

Sternenfels – Dorf der Zukunft

Seit vielen Jahren ist die kleine Gemeinde Sternenfels in Baden-Württemberg Partner des Landes wenn es um die Weiterentwicklung des ländlichen Raumes und um innovative Zukunftsprojekte geht. Durch zahlreiche Einzelprojekte hat sich der abseits von den Ballungsgebieten gelegene 2750 Einwohner-Ort bundesweit einen Namen im Bereich der ganzheitlichen Dorfentwicklung gemacht. Der europäische Dorferneuerungspreis, die Anerkennung als weltweites Projekt der EXPO 2000 und die Aufnahme in Bundesprojekte im Bereich der neuen Medien (Telearbeit) zeigen an, dass sich dieser kleine Ort auf den Weg zum Dorf der Zukunft gemacht hat.

Dorfentwicklung wird hier als ganzheitlicher Prozess verstanden, der von den Bürgern selbst getragen werden muss. Daher sind die Sternenfelser Projekte stets mit den Bürgern selbst entwickelt, diskutiert und umgesetzt. So auch bei der Entwicklung des KOMM-IN Dienstleistungszentrums.

Ausgangslage

Die neuen Informationstechnologien verändern nicht nur die Arbeitswelt in der freien Wirtschaft, sondern sie wirken sich auch nachhaltig auf die Strukturen der öffentlichen Verwaltung in Bund, Ländern und Gemeinden aus. Dabei müssen Verwaltungshandlungen und Dienstleistungen digitalisiert, Geschäftsprozesse neu definiert und in neue technische Strukturen integriert werden. In der Konsequenz ergibt sich eine umfassende Verwaltungsreform, die alle Verwaltungsebenen grundlegend verändern und insbesondere dem ländlichen Raum neue Chancen ermöglichen wird. Um diese unaufhaltsam auf uns zukommende Reform in die richtigen Bahnen zu lenken, bedarf es innovativer Konzepte, die eine drohende Entortung verhindern. Der Verlust des lokalen Bezugs der Menschen hätte fatale Folgen für den Fortbestand und die Entwicklung der Kommunen.

Die Globalisierung der Wirtschaft bringt eine zunehmende Zentralisierung und Konzentration im Dienstleistungs- und auch im Bankenbereich mit sich. Mit der Neustrukturierung der Post fing vor Jahren die Welle der Filialschließungen an, mit den Banken nimmt sie derzeit ihren Lauf. Die Konkurrenzsituation auch im Bankenbereich verschärft sich zunehmend, so dass kleinere unrentablere Geschäftsstellen geschlossen werden müssen. Diese Schließungsvorhaben sind schon so konkret, dass es verwundert wie leise dieser Exodus vonstatten geht. Auch die Sparkassen haben sich intern bereits auf eine massive Schließung von Zweigstellen vorbereitet; die Volksbanken haben dies bereits öffentlich angekündigt.

Dies bedeutet, dass gerade die kleineren Kommunen mit ihren Ortschaften und Städte mit ihren Stadtteilen die Verlierer dieser Entwicklungen sind und deren Bürgerschaft künftig auf vielfältige Dienst- und Serviceleistungen verzichten müssen.

Die Situation gewinnt an Dramaturgie wenn man dann beobachtet, dass auch andere Einrichtungen der Grundversorgung, kleine Lebensmittelläden, Gastronomiebetriebe und Fachgeschäfte schließen. In manchen Ortsteilen gibt es überhaupt keine Einrichtungen mehr.

Die Dienstleistungsentwicklung einer Kommune, gerade im ländlichen Raum, ist eines der wichtigsten Instrumente der Strukturpolitik sowie ein wesentlicher Standort- und Imagefaktor. Gefragt sind Konzepte, die zur Erhaltung, Sicherung und Erweiterung des lokalen Lebens- und Wirtschaftsraumes führen.



KOMM-IN Dienstleistungszentrum

Die Abwanderung von Dienstleistern aus dem ländlichen Raum zu stoppen und neue Formen für die Kooperation von Verwaltung und Wirtschaft zu entwickeln waren Anforderungen, die im Rahmen einer Totalbefragung der Universität Tübingen (im Jahre 1997) in der Gemeinde Sternenfels durch die Bürger gestellt wurden.

Aus diesen Vorgaben entstand das Konzept *KOMM-IN* als ein Informations-Kommunikations- und Dienstleistungsmittelpunkt, ein Marktplatz der Zukunft, der virtuelle und persönliche Begegnungen zulässt. Kompetenz aus den Zentren wird erstmals virtuell durch Videokonferenz- und Internettechnologie in den ländlichen Raum transferiert. Die Bürgerschaft spart Fahrten und Zeit für Behördengänge und sonstigen Erledigungen in größeren Städten.

Um eine Kostendeckung zu erreichen wurde eine Vielzahl unterschiedlicher öffentlicher, privater, gewerblicher, sozialer und kommunaler Dienstleistungen räumlich, personell und organisatorisch zusammengefasst und durch Verwaltungs-Lotsen vor Ort angeboten. Der Freiraum für den persönlichen Kundenkontakt sowie für die Beratung und Unterstützung auf allen Verwaltungsebenen ist ein wesentliches Element des *KOMM-IN*.

Die Vorteile für die Bürgerschaft liegen auf der Hand. Mit *KOMM-IN* werden die Dienstleistungen nachhaltig in der Kommune erhalten und neue Dienstleistungen erstmals angeboten. Alle Leistungen können an einem Punkt in der Gemeinde erledigt werden. Neue Kommunikationstechniken ersparen Wege, Zeit und Geld. Wichtig ist die Begleitung und Betreuung der Kunden in die und in den virtuellen Angeboten der Partner. So bedienen die Mitarbeiter einen Kunden beispielsweise auf der Stellenbörse des Arbeitsamtes, dem Bestellservice der Abfallwirtschaft, den Angeboten der Tageszeitungen im Internet und helfen bei der Antragstellung bei digitalen Formularen der AOK, sowie anderer Partner.

Sie begleiten ihn auf die Internet-Plattform, verbinden mit einem Sachbearbeiter oder Kundenberater über Videokonferenz und helfen ihm beim Umgang mit der neuen Technik. Die Mitarbeiter bedienen kundenorientiert und kundenfreundlich; so sind auch die Öffnungszeiten konzipiert: Montag bis Samstag 8.30 Uhr bis 13 Uhr und von Montag bis Freitag von 14.30 Uhr bis 18.30 Uhr. Gerade die Möglichkeit Samstags Verwaltungsleistungen zu erledigen begeistert die Kunden. Bedeutet sie doch für manche berufstätigen Personen die einzige Chance, ohne Inanspruchnahme von Urlaub, Verwaltungsleistungen zu bekommen.

Damit kann der öffentliche Sektor zum Schrittmacher für höhere Dienstleistungsqualität werden. Die konsequente Ausrichtung des Verwaltungskontaktes von Bürgern an ihren Lebenslagen führt zu einer wichtigen Forderung. Es reicht nicht aus, diese Lebenslagen nur zum Zwecke der Strukturierung des Zugangs über das Internet zu berücksichtigen. Will man Lebenslagen wirklich ernst nehmen, dann muss das auch dazu führen, den Bürgern die freie Wahl des Kommunikationskanals zu ermöglichen, einschließlich während des laufenden Vorgangs. Auch künftig wird eine Mehrzahl der Bürger den persönlichen Kontakt suchen.

Durch die konsequente Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Führungskräfte sowie der Bürgerinnen und Bürger wird eine völlig neue Positionierung der Kommunalpolitik geschaffen. Der Freiraum für den persönlichen Kundenkontakt und für die Beratung und Unterstützung auf allen Verwaltungsebenen ist zentrales Element des *KOMM-IN*. Regelmäßig durchgeführte Bürgerbefragungen führen zu kontinuierlichen Veränderungen und Verbesserungen der an den Wünschen und Bedürfnissen orientierten Geschäftsprozesse der Kunden.

Die Vorteile für die Kommunen sind ebenso eindeutig: So wird durch *KOMM-IN* das Dienstleistungsangebot am Standort aufgewertet und die Infrastruktur gestärkt. Für viele Gemeinden bringt *KOMM-IN* längst abgewanderte Dienstleistungsangebote wieder zurück, bisher nur in den Zentren angebotene Leistungen sind erstmals vor Ort erhältlich. Die Kundenorientierung, gerade bei kommunalen Dienstleistungen, stärkt das Image der Kommune und bringt auch in der Verwaltung sowie bei den Mitarbeitern eine Erhöhung der Produktivität mit sich. Die Kommune begleitet im *KOMM-IN* die Bürger in die Informations- und Kommunikationsgesellschaft und schafft einen Kommunikationsort, einen Marktplatz – Menschen treffen und begegnen sich hier, erhalten Dienstleistungen, ohne an eine klassische Behörde erinnert zu werden.

Für die beteiligten Partner ergeben sich ebenfalls eine ganze Reihe Vorteile: Die Leistungen werden durch das Personal des *KOMM-IN* Betreibers ausgeführt, so dass kein eigenes Personal des Partners eingesetzt werden muss. Durch die Präsenz im *KOMM-IN* können neue Märkte erschlossen, die eigene Marke gestärkt und der Vertrieb vor Ort unterstützt werden. Die Bündelung von Leistungen bringt eine hohe Kundenfrequenz und bildet die Grundlage für Cross-Selling Effekte. Die dabei entstehenden Synergien eröffnen für alle Partner hohe Nutzenpotentiale.

Die sehr gut ausgebildeten und laufend geschulten Mitarbeiter garantieren eine hohe Dienstleistungs- und Servicequalität.

