

Designing Service Communities

Kathrin Möslein, Renate Eisentraut, Michael Koch
TU München, Allg. und Ind. BWL / Psychologie / Informatik

Communities sind Beziehungsnetzwerke, in denen sich Menschen aufgrund ähnlich gelagerter Interessen, Werte, Ziele oder Probleme zusammenfinden. Sie tauschen Informationen aus oder lösen gemeinsam bestimmte Probleme. Für Dienstleister gewinnt diese „informelle“ Organisationsform zunehmend an Bedeutung. Kunden erwarten von Dienstleistern anstelle einfacher Services zunehmend Problemlösungen, die oft weit über das Leistungs- und Kompetenzspektrum eines einzelnen Dienstleistungsanbieters hinausgehen. Gleichzeitig wandeln sich jedoch die Kundenwünsche und –bedürfnisse mit immer höherer Dynamik, so dass die Gestaltung langfristig stabiler, formaler Service-Organisationen zur Bewältigung derart komplexer Problemstellungen aus ökonomischer Sicht keine effiziente Antwort auf die marktlichen Anforderungen darstellt.

Vor diesem Hintergrund entstehen Beziehungsnetzwerke auf mehreren Ebenen:

- Beziehungsnetzwerke zwischen Kunden zur Schaffung von Markttransparenz, Generierung von Marktmacht und Interessenbündelung (C2C-Perspektive),
- Beziehungsnetzwerke zwischen Kunden und Dienstleistern zur Bündelung von Kundenwünschen, Kommunikation von Serviceangeboten und interaktiven Gestaltung individueller Services (B2C-Perspektive) sowie
- Beziehungsnetzwerke zwischen Dienstleistern zur Erweiterung des eigenen Leistungsspektrums, der Kombination von Leistungsangeboten und der Generierung nachhaltiger Serviceinnovationen (B2B-Perspektive).

Die Beziehungsnetzwerke zwischen Dienstleistern stehen im Zentrum dieses Workshops zum Thema „Designing Service Communities“. Der Workshop wird der Frage nachgehen, wie solche Service Communities entstehen und welche Möglichkeiten des Designs von Service Communities im Hinblick auf innovative Formen der Interaktion zwischen Dienstleistern sowie der Kundeninteraktion bestehen.

Zielgruppe des Workshops sind Wissenschaftler und Praktiker, die sich mit dem Design neuer Formen der Dienstleistungsorganisation in modularen, verteilten und virtuellen Strukturen befassen. Der Workshop will insbesondere interessante Ansätze aus den Teilprojekten zum Themenschwerpunkt „Gestaltungsansätze in neuen Dienstleistungsbereichen“ des BMBF-Programms „Innovative Dienstleistungen“ mit weiteren Forschungs- und Praxisinitiativen im Bereich der Dienstleister- und Kundeninteraktion zusammenführen.

Die Themen des Workshops ranken sich um die Frage, wie Service Communities entstehen und welche Möglichkeiten des Designs von Service Communities im Hinblick auf innovative Formen der Dienstleister- und Kundeninteraktion bestehen. Zu behandelnde Themenfelder sind u.a. die folgenden Designaspekte:

- Design der Dienstleisterinteraktion innerhalb von Service Communities
- Gestaltungsformen der Kundeninteraktion von Service Communities
- Gestaltung des Vertrauensaufbaus in Service Communities
- Designaspekte der Infrastruktur von Service Communities

Workshop-Programm, Workshop-Präsentationen und Kernpunkte der Workshop-Diskussion werden auf den Webseiten des BMBF-Projektes „TiBiD – Telekooperation in Beziehungsnetzwerken für informationsbezogene Dienstleistungen“¹ unter <http://www.telekooperation.de/tibid/> verfügbar gemacht.

Adressen der Autoren

Dr. Katrin Möslein
Technische Universität München
Allgemeine und Industrielle BWL
(AIB)
Leopoldstr. 139
80804 München
moeslein@ws.tum.de

Renate Eisentraut
Technische Universität
München
LS für Psychologie
Arcisstr. 21
80290 München
eisentraut@ws.tum.de

Michael Koch
Technische Universität München
LS Informatik XI
Arcisstr. 21
80290 München
kochm@in.tum.de

1 BMBF-Forschungsprojekt „Telekooperation in Beziehungsnetzwerken für informationsbezogene Dienstleistungen“ (Arbeitsorganisation); Laufzeit: 01.12.1999 – 31.01.2003; Förderkennzeichen: 01HG9991/2.