

Edition HMD

Christoph Lattemann
Susanne Robra-Bissantz *Hrsg.*

Personennahe Dienstleistungen der Zukunft

Beiträge aus Theorie und Praxis

Praxis der Wirtschaftsinformatik

HMD

 Springer Vieweg

Edition HMD

Reihe herausgegeben von

Sara D'Onofrio, IT Business Integration, Genossenschaft Migros Zürich, Zürich,
Zürich, Schweiz

Hans-Peter Fröschle, i.t-consult GmbH, Stuttgart, Deutschland

Josephine Hofmann, Fraunhofer IAO, Stuttgart, Baden-Württemberg, Deutschland

Matthias Knoll, FB Wirtschaft, Hochschule Darmstadt, Darmstadt, Hessen,
Deutschland

Die Fachbuchreihe „Edition HMD“ wird herausgegeben von Dr. Sara D’Onofrio, Hans-Peter Fröschle, Dr. Josephine Hofmann, Prof. Dr. Matthias Knoll, Stefan Meinhardt, Dr. Stefan Reinheimer, Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz und Prof. Dr. Susanne Strahinger.

Seit über 50 Jahren erscheint die Fachzeitschrift „HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik“ mit Schwerpunktausgaben zu aktuellen Themen. Erhältlich sind diese Publikationen im elektronischen Einzelbezug über SpringerLink und Springer Professional sowie in gedruckter Form im Abonnement. Die Reihe „Edition HMD“ greift ausgewählte Themen auf, bündelt passende Fachbeiträge aus den HMD-Schwerpunktausgaben und macht sie allen interessierten Lesern über online- und offline-Vertriebskanäle zugänglich. Jede Ausgabe eröffnet mit einem Geleitwort der Herausgeber, die eine Orientierung im Themenfeld geben und den Bogen über alle Beiträge spannen. Die ausgewählten Beiträge aus den HMD-Schwerpunktausgaben werden nach thematischen Gesichtspunkten neu zusammengestellt. Sie werden von den Autoren im Vorfeld überarbeitet, aktualisiert und bei Bedarf inhaltlich ergänzt, um den Anforderungen der rasanten fachlichen und technischen Entwicklung der Branche Rechnung zu tragen.

Christoph Lattemann ·
Susanne Robra-Bissantz
(Hrsg.)

Personennahe Dienstleistungen der Zukunft

Beiträge aus Theorie und Praxis

Hrsg.
Christoph Lattemann
Economics and Management
Jacobs University gGmbH
Bremen, Bremen, Deutschland

Susanne Robra-Bissantz
Institut für Wirtschaftsinformatik
Technische Universität Braunschweig
Braunschweig, Deutschland

Das Herausgeberwerk basiert auf vollständig neuen Kapiteln.

ISSN 2366-1127

ISSN 2366-1135 (electronic)

Edition HMD

ISBN 978-3-658-38812-6

ISBN 978-3-658-38813-3 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-38813-3>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2023

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Petra Steinmueller

Springer Vieweg ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

In Deutschland trägt der Dienstleistungssektor heute knapp 70 % zur Bruttowertschöpfung bei. Damit gelten Dienstleistungen als Beschäftigungsmotor und stehen im Mittelpunkt eines gesellschaftlichen, strukturellen und unternehmerischen Wandels in der digitalen Transformation. Aber anders als bei Innovationen in der Industrie (Industrie 4.0) und bei industrienahen Dienstleistungen stehen wir bei der (digitalen) Gestaltung nutzer- und bedarfsgerechter personennaher Dienstleistungen noch am Anfang der Entwicklung. Erhebliche Innovationspotenziale für Dienstleistungsangebote und deren Qualität sind mit dem Einsatz neuer Technologien zu realisieren. Aus diesem Grund hat das BMBF im Herbst 2016 eine Ausschreibung zur Förderung von Maßnahmen für personennahe Dienstleistungen veröffentlicht.

In Folge der Ausschreibung und in einem Zeitraum von über drei Jahren wurden neun Projekt gefördert, die innovative personennahe Dienstleistungen aus verschiedensten Bereichen erforschten und prototypisch erprobt haben. Über 50 Partner aus universitären und sozialen Einrichtungen, Forschungsinstitutionen und Unternehmen waren an diesem Vorhaben beteiligt.

Die Projekte zeigen, dass Innovationen im Dienstleistungsbereich anderen Logiken und Mechanismen folgen, als Innovationen in der Produktion. Dienstleistungen zeigen gegenüber Produkten vor allem folgende vier Besonderheiten auf.

Zu allererst ergibt sich der Wert einer Dienstleistung aus der Erfüllung eines subjektiven, situativen Bedürfnisses einer *spezifischen Person*. Dienstleistungen sollten sich immer an individuellen Lebensmustern, Konsumstilen und Präferenzen von Personen, ausrichten – sei es bei Beschäftigten im Arbeitsprozess, Nutzern, Kunden, Patienten oder Klienten. Da sich Dienstleistungen immer an diesen Merkmalen (nutzerzentriert, bedarfsorientiert, individuell, situativ) ausrichten, sind sie qua Definition auch immer personennah.

Eine zweite Besonderheit von Dienstleistungen ist, dass Anbieter nur Wertversprechen für Dienstleistungsangebote abgeben können. Der eigentliche Wert wird erst in der Inanspruchnahme der Dienstleistung vom Nutzer selbst geschaffen. Dementsprechend sind die Nutzer die Wertschaffenden und nicht – wie in der klassischen produktzentrierten Sichtweise – die Wertvernichter.

Drittens besteht der Wert einer personennahen Dienstleistung zumeist aus zwei Komponenten, dem Wert aus der eigentlichen Dienstleistung und dem Wert aus der Interaktion, die während der Dienstleistung stattfindet.

Viertens sind an einer Erstellung einer Dienstleistung immer mehrere Akteure beteiligt. Diese Co-Kreation erfolgt in Wertschöpfungsökosystemen, bzw. in Serviceökosystemen, die wiederum spezifische Geschäftsmodelle benötigen.

Diese vier Charakteristika machen Dienstleistungsinnovation so besonders und verlangen nach einem eigenen Forschungszeitweig.

