

## **ZUSAMMENFASSUNG** *(Bitte nicht zur Veröffentlichung – Danke!)*

Um der technologischen Innovation Elektromobilität zum Durchbruch zu verhelfen, setzt die deutsche Bundesregierung auf eine Verknüpfung mit innovativen Dienstleistungen, die so eine Brückenfunktion übernehmen und damit die Elektromobilität zu den Kunden bringen, nutzbar und erlebbar machen sollen. Unternehmen, die mit der Generierung und Umsetzung innovativer Dienstleistungen befasst sind, bewegen sich dabei oftmals im Spannungsverhältnis zwischen den beiden Leitmotiven Nachhaltigkeit und Innovation.

Kernziel dieser Masterarbeit ist es, zu erforschen, welches Einflusspotenzial ein unternehmerisches Stakeholdermanagement bietet, um den Prozess einer innovativen Dienstleistung zu fördern, der gleichermaßen den Ansprüchen einer nachhaltigen Entwicklung gerecht wird. Nach Herleitung eines definitorischen Verständnisses von einer nachhaltigen Dienstleistungsinnovation wird zunächst das besondere Verhältnis zwischen Nachhaltigkeit und Innovation detailliert entfaltet, bevor Überlegungen zu den konstruktiven Wirkungszusammenhängen in Bezug auf ein Stakeholdermanagement angestellt werden. Die Erschließung der Thematik erfolgt konzeptionell, indem auf bestehende Veröffentlichungen zurückgegriffen wird.

Als Ergebnis offenbaren sich, vor allen Dingen unter Berücksichtigung des beachtlichen Wertschöpfungsvermögens der Stakeholder im Netz, enorme Gestaltungs- und Handlungsmöglichkeiten eines Stakeholdermanagements für den Prozess einer nachhaltigen Dienstleistungsinnovation. Dabei spielen die Öffnung des Prozesses und, insbesondere aufgrund des konstitutiven Merkmals einer Dienstleistungsinnovation, die aktive Einbindung der Kundinnen und Kunden bzw. Nutzerinnen und Nutzer als „Prosumenten“ eine erfolgsentscheidende Rolle. Die aufgedeckten Fähigkeiten und Eigenschaften sozialer Innovationen verdeutlichen deren Relevanz für die Einflussnahme eines Stakeholdermanagements.

Die Reflexion an der innovativen Elektromobilitätsdienstleistung E-CarSharing bestätigt in weiten Teilen die theoretisch extrahierten Erkenntnisse. Gleichwohl den Gesichtspunkten einer nachhaltigen Entwicklung im Vergleich zu den Aspekten der Innovation im Praxisbeispiel kein durchgängig angemessener Stellenwert eingeräumt wird, lässt sich final festhalten, dass ein unternehmerisches Stakeholdermanagement ein prädestiniertes Instrument zu sein scheint, um auf den Prozess einer nachhaltigen Dienstleistungsinnovation förderlichen Einfluss zu nehmen.

**Schlagnworte:** Stakeholdermanagement; nachhaltige Dienstleistungsinnovation soziale Innovation; Elektromobilität.