

Ko-kreativ Dienstleistungen (weiter-)entwickeln: Service Design als lebbare Praxis für sozialwirtschaftliche Unternehmen?

Dienstleistungen zu entwickeln die eine Synthese aus organisatorischer Machbarkeit, der Sinnhaftigkeit im Sinne des Geschäftsmodells und der NutzerInnenzentriertheit darstellen, benötigen enorme Aufwände. Das Service Design Thinking bietet dafür ein dynamisches und leicht verständliches Methodengerüst an, um ko-kreativ mit unterschiedlichsten AkteurInnen (z.B. KlientInnen, Laien und AuftraggeberInnen) zu arbeiten. Der methodische Kern ist die Triangulation von Akteuren/Rollen, Wissen und Methoden in einem iterativen Prozesszyklus, mit ausgeprägter Fehlerkultur: Es ist besser, früher erwünscht viele als später kostenintensive Fehler zu machen. Das macht nicht nur Sinn für die KlientInnen, weil sich die Dienstleistung damit deren Lebenswelt annähert, sondern hat auch einen wirtschaftlichen Effekt¹ am (Sozial)Markt.

Auf Basis der Abschlussarbeit “Prototypisches Dienstleistungsdesign für sozialwirtschaftliche Unternehmen”² wurde eine Service-Design-Prozess zum Thema “Co-creation of new services for homeless people” entwickelt. Verantwortliche von TrägerInnen entsprechender Angebote, formulieren dazu Herausforderungen. Diese erarbeiten in Folge, zusammen mit wohnungslosen Menschen und Studierenden, Dienstleistungs-Prototypen. Zwei FacilitatorInnen geben dabei den Rahmen vor, befeuern den kreativen Prozess und coachen die TeilnehmerInnen. Die Eckpunkte für den Sprint sind: Vier Tage Workshops zu je fünf Stunden; zwanzig TeilnehmerInnen; am ersten Tag planen und fokussieren; am zweiten Tag forschen; am dritten Tag Ideen finden und auswählen; am letzten Tag Prototypen testen. Am Ende der vier Tage wird eine kleine Auswahl an Prototypen vor einer Fachjury (u.a. AuftraggeberInnen, Rektor und Studiengangsleitung des Studiengangs Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit) präsentiert. Je nach Fragestellung und

¹ Siehe u.a. Jaatinen, Maria; Vaajakallio, Kirsikka; Rudy de Belgeonne (2017): Business Impact through Employee Experience Design. In: Touchpoint 8(3). 32-35.; Watermark Consulting (2015): The 2015 Customer Experience ROI Study. Arcadia: Watermark Consulting; Temkin Group (2018): Temkin Experience Ratings (U.S.). <https://temkingroup.com/product/2018-temkin-experience-ratings-u-s/> [15.02.2019 / Cross-industry; open standard benchmark of customer experience; Stichprobe 10.000 KonsumentInnen, 318 Unternehmen aus 20 Industriezweigen].

² Sprung, Christian (2019): Prototypisches Dienstleistungsdesign für sozialwirtschaftliche Unternehmen - Perspektiven für das digital unterstützte Mehrgenerationenwohnen. FH Campus Wien: Masterarbeit.

schlussendlichem Ergebnis kann dieses als Grundlage für die Weiterentwicklung des Dienstleistungsprototypen oder als Basis für die Implementierung dienen.

Konsequenter Weise ist der erste Social Service Design Sprint ein Prototyp im Sinne des Service Designs. Das Ziel dieses Beitrags ist es einen praktikablen Rahmen für sozialwirtschaftliche Unternehmen zu präsentieren und die Erfahrungen der TeilnehmerInnen an diesem Service Sprint aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten. Auf Basis der Evaluierung mit den TeilnehmerInnengruppen werden im Beitrag folgende Aspekte beleuchtet: Welche Stolpersteine ergeben sich in den vier Tagen für die TeilnehmerInnen? Welche Potenziale sehen die TeilnehmerInnen in dieser Art des gemeinsamen Arbeitens für die Sozialwirtschaft? Welche Potenziale ergeben sich für die AuftraggeberInnen aus der Anwendung eines Service Design Sprints? Welche Stolpersteine sind damit in der Organisationen verbunden? Welche Kosten/Nutzen-Rechnung ergibt sich in der Anwendung des Sprints, im Verhältnis zu konventioneller Dienstleistungskonzeption? Ist dieses Format für die Dienstleistungsentwicklung bzw. -innovation in anderen sozialwirtschaftlichen Bereichen anwendbar? Welche Anwendungsfelder sind mit diesem Format in der Sozialwirtschaft denkbar?

Biografische Kurznotiz:

Christian Sprung, MA ist Absolvent des Europäischen Masterstudium Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit. Er studierte Soziologie an Karl-Franzens-Universität Graz und arbeitete in der Gemeinwesenarbeit und im Quartiersmanagement. In Zukunft wird er sich als Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der FH Campus Wien zu den Themen Social Service Design und Wirkungsorientierung einbringen.

FH-Prof. Mag. Peter Stepanek lehrt und forscht an der Fachhochschule Campus Wien. Im europäischen Masterstudium Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit beschäftigt er sich mit Controlling, Wirkungsorientierung, Social Entrepreneurship und Geschäftsmodellen in der Sozialwirtschaft. Als Unternehmensberater und Wirtschaftstrainer unterstützt er Nonprofit-Organisationen und Social Business.