

BACHELORARBEIT:

GATHERING FEEDBACK TO ENHANCE SERVICE PRODUCTIVITY: EVALUATION OF A WEB-BASED TOOL

Was hast du in deiner Bachelorarbeit gemacht?

Das Thema meiner Bachelorarbeit, welche ich in Kooperation mit dem Innovationslabor JOSEPHS® geschrieben habe, lautet „Gathering Feedback to Enhance Service Productivity: Evaluation of a Web-based Tool“. Ich beschäftigte mich mit der Frage, wie ein webbasiertes Tool für die Identifikation und systematische Evaluation von Dienstleistungspotentialen gestaltet sein muss, um einen Dienstleister bei seiner Arbeit zu unterstützen. Hierfür habe ich das neue Feedbacksystem betrachtet, welches im Rahmen eines design science research (DSR) Prozesses entwickelt wurde. Das Tool ist für alle Stakeholder-Gruppen des Innovationslabors – egal ob Besucher, Mitarbeiter, Businesspartner oder Forschungspartner – entweder durch stationäre Tools im JOSEPHS® oder durch einen Webzugang zugänglich und unterstützt somit das systematische Sammeln und Auswerten von Kritik und Verbesserungsvorschlägen. Das Ziel der Arbeit war es, den aktuellen Stand dieses bereits bestehenden Feedbacktools im JOSEPHS®, welches auf einem erweiterten Ansatz der failure modes and effects analysis (FMEA) basiert, zu evaluieren und Verbesserungspotenziale für die Weiterentwicklung des Tools abzuleiten.



Eva Redelbach

Wirtschaftswissenschaften

mit Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik

Warum hast du dir genau dieses Thema ausgesucht?

Dieses Thema hat mich gereizt, weil es sowohl auf fundierten wissenschaftlichen Ansätzen basiert, zugleich aber auch einen großen praktischen Teil beinhaltet. Außerdem hat mich motiviert, dass die Resultate meiner Arbeit zur Weiterentwicklung und Verbesserung des JOSEPHS® beitragen. Im theoretischen Teil meiner Arbeit befasste ich mich mit dem Thema der Service Produktivität und setze mich damit auseinander, weshalb dies so wichtig für Dienstleister ist, und welche Möglichkeiten es gibt, Service Produktivität adäquat zu messen. Das Feedbacktool basiert auf der FMEA-Methode - einem der Ansätze zur Steigerung von Service Produktivität. Mit diesem Konzept habe ich mich besonders intensiv auseinandergesetzt.

Der empirische Teil meiner Arbeit bestand aus Interviews, die ich mit internen als auch externen Stakeholdern des JOSEPHS® vor Ort geführt habe. Hierbei untersuchte ich ihre aktuelle Zufriedenheit mit dem neuen Feedbacksystem anhand vorher definierter Kriterien und wertete die Interviews anschließend mit dem Software-Tool MAXQDA aus. So bestand mein Thema aus verschiedenen, abwechslungsreichen Schritten, was mir persönlich sehr gut gefallen hat. Außerdem war es mir durch die Interviewerhebung vor Ort möglich, Einblicke in den Arbeitsalltag des JOSEPHS® als Innovationslabor zu gewinnen, was für mich ein toller Nebeneffekt der Bachelorarbeit war.

Was hast du herausgefunden, was du dem JOSEPHS® mitgeben kannst?

Die vorgestellten Innovationen und Technologien im Innovationslabor leben vom Feedback der Co-Kreatoren; deswegen war es wichtig, auch einen einheitlichen Feedback-Kanal für alle Stakeholder, d.h. z. B. Co-Kreatoren, Firmenvertreter, Veranstaltungsbesucher, zu etablieren, mit dessen Hilfe das Gesamtkonzept JOSEPHS® evaluiert werden kann. Hierbei ist es für die Evaluation und zukünftige Entwicklung des Tools und gleichzeitig natürlich auch für das Konzept JOSEPHS® allgemein wichtig, alle relevanten Stakeholder in den Verbesserungsprozess mit einzubeziehen, regelmäßig das eingebrachte Feedback zu evaluieren und abgeleitete Maßnahmen zu implementieren.

Meine Bachelorarbeit war der Startschuss, damit das eingeführte Feedbacktool kontinuierlich bezüglich verschiedener Kriterien hinterfragt werden kann. Sie ist als eine Momentaufnahme zu verstehen und soll das JOSEPHS®-Team motivieren den Weg mit dem neuen Feedbacktool weiterzugehen. So kann das eh schon tolle JOSEPHS®-Konzept zukünftig für alle Beteiligten noch optimaler und erfolgreicher gestaltet werden!

JOSEPHS® - Das offene Innovationslabor
Karl-Grillenberger-Straße 3, 90402 Nürnberg
Telefon 0911/27436520
www.josephs-innovation.com

Ein Projekt von
 **Fraunhofer**
IIS

unterstützt durch  **FAU** FRIEDRICH-ALEXANDER
UNIVERSITÄT
ERLANGEN-NÜRNBERG

gefördert durch  **Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft und Medien, Energie
und Technologie**