

# Datenbasierte Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

FHGR: Prof. Dr. Patricia Deflorin, Anina Havelka

FHNW: Prof. Dr. Toni Wäfler, Adrian Campos

25.01.2022



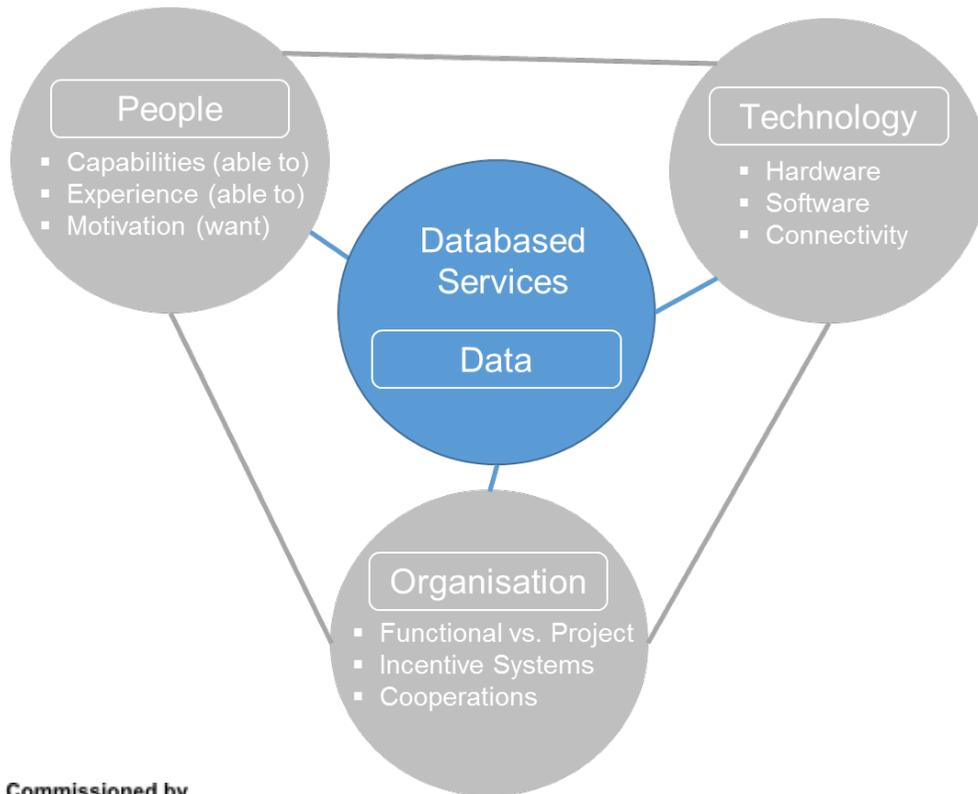
Fachhochschule Graubünden  
University of Applied Sciences



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Angewandte Psychologie

# Nachhaltige Umsetzung datenbasierter Dienstleistungen

## *Innosuisse Projekt*



Commissioned by



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

**Innosuisse – Swiss Innovation Agency**

## Projektziele:

### ▪ Nachhaltige Umsetzung datenbasierter Dienstleistungen

#### ▪ Phase 1: Entwicklung datenbasierter Dienstleistungen

#### ▪ Phase 2: Umsetzung unter Berücksichtigung des soziotechnischen System, insbesondere

- die Anforderungen seitens Mensch (z.B. Mensch-Maschine-Kooperation, Fähigkeiten)
- der Integration neuer Technologien (z.B. KI)
- der unterstützenden Organisationsstrukturen (z.B. flache Hierarchien)



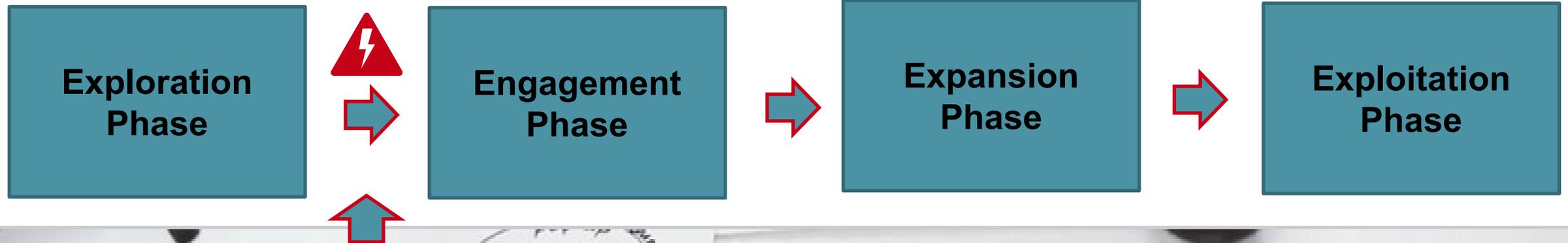
Fachhochschule Graubünden  
University of Applied Sciences



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Angewandte Psychologie

# Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

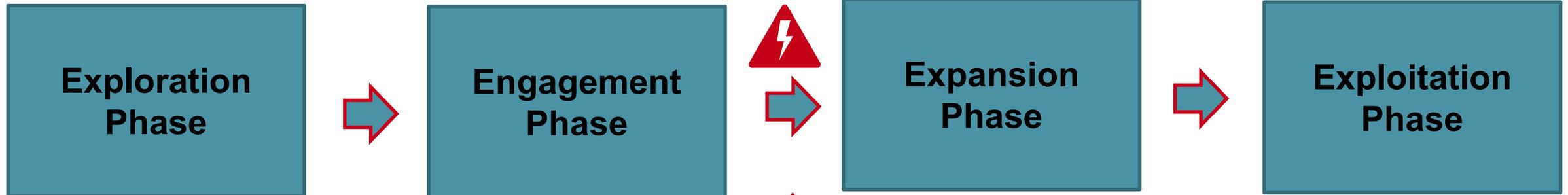
## *Tipping Points / Herausforderungen*



- **Fehlendes Verständnis**
- **Viele unbekannte Faktoren**
- **Zu wenig Wissen und Erfahrung**
- **Misserfolg durch zu wenig vertiefte Abklärung**

# Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

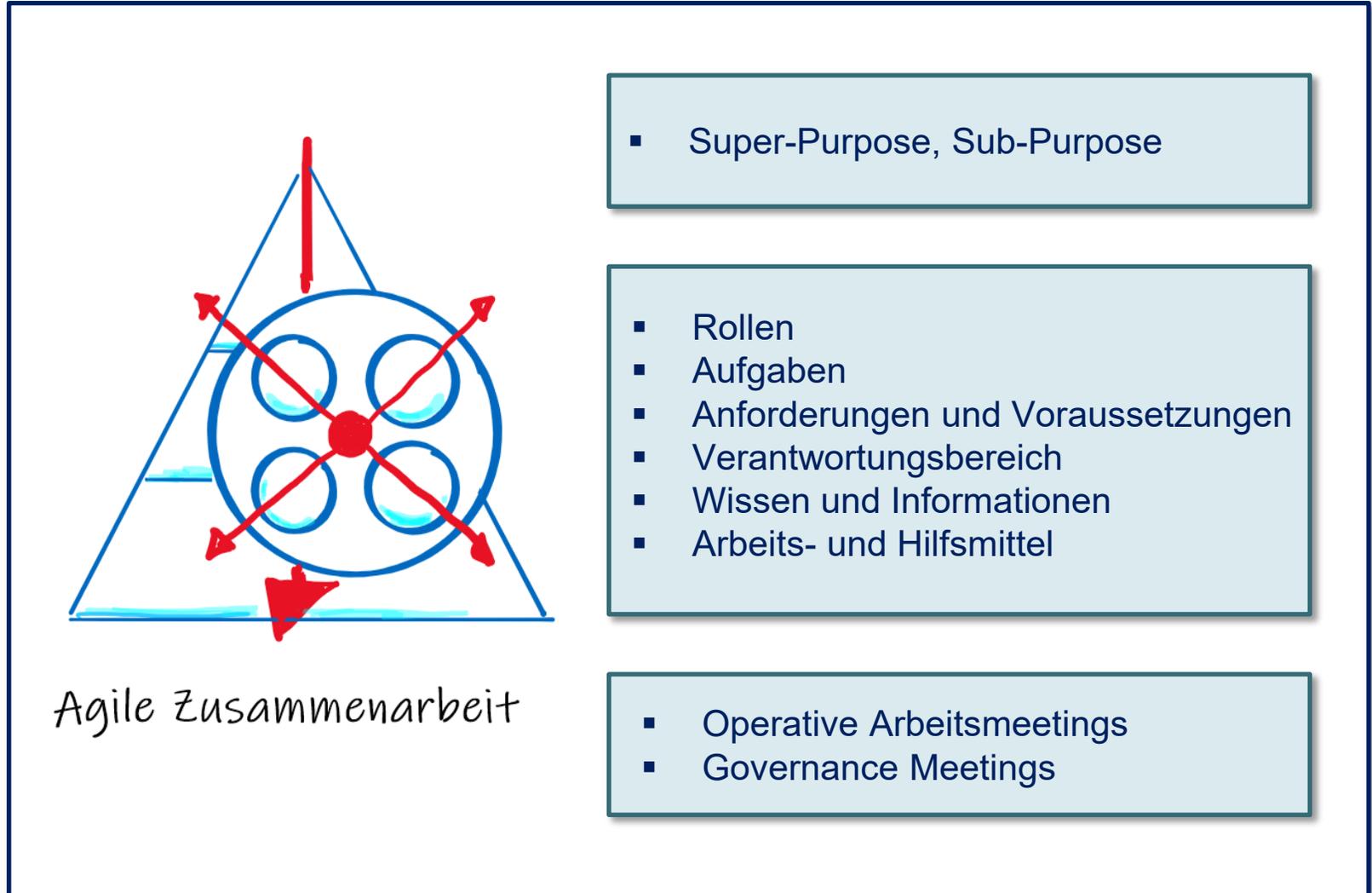
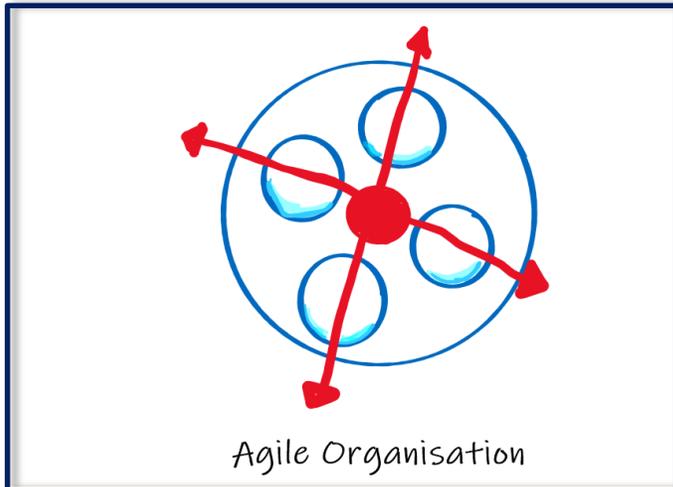
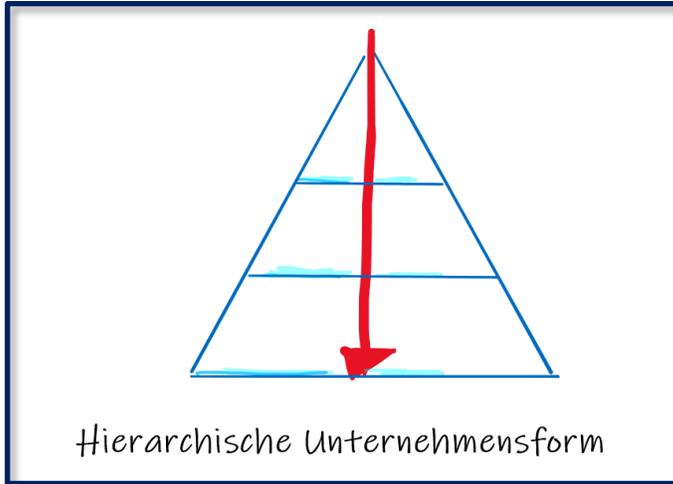
*Tipping Points / Herausforderungen*



