

Neue Medien: Chancen auf lokaler Ebene. In: Institut Arbeit und Technik: Jahrbuch 1995. Gelsenkirchen, S. 54-65

Einleitung

Auch wenn noch viele Gestaltungsoptionen und Handlungsmöglichkeiten offen sind, nimmt die "Informationsgesellschaft" immer deutlicher Konturen an: Information-Highways, Multimedia oder Teleökonomie sind Schlagworte, die derzeit hoch im Kurs stehen. Die Leistungsfähigkeit von Telekommunikationsequipment ist in den letzten Jahren sprunghaft gestiegen, digitale Übertragungsnetze machen es möglich, immer besser und immer billiger zu kommunizieren - und dies weltweit. Das einstmals als Vision beschworene "globale Dorf" ist längst ein Teil der Realität geworden, Kommunikation und Datenaustausch sind problemlos von einem Punkt der Welt zu einem anderen möglich. Ehemals nur mit großem Aufwand überwindbare räumliche Distanzen sind somit auf ein Miniaturmaß zusammengeschrumpft.

Es sind vor allem große Unternehmen, die die Möglichkeiten der weltweiten Kommunikation bereits intensiv nutzen: Die Wartung der Computer der Lufthansa z. B. wird - über Nacht - von Spezialisten vorgenommen, die in Manila (Philippinen) sitzen. Und der Computerhersteller Dell hat ein zentrales Servicezentrum in Irland eingerichtet, bei dem Kunden aus allen Ländern Europas - in ihrer jeweiligen Landessprache - technischen Support erfragen können.

Bleibt die Frage, ob Kommunikation oder Informationsaustausch in Zukunft nur noch weltweit stattfinden wird und dies dazu führen wird - wie US-Vizepräsident Al Gore prophezeit -, daß sich durch das globale Informationsnetz neue Gemeinschaften herausbilden. Oder - und dies wird im Mittelpunkt dieses Artikels stehen - ob sich auf lokaler Ebene Ansatzpunkte ergeben, von den neuen Möglichkeiten und Chancen des Informationszeitalters zu profitieren.

Die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes - Konsequenzen für die Politik

Den Vorgaben der Europäischen Union entsprechend, soll 1998 auch in Deutschland das Monopol der Telekom für den öffentlichen Telefondienst und die Netzinfrastruktur fallen. Auf Bundesebene wird gegenwärtig ein neues Telekommunikationsgesetz diskutiert, das die Rahmenbedingungen für den liberalisierten Telekommunikationsmarkt festlegen soll. Eine Reihe von künftigen Wettbewerbern der Telekom bereitet sich auf die Zeit ab 1998 vor. Dies gilt vor allem für große Unternehmen, die in schon liberalisierten Segmenten des Telekommunikationsmarktes (etwa im Mobilfunk) tätig sind, wie Mannesmann, RWE, Thyssen oder VEBA. Darüber hinaus sind zahlreiche weitere Anbieter bestrebt, ihre bereits für den internen Gebrauch vorhandenen Netze zu erweitern und zu vermarkten - regionale Energieversorgungsunternehmen, Stadtwerke, Banken und private Kabelfernsehenbetreiber. Auch internationale Telekommunikationsunternehmen, wie etwa AT&T, British Telecom, Cable & Wireless oder Bell South drängen auf den deutschen Markt. Für die Übernahme von bundesweiten Telefonlizenzen werden vor allem Konsortien in Frage kommen, die vorrangig unter der Führung großer deutscher Unternehmen, meistens unter Beteiligung internationaler Partner, gebildet werden. Die kleineren Anbieter werden im wesentlichen auf regionaler Ebene tätig sein.

Mit der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes wird vermutlich eine Dezentralisierung einhergehen. Die Entstehung von regionalen Anbietern von Netzen und Dienstleistungen wird neue Kooperationszusammenhänge und neue Gestaltungsmöglichkeiten eröffnen. Perspektivisch könnte so mittelfristig eine lokale Telekommunikationspolitik entstehen. Dabei könnten sich Strukturen entwickeln, die denen der regionalisierten Strukturpolitik in Nordrhein-Westfalen vergleichbar sind: Regionale Akteure definieren gemeinsam ihre Strategie und

setzen kooperative Aktivitäten um.

