

Generation Internet als Herausforderung für die öffentliche Verwaltung

Willi Kaczorowski, Cisco, Director Internet Business Solutions Group

Auch die öffentliche Verwaltung wird dem demografischen Wandel Tribut zollen müssen. Weil sich der Anteil der jungen Menschen, die einen Arbeitsplatz suchen, erheblich verringern wird, erwarten Experten einen harten Wettbewerb um die Talente von Morgen. „Wenn in den nächsten Jahren größere Alterskohorten pensioniert werden, müssen neue qualifizierte Mitarbeiter in einer Situation rekrutiert werden, in der das Arbeitskräfteangebot an Jüngeren schrumpft.“ (BMI 2008). Bereits heute beklagen Personalverantwortliche die rückläufige Bewerberzahl bei offenen IT-Positionen. Dies wird sich in den nächsten Jahren nicht nur in diesem Bereich verschärfen.

Allerdings wird das Personalmanagement im öffentlichen Dienst nicht nur von rückläufigen Bewerberzahlen geprägt. Zusätzlich werden die eingestellten jüngeren Bewerber auf eine Arbeitsorganisation treffen, in der dann drei Gruppen zusammenarbeiten müssen. In diesen Gruppen gibt es sehr unterschiedliche Einstellungen, Erfahrungen und Herangehensweisen in Bezug auf die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie. In der Arbeitswelt von Morgen werden –generalisierend - folgende Gruppen vertreten sein:

- Generation Internet – Digitale Eingeborene, die mit digitaler Technik aufgewachsen und für die es eine Selbstverständlichkeit ist, diese auch flächendeckend anzuwenden. Sie sind von digitaler Technologie geprägt und prägen diese zunehmend aber auch selbst.
- Digitale Immigranten, die digitale Technologie zwangsläufig in ihrem Berufsleben adaptieren mußten. Die meisten Mitglieder dieser Gruppe sehen sie meistens eher als notwendiges Übel als einen Quell der Freude an.
- Digitale Skeptiker, die digitale Technologie eher als unnötig ansehen, keine Affinität zur Technik entwickelt haben und ihre eMails noch durch ihre Sekretärin ausdrucken lassen.

Untersuchungen haben gezeigt, dass die Einstellung zum Einsatz digitaler Technologie keineswegs allein vom Alter abhängig ist. Auch in der Generation Internet gibt es eine kleine Gruppe von bildungs- und einkommensfernen Schichten, die mit dem Prinzip „Always on“ wenig anfangen können. Bemerkenswert ist auch für das andere Ende des Altersspektrums, daß die Gruppe der „Silver Surfer“ bei den Internetnutzern zu den am stärksten wachsenden Gruppen gehört.

Für das Personalmanagement im öffentlichen Dienst stellen sich somit zwei Herausforderungen:

- Integration der Generation Internet mit ihren unterschiedlichen Einstellungen und Erwartungshaltungen bezüglich der Nutzung digitaler Technologie in den Arbeitsprozeß und
- Organisation der Zusammenarbeit dieser Gruppen in der Behörde.

Wodurch zeichnet sich die Generation Internet aus?

Mitglieder der Gruppe sind im allgemeinen zwischen 15 und 30 Jahre alt, sehr technologieaffin und haben ein besonderes Faible für Internettechnologien. Sie verfügen über die nötigen Fähigkeiten und Fertigkeiten, dieses Wissen in ihrer persönlichen und beruflichen Umgebung umzusetzen.

Im Unterschied zu den beiden anderen Gruppen in der öffentlichen Verwaltung – digitale Immigranten und digitale Skeptiker – haben sie andere Einstellungs- und Erwartungsmuster, auf die

öffentliche Arbeitgeber reagieren müssen, wenn sie den Wettbewerb um die Arbeitskräfte von Morgen gewinnen wollen.

Beim IT-Gipfel der Bundesregierung wurde 2007 ein Projekt „DNAdigital“ ins Leben gerufen. Ziel des Projektes ist es, die Generation Internet mit Entscheidungsträgern in den Unternehmen zusammenzubringen. Bei DNAdigital wurden charakteristische Handlungs- und Erwartungsmuster der Generation Internet erarbeitet:

- Generation Internet verbringt viel Zeit online
- Work-Life-Balance wird neu definiert
- Hochgradige Vernetzung und collaboratives Arbeiten
- Nicht länger passive Rezipienten sondern aktiv Gestalter von Inhalten
- Ausgeprägte Kultur des (Wissens-)Teilens und freizügiger Zugang mit persönlichen Informationen
- Spaß im Berufsleben; Einsatz digitaler Spiele
- Erfolg soll kurzfristig belohnt werden

Konsequenzen für die Integration in das Arbeitsleben und zur Zusammenarbeit der drei Gruppen

Für die öffentliche Verwaltung stellen diese Handlungs- und Erwartungsmuster eine besondere Herausforderung dar, weil sie häufig konträr zu ihrer bisherigen Arbeitsweise stehen. Zum Einstieg werden acht Maßnahmen vorgeschlagen, die die Integration der Generation Internet in das Arbeitsleben der Behörde erleichtern und ihre Zusammenarbeit mit den anderen Gruppen fördern.