- Wissen auf wenige Köpfe verteilt
- Kein aktiver Wissensaustausch
- Isoliertes Projektteam
- Vorgesetzter nicht involviert
- Fehlende Prio

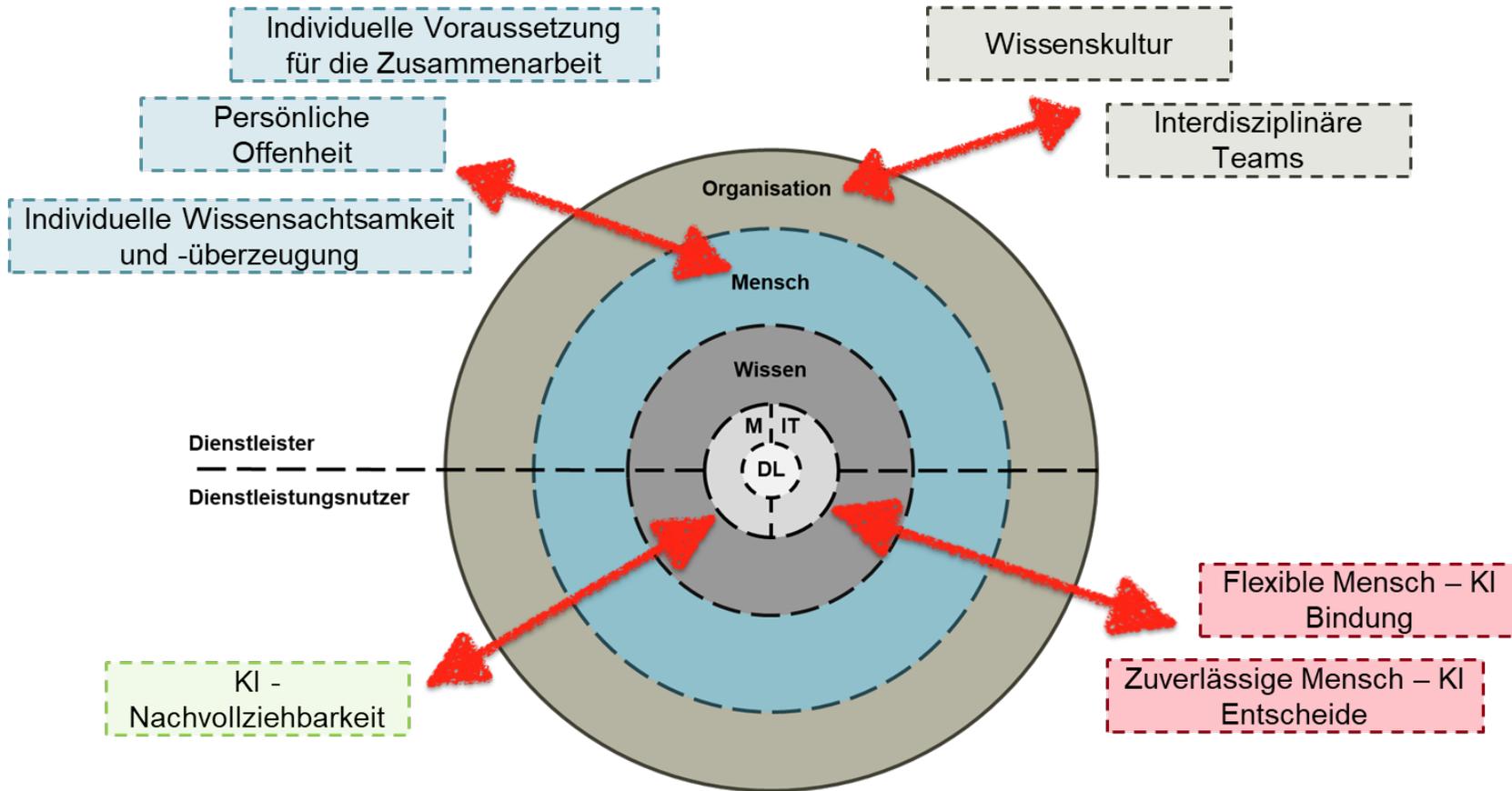
# Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

