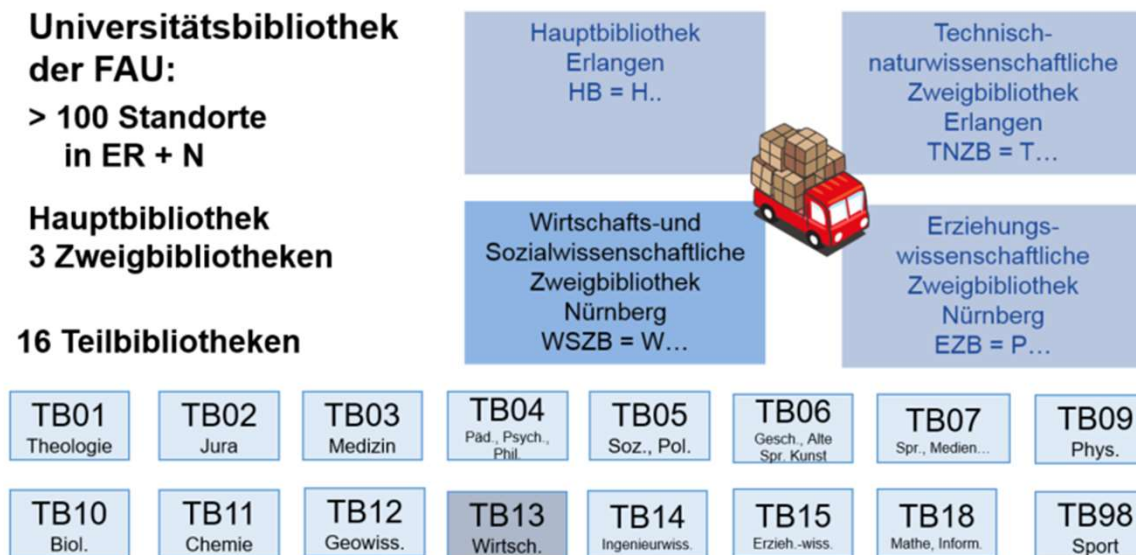


Einrichtungskonzeption mit Design Thinking im Rahmen der Case Study "Organizational Creativity" an der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Zweigbibliothek

Julia Gauthier, Stephanie Kolbe

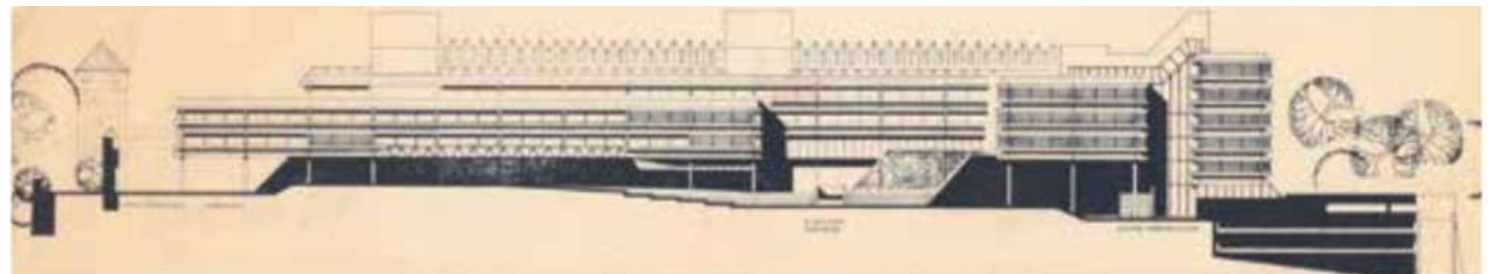
Die WiSo-Bibliothek

- am Fachbereich Wirtschaftswissenschaften in Nürnberg angesiedelt
- versorgt ca. 6.000 Studierende, über 40 Lehrstühle und die interessierte Öffentlichkeit mit Literatur

