

ERGEBNISBERICHT 2021

(DF)² DEUTSCHES FORUM DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG

HINTERGRUND DES PROJEKTS DL2030 UND DES (DF)²

In den letzten Jahren entwickelte das Projekt "DL2030 - Digitale Dienstleistungen als Erfolgsfaktor für die Wertschöpfung der Zukunft" das Fundament für das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)², indem es Entwicklungsbedarfe für die Dienstleistungsforschung identifizierte sowie durch geeignete Ansätze eine Verstärkung des Dialogs zwischen Wirtschaft und Wissenschaft in der Form des (DF)² erzielt. Diese Dialoge fanden auch im Jahr 2021 in unterschiedlichen Formaten statt. Dazu gehörten beispielsweise die Service Breakfast-Reihe, bei welcher regelmäßig unterschiedlichste Expertinnen und Experten aus dem Dienstleistungskontext zu verschiedensten Themenschwerpunkten zusammenkommen. Weitere Dialoge fanden im Rahmen des Service-Kongresses „High-Tech meets High-Touch“ statt. Im Rahmen der Veranstaltung unter der Überschrift „Mit Servicekompetenz zur Wertschöpfung der Zukunft“ sind 150 Personen aus Wissenschaft und Praxis in den Austausch getreten. Aus diesen unterschiedlichen Formaten resultierten aus dem Jahr 2021 folgende Handlungsstränge für die Entwicklung des (DF)².

AUS 2021 RESULTIERENDE HANDLUNGSSTRÄNGE FÜR (DF)²

Verstärkung des gegründeten Deutschen Forum Dienstleistungsforschung (DF)²

Das neu gegründete (DF)² beabsichtigt, sich als Sprachrohr und Ansprechpartner für die Dienstleistungsforschung in Deutschland zu etablieren und diese für verschiedenste Adressaten sichtbar zu machen (bspw. durch eine erhöhte Präsenz in der Medienlandschaft). Weiterhin möchte das (DF)² aufzeigen, in welchen Bereichen Dienstleistungsforschung notwendig ist und diese gezielt vorantreiben. Dies soll mittels eines regelmäßigen Austauschs über neue Forschungsherausforderungen und zentrale Forschungsergebnisse im Dialog von Wissenschaft und Praxis geschehen – Beispiel dafür sind die bereits erfolgreich angelaufenen „Service Breakfasts“. Zentral wird hierfür neben der Governance der Service Research & Innovation Hubs (Beschreibung weiter unten) auch die Zusammenarbeit mit verschiedenen nationalen und internationalen Verbänden sowie die Initiierung von Veranstaltungen und Aktivitäten mit Bezug zur Dienstleistungsforschung sein. Daneben sollen auch Hinweise für Ideen rund um innovative Förderformate und -inhalte an Fördermittelgeber gegeben werden, welche beispielsweise mittels eines öffentlichkeitswirksamen Manifests publiziert werden. Derzeit sind die Vorbereitungen für die Organisation des nächsten (DF)²-Events gestartet – in Abstimmung mit anderen Aktivitäten des BMBF –, auf dem sich die Community zukünftig jährlich zu Themen und zur Zusammenarbeit mit der Praxis austauschen soll.

Das (DF)² hat es zudem geschafft, im Rahmen des Service-Kongresses zentrale Akteure der Dienstleistungsforschung zu mobilisieren und in den Diskurs einzubeziehen. So wurde im Rahmen der Veranstaltung nicht nur das (DF)² gegründet, sondern auch der interdisziplinäre Dialog zur Dienstleistungsforschung weiter intensiviert und der Grundstein für weitergehende Aktivitäten in 2022 gelegt (siehe Abbildung 1).

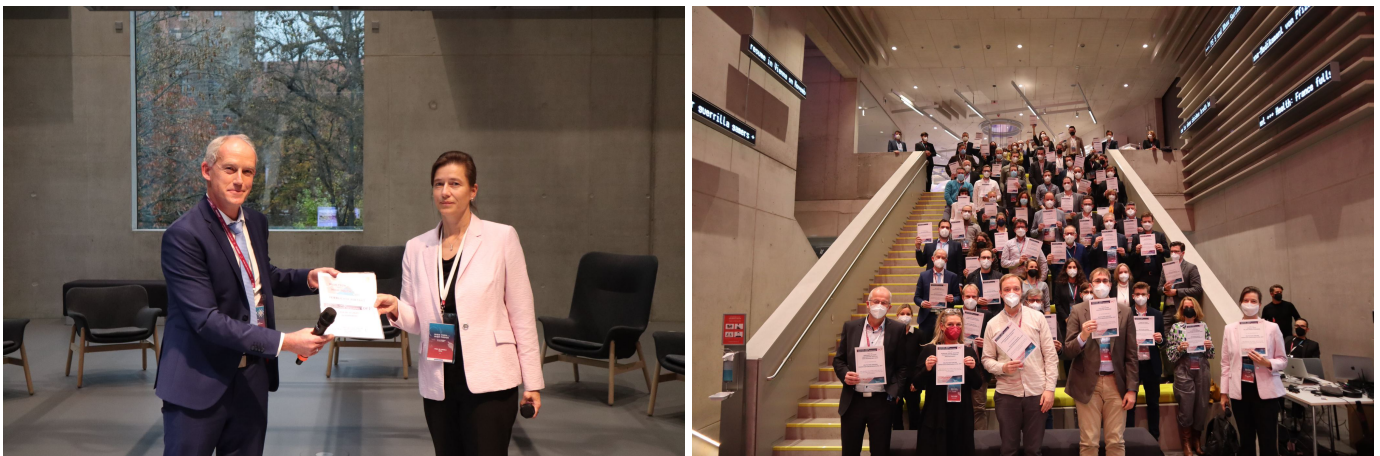


Abbildung 1: Gründung des (DF)² im Rahmen des im Rahmen des Service-Kongresses „High-Tech meets High-Touch“