In diesem Sammelband greifen wir diese Aspekte auf, indem Forschungs- und Projektergebnisse zu State-of-the-Art Innovationen personennaher Dienstleistungen präsentiert werden. Die hier vorgestellten neun Projekte zeigen Ergebnisse aus den Bereichen „Quartier und Nachbarschaft“, „Individuelles Leben und Arbeiten“ und „Forschung und Bildung“ auf.

Die Berichte beschreiben anschaulich anhand von Beispielen, wie Technologien in verschiedenen Dienstleistungssektoren eingesetzt werden können, um wertvolle, nutzerzentrierte und personennahe Dienstleistungsangebote zu gestalten. Hierbei liegt der Fokus nicht nur auf der eigentlichen Dienstleistung, sondern auch auf den Werten, die durch die Interaktion zwischen den Akteuren entstehen. Auch werden Geschäftsmodelle präsentiert, die den Anforderungen nach einer digitalisierten, verteilten Sharing Economy und Bewegungen aus der Maker-Bewegung und Co-Kreationsansätzen entsprechen.

Wir sind sicher, dass Sie aus der Lektüre viele Erkenntnisse für eigene Praxisprojekte und für ihre Forschung gewinnen können. Auch bieten die dargestellten „Case-Studies“ vielfältiges Material für den Einsatz in der Lehre zu Dienstleistungsinnovationen und zur digitalen Transformation.

Damit soll es aber noch nicht getan sein. In der mehr als dreijährigen Zusammenarbeit sind ein nachhaltiges Netzwerk und auch Freundschaften entstanden, die eine solide Basis für die zukünftige Forschung im Bereich personennaher Dienstleistungen darstellen. Dieses Netzwerk hat sich in der „Service-for-Good Community“ (siehe Internet) institutionalisiert. Sie sind herzlich eingeladen, mit uns in diesem Netzwerk die Entwicklung personennaher Dienstleistungen mit ihren Ideen voranzutreiben. Erste Ergebnisse aus dieser „Service-for-Good“ Community, vor allem Erkenntnisse und Methoden zur Entwicklung von Dienstleistungsangeboten, zur Interaktionsarbeit und zu Dienstleistungsökosystemen, sind in „Service-for-Good“ Playbook praxisnah dargestellt. Dieses Playbook steht Ihnen im Internet in einer digitalen Version zum Download oder auch als Printversion zur Verfügung.

Wir möchten an dieser Stelle ganz besonders dem BMBF danken, dass sie den Projektpartnern und uns die Möglichkeit gegeben haben, mit zukunftsweisenden Projektideen einen Beitrag zur Dienstleistungsinnovation zu leisten. Auch wollen wir uns bei allen Projektpartnern, insbesondere auch beim Projektträger Karlsruhe (PTKA), für die intensive und erkenntnisgewinnende Zusammenarbeit bedanken.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre und viele inspirierende Ideen!

Christoph Lattemann
Susanne Robra-Bissantz

Grußwort Abschlussband der Förderlinie Personennahe Dienstleistungen

Menschen und deren Innovationen haben Deutschland erfolgreich gemacht. Bei den Patentanmeldungen im Europäischen Patentamt liegt Deutschland 2021 auf Rang zwei¹. Das flächenmäßig kleine Deutschland war 2020 nach China, den Vereinigten Staaten und Japan weltweit die Nr. vier in der Industrieproduktion². Die Bedeutung der Dienstleistung und damit auch der Dienstleistungsforschung ist dabei ein wesentlicher Standortfaktor für Deutschland. Der Anteil von Dienstleistungen an der Bruttowertschöpfung in Deutschland betrug 2021 rund 70 %.

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) stärkt dieses Engagement und den Erfindergeist im Rahmen des Programms „Zukunft der Wertschöpfung“ durch die Förderung neuer Ideen in der Dienstleistung. Großes Innovationspotential zeigen dabei nah am Menschen ausgerichtete, personennahe Dienstleistungen. Eine eigene Förderrichtlinie „Personennahe Dienstleistungen“ widmete sich deshalb von 2018 bis 2022 der Frage, wie solche Dienstleistungen bestmöglich erbracht werden können.

Es zeigt sich, dass bei personennahen Dienstleistungen viel mehr als nur die betrieblichen Prozesse betrachtet werden müssen: die Interessen von Klienten oder Patienten gehören hier genauso dazu wie die Perspektiven der Nutzer, der Arbeitenden und das Netzwerk aus beteiligten Partnern in einem Dienstleistungs-Ökosystem. Bei der Diskussion über die Technik darf eines nicht vergessen werden: Es geht immer wieder um die Menschen, sie stehen im Zentrum unserer Überlegungen. Deshalb muss mit allen Partnern diskutiert werden, wie neue Angebote entwickelt, wie die Qualität der Dienstleistungen und wie das soziale Miteinander der Anbietenden und der Nutzenden optimiert werden können.

Weitere Fragen zur Gestaltung von innovativen Dienstleistungen sind aber an die Wissenschaft und an die Unternehmen zu stellen. Welche Rolle spielen Schlüsseltechnologien und digitale Angebote? Wie kann durch den Einsatz von

¹ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/684123/umfrage/anzahl-der-patentanmeldungen-beim-europaeischen-patentamt-nach-laendern/>

² <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/560494/umfrage/bruttowertschoepfung-des-industriesektors-nach-laendern-weltweit/>

neuen Technologien eine höhere Dienstleistungsqualität für alle Beteiligte entstehen? Wie können Erkenntnisse aus der Maker-Bewegung und Sharing Economy übertragen werden? Wie sehen bedarfsgerechte Co-Kreation und Partizipationsformen aus? Wie können nachhaltige Geschäfts- und Betreibermodelle etabliert werden? Welche Rolle spielt die Interaktionsarbeit bei personennahen Dienstleistungen?

