Serie 10 Gebote für Kommunen

3 – Immer mehr Aufgaben und immer weniger Leute

[18.05.2020] Die öffentliche Verwaltung steht ebenso wie die Wirtschaft vor einer Herausforderung, die der demografische Wandel und eine Überalterung der Gesellschaft mit sich bringen, schreibt Autor Dominic Multerer. Die Lösung für den drohenden Arbeitskräftemangel sieht er in der Digitalisierung.

Ob Wirtschaft oder öffentlicher Sektor – beide stehen vor der gleichen Herausforderung, die demografischer Wandel und Überalterung stark beeinflussen: Es zeichnet sich schon jetzt ab, dass in Zukunft Arbeitskräfte fehlen werden und Stellen unbesetzt bleiben, schreibt Autor Dominic Multerer in seinem Buch „10 Gebote für Kommunen“. Das werde sich noch verstärken, wenn ein Großteil der Babyboomer-Generation in den Ruhestand geht. Gleichzeitig würden aber auch die Aufgaben wachsen, und das aus den verschiedensten Gründen.
Im Gegensatz zur Privatwirtschaft habe der öffentliche Sektor einen hohen Altersdurchschnitt im Personalstamm. Das bedeute, dass sich hier künftig gravierende Lücken auftun werden, die jetzt schon vielerorts offensichtlich seien. Denn auslaufende Stellen würden – oft aus Kostengründen – nicht nachbesetzt. Hinzu komme, dass es in absehbarer Zeit weniger Bewerbungen und weniger qualifizierte Nachfolger geben wird. Also müssten die stetig wachsenden Aufgaben vom immer weniger werdenden Fachpersonal erfüllt werden.

Buch mit sieben Siegeln

Die Lösung lautet: Digitalisierung. Und das ist für viele im öffentlichen Bereich ein Buch mit sieben Siegeln, wenn nicht gar ein Schreckgespenst, schreibt Multerer. Doch ohne den Einsatz von Technologie werde das Arbeitspensum auch vor dem Hintergrund von Wettbewerb, Marktorientierung, Marketing und bürgerfreundlichen Services künftig nicht zu schaffen sein. So wäre etwa der Online-Händler Amazon ohne Digitalisierung nicht in der Lage, sein vielseitiges Angebot vorzuhalten und könnte die täglich anfallenden millionenfachen Bestellungen nicht bewältigen. Die Automatisierung ermögliche es ihm, quasi jeden Winkel auf der Welt binnen kürzester Zeit zu bedienen – gleich, ob es dabei um die Bearbeitung von Anfragen, Reklamationen, um die Fakturierung, den Versand, um Rücksendungen oder Services geht. Der Wirtschafts- und Marketingexperte meint dabei nicht, dass Kommunen Amazon eins zu eins kopieren sollen. Sie könnten sich jedoch durchaus anschauen, wie der IT-Riese die vielfältigen Ansprüche der Kunden für sich löst, und überlegen, wie daraus eine individuelle Lösung für den eigenen Bereich abgeleitet werden könnte.

Bewusstsein und Know-how

Leider fehlten im öffentlichen Sektor häufig das Bewusstsein und auch das Know-how für die Digitalisierung. Aus diesem Grund müssten sowohl Mitarbeiter als auch Entscheider fit gemacht werden. Das reiche vom Bürgermeister über den Gemeinderat, die Abteilungs- und Ressortleiter und höre beim Hausmeister nicht auf. Es betreffe erfahrene und junge Mitarbeiter gleichermaßen. Zwar würde sich die junge Generation mit YouTube, Netflix, Instagram und ihrem Smartphone auskennen, das reiche aber nicht. Junge Mitarbeiter müssten auch die Digitalisierung verstehen und wissen, wie man diese Technologien sinnvoll einsetzen kann. Denn darauf kommt es an, argumentiert Multerer. Wichtig sei dabei, verständlich zu machen, dass es nicht um Stellenabbau geht, sondern dass mithilfe der Technik

Arbeitsprozesse vereinfacht, verbessert und effizienter gestaltet werden können. Davon würden alle in einer Kommune profitieren, nicht nur die Mitarbeiter und Verantwortlichen.

(co)

Zum YouTube-Video „Gebot 3: Immer mehr Aufgaben, immer weniger Leute“

Stichwörter: Panorama, 10 Gebote für Kommunen, Wettbewerb