

Service & Erlebnis Innovation

in Mediotheken und Dokumentationsstellen

Methoden einer gelebten Innovationskultur

Herbstschule 2011

Manfred Ritschard & Partner GmbH, Meggen, 2011

www.manfredritschard.ch



0900-0945 Referat ***Methoden einer gelebten Innovationskultur*** Manfred Ritschard

0945-1030 Referat ***In der Community Ideen finden*** Christian Hirsig, Atizo AG,
Bern

1030-1100 Pause

1100-1215 Posten ***Konkrete Umsetzungsideen (Workshop)*** Moderation M. Ritschard

Posten A: *stationär*

Posten C: *Online*

Posten B: *Backoffice*

Posten D: *Komplementärbereiche*

1215-1230 Pause Getränke und Früchte

1230-1315 Podium ***Evaluation und Charta 2011:*** Postenmoderatoren / M. Ritschard
*Handlungsfelder für eine
innovative Zukunft der Bibliotheken*

1315 Verabschiedung René Schneider



Richtziel

- Kreativität hat Methode

Themen

- Kreativitäts- und Problemlösungsmethoden
- Kreativitätsfördernde Settings und Befindlichkeiten
- Lösungsansätze

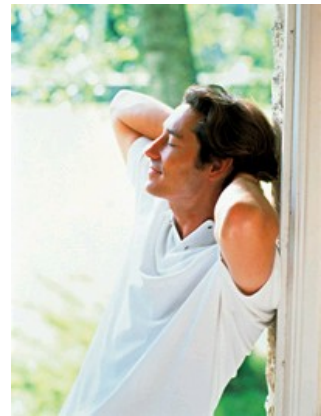
Was ist Kreativität und wie sind wir kreativ?



Kreativität ist die Fähigkeit, eine Problemlösung hervorzubringen, die von sachkompetenten und kritischen Menschen als originell, einmalig, funktionell, adäquat und formalästhetisch schön beurteilt wird (in Anl. an Gottlieb Guntern).

Kreative Lösungen sind oft überraschende Kombinationen von Elementen, die an und für sich nichts miteinander zu tun haben.

Im Entspannungsmodus kann sich Kreativität entfalten.



Kreative Aufgabe: Die „coole“ Bibliothek der Zukunft



Disney-Methode (nach Walt Disney)



Dazu dienen Stühle oder Räume, auf bzw. in welchen drei unterschiedliche Haltungen zu einer kreativen Herausforderung angenommen werden – z.B. „**Die coole Bibliothek der Zukunft**“:

1. **Haltung eines Träumers:**

Während Sie so dasitzen, träumen Sie mal, Sie seien Präsident einer grossen Stadt und hätten viel Geld für eine neue Bibliothek zur Verfügung...

2. **Haltung eines Realisten:**

Was würde ein Buchhalter zu Ihren Plänen sagen?

3. **Haltung eines Kritikers:**

Was würden Journalisten über Ihr Projekt schreiben?

Osborn-Checkliste (nach Alex Osborn)



- Standardfragen, die helfen, ein bekanntes Produkt zu verändern, um damit die Aufmerksamkeit des Betrachters zu erregen. Alex Osborn hat seine Checkliste ursprünglich zur Verbesserung und Entwicklung von Produkten konzipiert. In einer erweiterten Form eignet sie sich auch zum Entwickeln von Werbeideen und aussergewöhnlichen Produktverpackungen.
- Zum Beispiel „**Die coole Bibliothek der Zukunft**“:
 - *Wie lassen sich Grösse oder Proportion einer Bibliothek anpassen?*
 - *Ist der Wirkungsgrad einer Bibliothek optimierbar?*
 - *Lassen sich die Prozesse in der Bibliothek ändern?*
 - *Welche alternativen Angebote und Dienstleistungen sind denkbar?*



- Hierbei geht es darum, durch zufällige visuelle Reize Begriffe und Emotionen zu wecken, die dann mit der Aufgabe in Verbindung gebracht werden.
- So durchbricht man gewohnte Denkweisen und sieht die zu schaffende Problemlösung aus einem anderen Winkel.
- Brainstorming zu zwei bis drei vorbereiteten Bildern
- Alle Assoziationen werden notiert. Anschliessend wird eine herausgegriffen und ein Bezug zur Frage hergestellt.

User Driven Innovation: Entfesseln Sie Ihre Kunden!



- Kunden in den Innovationsprozess einbeziehen und am Geschehen teilhaben lassen
- Fallbeispiel: Aarhus, Denmark
<http://www.blogginglibrarian.com/2009/05/13/video-unleash-the-users-l>
- **Innovation**
Aarhus Public libraries is very focused on innovation and development. The libraries are working with user-driven innovation to improve existing offers and to develop new services. The aim is to meet the citizens' needs with services adapted to the general development and to develop and test new forms of services.

