



Wer wird den Job machen?

Der wachsende Dienstleistungssektor als Chance und Herausforderung für die Kommunen

Von Dr. Uta M. Biermann¹

Dienstleistungen sind aus unserem Leben und unserer Wirtschaft nicht mehr wegzudenken. Die Lebensqualität der Menschen in Stadt und Land ist maßgeblich von der Qualität und zeitlichen Verfügbarkeit von Dienstleistungen abhängig. In gleichem Maße ist auch für Industrie und Mittelstand eine gute Infrastruktur leistungsfähiger Dienstleistungen ein wichtiger Standortfaktor.

Diese Entwicklung wird sich weiter fortsetzen: Wirft man einen Blick auf die zentralen Faktoren, die die steigende Nachfrage insbesondere nach personenbezogenen Dienstleistungen sowie den Angeboten leistungsfähiger (kommunaler) Infrastruktur verursachen, ist zu erkennen, dass der Bedarf auch weiterhin steigen wird. Die Nachfrage nach Dienstleistungen ist eng verknüpft mit gesellschaftlichen Entwicklungen, die unsere künftige Lebensweise prägen werden – nicht zuletzt aufgrund einer sich wandelnden Zeitstruktur unserer Gesellschaft.

Zwei prominente Faktoren sind der demografische Wandel und der wachsende Anspruch an Betreuung und (frühkindlicher) Bildung.

Der demografische Wandel

Die steigende Lebenserwartung der Menschen und die daraus resultierende verlängerte Altersphase hat unmittelbare Auswirkungen auf die Nachfrage nach Dienstleistungen, und das in vielerlei Hinsicht. Wenn die Menschen ihr Alter aktiv und gesund erleben, ergibt sich ein Plus an freier Zeit, das genutzt und gestaltet werden muss, zum Beispiel durch Freizeit und Wellness-Aktivitäten. Umgekehrt entsteht im Falle von Krankheit ein Bedarf an Betreuung und Pflege, der von der Gesellschaft aufgewandt werden muss, sei es durch Familie, in Kombination mit oder ausschließlich durch anderweitig verfügbare Pflegedienstleistungen.



Der wachsende Anspruch an Betreuung und Bildung

Auch im Bereich der Förderung, Bildung und Betreuung unserer Kinder und Jugendlichen besteht ein unumkehrbarer Trend in Richtung Ausbau auf allen Ebenen – Anzahl der Plätze, Ausweitung der Altersstufen von Krippenplätzen bis zu Ganztagschulen, jeweils mit flexibilisiertem und erweiterten zeitlichen Angebot – und das ist gut und richtig so. Diese Entwicklung führt im Bereich der Erziehungs- und Bildungsdienstleistungen (erfreulicherweise) ebenfalls zu einer stetig wachsenden Nachfrage, auch in Niedersachsen. In weiten Teilen des Landes ist die Betreuungsquote der unter Dreijährigen unter 25 Prozent und damit ein deutlicher Ausbau erforderlich. Gelingt dies nicht, wird dieser Mangel an Infrastruktur zum echten Standortnachteil bei der Suche nach qualifizierten Fachkräften werden.

Mehr Beispiele für den steigenden Bedarf an qualitativ hochwertigen Dienstleistungen ließen sich benennen. Die fortschreitende gesellschaftliche Modernisierung verändert die Lebensläufe und in der Folge auch die Lebensentwürfe der Menschen insgesamt. Verlängerte Ausbildungsphasen, ein verändertes Familienbild und neue kulturelle Einflüsse durch Migration, um nur einige Trends zu nennen, führen zu einem anderen „Miteinander“, zu mehr Mobilität, neuen Wohnformen, zu veränderten Erwerbsbiografien – und nicht zuletzt zu einem gewandelten Selbstverständnis von Männern und Frauen. All dieses befördert in der Konsequenz die Bedeutung einer gut funktionierenden Infrastruktur, wobei hier bereits sehr

deutlich wird, dass die umfassenden Erwartungen an den Dienstleistungssektor auch die Anforderungen an Qualität und Quantität der Dienstleistungen selbst – insbesondere was die zeitliche Flexibilität und Ausdehnung der Verfügbarkeit betrifft, verändern wird.

