren.



Studenten bei einem IT-Quiz in Hyderabad



Als ein zentraler Pluspunkt Indiens im internationalen Offshoring-Geschäft gilt der große Pool an qualifizierten Arbeitskräften. Die meisten Beschäftigten sind jung (durchschnittlich etwa 26 Jahre alt); viele von ihnen kommen frisch von der Universität. Indiens Bildungsinstitutionen produzieren Jahr für Jahr über neue 120.000 IT Professionals und mehrere Millionen Studienabsolventen in anderen Fächern. Insbesondere die großen IT-Firmen können es sich leisten, bei der Einstellung von Beschäftigten wählerisch zu sein. Einige rekrutieren ihre jungen Mitarbeiter auf dem Campus der renommiertesten Institute. Viele Bewerber bleiben dabei auf der Strecke. Eine große Zahl junger Leute, die sich mit der Hoffnung auf ein hohes Einkommen auf eine Tätigkeit im IT- oder ITES-Bereich vorbereitet haben, kommt nicht auf den erträumten Arbeitsplätzen unter.

3. IT Professionals Foren: Hintergrund und Historie

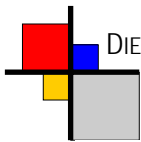
Die Neigung von IT Professionals, sich kollektiv zu organisieren, ist gering. Das gilt für die Hochqualifizierten in westlichen Industrienationen ebenso wie für ihre indischen Kollegen. Die leistungsorientierten High-Tech-Experten sind es gewohnt, ihre Interessen selbst zu vertreten. In einer Phase des wirtschaftlichen Wachstums reichen ihr Status am Markt und ihre individuelle Verhandlungsmacht weitgehend aus, um günstige Konditionen auszuhandeln. Verschiedene gewerkschaftliche Versuche in Indien, IT Experten unter dem eigenen Dach zu organisieren, verliefen bisher erfolglos. Zu traditionell waren ihre Ansätze, zu schlecht der Ruf der indischen Gewerkschaften: „Viele Gewerkschaften sind Geiseln der politischen Parteien. Ihre Positionen sind zerstörerisch“, erklärt M.K. Swaminathan, Präsident des ITPF in Bangalore, selbst ein erfahrener Gewerkschafter. Insbesondere in der indischen Boom-Industrie, die bei Unternehmern wie Angestellten mit der Hoffnung auf Prosperität verbunden ist, passen solche Organisationen nicht ins Bild: „Wir wollen die Industrie wachsen lassen“, erklärt der ITPF-Repräsentant.

Die ITPF wollen einen eigenständigen Typus der Interessenorganisation für Professionals bilden – unbelastet vom militanten Image traditioneller Gewerkschaften in Indien und von bestehenden Organisationspraktiken. Die IT Professionals Foren haben die Belange der Hochqualifizierten in einer digitalen Ökonomie im Fokus und wollen diese in ganz eigener Weise verfolgen. Die Mission: „Den IT Professionals eine Stimme verleihen, ihr Wissen erweitern, ihre Interessen fördern und zum Wachstum des ICT Sektors beitragen“. Im Jahr 2000 haben sich in Bangalore und Hyderabad die ersten IT Professionals Foren gebildet. Unterstützt wurden sie von Beginn an vom internationalen Gewerkschafts-Dachverband Union Network International, mit dem die Foren auch assoziiert sind.



Die ersten Foren entstanden im Zuge einer ‚stimulierten grassroot-Initiative‘: Gewerkschafter aus dem Bereich Post und Telekommunikation, deren Töchter und Söhne in IT-Firmen arbeiteten, setzten die Start-Impulse und gewannen nach dem Schneeballsystem weitere interessierte Professionals für die aktive Mitarbeit. Mit Mitteln aus Europa (der Gewerkschaften SIF, Schweden und HK, Dänemark)

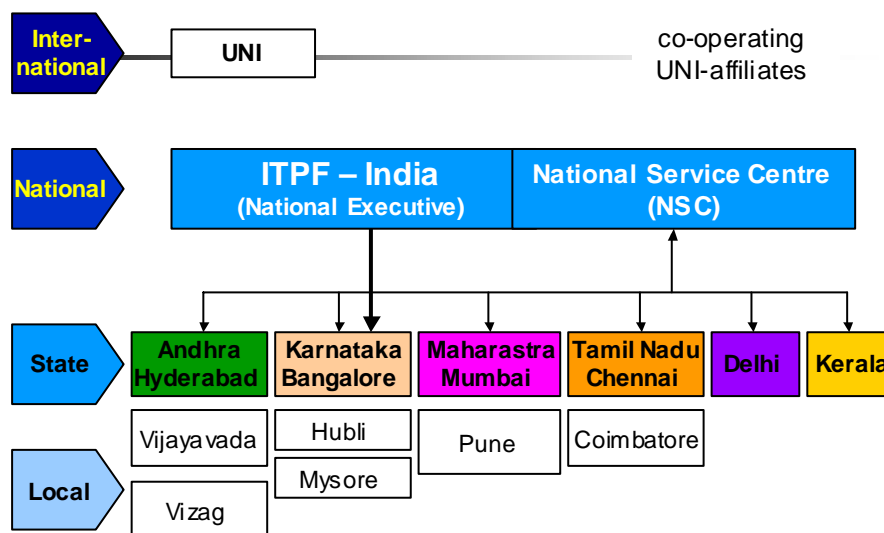
Die « Perle », Phase drei des STPI Hyderabad



konnten Events zur Mitgliederrekrutierung, Büros und ein kleiner Mitarbeiterstab finanziert werden. Bald wuchsen neue Chapter nach: in Hubli, Mysore und Visakhapatnam bildeten sich eigene Chapter. Im Sommer 2003 wurden neue Foren in Chennai und Mumbai gegründet. Aktuell ist ein Forum in Kerala am Start. Delhi steht als nächstes auf der Agenda.

