

## **Heidmarie Hanekop**

### **Wandel von Dienstleistungen durch das Web: marktförmige Selbstbedienung und kollektive Nutzer-Beratung**

Die Zunahme der über das Internet vermittelten Dienstleistungen führt zu Verdrängungseffekten, die insbesondere auch solche DL-Felder betreffen, die sonst mit Beratung durch Personal erbracht werden. Damit verbreitet sich eine Form von Selbstbedienung, bei der persönliche Beratung durch Selbstberatung der Kunden ersetzt wird. Dies setzt spezifische Kompetenzen von Kunden voraus: eher technische Web-Kompetenz und spezialisierte Fach-Kompetenz. Letztere beruht auf Spezialwissen und/oder alltäglicher Nutzungserfahrung. Doch nicht alle Kunden wollen für jede Leistung diese Kompetenz erwerben bzw. verfügen über entsprechende Erfahrung. Statt von der Wissenschaft entworfenen IT-basierten-Expertensysteme im Web entfalten sich gegenwärtig neue Formen von persönlicher Beratung durch Nutzer auf der Basis von Web 2.0 Technologien.

Die dynamische Herausbildung von unzähligen Userforen und anderen usergenerierten Beratungsformen im Web 2.0 kann - so die Ausgangsthese des Beitrags - als Kompensation für die Zunahme von webbasierter Selbstbedienung verstanden werden. Ein Vergleich beider Trends nach Dienstleistungsfeldern belegt die empirische Evidenz dieser Annahme. Was aber bedeutet die Herausbildung von usergenerierten Formen der Beratung für die Dienstleistungsentwicklung? Obwohl hier sicher noch vieles im Fluss und offen ist, lassen sich bereits drei Charakteristika erkennen:

1. Wesentliche Anteile der Beratungs- und Serviceleistung werden von Nutzern/Kunden für andere Nutzer erbracht (und gerade nicht vom Dienstleister oder dessen Personal).
2. Allerdings erfolgt die Organisation usergenerierter Beratungsangebote i.d.R. durch ein Unternehmen als Betreiber einer entsprechenden Webplattform. Dieses steht vor einer Reihe von neuartigen Herausforderungen, z.B. wie lassen sich freiwillige Beiträge von Nutzern initiieren und steuern und welche Rolle nimmt das Unternehmen ein?
3. Gleichzeitig treten Kunden und Nutzer hier erstmals auch als Kollektiv in Erscheinung. Zum einen, indem sich viele Kunden und Nutzer gegenseitig unterstützen, zum anderen weil ihre Beiträge dauerhaft öffentlich sichtbar sind. Dadurch erfahren sie sich als Interessengemeinschaft und treten auch als solche (kritisch) dem Unternehmen gegenüber, auf dessen marktförmiges Produkt oder Service sich ihre Beiträge beziehen.

Damit verändert sich sowohl die Art der Leistung, wie auch die Organisation der Dienstleistung und die Beziehungen der beteiligten Akteure. Insbesondere tritt ein neuer Akteurstyp in Erscheinung: Kunden und Nutzer als Interessengemeinschaft. Dadurch entsteht eine gemeinschaftliche Beziehung zwischen Nutzern jenseits des marktförmigen Austauschs. Diese webspezifische Form der Re-Organisation von Beratungs- und Serviceleistungen birgt jedoch sowohl für Unternehmen wie auch für Kunden und Nutzer neben Vorteilen und neue Risiken.

Im Zusammenhang mit dem These der Komplementarität von SB und usergenerierter Beratung kann man hierin eine Aufspaltung in unterschiedliche Leistungsanteilen sehen, einerseits in einen marktförmigen Teil des Austauschs zwischen individuellen Kunden

und Unternehmen (webbasierte SB-Dienstleistung), andererseits in einen explizit nicht marktförmigen, kollektiv erbrachten Beratungs- und Serviceanteil.

Der Beitrag präsentiert die skizzierte Argumentation in vier Schritten. Zunächst wird die die gegenwärtige Ausbreitung internetbasierter Selbstbedienung in den relevanten Dienstleistungsfeldern beschrieben (analytisch, empirisch quantitativ). Im zweiten Schritt werden typische Merkmale von Userforen an Fallbeispielen vorgestellt. Im dritten Schritt wird die Ausbreitung usergenerierter Beratungsangebote in den o.g. Dienstleistungsfeldern (auf der Basis systematischer Web-Analysen, quantitativ) untersucht. Abschliessend werden Implikationen webbasierter Dienstleistungen diskutiert, insbesondere die These der Trennung zwischen marktförmigem Austausch (webbasierte SB) und kollektiver Nutzer-Beratung und deren mögliche Implikationen für gesellschaftliche Entwicklungen.