

**Workshop „Human-Service-Interaction“**

## Vorwort

Serviceorientierte Architekturen werden vornehmlich zur Automatisierung einer Dienst-zu-Dienst Kollaboration entwickelt. Dabei werden die Verbraucher häufig vernachlässigt, was deren Produktivität jedoch in vielen Fällen einschränkt. Im dynamischen Umfeld der Dienstleistungsentwicklung ist in den letzten Jahren das neue Fachgebiet des „Service Science“, der Wissenschaft der Dienstleistungserbringung, entstanden. Bereits seit vielen Jahren hat sich das Forschungsfeld der „Human-Computer-Interaction“ etabliert, welches die Anforderungen und Besonderheiten der Interaktionsgestaltung zwischen Mensch und Maschine untersucht. Ziel dieses Workshops ist es, neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen diesen beiden Forschungsgebieten zu erarbeiten. Dabei sollen Interaktionsparadigmen und Evaluationsmethoden besonders fokussiert werden.

Moderne Dienstleistungsangebote für Endkunden, Geschäftspartner oder in der öffentlichen Verwaltung werden zunehmend durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) geprägt. Der Erfolg solcher Dienstleistungsangebote ist dabei von der Produktivität der Leistungserstellung ebenso abhängig, wie von der Akzeptanz durch den Verbraucher. Insbesondere die menschlichen Faktoren sind dabei aber schwer messbar. Herkömmliche Dienstleistungsangebote versuchen eher die anbieterseitige Produktivität zu optimieren. Jedoch ist gerade der Gestaltung der Interaktion zwischen Kunden und Anbietern einer Lösung eine besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Dies gilt insbesondere dann, wenn Teile oder die Gesamtheit der Kommunikation mit Hilfe von rechnergestützten Systemen realisiert werden, bei denen Faktoren, wie die wahrgenommene Qualität und Zufriedenheit des Kunden, nur schwer monetarisierbar sind. So ist neben der Dienstleistungsproduktivität auf der Anbieterseite auch die Produktivität auf der Konsumentenseite von entscheidender Bedeutung für den Gesamterfolg eines Systems. Die Anwender-orientierte Gestaltung von modernen Dienstleistungsangeboten stellt daher hinsichtlich der Interaktion zwischen Mensch und Maschine neue umfangreiche Anforderungen an die Dienstanbieter.

Hier treffen die Überlegungen und Arbeiten der Service Science auf das etablierte Feld der Human-Computer-Interaction. Dieses untersucht als etabliertes Forschungsfeld seit mehreren Jahrzehnten die Anforderungen und Besonderheiten in der Gestaltung der Interaktion zwischen Mensch und Maschine. Im Umfeld der Service Science und den in diesem Sinne eingangs skizzierten komplexen soziotechnischen Systemen zur Umsetzung moderner Dienstleistungsangebote entstehen neue und umfangreiche Anforderungen an die Gestaltung der Interaktion zwischen Mensch und Maschine auf vielfältigen Ebenen, eingebettet in diese komplexen Systemlösungen.

An dieser Stelle setzt der Workshop an und versucht, Möglichkeiten der Zusammenarbeit und gegenseitigen Förderung zwischen dem Feld der Service Science und der Human-Computer-Interaction zu erarbeiten. Es werden Problemstellungen skizziert und mögliche Lösungsansätze diskutiert. Ebenso ist es das Ziel des Workshops, Impulse aufzunehmen und eine Agenda für weitere Forschungstätigkeiten zu formulieren.

Der Workshop soll in einem neuartigen Themenfeld Impulse generieren und Ansätze für die weitere Forschung aufzeigen. Dabei sollen die Erkenntnisse der etablierten Human-Computer-Interaction einbezogen werden. Neben Impulsvorträgen ist explizit die Diskussion und der Ideenaustausch vorgesehen und es sollen Themenfelder für eine weitere Beschäftigung auf dem Gebiet der Human-Service-Interaction identifiziert werden.

Duisburg und Leipzig im Juli 2010

Daniel Münter  
Kyrill Meyer