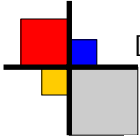
Die Foren, die inzwischen insgesamt etwa 3500 Mitglieder zählen, arbeiten autonom – die Bedingungen an den einzelnen Standorten sind sehr unterschiedlich. So hat das ITPF in Mysore vor allem studentische Mitglieder. Im relativ überschaubaren Hubli hingegen sind zahlreiche Arbeitgeber im Forum vertreten, die berufliche Kontakte zum Chairman des ITPF, einem Rechtsanwalt, haben. Hier wirbt oft das Management selbst Mitglieder für die ITPF in der Belegschaft an. Die Jahresbeiträge für die Foren betragen 350 Rupees (ca. 7 Euro) für Professionals und 250 für Studierende. Die Personalausstattung der IT Professionals Foren ist relativ schmal. Die großen Foren in Mumbai, Chennai, Hyderabad und Bangalore haben jeweils einen bezahlten Sekretär oder Koordinator, der teilweise durch weitere Assistenten unterstützt wird. Entscheidungsbildendes Organ ist das Executive Committee aus einer Handvoll aktiver Mitgliedern, einem Chairman und Schatzmeister. Seit 2003 wurde (mit finanzieller Unterstützung durch die belgische Gewerkschaft BBTK) ein übergreifendes National Services Center aufgebaut, das die Arbeit der Foren professionalisieren und auf eine neue qualitative Ebene heben soll. Dazu gehören die systematische Bedarfsanalyse und die Entwicklung von hochwertigen Dienstleistungen für alle Foren sowie die Unterstützung beim Marketing. Das NSC ist eine indienweite Einheit, ist aber im Büro des ITPF Karnataka angesiedelt – eine räumliche und personelle Nähe, die im Verhältnis zwischen den unterschiedlichen Foren nicht ganz unproblematisch ist.

IT Professionals Forums: organisational structure



4. Die Mission der ITPF: Beschäftigungsfähigkeit sichern, Industrie stärken

Die IT Professionals Foren wollen ihre Mitglieder darin unterstützen, in einem chancenreichen, aber auch unübersichtlichen und unsicheren Markt ihre berufliche Entwicklung nachhaltig zu sichern: „Ein Forum soll die IT Profis befähigen, in den Wirrnissen des Marktes nicht nur zu überleben, sondern zu manövrieren und ihre Karriere weiterzuentwickeln“, sagt Gerhard Rohde von UNI. „Darüber hinaus bieten sie Dienstleistungen, die weder die Arbeitgeber noch das staatliche Sozialsystem bereitstellen“.



Dabei zielen sie auf die Experten der IT-Industrie wie auf die Angestellten des ITES/BPO-Sektors gleichermaßen. Trotz teilweise unterschiedlicher Bedingungen in diesen Segmenten ist ihnen unter anderem eine intensive Nutzung von IT und Telekommunikationstechnologien, ein starker Leistungsdruck und ein meist internationales Arbeitsumfeld gemeinsam.

Zu dem Angebot für diese Klientel gehören der lockere Erfahrungsaustausch zwischen Profis, die Information über neueste Markttrends wie auch das Training in Bereichen, die in der universitären Ausbildung zu kurz kommen. Auch Mobilitäts-Services oder die Placement-Beratung zielen darauf ab, die berufliche Entwicklung der Professionals zu fördern und dabei auch ihre persönlichen Interessen zu stärken. Das Angebot der ITPF beschränkt sich insofern nicht auf die Beruflichkeit im engen Sinne. Auch Fragen der Work-Life-Balance, der Gesundheit oder der in Indien oft extrem langen Arbeitswege stehen auf dem Programm.

Wachstum im Fokus: Konsensorientierung als Prinzip

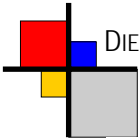
Anders als die klassischen Gewerkschaften verstehen die ITPF sich eher als Plattform für Professionals denn als eine echte Arbeitnehmervertretung. Ob Software-Entwickler oder Freelancer, ob Human Resources-Manager, Informatikprofessor oder Student: die ITPF stehen all denjenigen offen, deren berufliche Tätigkeit sich auf den Bereich IT oder ITES/BPO bezieht. „Wir organisieren Professionals – unabhängig von ihrer Position oder Sektor. Wir haben sogar einen CEO als Mitglied“, erklärt M.K. Swaminathan, Präsident des ITPF Karnataka. Der indienweite Koordinator der Foren, Amar NH Murthy, erklärt: „Manager in den ITPF können dazu beitragen, den Mitgliedern bessere Services zu bieten“.

Das Agieren der Foren ist gegenüber den Unternehmen vornehmlich auf Informationsaustausch und Verständigung gerichtet und wenig konfliktorientiert. Die Kooperation mit HR-Managern erlaubt es, Erkenntnisse über Arbeitsbelastungen und Gestaltungsvorschläge in die Industrie hereinzutragen. Von ähnlicher Wichtigkeit ist auch die Zusammenarbeit mit Universitätsdozenten: „Wir haben eine wichtige Brückenfunktion zwischen Industrie und Bildungseinrichtungen“, sagt Srinivasa Rao, ITPF-Mitglied in Hyderabad. Denn die Universitäten hinken dem Kompetenzbedarf der Unternehmen oft hinterher, und die intensive Zusammenarbeit soll helfen, diese Lücke zu schließen.



Der « Bogen » (Arch), Phase zwei des STPI in Hyderabad

Aus traditioneller Gewerkschaftssicht stellt sich angesichts der unklaren Grenzziehung zwischen Beschäftigten und Unternehmen die Frage der Konfliktfähigkeit. „Anfangs gab es aus einigen Gewerkschaften vehemente Kritik an diesem Ansatz“, erinnert sich Gerhard Rohde, der das Projekt bei UNI leitet. „Aber ich denke, im Moment ist das der richtige Weg. Denn die indische IT-Industrie ist in einer Aufschwungphase – da bedarf es kaum der konfrontativen Problemlösung. Die Arbeitgeber haben das Bedürfnis, die besten Arbeitskräfte einzustellen und an sich zu binden. Sie verhalten sich ziemlich zivilisiert“. Eines Tages könnten kollektive Verhandlungen aber durchaus ein Thema für die ITPF werden – je nachdem, wie sich die Branche verändert. „Ob die Foren sich in Richtung von Gewerkschaften entwickeln, wird sich zeigen“, so M.K. Swaminathan vom ITPF Karnataka. Die ersten Erfahrungen zeigen nach Ansicht der Beteiligten, dass eine Netzwerk-Organisation mit engen Kontakten in die Unternehmen hinein den aktuellen Bedürfnissen der Professionals am besten entspricht.



5. Die Leistungen: Service und Support in einem dynamischen Markt

Die Servicepalette der ITPF ist breit und kaum erschöpfend beschreibbar, da die Foren ihre Angebote sehr flexibel an sich verändernde Bedingungen und lokale Anforderungen anpassen. Entsprechend dem Prinzip der „Lokalisierung“ spielen einzelnen Services in manchen Chapters eine wichtige Rolle, in anderen hingegen kaum. Nach einem Überblick über die zentralen Leistungen der IT Professionals Foren werden im Folgenden einige Aspekte der Arbeit der Foren detaillierter beschrieben.

