

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 Strohmeyer	
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 Prelle, 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 Prosumanten	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 Verkaufs- plattform 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 Prelle, 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 Projektinhalte 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 Forschungsverbünden	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