

Eva Bamberg
Jan Dettmers
Claudia Marggraf-Micheel
Saskia Stremming

Innovationen in Organisationen – der Kunde als König?

Verlag Hans Huber

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Danksagung	9
1. Einleitung	11
Innovationen in der Arbeitswelt	11
Schwerpunkte im vorliegenden Buch	12
Inhalt des Buches – Hinweise für Leserinnen und Leser	14
Das Fallbeispiel	15
2. Das Handwerk	17
Allgemeine Merkmale	17
Kooperationsprozesse	18
Neue Anforderungen	20
Innovativität als Strategie	21
Förderung von Innovationen im Handwerk durch InnoWerk	22
Zusammenfassung und Ausblick	24
3. Innovationen in und durch Organisationen	25
Fallbeispiel	25
Der Innovationsbegriff	26
Beschreibungsmerkmale von Innovationen	28
Innovation und Kreativität von Individuen	32
Arbeitsbedingungen und Innovation	36
Innovationen in Gruppen	39
Innovationen in Organisationen	43
Phasen von Innovationen	47
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für die Praxis	50

4. Innovationen durch Kundenorientierung?	55
Fallbeispiel.	55
Kundenorientierung: Alter Wein in neuen Schläuchen?	56
Kunden- und andere Orientierungen	56
Erwartungen von Kunden und Kundenorientierung.	58
Kundenorientierung von Organisationen	61
Kundenorientierung als Leitlinie und Unternehmensstrategie.	61
Dimensionen der Kundenorientierung.	61
Interaktion mit Kunden.	64
Kundenkontakt	64
Boundary Spanning als Innovationsquelle	65
Arbeit mit und von Kunden.	67
Kundenorientierung – eine Voraussetzung für Innovativität?	69
Einbeziehung von Kunden in den Innovationsprozess	71
Der Lead User Ansatz.	72
Einbeziehung des Kunden im Rahmen von Boundary Spanning. ...	74
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für die Praxis.	75
5. Innovativität – alles eine Frage der Kultur?	79
Fallbeispiel.	79
Was ist Organisationskultur?	80
Abgrenzung zum Begriff Organisationsklima	82
Modelle der Organisationskultur	84
Das Modell von Schein (1984)	84
Das Modell von Schnyder (1989)	86
Ein Ausschnitt des Modells von Schnyder.	89
Haben Organisationen Kultur? Oder sind Organisationen Kulturen? ..	91
Organisationen haben Kultur.	91
Organisationen sind Kulturen	93
Organisationen haben und sind Kulturen.	94
Was ist innovationsförderlich an Organisationskultur?	94
Werte	95
Strukturen.	100
Verhalten.	103
Die Bedeutung der Information für die Innovativität	104
Informationsaustausch als Voraussetzung für Innovationsanstöße .	105
Die wichtige Kommunikationsfunktion des Vorgesetzten.	106
Die Bedeutung externer Informationsquellen.	107
Innovationsprozesse sind Informationsprozesse	108
Informationskultur	111

Ein Modell zur Informationskultur	112
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für die Praxis	117
6. Innovation als Arbeitsaufgabe – Das Aufgabenverständnis der Mitarbeiter	121
Fallbeispiel	122
Wie verstehen Arbeitende ihre Arbeitsaufgabe?	122
Die Redefinition der Arbeitsaufgabe	123
Konstruktivistische Ansätze	125
Rollentheoretische Konzepte	127
Neuere Rollenkonzepte	129
Inhalte des Aufgabenverständnisses	132
Intra-Rollen- und Extra-Rollenverhalten	134
Aufgabenverständnis und Arbeitsverhalten	141
Innovationsförderliches und kundenorientiertes Aufgabenverständnis	142
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für die Praxis	146
7. Die Förderung von Innovationsbereitschaft und Kundenorientierung	149
Fallbeispiel	149
Ansatzpunkte zur Steigerung von Innovationsbereitschaft und Kundenorientierung	150
Maßnahmen im Überblick	150
Innovationsmanagement	153
Spezialfall Handwerk	154
Zirkelkonzepte	155
Das Wissen der Kunden für Innovationen nutzen	157
Wissen des Kunden, über den Kunden und für den Kunden	157
Spezialfall Handwerk	159
Kundenorientiertes Innovationsmanagement in KMU	161
Umsetzung des kundenorientierten Innovationsmanagements – der Kundenzirkel	165
Der Kundenzirkel	166
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für die Praxis	170
8. Auf dem Weg zu Kundenorientierung und Innovativität – Eine Fortbildungsreihe	173
Grundlagen und didaktische Prinzipien	173
Die Inhalte	175

Lohnt sich der Seminarbesuch? – Die Bewertung der Modulreihe	177
Die Evaluation	177
Wirkung von Modulreihe und Kundenzirkel	178
Einschätzung der Modulreihe und der Kundenzirkel	181
Zusammenfassung und Fazit	182

Literaturverzeichnis	185
---------------------------------------	-----