

Kroschewski, Theresa

**Article**

## Konzeptionierung des Value-in-Use von Dienstleistungen für Forschende

Junior Management Science (JUMS)

**Provided in Cooperation with:**

Junior Management Science e. V.

*Suggested Citation:* Kroschewski, Theresa (2022) : Konzeptionierung des Value-in-Use von Dienstleistungen für Forschende, Junior Management Science (JUMS), ISSN 2942-1861, Junior Management Science e. V., Planegg, Vol. 7, Iss. 2, pp. 455-503, <https://doi.org/10.5282/jums/v7i2pp455-503>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/294992>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



## **Online-Appendix zu**

# **„Konzeptionierung des Value-in-Use von Dienstleistungen für Forschende“**

Theresa Kroschewski

Technische Universität Braunschweig

Junior Management Science 7(2) (2022) 455-503

## - **Anhang A – Interviewleitfaden**

### **Interviewleitfaden „Value-in-Use von forschungsnahen Dienstleistungen“**

#### **Einführung**

- Dank für die Teilnahmebereitschaft, kurze Vorstellung der Forschungsarbeit und des Begriffs „*forschungsnaher Dienstleistung*“
- Vorgehen des Interviews erläutern
- Zusicherung der Vertraulichkeit und Anonymisierung der Daten, Hinweis zur Tonbandaufnahme, Einverständnis erneut mündlich abfragen (schriftliche Einverständnis wird im Vorfeld der Interviews eingeholt)
- Offene Fragen des Interviewten?

--- *Start der Aufnahme* ---

#### **Untersuchungsgegenstände**

-- *Thematischer Einstieg und erste Reflektion des Untersuchungsobjektes* ---

- Erzählaufforderung – Leitfrage:  
*Mit welchen forschungsnahen Dienstleistungen haben Sie die vergangenen Monate Erfahrungen gesammelt? Haben Sie zwei Beispiele?*

#### **Zieldimensionen und Beurteilungsmechanismen**

- Einführung in die Zieldimensionen  
(Zeigen der Aussagen zu den Zieldimensionen und klarstellen, dass es sich hierbei nicht um feste Items, sondern um eine Verständigungsgrundlage für das Interview handelt)

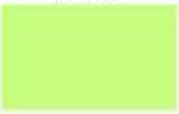
Mit diesen Dienstleistungen habe ich in letzter Zeit Erfahrungen gesammelt:

1. Beispiel





2. Beispiel



| Hierbei ist mir wichtig, dass...                                                                             |                                                                                      |                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ... die Forschungsarbeit im Projekt produktiver wird.                                                        |    |    |
| ... einzelne Aufgaben für mich vereinfacht werden.                                                           |    |    |
| ... gemeinsame Prozesse vereinfacht werden.                                                                  |    |    |
| ... Probleme schnell gelöst werden.                                                                          |    |    |
| ... Stillstand und unproduktive Phasen im Projekt vermieden werden.                                          |    |    |
| ... ich die Interaktion mit anderen als angenehm empfinde und ich mich als Teil einer sozialen Gruppe fühle. |    |    |
| ... ich unterhalten werde und/oder Spaß habe                                                                 |    |    |
| ... ich mich selbst und meine Forschung präsentieren kann.                                                   |    |    |
| ... ich meine eigenen Ambitionen und Wünsche einbringen kann.                                                |    |    |
| ... Unsicherheiten innerhalb meiner Arbeit (Prozesse, Vorgaben, Entscheidungen) reduziert werden.            |    |    |
| ... ich innerhalb meiner Arbeitsprozesse die Entscheidungskompetenz behalte                                  |   |   |
| ... ich flexibel (zeit-/ortunabhängig) arbeiten oder teilnehmen kann.                                        |  |  |
| ... möglichst wenig Abhängigkeiten zwischen meiner Arbeit und den Ergebnissen anderer entstehen.             |  |  |
| ... mein eigenes Sachverständnis und/oder das der Gruppe gestärkt wird.                                      |  |  |
| ... der Zugang zu Finanzmitteln erleichtert wird.                                                            |  |  |
| ... der Druck auf mich reduziert wird.                                                                       |  |  |
| ... gemeinsam neue Ideen und Lösungen entstehen.                                                             |  |  |
| ... die Forschungsarbeit wettbewerbsfähiger wird.                                                            |  |  |
| ... ich motiviert werde.                                                                                     |  |  |
| ... für mich Netzwerkmöglichkeiten und neue Zugänge zur Scientific Community geschaffen werden.              |  |  |
| ... ich in Bezug auf meine Forschungsarbeit frei und unabhängig entscheiden kann.                            |  |  |

- Kurze Verständnisabfrage

--- Folgender Frageprozess wiederholt sich für die einzelnen Dienstleistungen ---

- Zuordnung der Zieldimensionen:  
Hier wird zuerst die Liste der Zieldimensionen auf dem digitalen Whiteboard zugänglich durchgegangen und nach der Einschätzung der Befragten die Post-its für die nicht relevanten Ziele gelöscht, anschließend wird die Liste im Detail besprochen.