Aus ihrer Verantwortung gegenüber ihren Bürgern heraus müßten die Kommunen ein Interesse daran haben, daß gemeinwohlorientierte Nutzungen der entstehenden Netze ermöglicht und gefördert werden. Damit sind zum einen Fragen des allgemeinen und gleichen Zugangs zu den neuen technischen Möglichkeiten angesprochen. Zum anderen geht es darum sicherzustellen, daß diese Möglichkeiten nicht nur kommerziell, sondern auch beispielsweise für Zwecke von Bürgerinformation, Bildung und Kultur genutzt werden können. Dieses allerdings sind Aspekte, die in der gegenwärtigen Diskussion in bemerkenswerter Weise zu kurz kommen.

Potentiale für Anwendungsfelder auf lokaler Ebene

Im Vorgriff auf die Verabschiedung und das Inkrafttreten des Telekommunikationsgesetzes gibt es inzwischen erste Ausnahmegenehmigungen, die es einzelnen Unternehmen ermöglichen, in Modellversuchen auf regionaler Ebene neue Techniken und Dienstleistungen zu testen und weiterzuentwickeln. Bislang stand dabei der Ausbau der Infrastruktur im Vordergrund. Um allerdings die Nutzung dieser Infrastruktur zu gewährleisten, besteht die vordringliche Aufgabe darin, nach erfolgversprechenden Anwendungsfeldern für Telekommunikation zu suchen. Vor diesem Hintergrund werden an vielen Orten - national wie international - Projekte initiiert, in denen die Resonanz potentieller Anwendungsfelder bei privaten Haushalten und Unternehmen getestet werden sollen. Einer der größten Modellversuche wird derzeit vom Medienkonzern Time Warner in Orlando (Florida) durchgeführt: Insgesamt bis zu 4000 Haushalte sollen über ein Glasfasernetz Zugang zu Dienstleistungen wie Video-on-demand, Electronic Shopping, interaktive Videospiele, Nachrichtenservices oder Weiterbildungsangeboten erhalten. Auch in Deutschland werden derzeit und in naher Zukunft in verschiedenen Kommunen Pilotprojekte in Gang gesetzt:

- In einer ähnlichen Größenordnung und mit einem ähnlichen Angebotsspektrum wie in Orlando wird in Baden-Württemberg unter Federführung der Telekom im Raum Stuttgart ein auf drei Jahre angesetztes Multimedia-Pilotprojekt durchgeführt, an dem insgesamt 4000 Haushalte und Kleinbetriebe beteiligt werden sollen. Weitere Telekom-Projekte gibt es in Berlin, Hamburg, Köln/Bonn, Nürnberg und Leipzig.
- Unter Federführung der Vebacom und einer Allianz von Medien-, Computer-, Telekommunikations- und Softwareunternehmen wird in Nordrhein-Westfalen "Info-City NRW" initiiert. Die Städte der Rhein/Ruhr-Region werden hierbei über einen Glasfaser-Hochgeschwindigkeitsring miteinander verbunden, und es werden Dienste für Unternehmen und private Haushalte angeboten; u. a. Tele-Arbeit-Netze, Tele-Learning-Netze, spezielle Wissenschaftsnetze, Telemedizin-Dienste, Datenaustausch zwischen Verwaltungen in Städten und Gemeinden, Archivnetze und Transportnetze für Fernseh- und Videoproduktionen, Video-on-demand, Teleshopping, Telebanking sowie Bürger- und Stadtinformationssysteme.
- In Gelsenkirchen ist der Pilotversuch "Multimedia Gelsenkirchen" unter Beteiligung der RWE Energie, der RWE Telliance und der Stadt Gelsenkirchen geplant. Ziel des Versuchs ist, unterschiedliche technische Plattformen zu testen und Nutzerverhalten und Nutzerakzeptanz zu analysieren. Ein ähnliches Projekt soll in Köln unter dem Label "KID-online" (Kölner Interaktive Dienste) laufen.

Insgesamt ergibt sich also auf kommunaler Ebene eine Vielzahl von Dienstleistungs- und Serviceangeboten, die via Datennetz an die dort ansässigen Unternehmen oder die dort vorhandenen privaten Haushalte "gebracht" werden kann. Im folgenden werden exemplarisch drei Bereiche - Kommunalverwaltung, Gesundheitswesen und Lebensmittelservice - vorgestellt, um die Chancen für die Entwicklung des lokalen Dienstleistungsspektrums zu

verdeutlichen.