Diese Fragen wurden in neun vom BMBF im Rahmen der Förderrichtlinie „Personennahe Dienstleistungen“ geförderten Projekten aus den verschiedensten Berufs- und Lebensbereichen bearbeitet und beantwortet. In diesem Buch werden Projekte zum Quartiersmanagement (Living Smart und KUSTOMA), zu Nachbarschaftsdienstleistungen (InselPro), zum individuellen Leben und Arbeiten (ARBAY, MYOW, proDruck, Athene 4.0) und zur Forschung (BeDien) und Bildung (LidA) vorgestellt. Das Portfolio an Projekten beleuchtet die oben aufgeworfenen Fragen aus verschiedensten Kontexten und bietet Lösungsansätze für Forschung und Praxis.

Wir freuen uns, dass das wichtige Thema der Digitalisierung von personennahen Dienstleistungen auch über die geförderten Projekte hinaus nachhaltig aufgegriffen wird: Partner aus den beteiligten Projekten haben sich in der Service-for-Good Community zusammengetan, um weiterhin gemeinsam praxis- und forschungsnah zur Digitalisierung von Dienstleistungen zu arbeiten.

Den Lesern wünschen die Autoren und ich spannende und informative Einblicke in die Projekte und deren Ergebnisse. Lassen Sie uns alle gemeinsam an weiteren Innovationen im Dienstleistungssektor arbeiten.

Ralf Münchow

BMBF, Referat 521 – Zukunft von Arbeit und Wertschöpfung; Industrie 4.0

31.05.2022

Förderhinweis

Die den einzelnen Beiträgen zu diesem Buch zugrunde liegenden Projekte wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den folgenden Förderkennzeichen (FKZ) gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den jeweiligen Autorinnen/Autoren.

- „ARBAY“ FKZ 02K17A000 – 02K17A006
- „Athene 4.0“ FKZ 02K17A010 – 02K17A015
- „INSELpro“ FKZ 02K17A020 – 02K17A023
- „KUSTOMA“ FKZ 02K17A030 – 02K17A032
- „LidA“ FKZ 02K17A040 – 02K17A048
- „LivingSmart“ FKZ 02K17A050 – 02K17A055
- „MYOW“ FKZ 02K17A060 – 02K17A065
- „proDruck“ FKZ 02K17A070 – 02K17A073
- „BeDien“ FKZ 02K17A080 – 02K17A081

Förderhinweise – BMBF Projekte

Teil I

Kapitel 1

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „INSELpro“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A020 – 02K17A023 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 2

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „LivingSmart“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A050 – 02K17A055 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 3

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „LivingSmart“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A050 – 02K17A055 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 4

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „KUSTOMA“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A030 – 02K17A032 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 5

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „ARBAY“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A000 – 02K17A006 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 6

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „MYOW“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A060 – 02K17A065 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 7

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „proDruck“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A070 – 02K17A073 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 8

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „Athene 4.0“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A010 – 02K17A015 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 9

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „BeDien“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A080 – 02K17A081 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 10

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „LidA“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A040 – 02K17A048 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Teil II

Kapitel 11

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „INSELpro“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A020 – 02K17A023 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 12

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „LivingSmart“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A051 – 02K17A052 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 13

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „KUSTOMA“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A030 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 14

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „ARBAY“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A000 ff. gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 15

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „MYOW“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A060 – 02K17A065 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 16

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „proDruck“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A070 ff. gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 17

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „Athene 4.0“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A010 – 02K17A015 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 18

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „BeDien“ wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A080 – 02K17A081 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Kapitel 19

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Projekt „LidA wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen 02K17A043 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Inhaltsverzeichnis

Teil I Theoretische Grundlagen zu personennahen Dienstleistungen

1	INSELpro: Ein elektronischer Marktplatz für personennahe Dienstleistungen	3
	Lisa Hensel, Daniel Henselmann und Jan Hofmann	
1.1	Einführung	4
1.2	Motivationskonzept	6
1.3	Zuordnungsalgorithmus	10
1.4	Test und Evaluation	13
1.5	Zusammenfassung und Ausblick	18
1.6	Förderhinweis	18
	Literatur	19
2	LivingSmart: Intelligente Auswerte- und Informationsmodule zur Notfallprädiktion und -prävention für hochaltrige Personen.	21
	Patrick Elfert, Marco Eichelberg und Andreas Hein	
2.1	Einleitung	22
2.2	Theoretischer Hintergrund	22
2.3	Intelligente LivingSmart-Auswertungsmodule (ILA)	25
2.4	Intelligente LivingSmart-Informationsmodule (ILI)	31
2.5	Fazit und Schlussfolgerung	33
	Literatur	34
3	LivingSmart: Vertrauen als Kernelement zur erfolgreichen Positionierung digitaler Plattformen für personennahe Dienstleistungen	37
	Manuela Ferdinand und Carsten Schultz	
3.1	Einleitung	38
3.2	Theoretischer Hintergrund: „Vertrauen als Kernelement zur erfolgreichen Positionierung digitaler Plattformen für personennahe Dienstleistungen“	39
3.3	Methodologie	42
3.4	Ergebnisse	44
	Literatur	51

4	Personennahe Dienstleistungsplattformen in Deutschland: Status quo und Empfehlungen zur Verbesserung der Nutzungsabsicht	53
	Pascal Mehrwald und Juliane Feen Strohmeier	
4.1	Einleitung	54
4.2	Theoretischer und praktischer Hintergrund zur Nutzung von Dienstleistungsplattformen	55
4.3	Methode	59
4.4	Ergebnisse	61
4.5	Diskussion und Gestaltungsempfehlungen	63
4.6	Förderhinweis	65
	Literatur	65
5	ARBAY – Wissenschaftliche Erkenntnisse über eine Augmented-Reality-basierte Beratungs- und Verkaufsplattform für hochvariante und individualisierbare Güter	69
	Gordon George Brown und Michael Prilla	
5.1	Einleitung	70
5.2	Potenziale der Digitalisierung von Beratung	70
5.3	Best Practices für die Interaktion zwischen Kunde und Berater	73
5.4	Vertrauensförderung im Beratungsgespräch	78
5.5	Feldstudie	80
	Literatur	81
6	Design und Entwicklung der MYOW-Plattform	83
	Friederike Fröbel, Rolf Fricke, Patrick Stadler, Esther Zahn, Clara Gleiß, Tobias Albert, Luisa von Radziewsky, Beate Prella, Tim Bibow, Florian Krebs, Fabian Jaenicke, Finn Vincent Harms und Gesche Joost	
6.1	Einleitung	84
6.2	Konzeption und Design der MYOW-Plattform	86
6.3	Konzeption und Realisierung der MYOW-Systembereiche	91
6.4	Entwicklung des Pop-up-Labs als mobile Wearablewerkstatt	106
6.5	Technische Architektur der Plattform	107
6.6	Zusammenfassung	108
6.7	Förderhinweise	111
	Literatur	111
7	3D-Druck – Eine Technologie als Schlüssel zur Steigerung der Teilhabe	115
	Anne Kruse, Laura Müller, Manuel Ott, Philipp Jung, Rainer Koch, Joachim Hügel, Florian Finke, Stephan Winter und Thomas Gust	
7.1	Einleitung und Motivation	116
7.2	Theoretischer Hintergrund	116
7.3	Methodologischer Ansatz	117
7.4	Ergebnisse	119
7.5	Diskussion der Ergebnisse	130