In der Community Ideen finden, bewerten und entwickeln

 Suchen Ausloggen[Projekte](#) [Community](#) [Produkt](#)

Manfred Ritschard ▾

Atizo Starter: Dein kostenloses Online-Brainstorming.[Brainstorming starten!](#)

Die "coole" Bibliothek der Zukunft

Wie können öffentliche Bibliotheken zu "coolen" Erlebniswelten werden? Welche innovativen Dienstleistungen müssten sie anbieten? Wie machen sich Bibliotheken bekannt und attraktiv?

! Prämie

Die beste Idee wird mit einem halben Tag Kommunikations-Coaching durch die Schulungsfirma Manfred Ritschard & Partner GmbH belohnt.

[Idee eingeben](#)**Autor:**

Manfred Ritschard (68)

Projekt weiterempfehlen:[E-Mail](#)[Twittern](#)[+1](#)

Gefällt mir

7

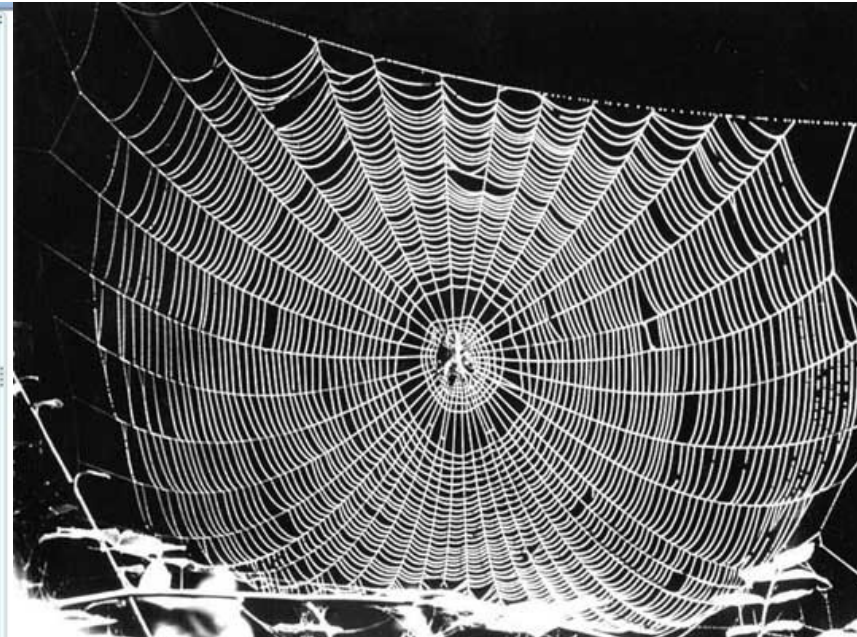
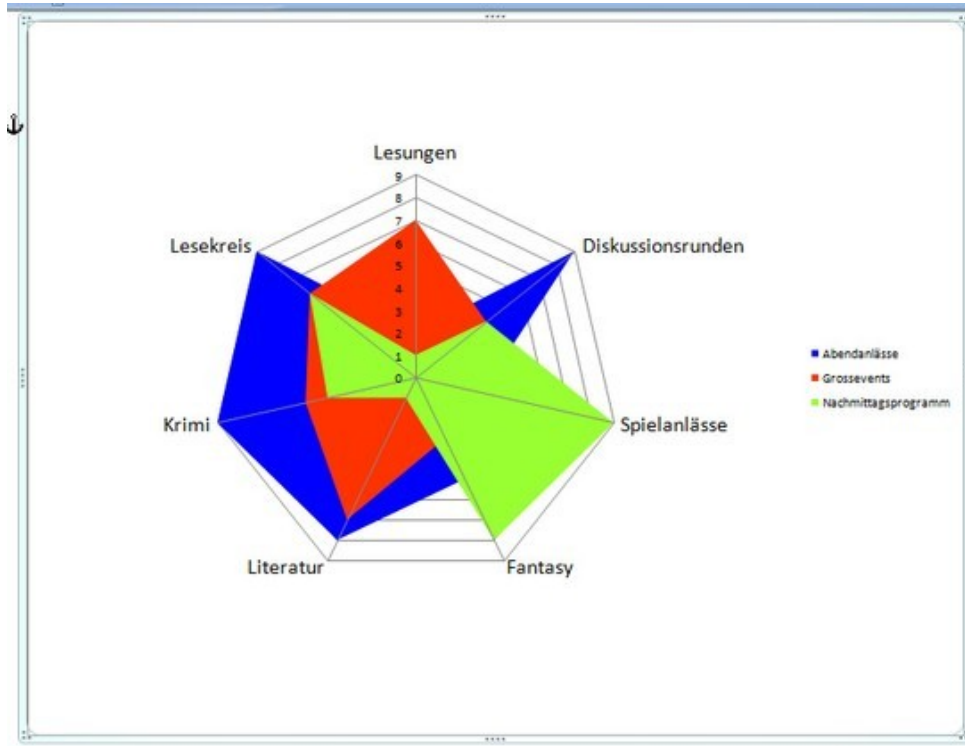
Benachrichtigungen:

Ich möchte eine E-Mail erhalten bei neuen Ideen

[Projekt bearbeiten](#)[Listenansicht](#)[Bilderansicht](#)



- Meine Bibliothek der Zukunft nimmt mich als Kunden durch mein Kundendiagramm permanent aktiv wahr und passt ihre Eventlandschaft laufend an. Der Raum ist als Schneckenlandschaft konzipiert: in der Mitte alles niedrig und auf die Kleinen ausgelegt, im Rundkreis höher und für ältere Kinder angepasst, bis hin zur Erwachsenengröße. Events sind durch das Kunden Diagramm ausgelöst, informiert wird im Stil Schneckenlandschaft: Zentral und häufig kurze Infos, häufiger und ausführlicher bei Interesse.





- **Kleingruppen-Workshops**
 - Impulsreferat und Briefing
 - Gruppenarbeiten (Variante **Rotations-Workshop**)
 - Gruppenpräsentationen und Plenumsdiskussion
- **Grossgruppen-Workshops** (Zukunftswerkstatt, World Café u.ä.)

- Posten A: *stationär*
- Posten C: *Online*
- Posten B: *Backoffice*
- Posten D: *Komplementärbereiche*

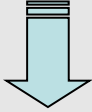
Brainstorming



- Kleingruppen (maximal 10 Personen)
- Die kreative Aufgabe wird den Teilnehmenden im Voraus mitgeteilt
- 10 - 30 Minuten Dauer pro Brainstorming
- Ein Moderator startet und beendet das Brainstorming, gibt und entzieht das Wort, hält Zeitvorgabe ein, motiviert innerhalb der gegebenen Zeit immer weiter zu reden
- Ein Protokollführer (oder der Moderator) hält alle Ideen auf Karten an Pinwand oder auf Flippchart fest; evtl. auch Video- oder Tonprotokoll
- Keine Wertung zu diesem Zeitpunkt („*Anything goes!*“)
- Keine individuelle Urheberschaft auf Ideen
- Die Ambiance ist entscheidend: entspannt – lustig – verrückt – animiert – lebhaft!

