

RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM | InWIS BOCHUM

service home

Dienstleistungscoordination durch mikrosystem-
technisch unterstützte Informationseingabe

| Montag 19. April 2010 |

FAKULTÄT FÜR SOZIALWISSENSCHAFT
Lehrstuhl für Allgemeine Soziologie, Arbeit und Wirtschaft

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

FKZ: 1FC08008



Projekträger im DLR








Förderschwerpunkt

Das Projekt Service4home



- **Ziel:** Aufbau einer Service-Agentur
- **Besonderheit:** Nutzung eines digitalen Stifts
- **Aufgabe RUB:** Potenzialanalyse, Prozessmodellierung
- **Aufgabe InWIS:** Entwicklung Geschäftsmodell
- **Aufgabe VBW/Diakonie:** Betrieb der Service-Agentur
- **Aufgabe IMO:** Technik
- **Aufgabe TUM:** Evaluation des Projekts

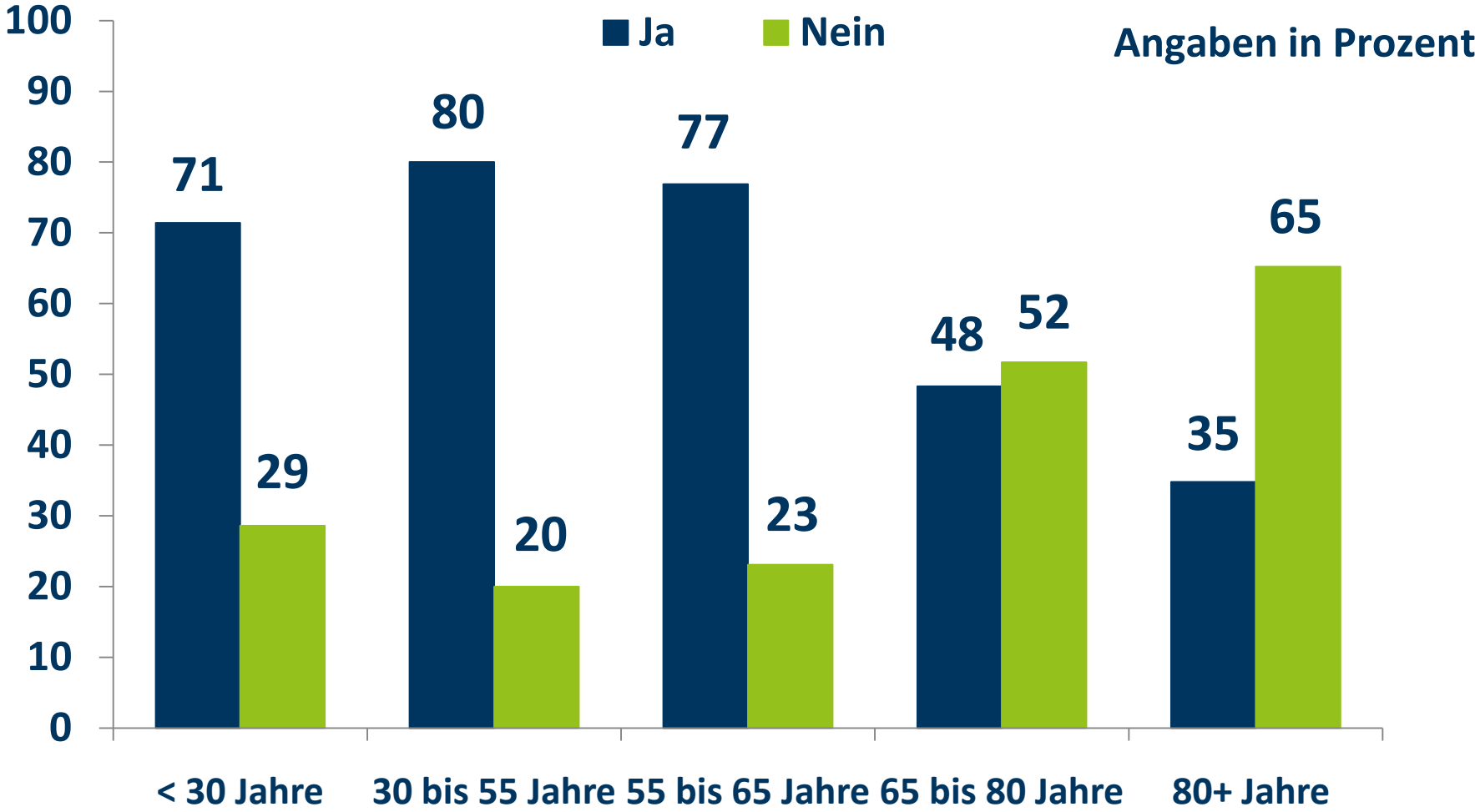


Begleitetes Einkaufen		service4home
1. Zu welchem angebotenen Termin möchten Sie einkaufen? Datum (z.B.: 28.04.2010): Tageszeit:		
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	2010 vormittags: <input type="checkbox"/> / nachmittags: <input type="checkbox"/> / egal: <input type="checkbox"/>
Tag	Monat	
2. Kommt für Sie auch ein Ausweichtermin in Frage? ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/>		
3. Für wie viele Personen möchten Sie den Dienst bestellen? Anzahl Personen: <input type="text"/> (z.B. "2", wenn Sie und Ihr Ehepartner gemeinsam einkaufen möchten.)		
4. Möchten Sie mit anderen unserer Kunden in einer Gruppe einkaufen? ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/> / ist mir egal: <input type="checkbox"/>		