7.6	Fazit und Schlussfolgerungen	132
	Literatur	133
8	Handwerk 4.0: Bedarf und Existenz digitaler Kompetenzen und Qualifizierungsvorlieben im Handwerksbetrieb vor dem Hintergrund der Implementierung und Etablierung der neuen Service- software Athene 4.0.	135
	Kerstin Guhlemann, Christine Best und Amina Ali	
8.1	Einleitung	136
8.2	Digitalisierung im Handwerk stellt Anforderungen an Kompetenzentwicklung	137
8.3	Methodischer Ansatz	139
8.4	Ergebnisse	140
8.5	Konzept Digitaler Coach	143
8.6	Fazit und Schlussfolgerung	146
	Literatur	147
9	Digitalisierung personennaher Dienstleistungen: Die Service Canvas als Gestaltungswerkzeug.	149
	Christoph Lattemann, Rangina Ahmad, Pia Gebbing, Manuel Geiger, Ricardo Guerrero, Theresa Kroschewski, Lisa Lohrenz und Simon Michalke	
9.1	Einleitung und Motivation	150
9.2	Digitalisierung und Servicification	152
9.3	Anwendung der Service Canvas in Praxis und Forschung	155
9.4	Abschließende Betrachtung	161
	Literatur	162
10	Durch Selbstlernkompetenz beim informellen Arbeitsplatzlernen mit der digitalen Transformation Schritt halten: Wissenschaftliche Ergebnisse aus dem Projekt Lernen in der digitalisierten Arbeitswelt – LidA	167
	Anne F. D. Kittel, Anita Radi-Pentz und Tina Seufert	
10.1	Selbstgesteuert in der digitalen Arbeitswelt lernen	168
10.2	Selbstreguliertes Lernen beim informellen Arbeitslernen	169
10.3	Förderung des selbstregulierten Lernens in der digitalen Arbeitswelt	171
10.4	Lernförderliche Darstellung von Lerninhalten per Lernpfad	175
10.5	Fazit und Schlussfolgerungen	178
	Literatur	179
Teil II Praktische Erkenntnisse zu personennahen Dienstleistungen		
11	INSELpro – Intelligentes Servicesystem für lokal vernetzte Prosumenten	183
	Reinhold Straubmeier	
11.1	Einleitung	184

11.2	Motivation	184
11.3	Projektziele	187
11.4	Partner	188
11.5	Projektablauf	191
11.6	Ergebnisse	193
11.7	Nachhaltiger Transfer in die produktive Nutzung	196
11.8	Fazit	197
	Literatur	199
12	LivingSmart: Wohnquartiere neu gedacht – Service-gesteuert: lebensnah, integrativ, intelligent, innovativ	201
	Cletus Brauer, Petra Dinkelacker, Marco Eichelberg, Patrick Elfert, Manuela Ferdinand, Andreas Hein, Alexandra Kolozis, Philipp Kullmann, Linda Reinicke, Carsten Schultz und Sophia Zwiener	
12.1	Einleitung	202
12.2	LivingSmart-Plattform	205
12.3	Handlungsempfehlungen für die Anwendung des Projekts in der Wirtschaft	214
12.4	Fazit	216
	Literatur	217
13	Projekt KUSTOMA – Kinderbetreuung und andere personennahe Dienstleistungen unterstützt durch Onlineplattformen	219
	Pascal Mehrwald, Michaela Ranner, Ludwig Eisgruber und Angela Schmidt	
13.1	Einleitung	220
13.2	Partner und Aufgaben	222
13.3	Projektverlauf	224
13.4	Ergebnisse	229
13.5	Handlungsempfehlungen für die Anwendung in der Wirtschaft	231
13.6	Fazit	233
	Literatur	233
14	ARBAY – Augmented Reality-basierte Beratungs- und Verkaufsplattform für hochvariante und individualisierbare Güter	235
	Gordon George Brown und Michael Prilla	
14.1	Einleitung	235
14.2	Motivation	236
14.3	Projektziele	237
14.4	Partner	238
14.5	Projektablauf	240
14.6	Ergebnisse	241
14.7	Empfehlungen für die Anwendung in der Wirtschaft	246
14.8	Fazit	247
	Literatur	248

