

Klaus Lenk

Neue Dienstleistungsstrukturen als Chance für den ländlichen Raum

Berlin, 30. März 2004

Kleine Allround-Serviceläden nach dem Muster des „KOMM-IN“ in der Gemeinde Sternenfels bei Pforzheim kombinieren die Vorteile von kommunalen Bürgerämtern mit Dienstleistungsangeboten über das Internet. Verwaltungsleistungen und sonstige Dienstleistungen sind in leicht erreichbaren „Tante-Emma-Dienstleistungsläden“ erhältlich, so wie wir es bei Lebensmitteln gewohnt sind, die wir ja auch in der Regel nicht direkt beim Bauern oder Gärtner kaufen. Ein „Dienstleistungs-Einzelhandel“ erübrigt lästige Wege zu den „Produktionsstätten“ der einzelnen Anbieter, zum Arbeitsamt oder zur Autozulassungsstelle in der Kreisstadt. Die Zuständigkeiten für die Erstellung dieser Leistungen brauchen dabei nicht verändert zu werden. Diese Trennung von Produktion und Vertrieb von Diensten bringt vor allem dann Vorteile, wenn in einer bestimmten Lebenslage bzw. Geschäftssituation Kontakt mit einer Vielzahl von Verwaltungsstellen und sonstigen Leistungsanbietern aufgenommen werden muss.

Aber es wird nicht nur der Vertrieb in die Nähe der Abnehmer gerückt, auch Rationalisierungsvorteile durch neuartige Strukturen und bessere Auslastung der „Produktionsstätten“ werden möglich. Diese können größer werden und weiter entfernt angesiedelt sein. Bei Leistungen, für die die Kenntnis von Land und Leuten nicht unmittelbar erforderlich ist, sind somit enorme Produktivitätsgewinne möglich.

Warum werden diese Möglichkeiten nicht schneller umgesetzt? Die technische Faszination des Internet hat die praktische Innovation eines Dienstleistungs-Einzelhandels in den Hintergrund gerückt. Derartige Innovationen werden immer noch nicht ernst genommen, allen Reden über den Innovationsstandort Deutschland zum Trotz. Um dies zu ändern, wird ein Innovationsbündnis vorgeschlagen. Technische und soziale Gestaltung müssen zusammengeführt und die erforderliche politische und fachliche Unterstützung muss eingespannt werden.

Literaturhinweis:

Klaus Lenk und Gudrun Klee-Kruse, Multifunktionale Serviceläden. Ein Modellkonzept für die öffentliche Verwaltung im Internet-Zeitalter. Berlin: edition sigma, 2000 (=Modernisierung des öffentlichen Sektors, Sonderband 15).