Die Kommunalverwaltung: Bürgerfreundlicher und kostengünstiger durch die Nutzung der Telekommunikation

Einige Kommunen haben bereits damit begonnen, die neuen Möglichkeiten der Telekommunikation für eine sowohl kostengünstigere als auch bürgerfreundlichere Gestaltung ihrer Verwaltung zu nutzen, viele weitere entwickeln derzeit Ideen und erste Konzepte. Dabei läßt sich eine Vielzahl von Dienstleistungen ausmachen, die durch die Ausschöpfung von bereits verfügbaren technischen Möglichkeiten (etwa Modem und Telefonleitung bzw. ISDN) bereits kurzfristig realisierbar sind:, wie beispielsweise

- die Vernetzung von KfZ-Betrieben und Zulassungsstelle zur beschleunigten Abwicklung von KfZ-Zulassungen,
- Stadtwegweiser (Adressen und Öffnungszeiten von Ämtern, Übersicht über Ansprechpartner zu unterschiedlichen Fragen),
- kommunalpolitische Kommunikation (von der Bereitstellung von Ratsprotokollen und -tagesordnungen bis hin zu der Möglichkeit, per e-mail mit den Ratsmitgliedern in Kontakt zu treten),
- Umweltinformationssysteme,
- Informationen und Kontaktadressen von örtlichen Vereinen, Initiativen, Selbsthilfegruppen,
- elektronische Formulare, um Anträge auf Genehmigungen in den unterschiedlichsten Bereichen zu ermöglichen,
- Veranstaltungskalender (verbunden mit der Möglichkeit von elektronischen Platzbuchungen),
- Volkshochschulprogramme und -anmeldeverfahren.

Diese Liste ließe sich beliebig um zahlreiche weitere Angebote verlängern, die dazu beitragen, die Kommunalverwaltung sowohl billiger als auch besser zu machen. Für die einzelne Kommune geht es darum, pragmatisch anzufangen, erste Erfahrungen zu sammeln und ihre Aktivitäten nach und nach auszubauen. Internationale Beispiele, insbesondere in den USA und in Kanada, zeigen ein breites Spektrum an Angeboten, die von den einzelnen Städten experimentell eingeführt und weiterentwickelt werden (etwa <http://www.pan.ci.seattle.wa.us/> oder <http://www.city.vancouver.bc.ca/>).

Trotz erster Initiativen in vielen Städten kann von einer breiten "Bewegung" allerdings noch nicht die Rede sein. Dafür läßt sich eine Reihe von Gründen ausmachen; es zeigt sich aber auch, daß viele (scheinbare) Schwierigkeiten mit ein bißchen Phantasie überwunden werden können. Dies gilt vor allem dann, wenn man mit einfachen Angeboten startet und nicht vom ersten Tag an die multimediale Hochleistungsinfrastruktur anstrebt (die gegenwärtig sowieso nur für eine geringe Minderheit der Bürger nutzbar wäre).

Ein entscheidender Engpaßfaktor in den Kommunen ist die Unsicherheit über die entstehenden Kosten. Zum einen muß die Bereitstellung der Hardware-Infrastruktur finanziert werden, zum anderen entstehen Telefonkosten, die mit der Nutzung des Angebotes steigen. Es gibt allerdings durchaus Wege, diese Kosten zu reduzieren oder zu refinanzieren: z. B., indem kostenpflichtige Werbeseiten von z. B. lokalen Unternehmen eingefügt werden, indem mit regionalen Internet-Providern günstige Konditionen ausgehandelt werden oder die günstigen

Tarife von Hochschulen genutzt werden.

Ähnliche Unsicherheiten wie im Hinblick auf die Kosten bestehen bezüglich der technischen Machbarkeit. In vielen Universitäten gibt es aber bereits Fachbereiche oder Einzelpersonen, die Stadtinformationen verbreiten. Für die Kommunen kommt es darauf an, Einfluß auf Inhalte und Gestaltung dieser Informationen zu gewinnen und eine Zusammenarbeit aufzubauen, die die Entwicklung von zusätzlichen, über die bloße Bereitstellung von Informationen hinausgehenden Angeboten ermöglicht.