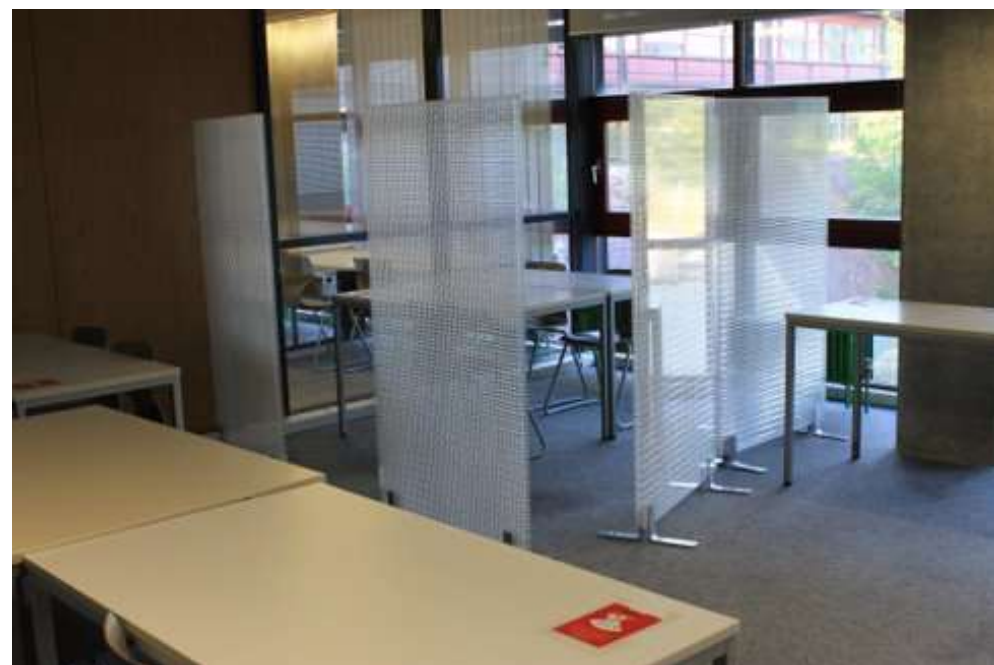
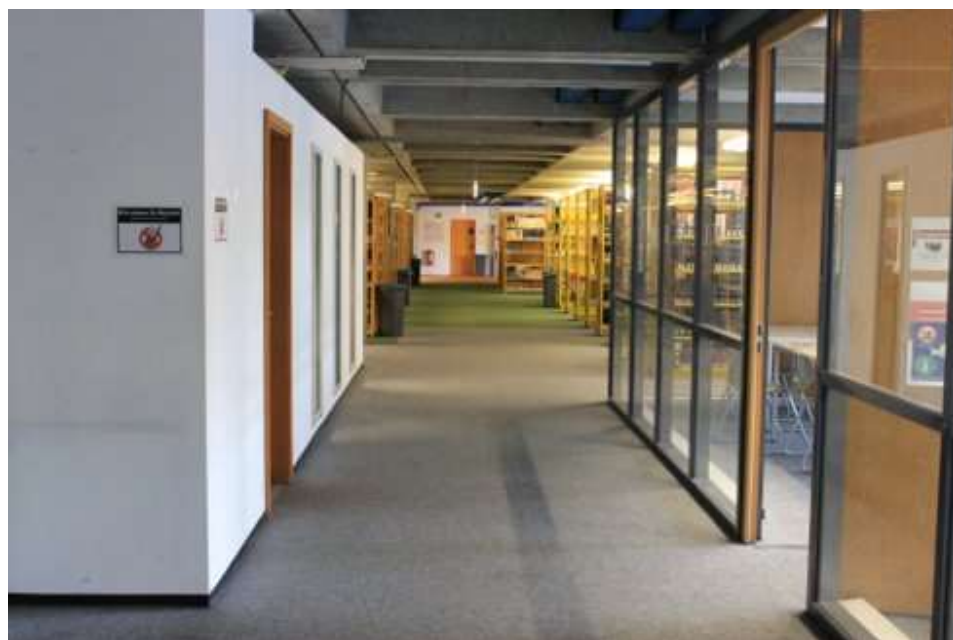


Die WiSo-Bibliothek: Zahlen und Fakten

- 4.000 qm im Fachbereichsgebäude Wirtschaftswissenschaften
- zwei Lesesäle im Altbau des Fachbereichsgebäudes Wirtschaftswissenschaften (Bezug 1977) sowie ein Lesesaal im Neubau (Erweiterungsbau, Bezug 2004)
- Lernplätze: 550, davon 36 Computerarbeitsplätze
- Täglich im Durchschnitt 1.700 Bibliotheksbesuche, in der Prüfungslernzeit täglich bis zu 4.500 Besuche bei voll ausgelasteten Leseplätzen
- Öffnungszeiten: Mo bis Sa 8-24 Uhr, So 10-24 Uhr
- Medienbestand: ca. 460.000 gedruckte Bücher und Zeitschriften, verteilt auf Lesesäle und Magazin



Der Ist-Zustand im Altbau



Der Ist-Zustand im Altbau



Der Ist-Zustand im Altbau



Das Projekt

- Neumöblierung des Altbau-Lesesaals der WSZB für ein optimales Lernerlebnis
 - Große Sanierungsmaßnahme (2017 – 2023) im Fachbereichsgebäude Lange Gasse:
 - Austausch der Fensterfassade zum Innenhof
 - Erneuerung des Daches
 - Im Zuge der Maßnahme Gelder für Neuausstattung der Bibliothek bewilligt.
 - Nur bewegliche Einrichtungsgegenstände können angeschafft werden.