Weiterentwicklung des Konzeptes Continuous Value Shaping (CVS)

Das Konzept CVS wurde als neuartige Innovationslogik für erfolgreiche Wertschöpfungsinnovation vorgestellt und intensiv in der Community diskutiert. CVS berücksichtigt dabei die Notwendigkeit einer holistischen Herangehensweise an zukünftige Dienstleistungsinnovationen: Methoden und Werkzeuge für die Entwicklung von Dienstleistungen sind entlang der Dimensionen *fortlaufend*, *experimentierend*, *werteorientiert* und *institutionalisierend* integriert zu entwickeln. CVS ist als Zielbild für Innovationsprozesse zu sehen, die die Chancen digital ermöglichter, disruptiver Wertschöpfungsinnovationen ernst nehmen und einen neuen Weg zu Wertschöpfungsinnovation aufzeigen.

Um CVS als Leitbild für die Community zu entwickeln, wurden verschiedenste Impulse von Vertreterinnen und Vertretern der Dienstleistungsforschung gesammelt. So stellen sich bspw. Fragen hinsichtlich der Dimension und dem Verständnis von „werteorientiert“, hinter dem sich die Dienstleistungscommunity in Zukunft wiederfinden sollte. Dabei sind nicht nur die Mehrwerte für Nutzerinnen und Nutzer zu berücksichtigen. Die Community versteht darunter auch, dass gesellschaftlich als wichtig und relevant erachtete Werte, Einzug finden. Um die Impulse aus den unterschiedlichen Disziplinen weiter zu bündeln und zu berücksichtigen, werden die Dialoge mit der Community im Jahr 2022 intensiviert. Neben der Weiterführung bewährter Formate (z.B. Service Breakfast) werden die verschiedenen, interdisziplinären Perspektiven der Dienstleistungsforschung im Rahmen eines Workshops, der im Februar 2022 anlehnend an die Konferenz Wirtschaftsinformatik (WI) 2022 stattfindet, zusammengeführt. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass gemeinsam mit Mitgliedern der Community eine wissenschaftliche Publikation zu CVS verfasst werden soll.

Aufbau von Service Research & Innovation Hubs

Um gemeinsame, konkrete Innovationsaktivitäten zwischen Wirtschaft und Wissenschaft entlang der im DL2030-Positionspapier entwickelten, wettbewerbskritischen Handlungsfelder zu fördern, wird der Aufbau von Service Research & Innovation Hubs vorangetrieben. Durch regionale Verankerung und einer damit einhergehenden engen Verbindung zwischen Forschungseinrichtungen und Industrieunternehmen können die Service Research & Innovation Hubs als Innovationsmotoren für das (DF)² wirken. In Abstimmung mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Projektträger Karlsruhe (PTKA), sollen lokale und gleichzeitig deutschlandweit vernetzte Dienstleistungs-Kompetenzzentren aufgebaut werden, um eine direkte Anbindung von Unternehmen an die dort engagierten Forschungseinrichtungen zu ermöglichen und eine Plattform für gemeinsame Innovationsvorhaben der Partner zu etablieren. Der dezentrale Ansatz ermöglicht, lokale Stärken zu bewahren, kohärente (regionale oder thematische) Communities zu bilden und über bestehende Kontakte schnell eine „kritische Masse“ an Unternehmen und öffentlichen Partnern zu gewinnen.

Um dies zu erreichen, möchte das (DF)² den Auf- und Ausbau sowie die Verstärkung eines selbsttragenden Konzepts von Service Research & Innovation Hubs erarbeiten und mit Unterstützung des BMBF und PTKA an vier Standorten pilotieren. In der Diskussion mit der Community auf dem Service Kongress wurde das vorgestellte Hubkonzept durchwegs positiv angenommen. Insbesondere die anwesenden Industrievertreter (u.a. SEW EURODRIVE) bekundeten den Mehrwert eines solches Konzept für die Verbindung von Dienstleistungsforschung und -praxis. Gleichzeitig gab es auch hier Stimmen, interdisziplinäre Perspektiven der Dienstleistungsforschung zu stärken und im Sinne kumulativer Forschung bereits vorhandene Forschungsergebnisse bei der Ableitung zukünftiger Herausforderungen systematischer zu berücksichtigen. Diese Anregungen werden im oben genannten Workshop im Rahmen der WI 2022 aufgegriffen.

Kontakt



Prof. Dr. Tilo Böhmman
tilo.boehmann@uni-hamburg.de



Prof. Dr. Angela Roth
angela.roth@fau.de



Prof. Dr. Gerhard Satzger
gerhard.satzger@kit.edu