*Wenn Sie an die Dienstleistung XY zurückdenken: Welche Ziele haben Sie dabei Ihrer Meinung nach verfolgt? Welche Ziele haben Sie an die Dienstleistung herangetragen?*

Abschließende Rückfrage zu den Zieldimensionen:

*Haben Sie, während Sie die Dienstleistungen in Anspruch genommen haben, Ziele verfolgt, welche Sie den hier genannten Dimensionen nicht zuordnen können?*

- Beurteilung der Zielerreichung und aktivierte Arbeitsressourcen:  
*Wie beurteilen Sie ob oder dass dieses Ziel für Sie erreicht wurde?*  
*Wonach beurteilen Sie, ob dieses Ziel erreicht wurde?*  
*Wovon hängt für Sie ab, ob die Dienstleistung zur Erreichung von X beigetragen hat?*  
*Welche Aspekte sind für Sie relevant damit dieses Ziel erreicht wird?*

### **Abschluss**

- Frage nach offenen Anliegen:  
*Haben Sie noch Punkte, die Sie gerne ansprechen würden?*
- Dank für die Teilnahmebereitschaft

## - Anhang B – Einladungsschreiben



Sehr geehrte(r) Frau/Herr X,

die Sammlung von Erkenntnissen aus der Begleitung von Forschungsverbünden ist ein Thema mit zunehmender Relevanz. Wie können z.B. Koordinator\*innen innerhalb von Projektstrukturen Services anbieten, die *Sie persönlich* bestmöglich unterstützen?

Dies möchte ich in meiner Masterarbeit am Institut für Wirtschaftsinformatik der TU Braunschweig herausfinden. Dabei schaue ich mir insbesondere zentrale projektinterne Angebote an, welche Ihnen derzeit durch Ihre Mitwirkung *beim Projekt X* zur Verfügung gestellt werden, wie beispielsweise:

- Angebote zum Austausch mit anderen Projektpartner\*innen
- Organisation transparenter und partizipativer Entscheidungsstrukturen
- Aufbau gemeinsamer Kommunikationsstrukturen
- Vereinfachung der interdisziplinären Kommunikation
- Pflege eines projektinternen Wissensmanagements
- Bilaterale Unterstützung oder Beratung durch Projektkoordination/-leitung

Um Sie in Ihren individuellen und kooperativen Forschungstätigkeiten zu unterstützen, gilt es in der Planung und Durchführung solcher Angebote Ihre persönlichen Ansprüche zum Ausgangspunkt der Entwicklung von Services zu machen. Hierbei ergibt sich jedoch eine entscheidende Verständnislücke: Wonach entscheiden Sie, ob ein Angebot für Sie tatsächlich hilfreich war? Und welche einzelnen Aspekte eines solchen Angebotes sind für Sie persönlich als Forschende(r) besonders wertvoll?

Diese Verständnislücke möchte ich mit meiner Forschungsarbeit schließen und Forschende in den Fokus einer nutzerzentrierten Angebotsentwicklung stellen. Um dies zu erreichen, ist im kommenden Monat die Durchführung einer Interviewreihe geplant.

**Es würde mich sehr freuen, Sie als Interviewpartner(in) gewinnen zu können.**

Helfen Sie mit, die Gestaltung von Dienstleistungen für Forschende zu verbessern, indem Sie mir während eines Einzelinterviews Einblicke auf Ihre individuelle Perspektive gewähren. Das Gespräch wird über eine Videokonferenz stattfinden und ca. 90min in Anspruch nehmen. Um einen Termin zu finden, bitte ich Sie um für Sie passende Terminvorschläge.

Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung und stehe für Fragen selbstverständlich zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Theresa Kroschewski

Technische Universität Braunschweig  
Institut für Wirtschaftsinformatik  
Abteilung Informationsmanagement

Mühlenpfordtstr. 23  
38106 Braunschweig  
Deutschland

Ansprechpartnerin:  
Theresa Kroschewski

Tel. +49 531 315-2222  
T.Kroschewski@tu-braunschweig.de

27. Februar 2021

## - Anhang C – Transkriptionshinweise

- Bitte vollständig und wörtlich transkribieren (Unvollständigkeiten und Wiederholungen belassen)!
- Allerdings steht der Inhalt im Vordergrund; »äh« und Ähnliches kann weggelassen werden; Dialektfärbungen werden eingedeutscht. Echte Dialektausdrücke jedoch bleiben und werden nach Gehör geschrieben.
- Bei Unklarheiten bitte (farbige) Markierungen im Fließtext setzen, sodass die Interviewerin das nachtragen kann.
- Bei Satzabbrüchen und Ähnlichem Gedankenstrich verwenden (–).
- Bei Pausen über einer Sekunde drei Punkte (...) verwenden; wenn der Grund der Pause ersichtlich ist, ihn bitte in Klammern angeben (außer wenn der Sprechende offensichtlich kurz überlegt)
- Auch andere Auffälligkeiten wie deutliches Lachen, auffälliges Räuspern oder Ähnliches in Klammern angeben.
- Alle anderen nonverbalen Merkmale, die zum inhaltlichen Verständnis wichtig sind, ebenso in Klammern, z. B.: Mhm (zustimmend)
- Wenn der Interviewer eine Frage stellt bzw. redet, bitte das Symbol »I« (für Interviewerin) ganz an den Rand, danach Doppelpunkt und ein Leerzeichen, wenn mehr als eine Zeile gesprochen wird, bitte wieder ganz am Rand anfangen.
- Wenn der/die Interviewte(r) spricht »I« verwenden und bitte das Symbol »F« (für Forschende\*r) verwenden

00:00:02

F: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

00:00:19

I: XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX.