

Kuno Schedler
Ali A. Guenduez

SERVICE MODEL NAVIGATOR HANDBUCH

**So geht Innovation in der
öffentlichen Verwaltung**

Haupt Verlag

Inhalt

1	Was sind Service Modelle, und was bringen sie dem öffentlichen Sektor?	8
2	Typologie der Service Modelle im öffentlichen Sektor	25
	Der Staat als Aktivierer	31
A1	Contracting Out	32
A2	Crowdsourcing	36
A3	Entwicklungsbausteine	40
A4	Teileigentum	44
A5	Plattform	48
A6	Orchestrierung	52
A7	Selbstbedienung	56
	Der Staat als Leistungsgestalter	61
B1	Add On	62
B2	Tausch	66
B3	Digitale Übersetzung	70
B4	Emotionalisierung	74
B5	Qualitätsvarianten	78
B6	Handschellen	82
B7	Massenpersonalisierung	86
B8	Das Objekt bedient sich selbst	90
B9	Open Source	94
B10	Outsourcing	98
B11	Vermieten statt verkaufen	102
B12	Dienstleistungsanbieter	106
B13	Sensor als Dienstleistung	110
B14	Shop im Shop	114
B15	Alles aus einer Hand	118
B16	Bereitschaft	122
	Der Staat als Geldgeber	127
C1	Garantie	128
C2	Wirkungsfinanzierung	132
C3	Anschubfinanzierung	136
C4	Aufbaukredit	140
C5	Subventionierung	144
C6	Gutschein	148
C7	Einnahmeverzicht	152

Der Staat als Hüter der öffentlichen Güter	157
D1 Konzession	158
D2 Lizenz	162
D3 Bewilligung	166
D4 Register	170
D5 Regulator	174
D6 Sanktion	178

Der Staat als Ertragsgestalter	183
E1 Auktion	184
E2 Crowdfunding	188
E3 Flat Rate	192
E4 Kundendaten mehrfach nutzen	196
E5 Ertragsteilung	200
E6 Verkauf dein Netzwerk	204
E7 Steuerfinanzierte Leistung	208
E8 Aus Abfall mach Cash	212
E9 Verursacherfinanzierung	216

3 Design innovativer Service Modelle 220

4 Die Kombination von Service Modellen zu komplexeren Arrangements 230

5 Was kommt nach dem Design? Die Umsetzung! 238

Endnoten	242
Quellenverzeichnis	243
Abbildungsverzeichnis	255
Tabellenverzeichnis	255
Impressum	256