15	Entwicklung personalisierter Wearables mit der MYOW-Plattform	249
	Rolf Fricke, Friederike Fröbel, Tim Bibow, Patrick Stadler, Beate Prella, Tobias Albert, Esther Zahn, Fabian Jaenicke, Clara Gleiß, Florian Krebs, Norbert Reithinger, Ido Klimovsky, Andreas Mischke und Dirk Werth	
15.1	Einführung	250
15.2	Web-Anwendung zur kollaborativen Entwicklung von Wearables	253
15.3	Pop-up-Lab	268
15.4	Wirtschaftliche Relevanz des Projekts	269
15.5	Geschäftsmodelle	270
15.6	Ethische, rechtliche und soziale Aspekte (ELSI)	270
15.7	Förderhinweis	272
	Literatur	272
16	proDruck 3D-Druck – Technologie der Industrie 4.0 – als Mittel der Inklusion für Menschen mit Behinderungen in die Arbeitswelt	275
	Anne Kruse, Laura Müller, Manuel Ott, Rainer Koch, Joachim Hügel, Florian Finke, Stephan Winter und Thomas Gust	
16.1	Einleitung und Motivation	276
16.2	Projekthalte und Projektziele	276
16.3	Partner und Aufgabenverteilung	277
16.4	Ablauf des Projekts	281
16.5	Ergebnisse des Projekts	282
16.6	Handlungsempfehlungen für die Anwender	290
16.7	Fazit: Steigerung der Teilhabe durch den 3D-Druck	291
	Literatur	292
17	Athene 4.0: Konzeption, Entwicklung und Erprobung einer Softwarelösung zur Digitalisierung kleiner Handwerksbetriebe	295
	Michael Lücke und Maik Hausmann	
17.1	Ausgangslage und Zielsetzung	296
17.2	Projektorganisation	297
17.3	Der Arbeitsplan	302
17.4	Die wesentlichen Forschungsfragen	305
17.5	Rahmenbedingungen für eine nachhaltige Umsetzung – Erfahrungen und Konsequenzen	306
17.6	Fazit und Empfehlung	308
	Literatur	309
18	Blaupause BeDien. Die Service Canvas als Vorlage zur Unterstützung von Forschungsverbänden	311
	Anna M. Lux und Susanne Robra-Bissantz	
18.1	Herausforderungen kooperativer Forschung begegnen	312

18.2	Dienstleistung zwischen Forschung und Forschungspraxis	313
18.3	Unterstützungsbedarfe im Wandel der Förderzeit	316
18.4	Gemeinsame Verstetigung am Beispiel „Service for Good“	321
18.5	Blaupause für forschungsnahe Dienstleistungen	322
18.6	Förderhinweis	324
	Literatur	324
19	Lernen in der digitalisierten Arbeitswelt (LidA)	327
	Mischa Seiter, Sebastian Kasselmann, Volker Stich, Roman Senderek, Tina Seufert, Anne Kittel, Anita Radi-Pentz, Alexandra Tödt, Oliver Samoila, Enrico Zenzen, Korhan Zeyrek, Joachim Hutfless, Christian Schupik und Lena Piel	
19.1	Einführung	328
19.2	Projektorganisation	336
19.3	Der Arbeitsplan	341
19.4	Rahmenbedingungen für eine nachhaltige Umsetzung	349
19.5	Fazit und Empfehlung	350
19.6	Förderhinweise	350
	Literatur	350
	Stichwortverzeichnis	353

Herausgeber- und Autorenverzeichnis

Über die Herausgeber



Prof. Dr. Christoph Lattemann ist Professor für Betriebswirtschaftslehre und Informationsmanagement an der Constructor University Bremen (ehemals Jacobs University). Seit über 20 Jahren forscht und lehrt er zum Thema Innovationsmanagement und Digitalisierung. Als Direktor leitet er das Design Thinking Lab „D-Forge“, das er 2011 mitbegründete. In seiner Forschung beschäftigt er sich mit der digitalen Transformation von und in Dienstleistungsunternehmen. Seine vielfältigen Erfahrungen aus internationalen Praxis- und Forschungsprojekten haben ihm gezeigt, dass vor allem kleine und mittlere Unternehmen Schwierigkeiten haben, Potentiale neuer Technologien für ihre Geschäftsmodelle zu erkennen, sie zu integrieren und sie effektiv in der Praxis ein- und umzusetzen. Um hierfür Lösungen zu entwickeln, forscht er mit seinem Team an Design- und Innovationsmethoden und Vorgehen, um diesen Unternehmen in der digitalen Transformation und im Innovationsmanagement zu helfen. Seine Erkenntnisse hat er in namhaften wissenschaftlichen und praxisorientierten Artikeln, in Fallstudien und in Büchern veröffentlicht. Herr Lattemann ist Mitglied verschiedenen wissenschaftlichen Kommissionen und Senior Editor des International Journals of Emerging Markets.



Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz leitet seit 2007 das Institut für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität Braunschweig und dort den Lehrstuhl für Informationsmanagement. In ihrer Forschung beschäftigt sie sich mit dem Design nachhaltiger (digitaler) Services und Service-Ökosysteme sowie mit IT-gestützten Konzepten der Kooperation und Kollaboration, z. B. in der kooperativen Kreativität oder der Partizipation. Entsprechend gestaltungsorientierter Forschungsmethoden, wie dem Design Science Research und dem Action Design Research, trägt das Institut damit, in Praxiskooperationen oder in öffentlich geförderten Projekten, zur Problemlösung in vielen wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Bereichen bei, wie beispielsweise im Design von digitalen Services in Handel, E-Commerce und der personen-nahen Dienstleistung, in Ansätzen moderner digitaler Arbeit und Führung, in der partizipativen Gestaltung von Lebensräumen, sowie im Lernen und Lehren. Frau Robra-Bissantz ist Mitglied verschiedenen wissenschaftlichen Kommissionen und Mitherausgeberin der Zeitschrift HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik.

Autorenverzeichnis

Rangina Ahmad Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, Technische Universität Braunschweig, Braunschweig, Deutschland

Tobias Albert AWSi, Saarbrücken, Deutschland

Amina Ali Fakultät Sozialwissenschaften, Technische Universität Dortmund, Dortmund, Deutschland

Christine Best Fakultät Sozialwissenschaften, Technische Universität Dortmund, Dortmund, Deutschland

Tim Bibow Spontaneous Order GmbH, Berlin, Deutschland

Cletus Brauer Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Forschung und Entwicklung, Oldenburg, Deutschland

Gordon George Brown Human-Centered Information Systems, Clausthal University of Technology, Clausthal-Zellerfeld, Deutschland

Petra Dinkelacker pme Familienservice, Projektmanagement, Berlin, Deutschland

Marco Eichelberg OFFIS – Institut für Informatik, Oldenburg, Deutschland

Ludwig Eisgruber yathos GmbH, München, Deutschland

Patrick Elfert OFFIS – Institut für Informatik, Oldenburg, Deutschland

Manuela Ferdinand Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Kiel, Deutschland