Win-Win-Konstellationen nutzen, Arbeitsbedingungen verbessern

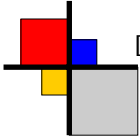
Die aktuelle Marktsituation im IT/ ITES-Bereich bietet eine gute Ausgangslage für den Dialog mit der Industrie. Die Unternehmen sind bemüht, den Beschäftigten attraktive Konditionen zu bieten und Mitarbeiter langfristig zu binden: Die Fluktuation in Software- und BPO-Firmen ist mit 25-40 Prozent sehr hoch und stellt eines der wesentlichen Personalprobleme für die Unternehmen dar. Wer ein lukrativeres Angebot einer anderen Firma erhält, ist schnell zum Wechsel bereit. Auf diese Weise verlieren die Unternehmen immer wieder erfahrene Leute und büßen an personeller Kontinuität ein - eines der wesentlichen Hemmnisse zur Übernahme hochwertiger Aufgaben durch die indischen Firmen, denn diese erfordert eine langfristige Know-How-Entwicklung. Die Unternehmen tun daher einiges, um ihre Angestellten zu halten. Wer gehen will, erhält oftmals attraktive Alternativen innerhalb des Unternehmens. Manche Firmen zahlen ihren Angestellten regelmäßig „Loyalitäts-Prämien“. „Der Industrie liegt viel an der Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter“, erklärt S.M. Govindarajan, Manager aus Chennai und Präsident des dortigen IT Professionals Forums. An dieser Haltung setzen die IT Professionals Foren an, wenn sie mit den Arbeitgebern Verbesserungen zum Beispiel in Sachen Gesundheitsschutz diskutieren. So regt das ITPF Chennai Unternehmen zu bezahlten Pausen von Call Center Agents an, um Belastungen durch das stundenlange Telefonieren zu reduzieren: „Wenn sie das realisieren, wird auch die Fluktuation sinken. Es nützt also indirekt auch dem Arbeitgeber“, erklärt S.M. Govindarajan. Auch andere beschäftigtenfreundliche Lösungen wie die Verbesserung des Buszubringers für Angestellte haben so ihren Weg in einzelne Unternehmen gefunden.



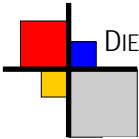
Cognizant in Puna

Arbeitslosigkeit: Berufsanfängern den Einstieg erleichtern

Während die Unternehmen sich darum bemühen, qualifizierte, erfahrene Kräfte zu rekrutieren und zu binden, haben andere Arbeitssuchende erhebliche Mühe, beruflich Fuß zu fassen. Die Arbeitslosigkeit im IT und ITES-Bereich ist hoch. Die exportorientierte Services-Industrie zieht zahlreiche Absolventen verschiedener Fachdisziplinen an, die oftmals versuchen, sich durch Zusatztrainings beispielsweise für die Softwareentwicklung zu qualifizieren. Die Qualitätsstandards schwanken hierbei erheblich, und zahlreiche junge Absolventen fallen auf große Versprechen von Bildungsanbietern herein. „Manche denken, sie könnten schnell und billig auf der Überholspur ein Training durchlaufen, um sich für einen IT-Job zu qualifizieren“, sagt Srinivasa Rao, Mitglied des ITPF Hyderabad. Vielen jungen Studenten, die hofften, mittels Schnellkurs den Anschluss in der hochbegehrten IT-Industrie zu finden, bleibe schließlich nur die Wahl eines mäßig bezahlten Bürojobs.



Networking- und Informationsangebote	
Soziale Events	Lockerer Austausch, Fitness, Entspannung
Fachbibliotheken und wissenschaftliche Studien	z.B. Survey über Arbeitsbelastungen in Call Centern und über Qualifikationsbedarf der Unternehmen
Salary Checker	(im Aufbau) Der webgestützte Gehaltsrechner soll den Professionals einen systematischen Abgleich ihres Gehaltes mit vergleichbaren Positionen in anderen Firmen erlauben (in Kooperation mit der niederländischen Wage Indicator Foundation)
Online-Informationen über freie Stellen und Bewerber	Online-Jobmarkt mit Stellen- und Bewerberprofilen (in Planung)
Seminare	z.B. über aktuelle Markttrends, Technologien, Stressreduktion
Individuelle Beratung: HI-LIFE für Professionals	
HI-LIFE steht für eine Palette personengebundener Dienstleistungen, die sich auf verschiedene berufliche und lebensweltliche Aspekte der Professionals bezieht: Health – Immigration/Relocation – Legal – Insurance – Financial – Employability.	
Mobilitätsberatung bei Umzug innerhalb Indiens oder ins Ausland	Den Professionals sollen systematische Informationen zur Verfügung gestellt und Kontakte am Zielort vermittelt werden (z.B. zur Wohnungssuche). Der UNI-Passport bietet Mitgliedern weltweit Unterstützung durch lokale Schwesterorganisationen.
Finanz-, Anlage und Steuerberatung	z.B. Seminar über steuergünstige Anlagemöglichkeiten
Rechtsberatung	Kostenlose oder kostengünstige Beratung durch Anwälte insbesondere bei Streitigkeiten am Arbeitsplatz
Gruppenkonditionen bei kommerziellen Anbietern, vor allem Versicherungen	Im Gespräch sind derzeit Unfallversicherungen, weitere sollen hinzukommen. Voraussetzung dafür ist allerdings eine kritische Masse an Mitgliedern.
Karriere- und Placement-Beratungen	Für Professionals, die auf der Suche nach einer (neuen) Tätigkeit sind. Angesichts hoher Arbeitslosigkeit noch offene Reichweite der Placement-
Training (teilweise in Kooperation mit Universitäten/ Bildungseinrichtungen)	
Technische Spezialtrainings	z.B. Embedded Systems, Linux, J2EE,...
Trainings in Soft Skills	z.B. Kommunikations-, Präsentations- und Verhandlungstraining
Berufsqualifizierende Trainings	z.B. Medical Transcription, Call Center, SW Testing
Zertifizierungen	z.B. in Soft Skills, ITES



Die IT Professionals Foren richten eine Reihe von Aktivitäten darauf, Studienabsolventen den Einstieg in einen möglichst qualifizierten IT oder ITES-Job zu erleichtern. Zum einen nutzen sie ihre Kontakte zur Industrie, um Stellensuchenden Informationen über verfügbare Jobs zu geben. Auch Online Bewerber- und Jobprofile sind in Planung. Teilweise wird eine individuelle Placement-Beratung geboten. Die ITPF gelten dabei als vertrauenswürdig – anders als einer Vielzahl privater Vermittler, wie Nikhila Avasarala, eine Studentin aus Hyderabad, meint: „Viele Berater verlangen eine Menge Geld, versprechen viel und bleiben untätig“. Angesichts der hohen Arbeitslosenzahlen sind die aktuellen Kapazitäten der ITPF bei der Jobvermittlung jedoch zurückhaltend einzuschätzen: „Die Arbeitslosigkeit ist enorm hoch. Was Placement-Versprechen angeht, bin ich eher vorsichtig“, so Amar NH Murthy aus Bangalore. Der Akzent der ITPF liegt eher darauf, den Stellensuchenden die notwendige Ausstattung für die Jobsuche zu geben.