## Agile Zusammenarbeit



# Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

## Das soziotechnische Evaluationsmodell: Analyse und Verbesserung der Zusammenarbeit



**Organisation: Wissenskultur. Ziel 1**

Ich muss selber herausfinden, welche Personen welches Wissen und welche Informationen zu «James» haben  
1 Trifft überhaupt nicht zu 6

1  6

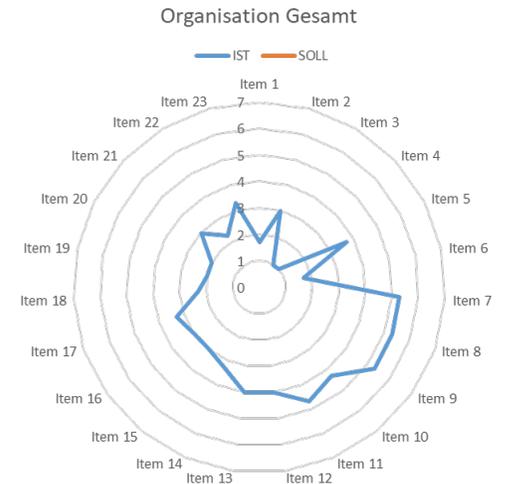
Trifft überhaupt nicht zu Trifft voll und ganz zu

Ich muss selbstständig (ohne Hilfe) die passenden Wissens- und Informationseinheiten zu «James» kombinieren  
1 Trifft überhaupt nicht zu 6

1  6

Trifft überhaupt nicht zu Trifft voll und ganz zu

**Absenden**



# Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

*Soziotechnische Massnahmen zur Unterstützung der nachhaltigen Umsetzung*

Exploration  
Phase



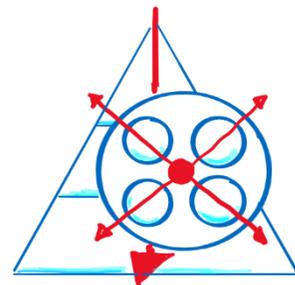
Engagement  
Phase



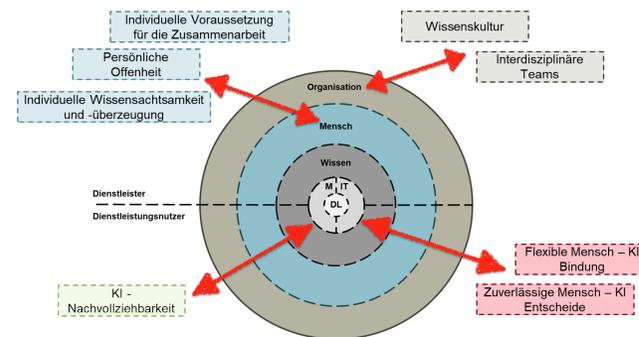
Expansion  
Phase



Exploitation  
Phase

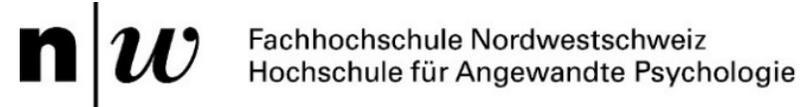


Agile Zusammenarbeit



# Vielen Dank!

*Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!*



**Patricia Deflorin**

patricia.deflorin  
@fhgr.ch



**Anina Havelka**

anina.havelka  
@fhgr.ch



**Toni Wäfler**

toni.wäfler  
@fhnw.ch



**Adrian Campos**

adrian.campos  
@fhnw.ch