Florian Finke LEONEX Internet GmbH, Paderborn, Deutschland

Rolf Fricke Condat AG, Berlin, Deutschland

Friederike Fröbel DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Pia Gebbing Lehrstuhl für Betriebswirtschaft und Informationsmanagement, Jacobs University, Bremen, Deutschland

Manuel Geiger Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, Technische Universität Braunschweig, Braunschweig, Deutschland

Clara Gleiß DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Ricardo Guerrero Lehrstuhl für Betriebswirtschaft und Informationsmanagement, Jacobs University, Bremen, Deutschland

Kerstin Guhle Fakultät Sozialwissenschaften, Technische Universität Dortmund, Dortmund, Deutschland

Thomas Gust trinckle 3D GmbH, Berlin, Deutschland

Finn Vincent Harms Freyer&Siegel, Mühlenbeck, Deutschland

Maik Hausmann Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, Dortmund, Deutschland

Andreas Hein Department für Versorgungsforschung, Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Oldenburg, Deutschland

Lisa Hensel Institut für Psychologie, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Nürnberg, Deutschland

Daniel Henselmann Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services, Nürnberg, Deutschland

Jan Hofmann Institute of Information Systems, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Nürnberg, Deutschland

Joachim Hutfless Trumpf GmbH + Co. KG, Ditzingen, Deutschland

Joachim Hügel Projektkoordination 3D-Druck, proWerk, v. Bodelschwingsche Stiftungen Bethel, Bielefeld, Deutschland

Fabian Jaenicke Freyer & Siegel, Mühlenbeck, Deutschland

Gesche Joost DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Philipp Jung Fachgruppe für Computeranwendung und Integration in Konstruktion und Planung, Universität Paderborn, Paderborn, Deutschland

Sebastian Kasselmann IPRI International Performance Research Institute gGmbH, Stuttgart, Deutschland

Anne Kittel Institut für Psychologie und Pädagogik, Universität Ulm, Ulm, Deutschland; Fakultät Ingenieurwissenschaften, Informatik und Psychologie, Institut für Psychologie und Pädagogik, Abt. Lehr- Lernforschung, Universität Ulm, Ulm, Deutschland

Ido Klimovsky Condat AG, Berlin, Deutschland

Rainer Koch Fakultät Maschinenbau, Fachgruppe für Computeranwendung und Integration in Konstruktion und Planung, Universität Paderborn, Paderborn, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Alexandra Kolozis Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Quartiersmanagement, Ahlhorn, Deutschland

Florian Krebs Spontaneous Order GmbH, Berlin, Deutschland

Theresa Kroschewski Lehrstuhl für Betriebswirtschaft und Informationsmanagement, Jacobs University, Bremen, Deutschland

Anne Kruse Fakultät Maschinenbau, Fachgruppe für Computeranwendung und Integration in Konstruktion und Planung, Universität Paderborn, Paderborn, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Philipp Kullmann ANIMUS GmbH, Ratingen, Deutschland

Christoph Lattemann Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaft und Informationsmanagement, Jacobs University, Bremen, Deutschland

Lisa Lohrenz Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, Technische Universität Braunschweig, Braunschweig, Deutschland

Michael Lücke Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, Dortmund, Deutschland

Anna M. Lux Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, Technische Universität Braunschweig, Braunschweig, Deutschland

Pascal Mehrwald Technische Universität München, München, Deutschland

Simon Michalke Encoway GmbH, Bremen, Deutschland

Andreas Mischke Condat AG, Berlin, Deutschland

Laura Müller Fakultät Maschinenbau, Fachgruppe für Computeranwendung und Integration in Konstruktion und Planung, Universität Paderborn, Paderborn, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Manuel Ott Fakultät Maschinenbau, Fachgruppe für Computeranwendung und Integration in Konstruktion und Planung, Universität Paderborn, Paderborn, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Lena Piel VW AG, Wolfsburg, Deutschland

Beate Prelle Condat AG, Berlin, Deutschland

Michael Prilla Interaktive Systeme, Universität Duisburg-Essen, Duisburg, Deutschland

Anita Radi-Pentz Fakultät Ingenieurwissenschaften, Informatik und Psychologie, Institut für Psychologie und Pädagogik, Abt. Lehr- Lernforschung, Universität Ulm, Ulm, Deutschland

Luisa von Radziewsky DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Michaela Ranner yathos GmbH, München, Deutschland

Linda Reinicke pme Familienservice, Projektmanagement, Berlin, Deutschland

Norbert Reithinger DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, Technische Universität Braunschweig, Braunschweig, Deutschland

Oliver Samoila Databay AG, Würselen, Deutschland

Angela Schmidt Notfallmamas GmbH, Hamburg, Deutschland

Carsten Schultz Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Kiel, Deutschland

Christian Schupik VW AG, Wolfsburg, Deutschland

Mischa Seiter IPRI International Performance Research Institute gGmbH, Stuttgart, Deutschland

Roman Senderek FIR e. V, RWTH Aachen, Aachen, Deutschland

Tina Seufert Fakultät Ingenieurwissenschaften, Informatik und Psychologie, Institut für Psychologie und Pädagogik, Abt. Lehr- Lernforschung, Universität Ulm, Ulm, Deutschland

Patrick Stadler DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Volker Stich FIR e. V, RWTH Aachen, Aachen, Deutschland

Reinhold Straubmeier SIGMA Gesellschaft für Systementwicklung und Datenverarbeitung GmbH, Erlangen, Deutschland