Häufig klafft eine erhebliche Lücke zwischen dem Bedarf der Industrie und den auf der Universität erworbenen Kenntnissen. „Derzeit sind die akademischen Institutionen nicht in der Lage, dem Industriebedarf zu entsprechen“, erklärt Amar NH Murthy. Um diese Kluft zu schließen und die Berufsanfänger fit für einen Job zu machen, bieten die Foren eine Reihe von Trainings. Derzeit werden Trainings in Medical Transcription und für die Arbeit im Call Center angeboten; ein Kurs in Software-Testing ist am Start. Vor allem im Bereich der „Soft Skills“ mangelt es vielen Berufsanfängern an ausreichenden Grundlagen, wie das ITPF in einer Studie feststellte. In diesem Bereich wollen die Foren – auch mit einem eigenen Zertifikat - Standards setzen. Für Bewerber sind durch die Möglichkeit, sich spezifische Kenntnisse zertifizieren zu lassen, erhebliche Vorteile zu erwarten: „Viele Studenten bewerben sich wieder und wieder und werden abgelehnt. Mit einem Zertifikat ist klar belegt, wo sie stehen“. Neben der Information über Stellen und dem Training spielt also auch die Schaffung von Transparenz in einem unübersichtlichen Markt eine zentrale Rolle.

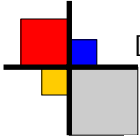
Low End Jobs, High End Jobs – und der Weg dazwischen

Zwischen den Firmen unterschiedlicher Sektoren und Größenordnung besteht eine erhebliche Bandbreite der Gehälter und Arbeitsbedingungen. Viele IT-Firmen beschäftigen hochqualifiziertes Personal in anspruchsvollen Projekten und zahlen dafür ein Gehalt, bei dem schon Berufsanfänger mehr verdienen als ein Universitätsdozent. Die meisten multinationalen Unternehmen bieten darüber hinaus Trainings und verschiedene Sozialleistungen. Auch im Software-Bereich gibt es aber (vor allem kleinere) Unternehmen, denen der Aufstieg in der Wertschöpfungskette noch nicht gelungen ist und die mit den Leistungen der größeren Konkurrenten nicht mithalten können: „Die Annahme, die Leute im IT-Bereich arbeiteten durchweg unter hervorragenden Bedingungen, ist falsch“, sagt der ITPF-Koordinator Amar NH Murthy. „Das trifft nur auf einen Teil zu. Es gibt eine Menge Unternehmen, in denen nur 25 oder noch weniger Leute arbeiten. Die Standards dort liegen wesentlich niedriger“.



Vorstellung des « Lohncheckers » für Indien

Nochmals anders sind die Bedingungen im Bereich ITES/ BPO: Manche BPO-Unternehmen erledigen durchaus anspruchsvolle Tätigkeiten für ihre Kunden und setzen dafür hochqualifizierte, gut bezahlte Mitarbeiter ein. Einige peilen den Aufstieg in immer komplexere Aufgabenbereiche an - ‚vom Business Process Outsourcing zum Knowledge Process Outsourcing‘. Generell aber sind im BPO-Bereich die Aufgaben einfacher und die Einstiegsgehälter wesentlich niedriger als im IT-Bereich. Ein Großteil der Tätigkeiten erfordert keine besonders hohen Qualifikationen. Ein Abschluss in irgendeinem Fach, Englischkenntnisse und ein kurzes Zusatztraining reichen oft aus, um eingestellt zu werden. Viele ITES-Firmen siedeln sich in ländlichen Gegenden an, um von den



geringeren Lohnstandards zu profitieren. Langfristige Investitionen in Training oder umfangreiche Sozialleistungen sucht man hier oft vergeblich. Insbesondere kleine und mittlere Unternehmen befinden sich häufig am „Low End“ der Wertschöpfungskette, wo die monotonen, einfachen Arbeiten ausgeführt werden.

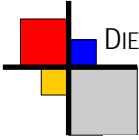
Die ITPF versuchen, nachteilhafte Beschäftigungsbedingungen in der Industrie zu adressieren. Bei Willkür oder Fehlverhalten von Arbeitgebern leisten die Foren den Mitgliedern rechtlichen Beistand oder suchen das Gespräch mit dem Arbeitgeber – so im Fall von vertragswidrigen Entlassungen. Mit ihren zahlreichen Trainingsangeboten kompensieren die Foren die oftmals nicht vorhandene Human Resources-Politik insbesondere kleiner Unternehmen. „Diese Firmen arbeiten in einem scharfen Wettbewerb. Sie operieren auf sehr kleinen Profitmargen, weil sie ihre Fähigkeiten demonstrieren wollen, um Kunden zu gewinnen“, erklärt S.M. Govindarajan aus Chennai. „Sie sind schlichtweg nicht in der Lage, Personalentwicklung zu betreiben – ganz anders als Infosys oder TCS, die dafür systematische Prozesse etabliert haben“. Durch die Trainingsangebote wollen die IT Professionals Foren den Individuen auch ermöglichen, sich in anspruchsvollere Tätigkeiten hineinzuentwickeln, die oftmals fundiertes Domänenwissen (z.B. Recht, Medizin, Finanzen) erfordern: „Wer in einem einfachen BPO-Job immer wieder die gleiche monotone Tätigkeit ausübt, ist irgendwann frustriert“, erklärt S.M. Govindarajan. „Hier möchten wir ansetzen mit einer Art Karriereberatung. ITES ist dann ein Sprungbrett, und wir bieten die Möglichkeit, in ein anspruchsvolleres Feld hineinzuwachsen“.

Die kompensatorische Funktion der ITPF für fehlende Leistungen der Unternehmen wecken auch das Interesse einiger Arbeitgeber. Manche Geschäftsführer setzen sich aktiv für eine Mitgliedschaft ihrer Mitarbeiter beim IT Professionals Forum ein und ziehen die Beiträge an das ITPF direkt vom Gehalt ab. Wo sie als Arbeitgeber keine eigenen Sozialpakete oder fundiertes Training bieten können, sollen die Trainings und Services der IT Professionals Foren einen Ausgleich bieten.

