

## **BACHELORARBEIT:**

# **HOW DO CUSTOMERS PERCEIVE JOSEPHS® - THE SERVICE MANUFACTORY - AS AN INNOVATION? - AN EMPIRICAL CASE STUDY FROM A CUSTOMER PERSPECTIVE**

### **Was hast du in deiner Bachelorarbeit gemacht?**

Das Thema meiner Bachelorarbeit hieß: „How do customers perceive the JOSEPHS® – the Service Manufactory - as innovation? – an empirical case study from a customer perspective“. Das Ziel war es, die Kundenwahrnehmung eines Open Innovation Labs am Beispiel des JOSEPHS® zu untersuchen. Um diese zentrale Fragestellung beantworten zu können, unterteilte ich meine Arbeit in 4 Unterfragen:

- Finden die Besucher ein Open Innovation Lab wie das JOSEPHS® innovativ?
- Welchen Innovationsgrad besitzt das JOSEPHS® für sie?
- Wie würden die Teilnehmer das JOSEPHS® und die Interaktionsform beschreiben?
- Fühlen sie sich in den Innovationsprozess der Unternehmen einbezogen?

Beim methodischen Vorgehen entschied ich mich für eine qualitative empirische Forschung in Form von Leitfadeninterviews und Beobachtungen. Dafür hielt ich insgesamt 19 Interviews im JOSEPHS® mit Besuchern, nachdem sie sich einen ersten Eindruck machen konnten und neue Produkte getestet hatten.



**Ingrid Schulgowski**

**Wirtschaftswissenschaften**

mit Schwerpunkt Betriebswirtschaft

## Warum hast du dir genau dieses Thema ausgesucht?

Auf das JOSEPHS® aufmerksam wurde ich das erste Mal auf der Lehrstuhlseite des Wi1. Daraufhin besuchte ich das Innovationslabor persönlich und konnte mich so selbst vom Potenzial für eine Bachelorarbeit überzeugen. Das Interessante am Thema fand ich vor allem, wie Besucher das JOSEPHS® wahrnehmen und inwiefern sie das Konzept als innovativ wahrnehmen. Außerdem empfand ich den persönlichen Kontakt zu den Interviewpartnern und deren Interaktion in der Werkstatt als abwechslungsreich und sehr spannend.

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

Durch meine Bachelorarbeit konnte ich herausfinden, dass die Mehrheit der Befragten das JOSEPHS® als innovativ empfand. Die Art von Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden wurde als sehr positiv wahrgenommen und viele Besucher fanden es sehr gut, dass direktes Feedback noch in der Entwicklungsphase abgegeben werden kann. Jedoch wiesen auch einige daraufhin, dass die Bekanntheit des JOSEPHS® verbessert werden könnte, um mehr Kunden und Unternehmen zu erreichen.

JOSEPHS® - Das offene Innovationslabor  
Karl-Grillenberger-Straße 3, 90402 Nürnberg  
Telefon 0911/27436520  
[www.josephs-innovation.com](http://www.josephs-innovation.com)

Ein Projekt von



unterstützt durch



gefördert durch



Bayerisches Staatsministerium für  
Wirtschaft und Medien, Energie  
und Technologie