Damit ist ein weiterer zentraler Aspekt benannt – die Veränderungen in der Arbeitswelt. Mit dem Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft geht nicht zuletzt ein zunehmender Wechsel von kollektiven und standardisierten Zeitmustern (wie zum Beispiel die tägliche/wöchentliche Normalarbeitszeit) zu individualisierten und flexibilisierten Arbeitszeiten einher. Daraus resultieren veränderte Alltagszeiten, die tief in die Alltagsprozesse hineinreichen. Die Öffnungszeit des einen ist die Arbeitszeit des anderen – wodurch eine wachsende Infrastruktur selbst neuen Bedarf an Dienstleistungen zu „ungewöhnlichen“ Zeiten hervorruft.

Verschärft ist diese Situation in der „rush hour“ des Lebens, wenn junge Familien gleichzeitig Zeit und Geld benötigen, also hohe (zeitliche) Anforderungen durch Ausbildung, Arbeitswelt oder Karrierepläne mit der Betreuung von Kindern oder der Pflege der Eltern zusammentreffen. In dieser Phase ist eine bezahlbare Infrastruktur wichtige Voraussetzung „alles unter einen Hut zu bringen“ – und damit Lebensqualität zu ermöglichen.

Lebenswerte Städte und Gemeinden – ein gutes Dienstleistungsangebot als Standortfaktor

In dieser Situation stehen gerade Kommunen als ein wichtiger Akteur bei der Bereitstellung einer funktionierenden Infrastruktur in einer hohen Verantwortung – und vor erheblichem Gestaltungsspielraum. Angesichts der aufgezeigten Entwicklungen wird die Frage nach einer qualitativ hochwertigen, lebendigen und breit zugäng-

¹ Dr. Uta M. Biermann ist Beraterin der Wert.Arbeit Gesellschaft für Chancengleichheit, Arbeit und Innovation mbH mit Sitz in Berlin.

lichen Infrastruktur zu einer wichtigen Standortfrage für alle Generationen – vor allem auch mit Blick auf die, die mitten im Erwerbsleben stehen.

Hier schließt sich ein spannender Kreis – denn für eine langfristig positive Entwicklung des Dienstleistungssektors braucht es qualifizierte Fachkräfte. Diese zu gewinnen, bzw. zu binden wird auch und gerade im Dienstleistungssektor – nicht zuletzt für die Kommunen – eine zunehmende Herausforderung sein.

Natürlich stehen die Kommunen mit dieser Aufgabe nicht allein – und können sie auch nicht allein bewältigen. Das kommunale Angebot muss ergänzt werden durch die lokale Wirtschaft, die einen wichtigen Beitrag zu dieser Aufgabe leisten kann und muss– und selber wiederum durch attraktive Rahmenbedingungen angezogen und profitieren wird, zum Nutzen des gesamten Standortes.

Die Kommunen können in dieser Situation wichtige Impulse zu setzen, z.B. durch die Eröffnung eines Dialoges über die Innovations- und Beschäftigungspotenziale einer intelligent gestalteten Dienstleistungspolitik, die die Bedürfnisse der Menschen fest im Blick hat.

Ein sehr gelungenes Beispiel dafür findet sich in der Stadt Hanau. Auf Initiative der kommunalen Gleichstellungsbeauftragten ist dort eine Koordinierungsstelle entstanden, die eine bessere Balance von Beruf und Privatleben und mehr Lebensqualität durch familienfreundliche „Zeitbrücken“, „Zeitinseln“ und „Zeitfenster“ erreicht hat. Die Bausteine des Angebotes sind vielfältig und reichen von flexibleren Servicezeiten in Arztpraxen und der lokalen Handwerksbetriebe bis zur stundenweisen Entlastung von Familienangehörigen mit Pflegeaufgaben. Die Aktivitäten sind

stetig gewachsen und nicht zuletzt durch eine intensive Informations- und Öffentlichkeitsarbeit konnten fortwährend neue Angebote gewonnen werden, die einen Beitrag zu einer innovativen Dienstleistungslandschaft in Hanau leisten.²

Wertschätzung und Wertschöpfung als Leitplanken für einen erfolgreichen Standort und qualifizierte Fachkräfte der Zukunft!

Eine erfolgreiche Entwicklung des Dienstleistungssektors mit einem Gewinn an Lebensqualität für alle kann nach meiner Überzeugung in einem produktiven Wechselspiel von Wertschätzung und Wertschöpfung gelingen.

Warum Wertschätzung?

