

23. September 2008

Communiqué

Neues interdisziplinäres Forschungsinstitut für den Dienstleistungssektor

Das Swiss Institute of Service Science (SISS) wurde im Rahmen eines Gemeinschaftsprojekts dreier Fachhochschulen gegründet. Das Institut versteht sich als Leistungserbringer umfassender Lösungsansätze im Bereich des öffentlichen und privaten Dienstleistungssektors an der Schnittstelle zwischen Mensch, Technik und Management.

Das neue interdisziplinäre Forschungsinstitut ist spezialisiert auf das Gebiet Service Science und als solches einzigartig in der Schweiz. Die drei Gründungspartner sind die School of Engineering der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), die Hochschule für Angewandte Psychologie der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), und die Hochschule für Wirtschaft Genf (HEG).

Der Dienstleistungssektor ist für die Schweizer Wirtschaft von zentraler Bedeutung und erwirtschaftet heute rund 80% des Bruttoinlandprodukts. Für die Zukunft stehen die Zeichen weiterhin auf Wachstum. Die Einführung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien hat den gesamten Dienstleistungssektor in den letzten 15 Jahren vollständig revolutioniert – ein Prozess, der bis heute noch nicht abgeschlossen ist. E-Banking, weltweit organisierte Dienstleistungserbringung oder ganz neue Geschäftsmodelle: Die Erbringung von Dienstleistungen hat sich dramatisch verändert.

Zahlreiche traditionelle Dienstleistungsbereiche sind dadurch bedroht, gleichzeitig aber bietet diese Entwicklung auch enorme Chancen und neue Möglichkeiten für Dienstleister.

Neues Fachgebiet „Service Science“

In diesem äusserst dynamischen Umfeld entstand in den letzten Jahren das neue Fachgebiet des „Service Science“, der Wissenschaft der Dienstleistungserbringung. Weltweit entwickeln Universitäten und Technologiefirmen wie etwa IBM neue Forschungs- und Ausbildungsprogramme, um den grossen Bedarf für Innovation in diesem Feld zu decken. Typische Fragen sind: Wie erkennt man das Potenzial neuer Dienstleistungen? Wie entwickelt man Dienstleistungen? Wie organisiert man ein Dienstleistungsangebot? Wie vermarktet man eine Dienstleistung, die wesentlich auf menschlicher Expertise und Erfahrungswissen basiert? Was ist der richtige Preis für eine Dienstleistung? Wie misst man die Qualität einer Dienstleistung? Wie können neue Möglichkeiten globaler Kommunikations- und Informationstechnologien so genutzt werden, dass sie dem Anwender helfen anstatt ihn zu frustrieren?

In der Schweiz existierte bis anhin noch kein Hochschulinstitut, das umfassend auf solche Fragestellungen im Bereich der Dienstleistungserbringung spezialisiert ist. Ein Hauptgrund für das Fehlen mag darin liegen, dass ein interdisziplinärer Ansatz erforderlich ist. Keine der klassischen Wissenschaftsdisziplinen kann alleine ausreichende Antworten liefern. Für erfolgreiche Dienstleistungserbringung müssen mindestens drei Dimensionen berücksichtigt werden: Zunächst sind technische Aspekte zu berücksichtigen, denn moderne Dienstleistungen erfordern heute in der Regel den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien. Zum zweiten ist eine solide ökonomische Grundlage erforderlich. Und nicht zuletzt spielt die Dimension Mensch eine ganz wesentliche Rolle, denn Dienstleistungen werden von Menschen für Menschen gemacht, und keine Dienstleistung funktioniert, wenn der Mensch nicht im Zentrum steht.

Multidisziplinäres Team für umfassende Lösungen

Aus diesem Grund arbeiten am Swiss Institute of Service Science (SISS) Ingenieure, Psychologen und Wirtschaftsfachleute zusammen. Das SISS kann so umfassende Lösungen für die aktuellen Herausforderungen des Dienstleistungssektors im heutigen sozialen, wirtschaftlichen und technischen Umfeld erarbeiten.

Auf der Grundlage seines multidisziplinären Teams und des internationalen Netzwerkes betreibt das neue Institut angewandte Forschung und Entwicklung. In seinen Forschungsprojekten arbeitet es zusammen mit Unternehmen, Organisationen und dem öffentlichen Dienst zur Erarbeitung von innovativen Konzepten im Dienstleistungsbereich.

Unternehmen oder öffentliche Körperschaften können ausserdem strategische Partner des Instituts werden. Eine solche langfristige Kooperation ermöglicht nachhaltige Entwicklung. Erste Vereinbarungen mit strategischen Partnern sind schon abgeschlossen.

Auch international erregt das SISS Aufmerksamkeit: Vermittelt durch IBM reiste kürzlich eine Delegation des Thai Institute of Technology nach Genf, um eine Partnerschaft mit dem SISS zu initiieren.

Das Swiss Institute of Service Science (SISS) wurde im Rahmen eines Gemeinschaftsprojekts dreier Fachhochschulen gegründet. Das Institut versteht sich als Leistungserbringer umfassender Lösungsansätze im Bereich des öffentlichen und privaten Dienstleistungssektors an der Schnittstelle zwischen Mensch, Technik und Management.

Für weitere Informationen: www.service-science.ch

Kontakte:

Prof. Dr. Christoph Heitz, Präsident
ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte
Wissenschaften
School of Engineering, Winterthur
T +41 58 934 78 16

Prof. Dr. Philippe Dugerdil, Vize-Präsident
Haute Ecole de Gestion, Geneve
T +41 22 388 17 00