Up to date bleiben: Trends und Technologien verfolgen

Die Märkte und aktuellen Technologien im IT-Bereich ändern sich in rasanter Geschwindigkeit. Kenntnisse werden von einem auf den anderen Tag obsolet, immer neue Kompetenzen sind gefragt. „IT Professionals müssen ihre Skills regelmäßig um die neuesten Trends erweitern“, sagt S.M. Govindarajan, ITPF-Präsident aus Chennai. „Heute heißt es Dot.net, morgen Bluetooth, und übermorgen ist es wieder etwas anderes“. Unter dem ständigen Druck aktueller Projekte sind von betrieblicher Seite oft keine ausreichenden Zeiten für Fortbildungen vorgesehen, und auch die IT Professionals kümmern sich angesichts der alltäglichen Arbeitsbelastung kaum von alleine um ein Upgrading ihrer Kompetenzen. „Wenn jemand von morgens bis abends arbeitet: wann soll er die Zeit finden, zu lernen?“, so Durga Prasad, Sekretär des Forums in Hyderabad. Dabei ist gerade dies notwendig, um langfristig die eigene Beschäftigungsfähigkeit zu sichern, denn die Unternehmen geben Professionals die Priorität, die die aktuellen Kenntnisse parat haben. In einem wenig geschützten Arbeitsmarkt ist es daher entscheidend, die eigene Marktgängigkeit ständig im Auge zu behalten.

Die IT Professionals Foren unterstützen ihre Mitglieder dabei, einen Überblick über die derzeit wichtigsten Entwicklungen und Fortbildungsbedarfe zu gewinnen und sich die entsprechenden Kenntnisse anzueignen. „Heute geht es vielen Professionals gut“, sagt JSR Prasad, Präsident des Forums in Hyderabad. „Aber unsere Aufgabe ist es, ihre Zukunft im Blick zu behalten. Es ist eine wichtige Aufgabe der ITPFs, neue Entwicklungen zu erkennen und die Professionals zu informieren“. Dazu veranstalten die Foren regelmäßig Events und Seminare, in denen es um Markt- und Technologietrends geht. Mit Diskussionen über Themen J2EE und Dot.net, Linux und Windows, Java oder Embedded Systems wollen die Foren den Blick der Professionals über die eigenen aktuellen Projekte hinaus erweitern und das Schritthalten mit Veränderungen erleichtern.



Stress reduzieren, Privatleben managen

Das Arbeiten in den IT-bezogenen Dienstleistungsbereichen gilt als sehr belastungsreich. Insbesondere im IT-Sektor ist die Leistungsorientierung der Beschäftigten zumeist stark ausgeprägt, die Deadlines für Projekte sind eng. Während im Arbeitsvertrag meist acht Stunden festgeschrieben sind, geben de facto die Projekterfordernisse den Takt vor. „Die Arbeitstage dauern oft zehn oder zwölf Stunden. Der Druck der Deadlines ist ständig gegenwärtig. Oft heißt es einen Monat lang: arbeiten, arbeiten, arbeiten, ohne Unterbrechung. Selbst das Mittagessen fällt aus“, weiß ein Mitglied des Forums in Mumbai. „Manche finden keinen Schlaf. Das ist nicht nur ein mentales Problem, es hat auch manifeste gesundheitliche Folgen“. Im ITES/BPO-Bereich üben mengenabhängige Entlohnungssysteme (z.B. Verkaufserfolge am Telefon oder Dokumenten-Output) einen hohen Druck auf die Beschäftigten aus. Wo die indischen Professionals in Live-Kontakt mit US-Kunden stehen, wird in Nachtschichten gearbeitet – eine Arbeitsform, die die Professionals ihrem Privat- und Familienleben weitgehend entzieht. Manche stellen eine Entfremdung von ihrem sozialen Umfeld fest, die in Indien umso gravierender ist, als individualistische Lebensform hier (noch) nicht dieselbe Verbreitung gefunden haben wie in den westlichen Industrienationen.



IT-Trainingsraum des ITPF Bangalore

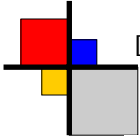
Während die grundsätzlichen Arbeitsbedingungen sich dem Wirkungsbereich der IT Professionals Foren entziehen, versuchen sie, im Dialog mit den Arbeitgebern punktuelle Verbesserungen zu erreichen - sei es durch die Einführung bezahlter Pausen im Call Center, sei es durch die ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen. Die ITPF setzen auf Aufklärungsarbeit. Seminare zum Stressmanagement oder zur Work-Life-Balance sollen den persönlichen Umgang mit der Arbeitsbelastung verbessern. Dazu werden oft nicht nur IT Professionals, sondern auch HR Manager eingeladen.

Nicht zu vergessen sind Angebote, bei denen es einfach um Begegnung, Entspannung und Spaß geht – Ausgleich zu einem leistungsgetriebenen, anstrengenden Arbeitsalltag. Das Forum in Mumbai hat verschiedene Fitness- und Freizeitveranstaltungen für Professionals in seinem Programm – beispielsweise ein Event für ITES-Beschäftigte: „Das wird ein reines Spaß- und Unterhaltungsprogramm, mit DJ und Tanzmusik - ‘Dancing with the tunes of UNI‘“, sagt Ajay Kaundal, Sekretär des Forums in Mumbai.

Einen wichtigen Akzent legen die Foren darauf, durch Unterstützungsangebote im privaten Bereich die Professionals zeitlich zu entlasten: „Während unsere Mitglieder von ihren beruflichen Aufgaben absorbiert sind, nehmen wir ihnen einen Teil ihrer persönlichen Arbeit ab“, sagt der indienweite Koordinator Amar NH Murty. Ein Teil der HI-LIFE-Services hat hier seinen Ursprung: die Organisation von Fitness- und Freizeitaktivitäten, Steuer- und Anlageberatung oder die Unterstützung bei Umzügen sollen den Professionals den Rücken frei halten und im Privatleben Luft verschaffen.

