

Geleitwort

Ein noch wenig untersuchtes Forschungsfeld für den Einsatz neuer wissensintensiver Dienstleistungen mit der Aussicht auf Wachstum und Beschäftigung ist das Gesundheitswesen. Bislang fehlt es weitgehend an Grundlagen, Methoden und Modellen zur systematischen Dienstleistungserbringung und -entwicklung. Angesichts der wachsenden Bedeutung wissensintensiver Dienstleistungen für Patienten im Gesundheitswesen ergibt sich hier ein weites Einsatzgebiet für die Wirtschaftsinformatik, die Ansätze zur Gestaltung marktreifer IT-basierter Innovationen und wissensintensiver Dienstleistungen liefern kann.

Entwicklung, Einführung und Betrieb Virtueller Communities (VC) sind komplexe Unterfangen, die auch als wissensintensive Dienstleistungen angesehen werden. Virtuelle Communities bieten zeit- und ortsunabhängigen Zugang zu Informationen und Austausch mit Menschen in ähnlichen Lebenslagen. Gerade für Patienten mit chronischen oder lebensbedrohenden Krankheiten, die über starke Informations- und Interaktionsbedarfe verfügen, erscheint der Einsatz Virtueller Communities daher besonders geeignet. Umso erstaunlicher ist es, dass in der Praxis in vielen Bereichen des deutschen Gesundheitswesens noch keine VCs anzutreffen sind und auch die Literatur negiert oftmals, dass VCs systematisch erfolgreich geplant, aufgebaut und betrieben werden könnten.

Basierend auf Erkenntnissen der Literatur zu VCs und der Innovationsforschung stellt die Arbeit ein Modell für den bedarfsgerechten Aufbau einer VC vor. Dies ist die Grundlage für die Pilotierung einer VC für Krebspatienten (krebsgemeinschaft.de), die aufbauend auf in extensiven empirischen Vorarbeiten erhobenen Anforderungen konzipiert wurde, und in deren Verlauf die bei der systematischen Entwicklung zugrunde gelegten Designelemente und Erfolgsfaktoren anhand der Akzeptanz und des Nutzens des Angebots evaluiert wurden. Aus diesem reichen Material werden wertvolle und empirisch untermauerte Erkenntnisse zum systematischen Aufbau und Betrieb von VCs für Patienten im deutschen Gesundheitswesen gewonnen.

Mit der vorliegenden Arbeit zeigt Jan Marco Leimeister, dass es möglich ist, die wissensintensiven Dienstleistungen des Aufbaus und Betriebs von VCs für Patienten erfolgreich systematisch zu entwickeln und zu erbringen. Er verdeutlicht anschaulich die Relevanz domänen- und zielgruppenspezifischer Besonderheiten, die für erfolgreiche Entwicklung und Betrieb Virtueller Communities für Patienten notwendig sind und gibt konkrete Hinweise für die praktische Gestaltung und den Aufbau einer bedarfsgerechten VC.

Die Arbeit ist ein wichtiger Beitrag zur Forschung über humane Gestaltung von IT-Systemen und wissensintensiven Dienstleistungen. Methodisch gibt sie entscheidende Impulse zur Weiterentwicklung der Pilotierung als Forschungsansatz der Wirtschaftsinformatik. Darüber hinaus liefert sie wertvolle Gestaltungshinweise für Praktiker bei der Nutzbarmachung der Vorteile von Virtuellen Communities in unterschiedlichen Lebensbereichen. Der Arbeit von Jan Marco Leimeister wünsche ich daher die ihr gebührende weite Verbreitung.

Prof. Dr. Helmut Krcmar