5. Wünschen Sie eine Begleitung? ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/>		
6. Benötigen Sie einen Fahrdienst für den Weg zum und vom Einkaufsort? hin: <input type="checkbox"/> / zurück: <input type="checkbox"/> / keinen Fahrdienst: <input type="checkbox"/>		
7. Für wieviele Rollstühle und Rollatoren benötigen Sie Platz im Fahrzeug? Anzahl Rollatoren: <input type="text"/> / Anzahl Rollstühle: <input type="text"/> / keine: <input type="checkbox"/>		
8. Welchen Anbieter möchten Sie besuchen?		
 Castroper Str. 270 <input type="checkbox"/>	 Castroper Str. 194 <input type="checkbox"/>	
 Castroper Str. 243 <input type="checkbox"/>	 Vierhausstr. 110 <input type="checkbox"/>	
 Castroper Hellweg 20 <input type="checkbox"/>	Jenau's Land-spezialitäten Ennepestr. 1 <input type="checkbox"/>	
Der Anbieter ist nicht aufgeführt. Ich möchte zu folgendem Anbieter:		
<input type="text"/>		
9. Möchten Sie Ihre Einkäufe, wenn möglich, geliefert bekommen? ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/> / weiß nicht: <input type="checkbox"/>		
10. Wie viel Zeit benötigen Sie für Ihre Einkäufe voraussichtlich? Geschätzte Zeit: <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="text"/> / weiß nicht: <input type="checkbox"/>		
Stunden	Minuten	
11. Haben Sie Fragen? Wünschen Sie Rücksprache mit der Agentur? ja: <input type="checkbox"/> , weil: <input type="text"/> / nein: <input type="checkbox"/>		
Falls Sie sich verschrieben haben, senden Sie bitte das Formular nicht ab. Nehmen Sie sich einfach ein neues Formular!		
Bestellung abschicken:	<input type="checkbox"/>	Bestellung stornieren: <input type="checkbox"/>