Obwohl der Dienstleistungsmarkt sich zahlenmäßig rasant entwickelt, sind die Rahmenbedingungen für die Beschäftigten einiger Segmente, zum Beispiel im Bereich von Einzelhandel, Gastgewerbe, Wach- und Sicherheitsdienstleistungen, Gebäudemanagement, Reinigung oder Pflegedienstleistungen vielfach schwierig, oftmals prekär: Ein hoher Anteil an geringfügiger Beschäftigung, Niedriglöhne, stark flexibilisierte (aber nicht verlässliche) Arbeitszeiten und geringe Möglichkeiten der Qualifikation prägen den Arbeitsalltag vieler Beschäftigter. Trotz der hohen Bedeutung der Tätigkeiten für einen funktionierenden Alltag ist die Wertschätzung oftmals gering. Das „Produkt“ Dienstleistung ist häufig nicht fassbar. Freundlichkeit am Hotelpflicht, Einfühlungsvermögen bei der Pflege Kranker und Alter und Öffnungszeiten bis mitten in die Nacht werden selten als Leistung wahrgenommen. Oft bestimmt der (niedrige) Preis darüber, ob eine Dienstleistung als „gut“ befunden wird.

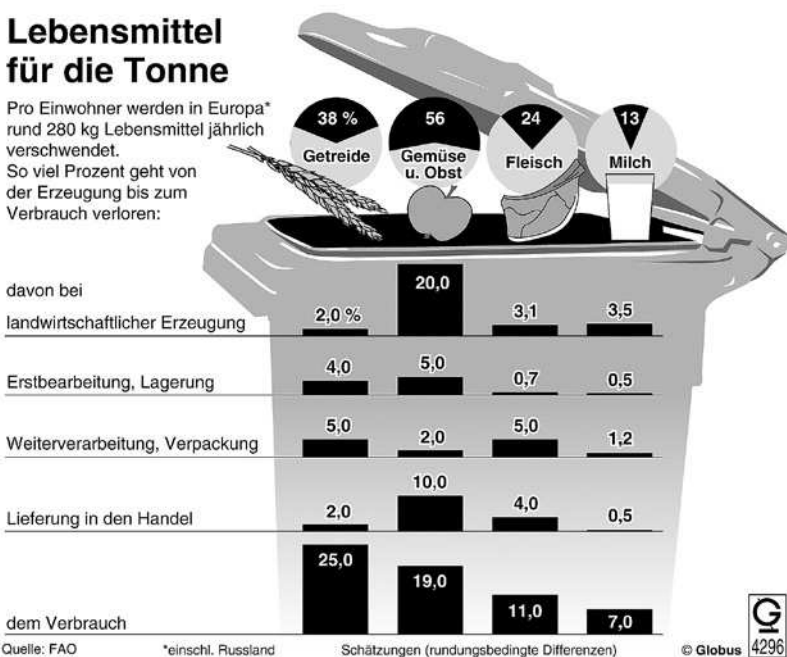
Dies gilt auch – wenn auch nicht in so deutlichem Ausmaß – für manche Bereiche in öffentlicher Verantwortung, zum Beispiel im Pflegebereich, in der Stadtreinigung oder in sozialen Dienstleistungen. Gemessen an der hohen Verantwortung und Bedeutung ihrer Arbeit wird den Beschäftigten nicht immer ausreichend Wert-

Lebensmittelverschwendung

Weltweit leiden mehr als 900 Millionen Menschen unter ständigem Hunger, viele von ihnen sind lebensbedrohlich unterernährt. Gleichzeitig geht fast ein Drittel aller Lebensmittel verloren, wird weggeworfen oder nach Mängeln bei Transport oder Lagerung vernichtet. In Europa sind das jährlich rund 280 Kilogramm pro Einwohner. Am größten ist die Verschwendung bei Obst und Gemüse. Mehr als die Hälfte der Produktion landet „in der Mülltonne“, davon 20 Prozent bereits im Rahmen der landwirtschaftlichen Erzeugung und noch einmal 19 Prozent beim Verbrauch in den Haushalten. Deutlich kleiner sind die Verluste bei Milch. Von hundert Litern gehen nur dreizehn verloren, davon sieben beim Verbrauch.

Lebensmittel für die Tonne

Pro Einwohner werden in Europa* rund 280 kg Lebensmittel jährlich verschwendet. So viel Prozent geht von der Erzeugung bis zum Verbrauch verloren:



² <http://www.hanau.de/lih/gesellschaft/familie/buendnis/index.html>

schätzung entgegengebracht – was sich nicht allein im Verdienst messen lässt. Anerkennung und Wertschätzung entstehen durch eine Reihe von Faktoren, sowohl auf gesellschaftlicher wie betrieblicher Ebene. Eine wichtige Säule der Wertschätzung ist die Anerkennung der Qualifikation, die hochwertigen Dienstleistungen erfordern, und verbunden damit die Möglichkeit, diese durch Weiterbildung aufrecht zu erhalten und fortzuentwickeln. Zu nennen sind hier auch ausreichende Möglichkeiten auch in Dienstleistungsberufen eine gute Balance zwischen Beruf und Privatleben zu realisieren, was gerade angesichts der notwendigen Arbeitszeiten oft besonders schwierig ist. Aber es kann auch gelingen, durch Möglichkeiten der (Mit-)Gestaltung von Arbeitszeiten funktionierende Zeitarangements zu finden, die Kunden wie Beschäftigten entgegenkommen. Hier können gerade kommunale Einrichtungen wichtige Pilotfunktion übernehmen und so eine gute Basis schaffen, um dauerhaft Fachkräfte zu gewinnen oder zu binden. Ähnliche Wege lassen sich mit Blick auf alternsgerechtes Arbeiten gehen und bieten die Chance, erfahrene Kräfte im Beruf zu halten. Wertschätzung ist auch aus der

Perspektive Kundinnen und Kunden – oder aus Sicht der Kommune der Bürgerinnen und Bürger – ein lohnender Begriff. Wer den Wert einer Leistung zu schätzen weiß, ist – kurz gesprochen – auch bereit, sie zu bezahlen, wenn er dazu in der Lage ist. Und auch dies bietet Gestaltungsspielraum, der schon heute und vor allem mit Blick auf die Anforderungen der Zukunft hilfreich sein wird.

Die Bedeutung von Wertschöpfung aus einem florierenden Dienstleistungssektor erschließt sich unmittelbar. Wobei wichtig ist, den Begriff nicht allein wirtschaftlich zu fassen. Wertschöpfung entsteht auch durch Investitionen in ein funktionierendes Gemeinwesen, zum Beispiel mit Blick auf Bildungserfolge. Hierdurch werden dann wiederum nachhaltig Grundlagen für gute Arbeit und auch die langfristige Sicherung von Fachkräften gelegt.

Impulse für eine innovative Dienstleistungspolitik setzen

Die Gestaltung eines zukunftsfähigen Dienstleistungssektors ist eine Chance und eine Herausforderung für die Kommunen. In diesem Spannungsfeld lohnt es, den Blick für das Wechs-

spiel zwischen Wertschätzung und Wertschöpfung insbesondere mit Blick auf die nachhaltige Ausgestaltung der Beschäftigung im Dienstleistungssektor zu öffnen. Dies ist nicht zuletzt ein Ansatz, um Fachkräfte zu gewinnen, die sich für eine Tätigkeit im Dienstleistungssektor – im öffentlichen Dienst, der Verwaltung, in personenbezogenen Dienstleistungen oder im Handel, qualifizieren und dort tätig werden – und damit einen wichtigen Beitrag zu einer lebendigen Infrastruktur und Lebensqualität für alle zu leisten.

In der Praxis geht es im ersten Schritt darum, den Dialog über die Perspektiven einer innovativen und nachhaltigen Dienstleistungspolitik aufzunehmen. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, die hierzu einen Beitrag leisten können, gibt es auf vielen Ebenen – in der (lokalen) Wirtschaft und den Betrieben, in Pflegeeinrichtungen und Kitas, mit Verantwortlichen in der Personalplanung, mit Beschäftigten, bzw. ihren Interessensvertretungen, mit Bürgerinnen und Bürgern und nicht zuletzt in den Gremien der Kommunalpolitik. Gemeinsam lassen sich ganz konkrete Handlungsoptionen entwickeln, um Wertschätzung gegenüber Dienstleistungen und den Beschäftigten zu steigern.

UMWELT

Große Preisverleihung für kleine Klima-Checker



Kann man schon mit den jüngsten Schülerinnen und Schülern die komplexen Themen Klimawandel und Klimaschutz behandeln? Welch vielfältige Klimaschutzaktivitäten es an niedersächsischen Grund- und Förderschulen bereits gibt, hat der Schulwettbewerb „Klima-Checker 2011“ gezeigt. Dieser wurde vom Projekt „Klimawan-

Die Castellschule Lingen erhielt einen 1. Preis für ihr Theaterstück „Konferenz der Mülltonnen“. Mit ihnen freuten sich (letzte Reihe von links): Thomas Vorholt (Vorstandsmitglied der VGH-Versicherungen), Rainer Timmermann (Präsident des Niedersächsischen Städte- und Gemeindebundes für die Arbeitsgemeinschaft der kommunalen Spitzenverbände) und Markus Steinbach (Jurymitglied)