Weiterhin gibt es mangels funktionierender Anwendungsbeispiele durchaus auch eine gewisse Skepsis bezüglich des Nutzens. Gerade die gängige Darstellung des Internet als eine Spielwiese für Computerfreaks, die durch das Netz "surfen", trägt zu dem Eindruck bei, interaktive Medien seien ein Selbstzweck und reine Unterhaltung. Die skizzierten Beispiele dürften jedoch zeigen, daß es ein beachtliches Potential sowohl zur Rationalisierung als auch zur Verbesserung von kommunalen Dienstleistungen gibt.

Darüber hinaus bringt die Interaktivität der neuen Medien eine neue Qualität von Verwaltung und, je nach Einsatzfeld, auch von lokaler Politik mit sich. Der Weg zur Kommune wird für die Bürger verkürzt. Dort, wo das Netz den Schriftverkehr ersetzt, wird die Kommunikation mit den Bürgern unmittelbarer, und bestimmte Angebote - das augenfälligste Beispiel sind die e-mail-Kontakte mit Ratsmitgliedern - dürften auch zu einer quantitativen Ausweitung der Kommunikation führen. So wünschenswert dies im Sinne der Bürgernähe von Politik und Verwaltung sein mag, so sehr löst die Interaktivität in vielen Kommunen Ängste aus. Veränderungen in der Verwaltungskultur sind insofern sowohl Folge als auch Voraussetzung des Einsatzes neuer Medien.

Schließlich ergibt sich gegenwärtig ein erhebliches Problem aus der Frage nach dem allgemeinen Zugang zu kommunalen Angeboten. Noch ist es eine Minderheit der Bevölkerung, die über ein Modem, über einen Internetanschluß, geschweige denn über multimedia- und interaktionsfähige Systeme verfügt. Ein kommunales Angebot nur für wenige Nutzer bereitzustellen, ist nicht nur unter sozialpolitischer und demokratischer Perspektive fragwürdig, sondern auf Dauer auch nicht tragfähig. Eine wichtige Aufgabe für die Kommunen wird also darin bestehen, die Möglichkeiten für die allgemeine Nutzbarkeit zu fördern. Dies bedeutet vor allem, daß - analog zur öffentlichen Telefonzelle - ein Angebot an öffentlichen Terminals aufgebaut werden muß - im Rathaus, in öffentlichen Büchereien, in Stadtteilzentren, in Sozialstationen, in Sparkassen, in Dienststellen der Telekom, in Kaufhäusern, in Computerläden, am Bahnhof. Die Begleichung der Telefonkosten könnte in diesem Fall über Telefonkarten abgewickelt werden.

Neue Medien und Gesundheitsvorsorge

Ein weiteres potentiell Anwendungsfeld für lokale und regionale Netze sind öffentliche Gesundheitsdienstleistungen. Die modernen Telekommunikationstechnologien eröffnen nicht nur in der medizinischen Versorgung neue Möglichkeiten, sondern auch in der öffentlichen Krankheitsprävention. High-tech und Medizin gehören schon seit langem zusammen. Anders verhält es sich jedoch mit neuen Medien und der Gesundheit. Die Verhütung von Erkrankungen durch Früherkennung und Aufklärung über gesundheitsförderliche Lebensweisen werden - nicht zuletzt auch im Zuge der Bestrebung, die Kosten im Gesundheitswesen zu senken - immer mehr zu zentralen Aufgaben des öffentlichen Gesundheitssystems und zu wesentlichen Feldern für Multimedia- und Telekommunikationsanwendungen.

Präventiv ausgerichtete Gesundheitsdienstleistungen stehen zwar noch im Schatten der kurativen Medizin; jedoch sind verschiedene Entwicklungen zu beobachten, die zu einer erheblichen Stärkung der Gesundheitsvorsorge führen werden. In diese Richtung weisen