Potenzialanalyse für Service4home

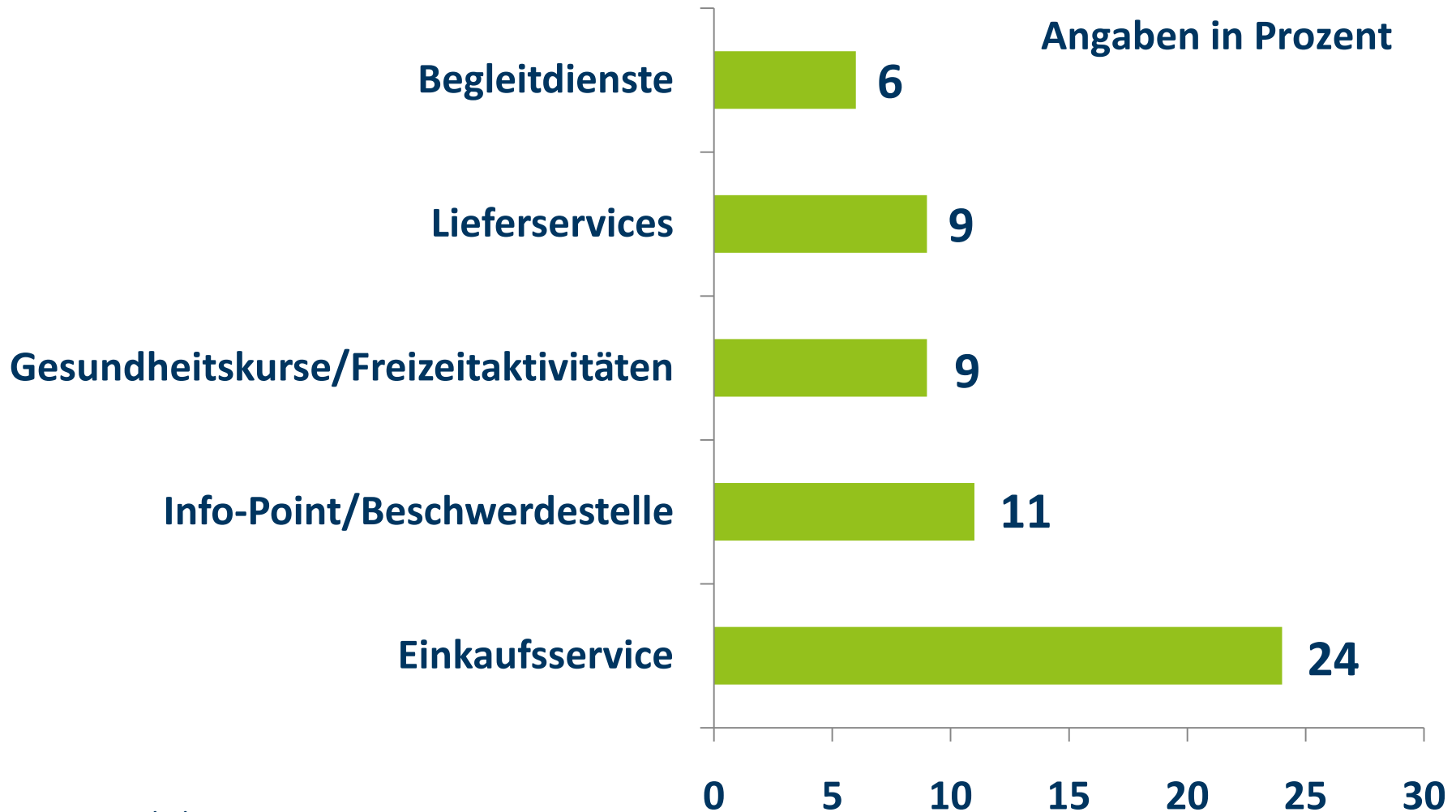
- Ort: Flüssesiedlung in Bochum-Grumme
- Interviewte Personen: 120
- Zeitraum der Befragung: Ende Mai/ Anfang Juni 2009
- Methodik: Standardisierter Fragebogen/
ausgefüllt durch Interviewer im persönlichen
Gespräch mit befragter Person