Gegen die Digital Divide: Benachteiligungen abbauen

Viele IT und ITES/BPO-Professionals kommen aus relativ wohlhabenden Familien, die ihren Kindern eine fundierte Ausbildung finanzieren können. Neben der Unterstützung für diese vergleichsweise gut situierte Klientel richten die ITPF ihre Aktivitäten auch auf die weniger privilegierte Seite der Gesellschaft. Indien ist ein Land mit extremen – und für westliche Besucher oft schockierenden – Gegensätzen zwischen Arm und Reich. Etwa 35% der



Bevölkerung lebt unterhalb der Armutsgrenze, die Alphabetisierungsquote beträgt etwas über 50%. In den westlichen Industrienationen vergleichbares staatliches Sicherungssystem existiert nicht. Die soziale Herkunft bestimmt zu einem wesentlichen Teil, welche Chancen der Einzelne hinsichtlich Bildung und Erwerbsleben hat. Das gilt in hohem Maße auch für IT-bezogene Kenntnisse und die Möglichkeit, in einem der boomenden Dienstleistungssektoren unterzukommen.

Eine „Digital Divide“ gibt es in Indien nicht nur zwischen armen und wohlhabenden Bürgern, sondern auch zwischen Stadt und Land. Diese Kluft überbrücken zu helfen, steht auf der Agenda der IT Professionals Foren: So wollen die ITPF die Informationstechnologie auch in ländliche Gebiete tragen. Die Foren unterstützen Projekte, die unterprivilegierten BürgerInnen den Einstieg in IT oder ITES-Jobs verschaffen sollen. So zum Beispiel in Tamil Nadu, wo das Software-Unternehmen LaserSoft mit der Forderung nach „Equal Opportunities“ Ernst macht und Personen mit körperlichen Einschränkungen in den normalen Produktionsprozess integriert.

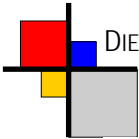
LaserSoft und LITE: Chancengleichheit mit Gewinn

Der in Chennai ansässige Softwareanbieter LaserSoft hat sich auf Produkte und Lösungen für Banken spezialisiert. Das 1986 gegründete Unternehmen hat 500 Mitarbeiter. Zehn Prozent von ihnen kommen aus sozial schwachem Umfeld oder haben physische Behinderungen. Der Gründer und CEO, Suresh Kamath, gilt als Visionär, dessen Ziele sich nicht ausschließlich auf die geschäftliche Seite des Erfolgs beschränken: Beschäftigungsmöglichkeiten für begabte und engagierte Mitarbeiter zu schaffen – und zwar ungeachtet ihrer Herkunft und körperlichen Disposition – steht für ihn nicht im Gegensatz zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Unternehmens. Im Gegenteil. Seit Jahren stellt LaserSoft benachteiligte Personen ein und ist von ihrer Leistungsfähigkeit und Loyalität hoch überzeugt. „Viele von ihnen haben große Talente. Wichtig ist uns nur, dass sie wirklich mit Engagement bei der Sache sind.“, erklärt Samba Siva Rao, Vizepräsident bei LaserSoft. Einige eindrucksvolle Karrieren bei LaserSoft und die Markterfolge des Unternehmens belegen das.



Appavu Karunakar sitzt im Rollstuhl. Seinen Masters Tech. machte er am IIT Chennai, einem Top-Institut. Die Job Interviews der großen Firmen, die auf dem Campus nach begabten Absolventen suchten, bestand er in fachlicher Hinsicht problemlos. Einen Arbeitsplatz aber erhielt er nicht. Die Reaktionen ähnelten sich: „Ihre Qualifikation ist gut – aber wir wissen nicht, wie wir Sie in unsere Firma integrieren können“. Seine begrenzte Mobilität oder das Fehlen von Aufzügen waren oft ausschlaggebend. Immer wieder hörte Appavu Karunakar auch das Versprechen „Wir kommen wieder auf Sie zu“ und gewöhnte sich irgendwann daran, dass er nichts mehr von den Firmen hörte. Nach 70 erfolglosen Bewerbungsgesprächen stieß er schließlich auf LaserSoft und fing dort als Software-Ingenieur an. Inzwischen ist er Senior Manager im R&D-Bereich. Das ist keine Wohltätigkeit, betont das Management. „Er hilft uns, und indem er das tut, hilft er sich selbst. Der Nutzen liegt auf beiden Seiten“, erklärt der Vizepräsident des Unternehmens. „Die Leute brauchen kein Mitgefühl. Sie sind begabt und haben etwas zu geben“. Dementsprechend sind die Personen mit physischen Einschränkungen voll in den Produktionsprozess integriert.

Bei LaserSoft gibt es keine Diskriminierung“, sagt auch R. Selvakumar, ein trotz seiner teilweisen Lähmung hoch beweglicher junger Informatiker. Auch er bewarb sich lange Zeit vergeblich um einen Job, bis er über einen Zeitungsartikel auf LaserSoft aufmerksam wurde und dort einsteigen konnte. Seit seiner Einstellung in 2001 als COBOL-Programmierer hat er eine beachtliche Karriere hingelegt. Seit 2004 ist er Koordinator des LITE-Institutes,



eines von LaserSoft geförderten Trainingsinstitutes für benachteiligte Personen. LITE bietet begabten Graduates ein 6monatiges IT-Training, das sie zu qualifizierten Tätigkeiten in der IT-Industrie befähigt. Visual Basic, Oracle, Java, C und C++ gehören zum Stoffkanon, ebenso Soft Skills und Live-Projekte. Viele der Studierenden finden nach erfolgreichem Abschluss eine Stelle bei LaserSoft. Derzeit sind elf Studierende bei LITE, aber das Institut ist auf Wachstum ausgelegt. 25 Personen soll der nächste Durchlauf umfassen.

LITE strebt danach, durch eigene Projekte zunehmend finanziell unabhängig von Subventionen durch LaserSoft zu werden: „Wenn wir Mittel erhalten, ist das Wohltätigkeit. Wenn wir hingegen Projekte durchführen, ist das Business. Und genau da wollen wir hin“, erklärt R. Selvakumar. Mit dem IT Professionals Forum bestehen enge Beziehungen – auch für das Placement der Absolventen in anderen Firmen. Mit den bisherigen Ausbildungserfolgen gilt das Projekt als echtes Vorzeigemodell. Bewusstsein für „Equal Opportunities“ in anderen Unternehmen zu schaffen, ist denn auch eines der vorrangigen Ziele, bei denen LITE auf die Unterstützung der IT Professionals Foren setzt.



