

## Geleitwort

Die Generierung innovativer Ideen durch Patienten ist eines der spannendsten und segenreichsten Anwendungsfelder der User Innovation. Zahlreiche Studien der letzten Jahre belegen, dass sowohl Patienten als auch medizinisches Fachpersonal auf Basis ihres jeweiligen Anwendungswissens neue Ideen zur adäquateren Gestaltung medizinischer Produkte und Prozesse entwickeln und diese aus ihrer besonderen Motivation heraus dann auch in die Tat umsetzen. Die Potentiale sozialer Medien zum Erfahrungsaustausch der Patienten und Ärzte über Communities tragen maßgeblich dazu bei, diesen Entwicklungspfad noch leistungsfähiger zu machen. Die vorliegende Arbeit widmet sich einem speziellen, schwer zugänglichen Feld der Lead User: Innerhalb der medizinischen Versorgung geht es um die häusliche Pflege und hier speziell um die Erfahrungen der Eltern schwerst mehrfach behinderter Kinder. Diese Gruppe potentieller Lead User ist nicht nur aufgrund der intensiven Erfahrungen mit der Anwendung medizinischer Geräte interessant, sondern auch aufgrund ihrer extremen Motivation, der gleichzeitig eine extreme Belastungssituation gegenübersteht. Des Weiteren ist die Interaktion zwischen diesen Lead Usern und den Geräte-Herstellern besonders untersuchenswert, weil mit den Sanitätshäusern eine besondere Gruppe von Intermediären dazwischen geschaltet ist, deren Wirkung auf die Einbeziehung von Lead Usern in die Produktentwicklung der Medizingerätehersteller noch nicht untersucht worden ist. Können diese Intermediäre als kompetente Ansprechpartner dabei helfen, die Ideen der Patienten aufzunehmen und qualifiziert an die Hersteller weiterzuleiten? Oder ist doch eine direkte Kommunikation zwischen dem Anwender- und dem Herstellerwissen unverzichtbar?

Diesem schwierigen Untersuchungsfeld nähert sich die vorliegende Arbeit durch eine qualitative Forschung mittels intensiver Interviews mit Vertretern aus allen drei Parteien – den pflegenden Eltern, den Herstellern und den Sanitätshäusern.

Auf der Basis einer soliden theoretischen Grundlage sowie einer systematischen Überprüfung der Lead User Eigenschaften anhand der Aussagen aus den intensiven Interviews mit den Eltern leitet der Autor überzeugend die Lead User Eigenschaften der pflegenden Eltern ab. Dabei gelingt es dem Autor in bemerkenswerter Weise durch Rezeption der einschlägigen Theorie sowie durch die intensiven Interviews mit den Eltern, die tatsächliche Lebenssituation jener pflegenden Eltern abzubilden – sowohl hinsichtlich der zeitlichen, physischen und psychischen Belastungen als auch hinsichtlich des ausgeprägten Anwendungswissens, das sie sich über die Jahre bei der täglichen Pflege ihrer Kinder erworben haben, und schließlich hinsichtlich der extremen Motivation zur Entwicklung innovativer Lösungen, um das Leiden der eigenen Kinder zu lindern.

Zweitens veranschaulicht der Autor die ernüchternde Erkenntnis, dass die innovativen Eltern sich durchaus an die Intermediäre und an die Hersteller wenden, damit aber nur selten auf Anklang stoßen. Gestützt auf die Interviews mit den Eltern sowie auf weitere intensive Interviews mit Herstellern und mit Intermediären arbeitet der Autor heraus, warum die innovativen Ideen der Eltern von den Intermediären kaum und auch von den Herstellern nur begrenzt weiterverarbeitet werden. Der Autor liefert eine eindrucksvolle und auf viele konkrete Fallbeispiele gründende Beschreibung der Kommunikation zwischen den Nutzern und den Herstellern – sowohl der direkten hersteller- oder nutzerintendierten als auch der indirekten Interaktion über die Intermediäre. Es wird deutlich, welche Barrieren aus Sicht aller beteiligten Akteure einer Weiterleitung und anschließenden Nutzung von Anregungen der Lead User im Wege stehen. Eine derartige Wirkung von Intermediären ist in der Lead User Forschung so bisher nicht betrachtet worden.

Damit leistet der Autor einen überzeugenden Beitrag zu der Lead User Forschung in einem besonders schwierigen aber gleichzeitig wichtigen empirischen Feld der häuslichen Pflege durch Angehörige, das insbesondere vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung sowie auch der IT-gestützt zunehmenden Möglichkeiten häuslicher Pflege immer mehr an Bedeutung gewinnen. Ferner deckt diese Arbeit die Barrieren auf, die durch Einschaltung von Intermediären in Gestalt von Sanitätshäusern für die Weitergabe der Ideen von Lead Usern an die Medizingerätehersteller entstehen. Schließlich werden Möglichkeiten zur Überwindung dieser Barrieren diskutiert.

Auch wenn die Erkenntnisse dieser Arbeit aus wissenschaftstheoretischer Sicht nur einen explorativen Charakter beanspruchen können, bilden die hier generierten Einsichten wichtige Hinweise für künftige Forschungsprojekte in einem ökonomisch wie sozial besonders wichtigen Bereich. Vor diesem Hintergrund wünsche ich der Arbeit die ihr gebührende Resonanz in der Wissenschaft und in der Praxis. Den einschlägig interessierten Lesern ist eine spannende und erkenntnisreiche Lektüre gewiss.

Prof. Dr. Hans Koller

Lead User in der Medical Homecare-Industrie in  
Deutschland

Eine empirische Analyse der Beziehungen von Nutzern,  
Intermediären und Herstellern

Groß, D.-P.

2017, XVII, 333 S. 20 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-18208-3