

Dienstleistungen als Forschungsfeld

Vortrag auf der Veranstaltung

„Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation“

des Vereins „Humane Gestaltung von Arbeit und Leben e.V.“

am 18. Oktober 2018 in Bonn

Prof. Dr. Matthias Gouthier

Dienstleistungen als Forschungsfeld

Teil 1

1997 – Mitarbeiter am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement von Prof. Dr. Bernd Stauss in Ingolstadt – erster auf Dienstleistungsfragen spezialisierter Lehrstuhl im deutschen Sprachraum

2004-2005 – Mitglied der Pionieraktivität „Service Science“ im Impulskreis Dienstleistungen der Partner für Innovation-Initiative mit IBM, Roland Berger, Siemens Business Services: Idee war ein transdisziplinärer Ansatz, d.h. interdisziplinär plus Einbezug der Praxis

2006 – Organisation der 1. Deutschen Services Science Konferenz in Ingolstadt und Herausgabe eines entsprechenden Konferenzbandes

2008/2009 – Expertenkreis „Service Science“ im Rahmen der Taskforce Dienstleistungen der Forschungsunion Wirtschaft - Wissenschaft mit 16 Dienstleistungsforschern

2009 – Track bei der VHB-Tagung von Gerhard Satzger, Tilo Böhmann und mir zum Thema „Service Science – eine Disziplin im Prozess der Selbstfindung“

Ab 2009 - Initiative „Social Science Service Research“ (3sR) (Wolfgang Dunkel)

2010 – Zusammenfassender Bericht „Auf dem Weg zu einer Service Science“ erschienen

2010 – Die Gesellschaft für Informatik (GI) hat deren Jahrestagung unter dem Generalthema „Service Science“ ausgerichtet

2011 – Strategische Partnerschaft „Produktivität von Dienstleistungen“ einen Arbeitskreis „Wissenschaftliche Basis und Service Science“

2015 – Gründung der Wissenschaftlichen Kommission Dienstleistungsmanagement im VHB Verband der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft mit derzeit 103 Mitgliedern

2019 – Jahrestagung des VHB: „Dienstleistungen im Wandel - Implikationen für die betriebswirtschaftliche Forschung“

2019 - Hans-Böckler-Stiftung und ver.di veranstalten eine Tagung zum Thema „Dienstleistungen im Umbruch“

Zwischenfazit: Dienstleistungsforschung hat sich mittlerweile in der Forschungslandschaft fest etabliert und vieles erreicht. Eine transdisziplinäre Service Science hat sich indes noch immer nicht etablieren können. Erschwerend kommt hinzu, dass in den letzten Jahren eine Stagnation erfolgt ist. Dienstleistungen stehen generell nicht mehr im Fokus des allgemeinen Interesses.

Teil 2

Forschungsfelder innerhalb der Dienstleistungsforschung:

- Einsatz neuer Technologien
 - Big Data, Predictive Analytics, machine learning und künstliche Intelligenz im Service
 - Service-Robotics, insb. Chatbots (die Mitarbeiter unterstützen)
- Neue Geschäftsmodelle/Umsatzzuwächse/Profitabilität
 - Sharing Economy (Mobilitätsdienste), Platform-based Service Models und neue Service-Geschäftsmodelle
 - Service Productivity und Profitability (Lohnt sich eine Investition in CEM?)
- Gesellschaftliche Aspekte
 - Consumer Privacy, Corporate Digital Responsibility and Service
 - E-Government
- Qualitäts- und Marketingaspekte
 - Customer Experience Management/Customer Relationship Management
 - Service Marketing, insb. Konsumentenverhalten in digitalen Umwelten
- Innovation
 - Service Design, Service Engineering und Service Innovation
- Arbeitsgestaltung und Personalmanagement
 - New Work (zeitlicher, räumlicher und organisatorischer Flexibilität)
 - Mitarbeiterbegeisterung, u.a. zur Gewinnung neuer Mitarbeiter (Caritas München-Freising)
- Organisatorische Aspekte
 - Social Networks, Partnerschaftsmodelle and Service
 - Service Business Transformation, Digital Leadership

Wichtig: Generationsspezifische sowie Länder-/Kulturspezifische Unterschiede sind zu beachten

Problem für die Forschung: Schnell-/Kurzlebigkeit der Themen, wie z.B. Service Design