Handlungs- und Erwartungsmuster der Generation Internet

Handlungsmuster	Erwartungen
Bewerbungen/Fortbildung online	Elektronische HR Prozesse
Viel Zeit wird Online verbracht	Umfassender Online Zugang
Work-Life Balance	Collaborationstechnologien anbieten, die Arbeiten jederzeit und überall möglich machen
Hochgradige Vernetzung und kollaboratives Arbeiten	Akzeptanz und Förderung sozialer Netzwerke
Aktive Gestalter digitaler multimedialer Inhalte	Technologiewerkzeuge um sich aktiv einzubringen. Schwerpunkt: Video
Ausgeprägte Kultur des (Wissens-) Teilens	Einsatz von Wikis, Blogs etc. mit persönlicher Vernetzung und Bewertung
Spaß und digitale Spiele	Herausforderungen um digitale Spielsituationen schaffen
Orientierung an kurzfristigen Ergebnissen	Projektarbeit und kurzfristiges Feedback

- **Konsequente Digitalisierung der HR-Prozesse.** HR-Prozesse wie Rekrutierung, Mitarbeiterentwicklung und Training sollten jederzeit digital verfügbar sein. Web 2.0 Werkzeuge entwickeln sich jeden Tag weiter und werden leicht unüberschaubar. Deswegen

sollte es einen zentralen Anlaufpunkt für alle interaktive Blogs, Wikis und zentrale Web 2.0 Werkzeuge im Intranet geben.

- **Umfassender Online Zugang am Arbeitsplatz.** Es muss eine Selbstverständlichkeit sein, dass das Internet ohne Einschränkungen mindestens beruflich genutzt werden kann. Dies schließt auch die Aufhebung der derzeitigen Beschränkungen, Web 2.0 Anwendungen mit Flash-Technologie aufzurufen, ein.
- **Förderung von Work-Life Balance.** Die Generation Internet erwartet Werkzeuge für virtuelles Arbeiten, die sie unabhängig von Bürostandorten und Arbeitszeiten tätig werden lässt.
- **Akzeptanz und Förderung sozialer Netzwerke.** Weil die Generation Internet sich selbstverständlich in sozialen Netzwerken austauschen will, sollten die Behörden dies unterstützen. Analog zu den Unternehmen, könnten sie auch Verhaltensrichtlinien einführen, in denen Hinweise für den Umgang mit sozialen Netzwerken gegeben werden.
- **Einsatz von Technologiewerkzeugen, um sich aktiv einzubringen.** Die öffentliche Verwaltung arbeitet heute vor allem textbasiert. Die Generation Internet arbeitet und lernt jedoch eher multimedial. Deshalb sollte insbesondere eine Strategie erarbeitet werden, wie Videotechnologie in behördliche Prozessen genutzt werden kann.
- **Nutzung von Blogs, Wikis etc. mit persönlicher Vernetzung und Bewertungsmöglichkeiten.** Diese sind wesentlicher Bestandteil der Informations- und Austauschkultur der Generation Internet. Sowohl für den internen Informationsaustausch als auch für den Austausch von Informationen mit Bürgern und Unternehmen sollten sie stärker eingesetzt werden.
- **Herausforderungen um digitale Spielsituationen schaffen.** Digitale Spiele stellen ca. 1/3 aller genutzten Internetanwendungen der Generation Internet dar. Hier beweist sie ihre Multi-Tasking-Fähigkeit. Insbesondere für neue Situationen, in denen junge Mitarbeiter abteilungs- und behördenübergreifend zusammenarbeiten sollen, könnten digitale Spielsituationen - unterstützt durch Wettbewerbscharakter- eingesetzt werden.
- **Ausbau von Projektarbeit und kurzfristiges Feedback.** Diese multimedia- und -taskingfähige Generation erwartet kurzfristige Aufgabenstellung und ein begleitendes permanentes Feedback.

Viele Unternehmen haben sich auf die Erwartungshaltungen der Generation Internet eingestellt. Wenn die öffentliche Verwaltung den Wettbewerb um die Talente von Morgen nicht verlieren will, sollte sich das Personalmanagement mit diesem strategischen Thema rasch beschäftigen.