Juliane Feen Strohmeyer Technische Universität München, München, Deutschland

Alexandra Tödt leifos GmbH, Köln, Deutschland

Dirk Werth AWSi, Saarbrücken, Deutschland

Stephan Winter LEONEX Internet GmbH, Paderborn, Deutschland

Esther Zahn DFKI GmbH, Berlin, Deutschland

Enrico Zenzen leifos GmbH, Köln, Deutschland

Korhan Zeyrek Ditzingen, Deutschland

Sophia Zwiener pme Familienservice, Projektmanagement, Berlin, Deutschland

Teil I
Theoretische Grundlagen zu
personennahen Dienstleistungen



INSELpro: Ein elektronischer Marktplatz für personennahe Dienstleistungen

1

Lisa Hensel , Daniel Henselmann  und Jan Hofmann 

Zusammenfassung

Im BMBF-geförderten Verbundprojekt INSELpro bieten Prosumer ihre Dienste auf einem Markt der örtlichen Nachbarschaftsdienstleistungen an. Hilfebedürftigen Mitbürgern in einem geografischen Quartierbereich werden über eine Dienstleistungsplattform zu ihrer jeweiligen Unterstützungsanforderung passende Helfer vermittelt, die sich grundsätzlich dazu bereiterklärt haben, Hilfe zu leisten. Angebot und Nachfrage werden über die Plattform zusammengeführt, die Dienstleistungen aber extern zwischen den Beteiligten konkretisiert und ausgeführt. Die Besonderheit ist dabei, dass die Vermittlung mithilfe einer flexiblen Matrix aus benötigten und vorhandenen Fähigkeiten erfolgt, was die Vermittlungsqualität verbessert. Das Forschungsprojekt setzt auf den wissenschaftlichen Ansatz des Prototyping, bei dem ein Artefakt (hier: die Vermittlungsplattform mit einer App als Frontend) in mehreren iterativen Zyklen entwickelt wird. Dabei sind jeweils nutzerzentrierte Evaluationen direkt an die einzelnen Entwicklungsschritte angekoppelt, um ggf. Fehlentwicklungen

L. Hensel (✉)

Institut für Psychologie, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg,
Nürnberg, Deutschland

E-Mail: lisa.hensel@fau.de

D. Henselmann

Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services, Nürnberg, Deutschland

E-Mail: daniel.henselmann@iis.fraunhofer.de

J. Hofmann

Institute of Information Systems, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg,
Nürnberg, Deutschland

E-Mail: jan.hofmann@fau.de

© Der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH,
ein Teil von Springer Nature 2023

C. Lattemann und S. Robra-Bissantz (Hrsg.), *Personennahe Dienstleistungen der
Zukunft*, Edition HMD, https://doi.org/10.1007/978-3-658-38813-3_1

frühzeitig gegensteuern zu können. Um die Beteiligung an dieser elektronisch unterstützten und koordinierten Art der Nachbarschaftshilfe auszubauen bzw. auf einem hohen Niveau zu halten, sind unterschiedliche Maßnahmen denkbar. Der vorliegende Beitrag zeigt Ansätze zur Incentivierung der beteiligten Prosumenten auf, die sowohl online als auch offline durchführbar sind.

Schlüsselwörter

Dienstleistung • Prosument • Motivation • Anreizsetzung • Zuordnung • Algorithmus • Evaluation

1.1 Einführung

Immer mehr Menschen müssen aufgrund ihrer Lebenssituation bei kurz- oder langfristig auftretenden Be- und Überlastungen Hilfe von Dritten in Anspruch nehmen. Personennahe Dienstleistungen sind immer dann gefragt, wenn Hilfe in persönlichen Bereichen benötigt wird, zum Beispiel bei der Betreuung der Kinder oder im Krankheitsfall. Aber auch alltägliche Verrichtungen wie das Einkaufen, Behördengänge oder hauswirtschaftliche Tätigkeiten können in Verbindung mit den übrigen Beanspruchungen der Menschen zu Überlastungen führen. Häufig bleibt dabei wenig Spielraum für Freizeitaktivitäten, Entspannung und Erholung. Wenn dann noch kurzfristig auftretende Ereignisse die bestehende Tagesplanung zunichtemachen, entstehen Stress, Hektik und Unsicherheit. Die Leistungsfähigkeit der Betroffenen sowie ihres sozialen Umfeldes kann dann leicht an ihre Grenzen stoßen. In ländlichen Regionen klingeln Menschen, wenn sie kurzfristig und zeitnah Hilfe benötigen, beim Nachbarn. In urbanen Gebieten kennen Menschen ihre Nachbarn häufig nicht mehr. Unter diesen Voraussetzungen im Bedarfsfall, die Hemmschwelle zu überwinden und mehr oder weniger unbekannte Personen um Hilfe in persönlichen Lebensbereichen zu bitten, ist – speziell für ältere, behinderte oder neu zugezogene Mitbürger – oft sehr schwierig. Bei anderen Bevölkerungsgruppen wie Alleinerziehenden, jungen Familien oder beruflich stark eingebundenen Arbeitnehmern ist festzustellen, dass sie bestehende Dienstleistungsangebote nur dann in Anspruch nehmen, wenn die finanziellen Forderungen dies zulassen. Das Potenzial einer gegenseitigen unentgeltlichen Nachbarschaftshilfe bleibt in diesem Kontext jedoch weitgehend ungenutzt.

Langfristig planbare Unterstützungsbedarfe wie regelmäßige Kinderbetreuung (z. B. Kindergarten) bei Alleinerziehenden oder Unterstützungsleistungen durch Pflegedienste (z. B. Körperpflege, Fahrdienste etc.) können zuverlässig durch Leistungen sozialer Einrichtungen (z. B. Diakonie) abgedeckt werden (bspw. Zentraler Diakonieverein [o. J.](#); Sozialzentrum der Diakonie [o. J.](#)). Kurzfristig oder sehr spontan auftretende Hilfebedarfe sind jedoch auf diesem Wege kaum

abzudecken. Oftmals stellt der Rückgriff auf ein Netzwerk von Verwandten und Freunden – soweit ein solches vorhanden ist – aktuell die einzige mögliche Unterstützungsquelle dar. Eine besondere Herausforderung besteht insbesondere dann, wenn diese Helfer beim kurzfristigen Hilfebedarf nicht spontan verfügbar sind. Dies wird im besonderen Maße infolge der massiven Einschränkungen des öffentlichen Lebens im Zuge der weltweiten Verbreitung des Coronavirus seit dem Frühjahr 2020 besonders sichtbar.

Die Motivation für das BMBF-geförderte Projekt INSELpro¹ ist die Sicherstellung der beruflichen und gesellschaftlichen Teilhabe der Betroffenen unter Berücksichtigung kurzfristiger Ereignisse. Das Vorhaben adressiert insbesondere den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zur effizienten Gestaltung und Umsetzung personennaher Dienstleistungen und die Frage, wie sie eine moderierende Rolle zwischen allen Beteiligten einnehmen können.