Akzeptanz der Stifttechnologie



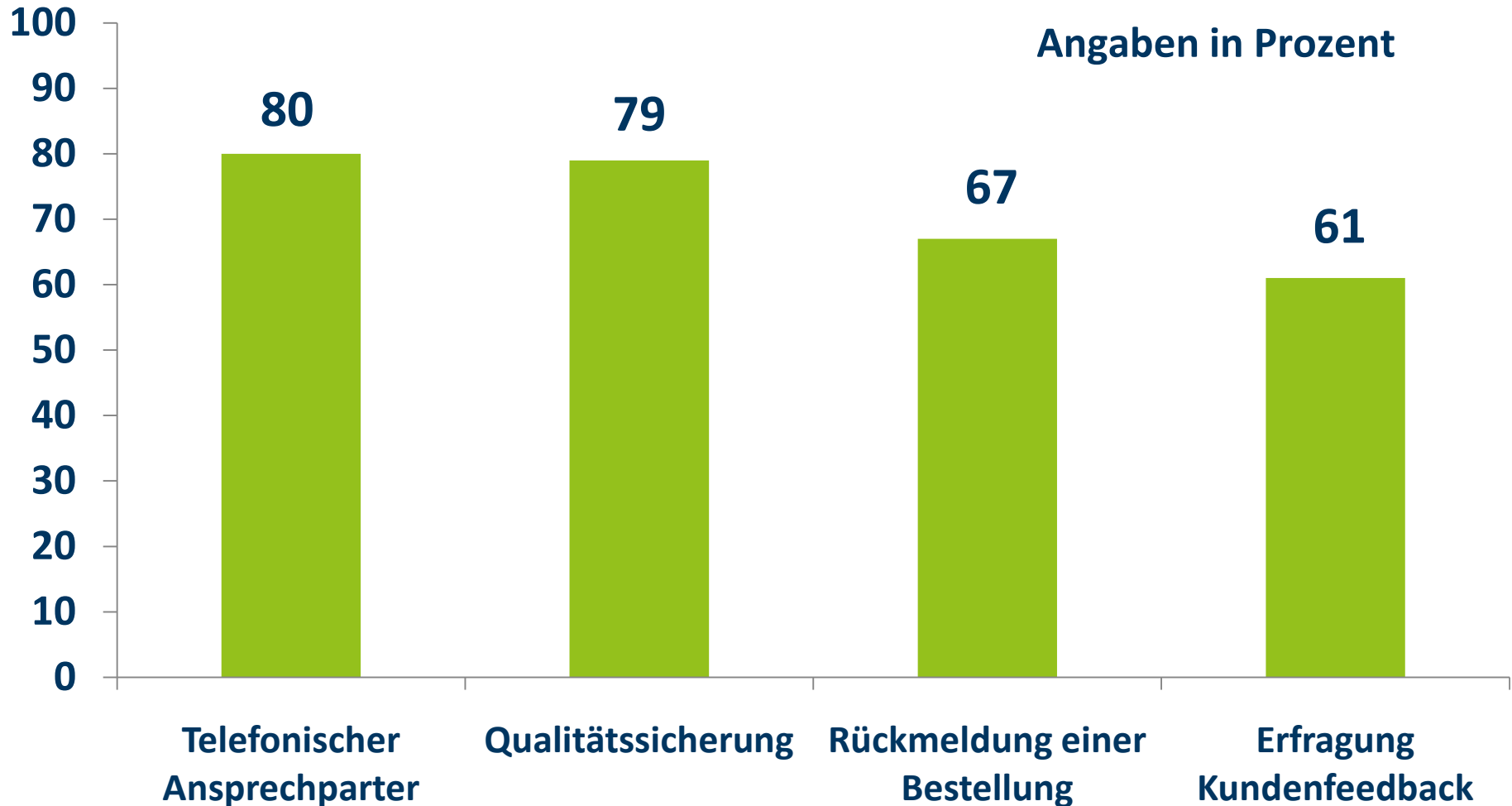
N = 120 Haushalte

Gewünschtes Serviceportfolio der S4h-Agentur



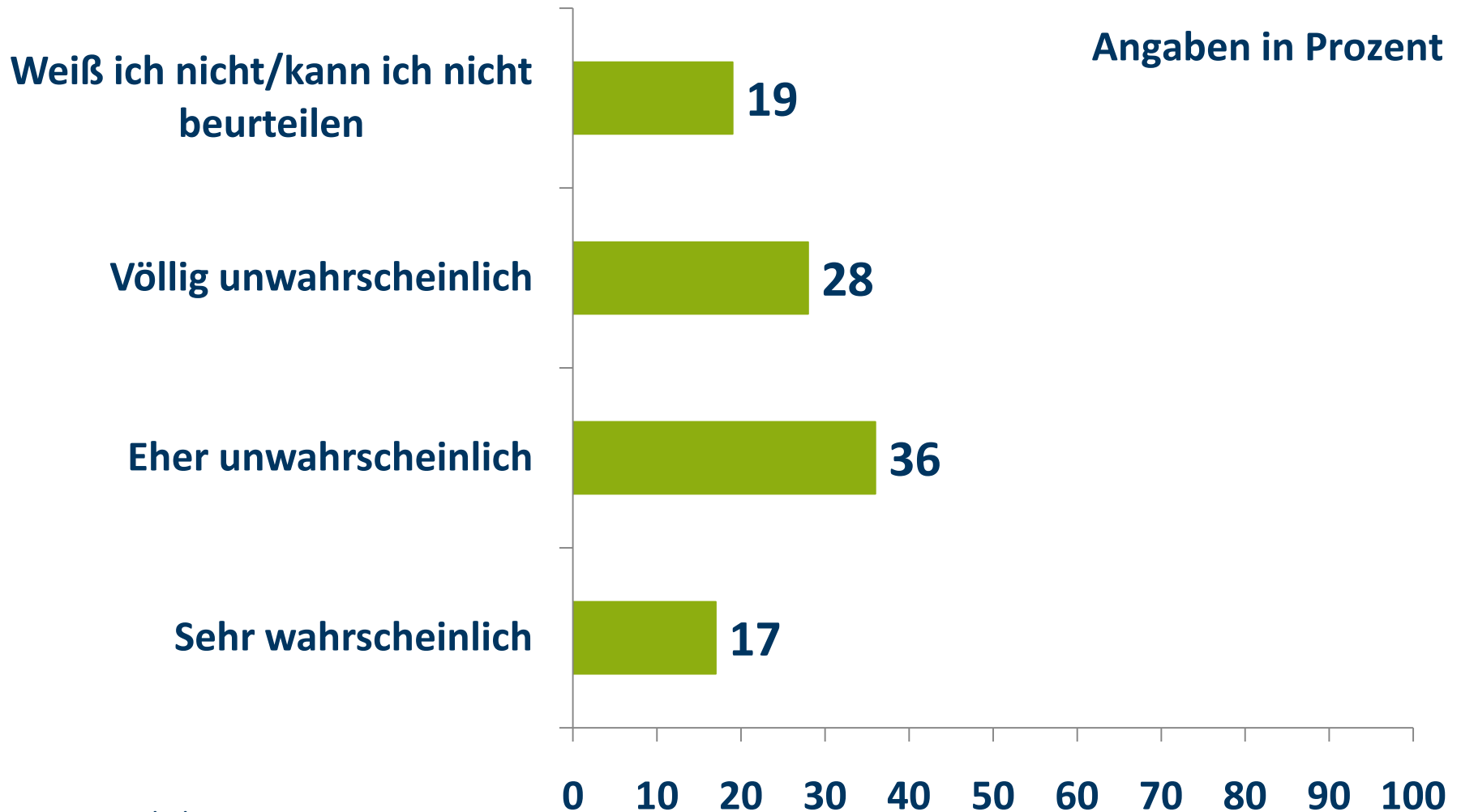
N = 120 Haushalte

Erwartungen an die Service4home-Agentur



N = 120 Haushalte

Nutzungswahrscheinlichkeit der S4h-Agentur



Weiteres Vorgehen

- Pretest im März/April 2010
 - » Angebotene Leistungen:
Fahrdienst, Einkaufsbegleitung und Lieferdienst
- Echtbetrieb ab August 2010, dafür aktuell:
 - » Akquise der Dienstleistungspartner
 - » Akquise der Kunden
 - » Aufbau der Service4home-Agentur

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

Catherine Ley, M.A.

Ruhr-Universität Bochum

Lehrstuhl für Allgemeine Soziologie, Arbeit und Wirtschaft

 0234/32-22983

 Catherine.Ley@rub.de

<http://www.service4home.net>

Weitere Projektpartner