sowohl die Erkenntnisse der Public-Health-Forschung und molekularmedizinische Ansätze als auch ein sich veränderndes Gesundheitsverhalten der Bevölkerung. Information, Selbstbestimmung und der aktive Umgang mit der eigenen Gesundheit sind mit großer Wahrscheinlichkeit die Kennzeichen des Patiententypus der Zukunft. Einer umfangreichen Delphi-Befragung des Fraunhofer-Instituts über die Zukunft des Gesundheitswesens zufolge gehen die befragten Ärzte und anderen Gesundheitsexperten davon aus, daß sich längerfristig ein Viertel der Bürger in Patientenverbänden organisieren und seine Interessen aktiv durchsetzen wird. Dies wird sich auf die Entwicklung des öffentlichen Gesundheitswesens auswirken. Was in den, inzwischen breit etablierten, Selbsthilfeaktivitäten für spezifische Krankheitsbilder begonnen hat, wird zunehmend zu einem weiter verbreiteten Gesundheitsverhalten. Die neuen Medien können einen effizienten Zugang zu aktuellen Gesundheitsinformationen jeder Art bieten. Dabei ist deutlich, daß - wie übrigens auch in anderen Anwendungsbereichen - die bisher realisierten Anwendungen weit hinter den technischen Möglichkeiten zurückbleiben. Darin spiegelt sich eine unzureichende Verknüpfung zwischen der Entwicklung von Telekommunikationstechnik und entsprechenden Diensten wieder. Mit den bisherigen technischen Möglichkeiten sind die folgenden Gesundheitsdienste denkbar.

Öffentliche Terminals, beispielsweise in Rathäusern, Krankenkassen, Bibliotheken, Schulen, können die Verfügbarkeit aktueller Gesundheitsinformationen verbessern. Dabei kann es nicht um die Steigerung der Informationsmenge gehen. Die neuen Medien bieten die Möglichkeit, dezentral vorgehaltene Informationen zu bündeln und mit Hilfe von Suchroutinen kann der Überblick und damit die spezielle Recherche des Einzelnen erleichtert werden. Denkbare Services über dieses Medium sind u.a. ständig aktualisierte Ärzte-, Apotheken- und Notdiensttafeln in der jeweiligen Region; leicht verständlich aufbereitete Informationen über Krankheiten, ihre Ursachen und verschiedene Heilmethoden; interaktive Beratungsangebote für gesunde Ernährung, Lebensweise, Fitness, Impfen, etc.; Informationen und Beratung für Allergiker; Gesundheitstips für Reisende; Anmeldung von Terminwünschen bei Gesundheitsämtern, Ärzten, Therapeuten, Hebammen, etc.; Anmeldung von Wünschen für gesundheitsbezogene Kursangebote von Kassen, Bildungsträgern und Sportvereinen sowie die Anmeldung zu bereits bestehenden Kursangeboten. Solche und viele weitere mögliche elektronische Gesundheitsdienste können ein effizienter Weg zum Abrufen bzw. zur Verbreitung gesundheitsrelevanter Informationen sowohl für die Kunden als auch für die Anbieter der Dienste sein. Der Erfolg solchermaßen verfügbarer Gesundheitsdienste ist allerdings nicht zwangsläufig vorprogrammiert. Er wird unter anderem von der Qualität der Informationen und ihrer Aufbereitung sowie von der Verbreitung entsprechender Terminals und der Güte der Nutzerführung abhängen.

Die zunehmende Verbreitung neuer Telekommunikationstechnologien kann auch den Informations- und Kommunikationsbedarf in der gesundheitlichen Selbsthilfe effizienter, komfortabler und qualitätsvoller bedienen, als es bislang der Fall. Gerade in diesem Bereich entscheiden der Aufwand der Informationsbeschaffung und die Qualität der Informationsverarbeitung wesentlich mit darüber wie erfolgreich und befriedigend es ist, schwierige Lebenssituationen für sich selbst zu meistern und Krisenhilfe für andere zu geben. Dies führt seit einigen Jahren zunehmend zu einer bislang allerdings weitgehend organisatorischen Vernetzung von Selbsthilfegruppen untereinander sowie zur Gründung von regionalen Selbsthilfearbeitskreisen und zum Aufbau von örtlichen Selbsthilfekoordinationsstellen. Der Einsatz moderner Telekommunikationstechnologien kann in diesem Feld dazu beitragen, den Selbsthilfegruppen zentrale und leicht zugängliche Informationspools zu einzelnen Krankheitsbildern, zu neuen Heil- und Rehabilitationsmethoden, über Spezialkliniken und spezifische Hilfsmittel zu bieten. Die Datenbasen hierfür könnten wie auch im Falle der öffentlichen Gesundheitsterminals von mehreren Anbietern gemeinsam zur Verfügung gestellt werden, z.B. von Krankenkassen, Gesundheitsämtern und Krankenhäusern. Darüber hinaus können elektronische Diskussionsforen die Kommunikation im Selbsthilfebereich verdichten, da ihre Nutzung orts-

und zeitunabhängig ist. Schließlich kann die elektronische Vernetzung der Selbsthilfe mit verschiedensten Gesundheitsdienstleistern auch dazu beitragen, die Schnittstelle zwischen Selbsthilfe und professioneller Hilfe besser auszubauen.