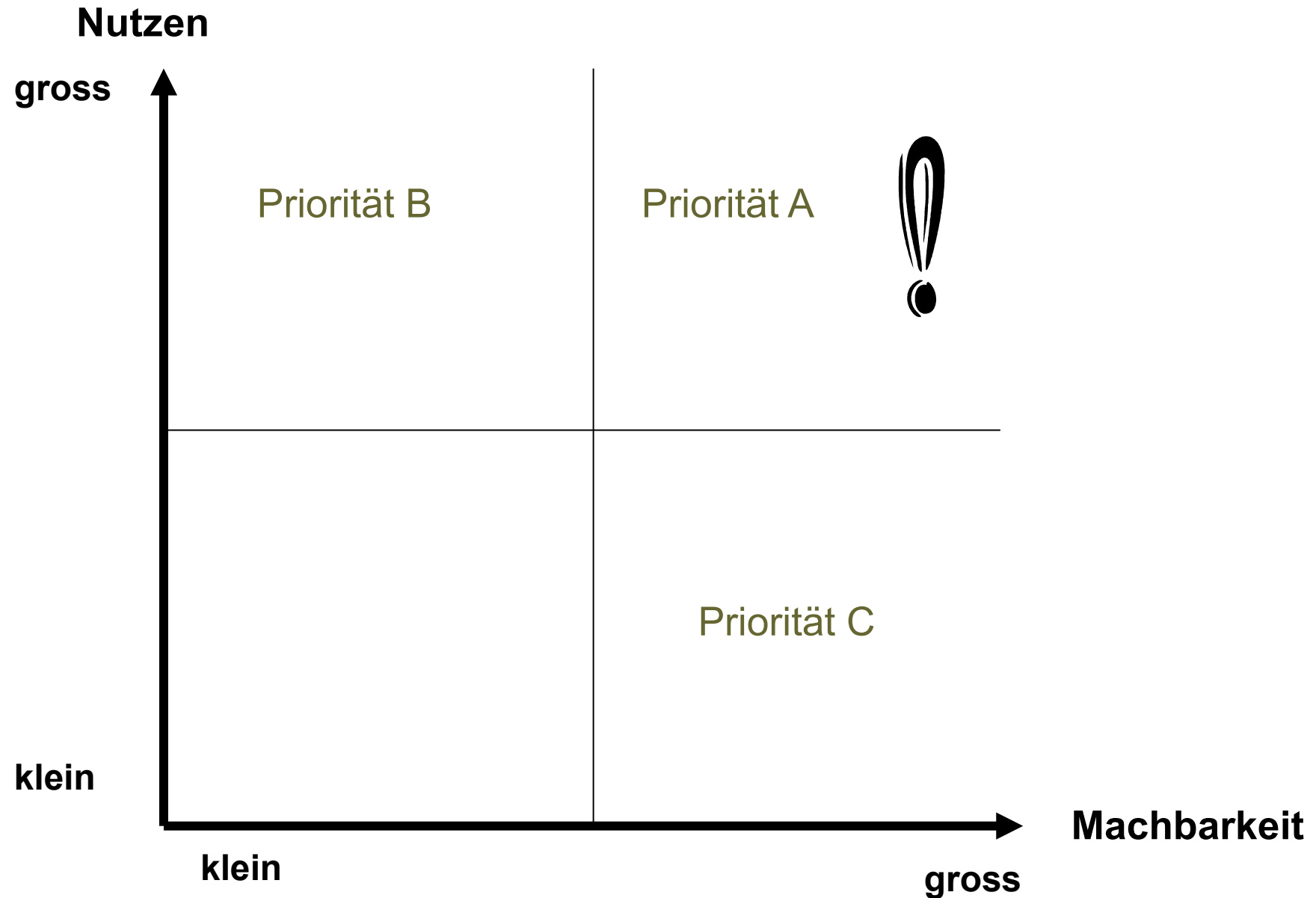
Morphologische Matrix



Teillösungen Teilprobleme	Variante A	Variante B	Variante ... X
stationär			
Online			
Backoffice			
Komplementär- bereiche 			

Nutzen- / Machbarkeitsevaluation

(Entscheidungsfindungsmethode)



Brainwriting-Methoden (z.B. für Bezeichnungen)



- An einer Wand sind grosse leere Blätter, wie Bilder in einem Ausstellungsraum.
- Jedes Teammitglied steht vor einem Blatt. Der Teamleiter gibt das Problem bekannt.
- Auf jedem Blatt werden drei Lösungsvorschläge notiert.
- Nach einer Minute wechseln die Teammitglieder im Uhrzeigersinn zum nächsten Blatt und lesen die geschriebenen Gedanken.
- Es kommt zu neuen Lösungsvorschlägen, fremde und eigene Gedanken mischen sich. Nach ca. 15 Minuten wird der Vorgang gestoppt, die Diskussionsphase folgt.
- Brainwriting kann auch mit Zetteln durchgeführt werden, welche im Team weitergereicht werden.

Realisationsplanung



Wann	Wer	Was	Wie viel
Zeitplan	Zuständig	Aktion	Kosten
		Budget	



Die Manfred Ritschard & Partner GmbH besitzt das Verwendungsrecht über unsere Werke (Schulungsunterlagen, Merkblätter, Konzepte, Offerten etc.), da sie unabhängig von ihrem Wert oder Zweck, geistige Schöpfungen mit individuellem Charakter sind (vgl. Art. 2 URG). Jede Verwertung ausserhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung von Manfred Ritschard & Partner GmbH unzulässig (vgl. Art. 10 URG).

Die Teilnehmenden unserer Schulungsveranstaltungen erhalten Sie das Recht, die vermittelten Inhalte, Methoden, Techniken usw. selbst in ihrer beruflichen Praxis anzuwenden. Es ist ihnen jedoch nicht erlaubt, diese Schulungsunterlagen kommerziell weiter zu verwenden. Dies gilt auch für alle Personen, welchen Schulungsunterlagen zur Einsicht vorgelegt werden.

Die Gesetzgebung unterscheidet zwischen veröffentlichten und nicht veröffentlichten Werken. Veröffentlichte Werke dürfen auszugsweise und unter bestimmten Bedingungen von Bildungsinstitutionen kopiert werden. Ein grosser Teil der an unseren Schulungsveranstaltungen abgegebenen Unterlagen stellt jedoch keine veröffentlichten und keine erschienenen (in den Verkehr gebrachten) Werke nach Art. 9 und 19 URG dar und darf deshalb weder für private noch interne oder andere Zwecke kopiert werden.

Falls aus den Unterlagen zitiert wird, hat dies mit korrekter Quellenangabe zu erfolgen (vgl. Art. 68 URG).