Das *KOMM-IN*-Konzept wurde durch eine Expertengruppe aus Planung, Marketing, Vertrieb und Verwaltung zu einem vertriebsfähigen Produkt weiterent-

wickelt, das in seiner Qualität, in Geschäftsprozessen zertifiziert, bundesweit einsetzbar ist und für großes Interesse sorgt. Das umfangreiche, modular aufgebaute Produkthandbuch zeigt auf, wie das KOMM-IN Konzept umgesetzt wird. Speziell geschulte Berater unterstützen die Gemeinden und Betreiber bei der Implementierung von KOMM-IN. Von der Marktanalyse, der Auswahl und Einwerbung von Partnern, die Anpassung der Geschäftsprozesse, über die Mitarbeiterschulung bis hin zur Eröffnung des KOMM-IN reicht der Leistungskatalog des Konzeptes. Das Ziel ist es, ein Netzwerk eigenständiger KOMM-IN Dienstleistungszentren aufzubauen, ein Netzwerk der Kommunen.

Das nach DIN EN ISO 9001 zertifizierte Konzept eines bürger- und zukunftsorientierten Dienstleistungszentrums enthält als wesentliches Element ein eigens entwickeltes *KOMM-IN Qualitätsmanagement-System (QMS)*, bei dem erstmals Vorgänge der öffentlichen Verwaltung dokumentiert, modelliert und zusammen mit gewerblichen Geschäftsprozessen in ein homogenes System integriert wurden. Durch den modularen Aufbau eines *KOMM-IN* ist die Errichtung dieses einzigartigen Konzeptes an allen Standorten individuell realisierbar. Das QM-System ermöglicht es, dass alle Leistungen der KOMM-IN Partner aus einer Hand angeboten werden können. D.h. die Gemeindemitarbeiter erledigen auch Leistungen der öffentlichen und gewerblichen Partner und unterstützen deren Betrieb.

Netzwerk der KOMM-IN Dienstleistungszentren

Derzeit entstehen in Baden-Württemberg mehrere KOMM-IN Dienstleistungszentren mit ganz unterschiedlichen Leistungsmodulen. Als Betreiber kommen dabei neben den Gemeinden selbst auch die Banken, Kooperationen der Gemeinde mit Unternehmen (Private-Public-Partnership) und Unternehmen alleine in Frage. Aus dem gesamten Bundesgebiet gibt es bereits Anfragen von Kommunen, Banken und Unternehmen, die sich für das in Sternenfels entwickelte Konzept interessieren.

Das *KOMM-IN* Dienstleistungszentrum in Sternenfels ist Piloteinrichtung und Entwicklungsabteilung für die bundesweit einsetzbare Konzeption. Es wurde zusammen mit einem Gründer- und Innovationszentrum, dem TeleGIS Innovationszentrum in einer früheren Fabrik aufgebaut. In diesem Zentrum werden modellhaft auch neue Ideen für die Zukunft der Arbeit im ländlichen Raum erprobt.

Arbeitsamt, Kommunalverwaltung, Polizei, Post, AOK, Landratsamt, Tageszeitung, Sparkasse Pforzheim, Immobilien, Reisebüro, Telefondienstleistungen, Verbraucherzentrale sind nur einige der Partner im KOMM-IN Sternenfels. Interesse bekundet haben bereits auch die IHK, Handwerkskammer und Energieversorgung. Kommunen und Kommunalverbände, Banken und Sparkassen sowie Wirtschaftsunternehmen können, nach dem Konzept der KOMM-IN-Concept GmbH, das Dienstleistungszentrum betreiben und um jeweils regionale Partner ergänzen. Daher wird KOMM-IN in anderen Gemeinden und Bundesländern unterschiedliche Partner haben und die regionalen und länderspezifischen Bedürfnisse aufnehmen.

Ein wissenschaftlicher Beirat mit Experten aus den Verwaltungen, Universitäten, Hochschulen begleitet das Konzept und gibt entsprechende Impulse für die Weiterentwicklung.

Leistungsfähige Innovationsbündnisse sind gegenwärtig die wichtigste Voraussetzung für den Einstieg in eine neue Etappe der Modernisierung von Staat und Verwaltung. Sie werden entstehen, wenn sich bei allen Beteiligten ein Bewusstsein der Chancen herausbildet, das über eine kurzatmige Internet-Euphorie hinaus auf tragfähigen Visionen eines künftigen Electronic Administration bzw. Electronic Government beruht. Trotz aller Vorteile, die das Internet bietet, bleibt abschließend zu bemerken: Neue Medien haben bisher nie die alten vollständig ersetzt, sondern sind allenfalls mit ihnen neue Verbindungen eingegangen und haben sie zur Neupositionierung gezwungen.

Weitere Informationen über das KOMM-IN Dienstleistungszentrum:

TeleGIS Innovationszentrum - Maulbronner Str. 26 - 75447 Sternefeld
Dipl. Kfm. Thomas Hörschele - Internet: www.komm-in.de
E-Mail: komm-in@sternenfels.org Tel. 07045/970-5612 Fax: 07045/970-500
Weitere Anlagen: Handzettel des Powerpoint-Vortrages