R. Selvakumar stellt "LITE" vor, das neue Trainingsinstitut für behinderte IT-Professionals

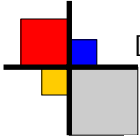
6. Was ansteht: Mitglieder gewinnen, Zusammenarbeit stärken

Gut vier Jahre nach dem Start haben die IT Professionals Foren einiges erreicht und eine Vielzahl wertvoller Angebote für ihre Mitglieder entwickelt – von der Unterstützung in konkreten Notfällen über den Dialog mit Industrie und Universitäten bis hin zu umfassenden Trainings. Unerwartete Erfolge gab es bei der regionalen Ausbreitung. „Heute gibt es mehr Chapter, als wir ursprünglich anvisiert hatten“, beobachtet Gerhard Rohde von UNI. „Die Entwicklung und Ausbreitung innerhalb Indiens war ein voller Erfolg“.

Es gibt auch Schwachstellen. So hat die Mitgliederanzahl nicht im erwarteten Maß zugenommen. Zu lange hat die Entwicklung einiger Services gedauert, die als notwendig gelten, um für die Professionals attraktiv zu werden. Die Website der ITPF – Herzstück des Marketing bei einer IT-affinen Klientel – ist erst seit Kurzem fertig. Von den registrierten Mitgliedern hat nur ein Teil tatsächlich seine Beiträge bezahlt, und die Mitgliederadministration weist noch Lücken auf. Darüber hinaus muss die Kommunikation zwischen den lange Zeit autonom arbeitenden Foren auf nationaler Ebene sich noch einspielen.

Mitgliedsbasis ausbauen, Ehrenamtliche motivieren

Sowohl bei der Mitgliederbasis als auch bei den Ehrenamtlichen wird deutlich, dass auch die Foren sich der hohen Veränderlichkeit des Umfeldes nicht entziehen können. Dabei ist die Mitgliederentwicklung Dreh- und Angelpunkt für eine Stabilisierung der Foren. Mit informativen Events oder kreativen, aufmerksamkeitsstarken Aktionen gelingt es immer wieder, auf einen Schlag zahlreiche Neumitglieder zu gewinnen. So zog ein „Techno Quizz“ in Hyderabad, eine Quiz-Show des ITPF, im Februar zahlreiche junge Leute an. Im Anschluss an das Event schrieben sich um die hundert StudentInnen sofort ein. „Diese Art von Veranstaltungen müssen wir organisieren, um neue Mitglieder anzuziehen“, bemerkt Captain Rao vom ITPF Hyderabad, der sich mehr Aktionen wie diese wünscht. „Mit einer tollen Infrastruktur im Büro zu sitzen, bringt uns nicht weiter“.



Mindestens ebenso schwer wie die Gewinnung neuer Mitglieder aber ist es, sie zu halten. Wie in der Industrie, ist die Fluktuation auch hier hoch. „Die Mitglieder wandern von einer Firma zur anderen – ohne dass wir davon etwas mitgekomen“, erklärt JSR Prasad vom ITPF in Hyderabad. Viele Professionals verlassen mit einer neuen Stelle auch die Stadt und gehen den Foren als Mitglieder verloren. Hier zeigen sich auch bisherige Unzulänglichkeiten bezüglich der Mitglieder-Administration und regelmäßiger Kontakte. „Wir müssen ein System entwickeln, um unsere Mitglieder regelmäßig an uns zu erinnern und die Fluktuation zu reduzieren“, sagt M.K. Swaminathan vom ITPF Karnataka. Dazu gehören beispielsweise regelmäßige Newsletters oder die Kontaktaufnahme zu den Mitgliedern. Auch unter den Ehrenamtlichen gibt es Diskontinuitäten. Die Foren sind auf die freiwilligen Helfer dringend angewiesen – meist Professionals, die beruflich hoch engagiert sind und nur knappe Zeitressourcen haben. Wo Mitglieder eine Zeitlang hoch aktiv sind, Projekte an sich binden und dann wieder verschwinden, gerät manches ins Stocken – so geschehen bei der Website-Entwicklung.



Die Delegation wird von JSR Prasad, Vorsitzender ITPF Andhra Pradesh, begrüsst

Sowohl Mitglieder als auch Ehrenamtliche dauerhaft an sich zu binden, wird eine der zentralen Aufgaben für die ITPF sein. Die Motivation von jungen Mitgliedern zur aktiven Mitarbeit dürfte insbesondere in den Foren von hoher Bedeutung sein, in denen noch die „Geburtshelfer“ der ersten Stunde dominieren. Um professionelle Leistungen für Professionals zu entwickeln, brauchen die Foren engagierte „Nachwuchskräfte“ aus der IT oder BPO-Industrie.

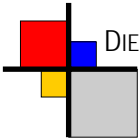
Kommunikation: Distanz überwinden, Transparenz schaffen

Ausgangspunkt der IT Professionals Foren waren einzelne Foren in verschiedenen High-Tech-Zentren Indiens, die häufig als Standorte miteinander konkurrieren. Die ITPF in den einzelnen Regionen arbeiteten weitgehend unabhängig voneinander. Mittels des Nationalen Service Centers soll nun die gesamtindische Ebene gestärkt werden. Dabei sind erhebliche geographische Distanzen und regionale Unterschiede zu überbrücken. Etwa zwei mal pro Jahr treffen sich die Mitglieder des Nationalen Koordinierungsausschusses, in dem alle Foren vertreten sind, dazwischen wird über die Distanz kooperiert. Immer wieder aber zeigt sich, dass die Kommunikation zwischen den Foren zu dünn ist. „Wir brauchen einen freien Fluss der Informationen, aber es gibt Lücken“, sagt ein aktives Mitglied.

Ein wichtiges Prinzip der ITPF ist es, erfolgreiche Ansätze eines Forums auch den Schwesterorganisationen verfügbar zu machen. „Wir wollen Prototypen, die in einem Forum Erfolg haben, auf nationaler Ebene übernehmen“, erklärt S.M. Govindarajan aus Chennai. So soll der zwischen den Foren durchaus bestehende Wettbewerb produktiv genutzt werden. Ein großer Teil dieser Innovationspotenziale bleibt bislang unausgeschöpft, da viele Informationen über aktuelle Entwicklungen in einem Chapter die anderen Foren gar nicht erreichen. Eine der vordringlichen aktuellen Zielsetzungen ist es daher, mehr Transparenz zu schaffen. Denn nur bei einer guten regionenübergreifenden Zusammenarbeit wird es den ITPF gelingen, ihre kollektive Stärke optimal zu nutzen und möglichst effizient und breitenwirksam Services zu entwickeln.

BPO-Professionals im Visier: neue Gewerkschaft?