Eine weitere Entwicklung, an der Gesundheitsexperten arbeiten, zielt auf computergestützte Abfragesysteme. Aufbauend auf der Grundannahme, daß bei Krankheitserscheinungen eine Störung des inneren "Informationssystems" des Erkrankten zugrundeliegt, soll über das Computernetz ein Fragebogen allgemein verfügbar gemacht werden, mit Hilfe dessen eine patientenspezifische Problemanalyse vorgenommen werden kann. Informationen über verschiedene infragekommene Behandlungsmethoden sollen die computergestützte Problemanalyse ergänzen. Das System soll zu einer höheren Angebotstransparenz beitragen und die Abhängigkeit des Patienten vom Arzt mindern. Dieses System wäre auch dahingehend erweiterungsfähig, daß Untersuchungsergebnisse, z.B. von Blut- und Urinproben, über einen persönlichen Zugriffscode vom PC aus abgerufen werden können.

Diese drei Beispiele für telekommunikationsgestützte Gesundheitsdienste - die sich sicherlich um viele weitere ergänzen lassen - können bei einer entsprechenden Gestaltung von Anwendungen zu wesentlichen Bausteinen eines umfassenden Gesundheitsvorsorgesystems werden.

Lebensmittelservice für Beschäftigte

Viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben bei den derzeit gültigen Ladenöffnungszeiten nur eingeschränkte Möglichkeiten, ihre Einkäufe zu verrichten. Sei es, daß sich ihre Arbeitszeiten (einschließlich der Zeiten für An- und Abfahrt) im wesentlichen mit den Ladenöffnungszeiten decken, sei es, daß sie in Betrieben arbeiten, die in Gewerbegebieten auf der "grünen Wiese" angesiedelt sind. Eine zukünftige Dienstleistung des Nahrungsmittelgewerbes, also z. B. des Nahrungsmittelhandwerks oder des Nahrungsmittel Einzelhandels, könnte darin liegen, ein online-Bestellsystem verbunden mit einem Liefersystem aufzubauen.

In der Praxis könnte dies folgendermaßen aussehen: Personen aus der oben angesprochenen Arbeitnehmergruppe geben ihre Lebensmittelbestellung über PC und online-Verbindung an einen oder mehrere Nahrungsmittelhändler oder -handwerker weiter. Diese wiederum sammeln die Bestellungen, stellen sie zu Kommissionen zusammen und liefern sie zu einem bestimmten Zeitpunkt aus. Denkbar wäre auch, daß nicht jeder selbst ausliefert, sondern daß dies von einem extra beauftragten Logistikdienstleister durchgeführt wird, der die Abholung und die Auslieferung vornimmt.

Dieser Lebensmittelservice ist allerdings an einige Voraussetzungen gebunden: Zum einen muß natürlich eine datentechnische Vernetzung zwischen den Arbeitsstätten bzw. -plätzen und den Lebensmittellieferanten bestehen. Zum zweiten müssen an den jeweiligen Arbeitsstätten Kühlhäuser oder -einrichtungen vorhanden sein, um die Waren bis zum Ende der Arbeitszeit aufbewahren zu können. Und, drittens, die Preise werden aufgrund des Lieferservices höher liegen als beim Ladenverkauf.

Allerdings hat ein solcher Service für alle Beteiligten große Vorteile: Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind nicht gezwungen, nach der Arbeit oder während der Mittagspausen zum Lebensmitteleinkauf in die Geschäfte zu "hetzen", sondern werden, während sie arbeiten, mit den angeforderten Produkten versorgt. Die Lebensmittelhändler und -handwerker haben so die Möglichkeit, ihren Kundenservice deutlich zu verbessern und sich gegenüber Großfilialisten und Einkaufszentren außerhalb der Stadtzentren, die den Arbeitnehmern häufig als "letzte" Einkaufsquelle bleiben, zu profilieren. Und darüber hinaus hat eine zentrale Auslieferung sicherlich auch positive ökologische Effekte, da hierdurch einiges an Individualverkehr vermieden werden kann.