Im Projektkontext bieten Prosumer ihre Dienste auf einem Markt der örtlichen Nachbarschaftsdienstleistungen als freies Gut an, das durch die Nutznießer normalerweise nicht entlohnt wird (Güttel 2007). Sowohl Hilfsanfrage als auch Unterstützungsangebot auf dem Dienstleistungsmarkt der INSELpro-Plattform sind kostenlos. Die Motivation zur Nachbarschaftshilfe muss daher intrinsisch vorhanden sein oder von außen angereizt werden (Rimser 2014). Wichtiger Bestandteil dafür sind organisatorische bzw. umfeldliche Voraussetzungen, wie beispielsweise die Eingrenzung des Aktivitätsbereiches in einem neu entstehenden Stadtquartier² oder die Existenz eines *Quartiersmanagements*, dessen originäre Aufgaben (Betreuung des Servicewohnens im Quartier) dahingehend erweitert werden, dass auch die inhaltliche Administration und Nutzerverwaltung der Plattform, Hilfestellung zur App oder Werbemaßnahmen vor Ort koordiniert und verantwortet werden. Aber auch wenn die genannten Voraussetzungen gegeben sind, erscheinen Incentivierungsmaßnahmen sinnvoll (Bendt 1999). Ihr Hauptzweck ist dabei, die Freude an der Unterstützung hilfebedürftiger Mitmenschen zu stimulieren und so den Austausch auf dem Dienstleistungsmarkt und damit die Nachbarschaftshilfe aktiv zu halten. Dabei fungiert eine IT-gestützte Sharingplattform als Marktplatz der örtlich begrenzten Nachbarschaftshilfe: Nachfrager formulieren mittels einer Smartphone-App eine Anfrage, die genauer spezifiziert wird durch den Zeitraum der benötigten Unterstützung sowie die Zuordnung zu vordefinierten Hilfekategorien. Ein Algorithmus ordnet im Hintergrund die benötigten Charakteristika der Suche den eingestellten und jederzeit anpassbaren Fähigkeiten und freien Zeitslots potentieller Unterstützer zu und gibt eine vorgefilterte Liste an Personen aus, welche die zur Hilfestellung geforderten Eigenschaften aufweisen. Hieraus wählt der Suchende aus und kontaktiert die Personen initial über die App. Bei Hilfezusage durch die Angefragten findet die

¹Akronym steht für „Intelligentes Servicesystem für lokal vernetzte Prosumenten“; s. auch www.inselpro.de.

²Quartier Langseestraße mit Service-Wohnen, s. auch www.tlp.de/langseestrasse und www.diakonie-moegeldorf.de/leistungen/alter/.

weitere Abstimmung außerhalb der App statt, z. B. über Telefonate oder persönliche Treffen.

Diese Filterung des Ergebnisraumes von Zuordnungen hinsichtlich der Anfragen ist einer der wichtigsten Unterschiede zu bestehenden Netzwerken der Nachbarschaftshilfe, die entweder an sich nur einen spezialisierten Themenkreis adressieren oder eher als digitalisiertes schwarzes Brett zu verstehen sind, dessen Einträge ohne besondere Zusatzleistung allen Mitgliedern angezeigt werden. Somit besteht die Gefahr, relevante Hilfsgesuche zu übersehen. Der zum Einsatz kommende Zuordnungsalgorithmus wird im folgenden Abschn. 1.2 erläutert.

Die wissenschaftlichen Überlegungen zur Sicherstellung der Prosumentenmotivation im Projekt INSELpro basieren auf Arbeiten aus verschiedenen (Teil-) Disziplinen, insbesondere Wirtschafts- und Sozialpsychologie sowie Wissensmanagement und -transfer. Diese werden in den Kontext personennaher Dienstleistungen transferiert, adaptiert und in Abschn. 1.3 kurz vorgestellt.

Aus den theoretischen Vorarbeiten heraus wurde im Projektverlauf eine Vermittlungsplattform für die Nachbarschaftshilfe erstellt, die zum Ende der Förderperiode noch in der Praxis eingesetzt und evaluiert werden konnte. Diese Ergebnisse werden in Abschn. 1.4 dargelegt.

1.2 Motivationskonzept

1.2.1 Grundüberlegungen

Barbuto (2005) identifiziert fünf Motivationsquellen. Als intrinsisch, also aus eigenem Antrieb heraus, werden sowohl die Prozessmotivation als auch das interne Selbstverständnis bezeichnet. Erstere wird als das Durchführen einer Arbeit um ihrer selbst willen charakterisiert: Die Aufgabe „macht einfach Spaß“. Als Selbstverständnis ist eine innere Leitlinie zu verstehen, die verfolgt werden soll: Sich selbst „nicht mehr im Spiegel ansehen können“, wenn nicht entsprechend gehandelt wird. Als extrinsische Faktoren gelten die instrumentelle Motivation (die Aussicht auf Belohnung), die Internalisierung von Zielen des Unternehmens (man möchte einen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten) sowie das externe Selbstverständnis, welches der eigenen Rolle und den Erwartungen des Umfeldes über die eigenen Arbeitsergebnisse entstammt.

Das im Rahmen des INSELpro-Ansatzes über die Plattform entwickelte Incentivierungsmodul wird mit Daten der Angebots-, Vermittlungs- und Konsumfunktionen versorgt: Dienstleistungsanbieter erarbeiten sich „Fleißsterne“ für eine bestimmte Anzahl unternommener Hilfeleistungen. „Experten“ eines bestimmten Fachgebietes werden über ihre in den Angebotspool eingespeisten Hilfsleistungen, ihre angegebenen Fähigkeiten und ihre Bewertungen identifiziert. Bei erfolgreichem Abschluss der Hilfeleistung steigen sie in der Hierarchie der Prosumer weiter auf. Entsprechende Auszeichnungen werden im Profil des Nutzers aufgeführt und sorgen so auf der Plattform für (virtuelle) Reputation.