

# Customer Centricity: mit Design Thinking den Nutzer neu im Focus

## (Online-Veranstaltung)

Termin 21. Januar 2021 (09:30 – 17:00 Uhr) und 22. Januar 2021 (09:30 – 17:00 Uhr)  
(Umfang: 4 x 3 Stunden)

Veranstalter Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Spezialbibliotheken und verwandte Einrichtungen e.V.

Zielgruppen- und Nutzerorientierung sind seit langem eine Selbstverständlichkeit in Bibliotheken - und genau diese Selbstverständlichkeit führt u.U. zu einem „blinden Fleck“!

Hier kann Customer Centricity unterstützen. Customer Centricity bedeutet, immer wieder die eigene Perspektive zu hinterfragen und die (veränderten) Nutzerbedürfnisse in den Blick zu nehmen.

Als eine der aktuellen Methoden dafür gilt Design Thinking. Es vereint in komprimierter und sehr strukturierter Form viele Elemente aus Kreativitäts- und Innovationstechniken, kombiniert mit den Prinzipien funktionierender Teams, einer hohen Ergebnisorientierung und jeder Menge Spaß.

In unserem Online-Training werden wir für konkrete Themen und Anliegen aus bibliothekarischen Zusammenhängen gemeinsam neue, überraschende und alltagstaugliche Lösungsansätze kreieren.

Eingeladen sind alle Mitarbeitenden von Bibliotheken, ob mit oder ohne Führungsverantwortung, ob aus einer OPL oder großen Institution, ob agil oder klassisch arbeitend.

### Inhalte u.a.:

- Nutzerfocus gestern und heute
- Die sechs Stufen des Design Thinking-Prozesses
- Theoretische Hintergründe
- Praktische Umsetzung anhand konkreter Themen der Teilnehmenden
- Erfolgsfaktoren und Stolperfallen
- Anwendungsgebiete für Design Thinking im bibliothekarischen Kontext

**Methoden:** Diskussion, Austausch, praktische Übungen, ...

### Technik:

- Videokonferenz per ZOOM
- Technische Voraussetzung: Computer mit Kamera + Lautsprecher; empfehlenswert ist ein Headset (auch in Form einfacher Ohrstecker)

Das Seminar wird geleitet von **Elisabeth Kräuter**, Training und Coaching, München

Kostenbeitrag: EURO 150,- (early bird-Tarif bei **Anmeldung bis 01. Dezember 2020**);  
danach: EURO 175,-

Teilnehmerzahl: begrenzt auf 12 Personen

Anmeldung: **mit Angabe der Rechnungsadresse** bei Evelin Morgenstern – Initiative Fortbildung ... e.V. – E-Mail : [morgenstern@initiativefortbildung.de](mailto:morgenstern@initiativefortbildung.de)  
**[www.initiativefortbildung.de](http://www.initiativefortbildung.de)**

Anmelde-  
schluss: **13. Januar 2021**