

# Vorwort zur Teilkonferenz Digitale Dienstleistungen

Thomas Hess

Veröffentlicht in:  
Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2012  
Tagungsband der MKWI 2012  
Hrsg.: Dirk Christian Mattfeld; Susanne Robra-Bissantz



Braunschweig: Institut für Wirtschaftsinformatik, 2012

## **Vorwort zur Teilkonferenz**

# **Digitale Dienstleistungen**

**Thomas Hess**

LMU München, Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien, 80539 München,  
E-Mail: [thess@bwl.lmu.de](mailto:thess@bwl.lmu.de)

Die IT-Nutzung hat in den Dienstleistungsbranchen durchaus Tradition. Man denke nur an Banken und Versicherungen, die schon frühzeitig viel in die Automatisierung ihrer Prozesse und ggf. auch in neue Dienstleistungen investiert haben. Immer aber verblieb ein nicht-digitaler Teil der Dienstleistung – und wenn es z.B. „nur“ Veränderungen auf Konten waren. Bei digitalen Dienstleistungen ist dies anders, dort wird die Dienstleistung vollständig über Kommunikationssysteme angeboten. Derartige Dienstleistungen stehen im Zentrum dieser Teilkonferenz. Die Teilkonferenz umfasst 30 Beiträge, die aus 54 Einreichungen ausgewählt wurden. Die Beiträge lassen sich in vier thematischen Blöcken zusammenfassen.

Im ersten Block geht es um die Vermittlung von Wissen und Fertigkeiten, unter dem Schlagwort e-learning ein schon länger etabliertes Forschungsfeld der Wirtschaftsinformatik. Die sieben akzeptierten Beiträge dieses Blocks beschäftigen sich mit den Potentialen neuer Technologien in diesem Feld, mit den darauf aufbauenden neuen Lehr-Lern-Arrangements und auch mit deren Einbettung in Organisations- und Steuerungskonzepte. Ergänzend wird über Erfahrungen mit der Nutzung konkreter Systeme in der Lehre berichtet.

Im zweiten Block dieser Teilkonferenz geht es primär um die Bereitstellung von Unterhaltung in Form von Spielen und virtuellen Welten. Sechs Beiträge berichten sowohl über inhaltlich-technische Aspekte als auch über Akzeptanz und Nutzung derartiger Angebote.

Der dritte Block beschäftigt sich mit der Bereitstellung von IT-Services über das Internet und damit mit einer wiederum anderen Klasse digitaler Dienstleistungen. Die 12 akzeptierten Papiere adressieren sowohl die Anbieter- als auch die Nutzerseite. Zudem werden sowohl eher konkrete praktische als auch sehr grundlegende Fragen aufgeworfen – bis hin zur Diskussion einer Forschungsagenda zum Thema Cloud Services.

Der vierte Block widmet sich übergreifenden ökonomischen Fragen der Bereitstellung und Nutzung digitaler Dienstleistungen. Thematisiert werden sowohl die Struktur von Märkten als auch die Strategien von Anbietern.

Als Koordinator der Teilkonferenz gilt mein Dank insbesondere den Autoren und den Mitwirken in den Programmkomitees der Tracks. Stellvertretend für letztere seien Alexander Benlian, Michael Breitner, Roland Gabriel, Norbert Gronau, Jan Krämer, Helmut Krömer, Stefan Seibert, Stefan Stieglitz und Rüdiger Zarnekow genannt.