Beim Aufbau eines solchen Lebensmittelservices müssen aber einige entscheidende Hürden überwunden werden. An erster Stelle muß erwähnt werden, daß der Aufbau dieses Services mit Investitionen und Vorleistungen verbunden ist. In den Arbeitsstätten bzw. an den einzelnen Arbeitsplätzen muß z. B. eine entsprechende Hard- und Softwareausstattung vorhanden sein, um überhaupt Zugang zum Datennetz zu haben und online-Bestellungen durchführen zu können. Und um die Waren frisch zu halten, ist die Einrichtung von Kühlmöglichkeiten unabdingbar.

Auch auf der Seite der beteiligten Lebensmittellieferanten muß in netzfähige Hard- und Software investiert werden; zudem ist der Aufbau eines passenden Logistiksystems erforderlich, möglicherweise auch die Einstellung neuer Mitarbeiter. Hinzu kommt, daß einige Zeit verstreichen wird, bis dieser neue Lebensmittelservice breitflächig akzeptiert wird. Von daher gesehen ist mit Anfangsverlusten zu rechnen. Und es wird notwendig sein, sowohl die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den beteiligten Arbeitsstätten wie auch die Beschäftigten bei den Lebensmittellieferanten im Umgang mit dem Bestellsystem und dem Logistiksystem zu qualifizieren, wobei ebenfalls Kosten entstehen.

Schlußanmerkung

Die neuen Möglichkeiten der Telekommunikation bieten sicherlich eine hervorragende Ausgangsposition, weltweit zu kommunizieren und Daten und Informationen auszutauschen. Allerdings müssen Zweifel angemeldet werden, ob dies ausreicht, um dieser "Schlüsseltechnologie des 21. Jahrhunderts" außerhalb der Welt international operierender Unternehmen und außerhalb der Welt sogenannter "Netz-Surfer" zum Durchbruch zu verhelfen. Die angeführten Beispiele haben deutlich gemacht, daß gerade auf der lokalen Ebene attraktive Dienstleistungen via Telekommunikation angeboten werden können, die sowohl die Dienstleistungsvielfalt wie auch die Dienstleistungsqualität für den Nutzer erheblich steigern können (auch wenn sich diese Möglichkeiten derzeit noch undeutlich am Horizont der Informationsgesellschaft abzeichnen und bei der Realisierung einige nicht zu unterschätzende Hürden überwunden werden müssen). Es ist daher zu erwarten, daß erst ein Mix aus weltweiten, regionalen und lokalen Dienstleistungen und Anwendungen der Telekommunikationstechnologie zum entscheidenden Durchbruch verhelfen wird.

Dabei wird es allerdings nicht ausreichen, lediglich das vorhandene Dienstleistungspotential in digitalisierter Form anzubieten. Hierbei ist für den potentiellen Nutzer häufig der entscheidende "Zusatznutzen" nicht erkennbar. Die zentrale Herausforderung besteht vielmehr darin, nach neuen Anwendungen Ausschau zu halten, um ein attraktives Paket aus qualitativ hochwertigen und preisgünstigen Dienstleistungen zu schnüren. Kriterien wie Datensicherheit, Zuverlässigkeit und eine schnittstellenübergreifende Konzeption müssen dabei gewährleistet sein.

Unterstützend ist daher eine Koordinierung der lokalen Akteure (z. B. lokale Unternehmen, kulturelle Einrichtungen, Verbände, Interessengruppen etc.) notwendig, damit diese - möglicherweise in Kooperation - ein attraktives Dienstleistungs- und Informationspaket für die lokale Ebene entwickeln können. Hierdurch ist es nicht nur möglich, neue Arbeitsplätze zu schaffen. Denn in Zukunft wird die Qualität eines Standortes sicherlich auch daran gemessen werden, über welche Netzzugänge er verfügt und wie attraktiv seine telekommunikationsgestützten Angebote und Dienste sind.

aus: Jahrbuch 1995 des Instituts Arbeit und Technik