

**Press release****Technische Universität Braunschweig****Janos Krüger**

02/14/2019

<http://idw-online.de/en/news710594>Research projects, Transfer of Science or Research  
Economics / business administration, Information technology, Social studies  
transregional, national**We Move Services into Future – TU Braunschweig begleitet deutschlandweite Dienstleistungsforschung**

**Seit September 2018 erforschen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlicher der Technischen Universität Braunschweig das Potenzial der Digitalisierung im Bereich personennahe Dienstleistungen. Im Rahmen des interdisziplinären, auf drei Jahre angelegten BMBF-Projektes „BeDien - Begleitforschung Personennahe Dienstleistungen“ werden acht Verbundprojekte, die innovative Services entwickeln und umsetzen, wissenschaftlich begleitet. Am 7. und 8. Februar 2019 machten sich Vertreterinnen und Vertreter der Verbundprojekte aus ganz Deutschland auf den Weg zum BeDien-Kick-Off nach Braunschweig.**

Ob Handwerk, Kinderbetreuung, Quartiersentwicklung, Weiterbildung oder Verkaufsplattformen – die Bandbreite personennaher Dienstleistungen ist vielfältig. Diese Art der Dienstleistung ist interaktiv und stellt den Menschen in den Mittelpunkt, sei es als Beschäftigter, Klient, Kunde oder Patient. Angetrieben durch technologische und soziale Innovationen befindet sich auch dieser Dienstleistungszweig im Wandel. Dabei führt insbesondere die Digitalisierung zu neuen Bedürfnissen und Dienstleistungsangeboten. Die Verknüpfung personennaher Dienstleistungen mit innovativen Kommunikations- und Informationstechnologien steht noch am Anfang und geht mit umfangreichen Forschungs- und Entwicklungsbedarfen einher.

Die BeDien-Begleitforschung unter Leitung von Professorin Susanne Robra-Bissantz vom Institut für Wirtschaftsinformatik an der TU Braunschweig und in Kooperation mit dem Lehrstuhl für Business Administration and Information Management der Jacobs University in Bremen knüpft an diesen Bedarf an. Erforscht werden neue Ansätze in der Entwicklung personennaher Dienstleistungen. Dazu werden acht vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Verbundprojekte, die progressive personennahe Dienstleistungen entwickeln und in die Praxis einführen, wissenschaftlich begleitet.

Der Schwerpunkt der Forschung liegt darin, die Verbundprojekte in ihren Forschungsaktivitäten auf vielfältige Art und Weise zu unterstützen und deren Ergebnisse zusammenzuführen. BeDien fungiert dabei als Impulsgeber für die Vernetzung der insgesamt 46 an den Verbundprojekten beteiligten Institutionen. Darüber hinaus werden im Begleitprozess Forschungsdienstleistungen wie neuartige Workshop-Formate entwickelt und erprobt. Somit wird die Begleitforschung selbst zur personennahen Dienstleistung für die Verbundprojekte.

Aus wissenschaftlicher Sicht besteht das Ergebnis insbesondere in einem wissenschaftlich fundierten Rahmen zu Entwicklungslinien und Gestaltungsbereichen in der Entwicklung innovativer personennaher Dienstleistungen (Service-Canvas). Zusammen mit den in der Praxis erprobten und nachhaltigen Ergebnissen der Einzelprojekte schlägt sich dieser Canvas in einem ebenfalls für den Praxiseinsatz geeignetem Playbook „Digital Services“ nieder. Um darüber hinaus der Wirtschaft, Öffentlichkeit und auch politischen Entscheidungsträgern die Erkenntnisse aus der Begleitforschung sowie aus den Verbundprojekten dauerhaft verfügbar zu machen, entsteht eine digitale Plattform, die Präsentationsformen, Diskussionsräume und Verbreitungsmöglichkeiten im Sinne der neuesten Funktionalitäten sozialer Medien nutzt. Die Dienstleistungsforschung gewinnt dadurch deutschlandweit an Präsenz.

Kick-Off am 7. und 8. Februar 2019 in Braunschweig

Unter dem Titel „Begleitforschung Personennahe Dienstleistungen. Service, Chancen und Visionen“ bietet das zweitägige Kick Off den Vertreterinnen und Vertretern der Projekte die Möglichkeit, in interaktiven Workshop-Formaten Schnittstellen zu identifizieren, Chancen und Herausforderungen zu diskutieren und schließlich die gewünschten Services der Begleitforschung zu definieren. Somit wird der Grundstein für die gemeinsame Gestaltung der Dienstleistung Begleitforschung gelegt.

Das Projekt BeDien

Das Projekt „BeDien - Begleitforschung Personennahe Dienstleistungen“ wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung für eine Laufzeit von 38 Monaten mit einem Volumen von 1,7 Mio. Euro gefördert (September 2018 bis Oktober 2021). Projektpartner ist neben dem Forschungszentrum für Digitalisierung, Informatik und Informationstechnik der TU Braunschweig (TUBS.digital), ein Team um Professor Christoph Lattemann, Professor of Business Administration and Information Management an der Jacobs University in Bremen.

contact for scientific information:

Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz  
Institut für Wirtschaftsinformatik  
Lehrstuhl Informationsmanagement  
Technische Universität Braunschweig  
Tel.: 0531 391-3120  
E-Mail: [s.robra-bissantz@tu-bs.de](mailto:s.robra-bissantz@tu-bs.de)  
[www.tu-braunschweig.de/wiz](http://www.tu-braunschweig.de/wiz)



Im Workshop „Get What you Need“ erarbeiteten die Projektkoordinatoren Anforderungen an die Begleitforschung.  
TU Braunschweig/Jacobs University Bremen