An einigen Standorten entsteht derzeit eine neue Konkurrenz zu den ITPF: in Hyderabad und Bangalore werben sogenannte Centres for BPO Professionals (CBPOP) um Mitglieder unter den Arbeitnehmern. Ihr Ziel ist es, ITES/BPO-Professionals zu organisieren – also eine Klientel, für die es bereits bei den IT Professionals Foren differenzierte Angebote gibt. Die CBPOP verfolgen eine Strategie, die sich eher an traditionellen



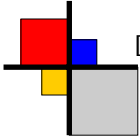
gewerkschaftlichen Ansätzen orientiert, und setzen den Akzent vor allem auf Schutzrechte und kollektive Verhandlungen; in einigen Unternehmen haben die CBPOP mit Unterstützung ausländischer Organisationen Aufsehen erregende Kampagnen gegen Menschenrechtsverletzungen in Unternehmen gestartet.

In Bezug auf ITES/BPO-Beschäftigte stellen die CBPOP für die Foren einen neuen Wettbewerber mit anderer Ausrichtung dar. Zu Widersprüchlichkeiten in der Außendarstellung führt dabei vor allem, dass einige führende ITPF-Mitglieder gleichzeitig auch in den CBPOP leitende Positionen übernommen haben. Um eine klare Orientierung zu bewahren – sowohl innerhalb der Foren wie auch in der öffentlichen Wahrnehmung – wird eine eindeutige, auch personelle, Abgrenzung zwischen den ITPF und den CBPOP erforderlich sein.

Ausblick: „Nichts kann uns stoppen“

Um sich als Organisation selbst zu tragen, müssen die IT Professionals Foren eine größere und vor allem stabile Mitgliederbasis gewinnen. Noch sind die Foren auf Unterstützung aus dem Ausland angewiesen. Eine der wichtigsten Herausforderungen für die ITPF ist es daher, das Serviceangebot zu professionalisieren und sich dafür - auch regionenübergreifend - besser zu organisieren. An innovativen Ideen mangelt es den Foren jedenfalls nicht, und auch nicht an Zuversicht: „Nichts kann uns davon abhalten, in wenigen Jahren 10.000 oder 20.000 Mitglieder zu haben“, so ein Mitglied aus Chennai.

Wenn die Foren nachhaltig erfolgreich sind und ihren Mehrwert für die Professionals belegen, könnten sie auch über Indiens Grenzen hinaus Ausstrahlkraft haben. Denn auch in anderen Ländern diskutieren Gewerkschaften über die Frage, wie sie den Bedürfnissen Hochqualifizierter besser entsprechen können. Das Interesse anderer Gewerkschaften an der Entwicklung der IT Professionals Foren ist daher groß.



Interview mit Gerhard Rohde, Leiter von UNI IBITS

Gerhard Rohde hat das Projekt der IT Professionals Foren von Anfang an koordiniert und steht in engem Kontakt mit den europäischen Förderorganisationen wie mit den ITPF.



Die IT Professionals Foren sind erst wenige Jahre alt – Priorität liegt derzeit auf der Mitgliedergewinnung. Was müssen sie dafür bieten?

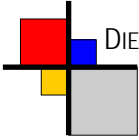
Am Anfang, bei der Gründung, haben die Leute Beiträge gezahlt, ohne eine Gegenleistung zu erhalten. Sie fanden einfach die Idee gut. Um neue Mitglieder zu organisieren, ist es jetzt notwendig, eine ganze Reihe von Dienstleistungen anzubieten. Denn bei den IT Professionals reicht es nicht aus, ganz im Sinne der traditionellen Gewerkschaften kollektive Stärke zu erreichen. Services sind zentral. Solche Dienstleistungen sind inzwischen mit dem HI-LIFE-Programm zum großen Teil entwickelt und müssen jetzt vermarktet werden. Und dafür braucht man eine effiziente Organisation und Administration.

Bisher werden die IT Professionals Foren noch mit Mitteln aus dem Westen gefördert. Mit welcher zeitlichen Perspektive?

Für die nächsten zwei oder drei Jahre wird es sicher noch notwendig sein, mit externen Mitteln dafür zu sorgen, dass die IT Professionals Foren eine ausreichende organisatorische Basis aufbauen und ihre Services professionalisieren. Auf Dauer müssen die IT Professionals Foren aber auf eigenen Füßen stehen und sich aus eigenem Einkommen – also Mitteln aus Mitgliedsbeiträgen und aus Gebühren für Dienstleistungen - finanzieren.

Was können andere Arbeitnehmerorganisationen von den ITPF lernen?

Die Gewerkschaften in anderen Ländern haben eine jeweils eigene Geschichte und bestimmte Strukturen. Das Modell der ITPF lässt sich daher mit Sicherheit nicht 1:1 übertragen – gerade dort, wo Gewerkschaften eine große Spannweite von Sektoren und Beschäftigten vertreten. Aber auch dort gibt es eine Diskussion über das Verhältnis von kollektiver Interessenvertretung und Dienstleistungen. Besonderen Nutzen aus dem Modell der ITPF kann man in Ländern ziehen, wo es im Bereich IT noch keine etablierten Organisationen gibt – in einigen Ländern Asiens, Osteuropas oder Lateinamerikas. Wenn die IT Professionals Foren sich als tragfähig erweisen, können sie andersorts als innovatives Vorbild für die Organisation von Professionals dienen.



7. Anhang: Teilnehmer und Reisestationen

Der Bericht basiert auf einem Besuch bei den indischen IT Professionals Foren von 16.-24. Februar 2005. Den Aktiven der IT Professionals Foren, die uns zahlreiche spannende Firmenbesuche und Gespräche ermöglicht haben, gilt mein aufrichtiger Dank.

TeilnehmerInnen der Delegation:

Karin Bancsi, HK-Privat, Dänemark
Karin Retvig, HK-Privat, Dänemark, Präsidentin UNI IBITS
Gerhard Rohde, UNI IBITS, Schweiz
Ann-Helen Westrup, SIF, Schweden
Bert Zetterberg, SIF, Schweden
Karin Hirschfeld, id text, freie Journalistin, Deutschland

Stationen der Reise:

ITPF Andra Pradesh, Hyderabad
ITPF Karnataka, Bangalore und Mysore
ITPF Maharashtra, Mumbai
ITPF Tamil Nadu, Chennai

Besuchte Firmen und Organisationen:

ACRIS Informatics (Medical Transcription), Chennai
Byrraju Foundation – Centre for Rural Transformation, Hyderabad
CIST Centre for Information Science & Technology, University of Mysore
Enhanced Customer Care, Chennai
HITEC City (Software Technology Park), Hyderabad
Infosys, Bangalore
LaserSoft und LITE Trainingsinstitut, Chennai
Orange, Chennai
Satyam, Hyderabad
Vinayaka IT Park, Chennai