Was ist Design Thinking?

- „Design Thinking ist ein Ansatz, der zum Lösen von Problemen und zur Entwicklung neuer Ideen führen soll. Ziel ist dabei, Lösungen zu finden, die aus Anwendersicht (Nutzersicht) überzeugend sind.“ (Wikipedia)
- Die Menschen im Mittelpunkt: Bedürfnisse, Probleme, Gefühle bei der Nutzung unserer Dienstleistungen / Räume
- Eine Methode, um unsere Nutzer besser zu verstehen, sie mit einzubeziehen und den Service anzubieten, den sie brauchen.

Geschichte des Service Designs

- Ursprünge in den 80er Jahren
- Anfang der 90er: Einsatz an der Stanford University
- Gründung des Institute of Design at Stanford (the d.school)
- Ausgründung der Agentur IDEO, großer Anteil am Bekanntwerden des Konzeptes
- IDEO: Projekt „Design Thinking for Libraries“, <http://designthinkingforlibraries.com/>



Quelle: IDEO, <https://designthinkingforlibraries.com/>, 8.09.2021

Heute:

- Etablierte Methode bei
 - der Entwicklung neuer Services / Produkte oder
 - der Verbesserung bestehender Services / Produkte
- Von vielen Unternehmen, aber auch vom öffentlichen Sektor genutzt
- Arbeit im (interdisziplinären) Team

Warum lohnt sich Service Design Thinking für Bibliotheken?

- Besseres Verständnis der Zielgruppe, dadurch gezielteres Angebot
- Minimierung der Risiken bei Neueinführung / Veränderung eines Service
- Gute Außenwirkung durch Einbeziehung der Nutzenden
- Argumentationsmöglichkeiten gegenüber Bibliotheks- / Universitätsleitung / Geldgebern / Entscheidungsträgern
- Zufriedene Nutzende

Planungen für Umsetzung an der WSZB

- Vermessung des Lesesaals und maßstabsgerechte Abbildung im pCon-Planner
- Mehrere Methoden des Service Design Thinking wurden ausgewählt:
 - Befragung verschiedener Nutzergruppen
 - Observation
 - Stecknadelumfrage
 - begonnen wurde im Januar 2020 mit Stecknadelumfrage zur Nutzeranalyse: "Wer bin ich?" und "Wie nutze ich die UB?"
 - ursprünglich mehrmals geplant, von Corona ausgebremst

Frage 1: "Wer bin ich?"

Helfen Sie der Universitätsbibliothek mehr über ihr Publikum zu erfahren.
 Bitte stecken Sie nur **e i n e** Nadel, die am ehesten zutrifft. Vielen Dank!
Help the University Library to get to know you better.
Please put **just one pin** into the field that describes you best.

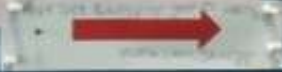
Wer bin ich? Who I am?

Ich studiere an der FAU / I am a student of... at FAU

Wirtschaftswissenschaften (Bachelor) / Business and Economics (Bachelor)	21
Wirtschaftswissenschaften (Master) / Business and Economics (Master)	27
Sozialwissenschaften / Social Sciences	6
Wirtschaftspädagogik / Business and Economics Education	4
Philosophische Fakultät / Faculty of Humanities, Social Sciences, and Theology	19
Technische Fakultät / Faculty of Engineering	22
Während alle Fächer außer Wirtschaftswissenschaften / Other Subject	3
Naturwissenschaftliche Fakultät / Faculty of Sciences	6
Rechtswissenschaften / Legal Studies	13
Medizinische Fakultät / Faculty of Medicine	8

Ich studiere nicht an der FAU, sondern / I am not a student of FAU, but ...

Ich promoviere an der FAU / I am writing a diploma at FAU	8
Ich arbeite an der FAU / I work at FAU	3
Ich studiere an der TU Nürnberg / I am a student of TU Nürnberg	43
Ich studiere an einer anderen Nürnberger Hochschule / I study at another Nuremberg university of higher education	3
Ich studiere an einer anderen Hochschule / I am a student at another university of higher education	42
Ich bin Schüler/Lehrer / I go to school	11
Ich nutze die UB beruflich, zur Fortbildung oder für Forschungen / I use the library for professional purposes	6



Frage 2: Wie nutze ich die UB?

Wie nutze ich die UB? How do I use the library?

Bitte stecken Sie nur **eine** Nadel ein, die am ehesten zutrifft. Vielen Dank!
Please put **just one** pin into the field that describes your purpose best.

Ich leihe hier Medien aus. // I borrow or return library books and other media.	22
Ich arbeite an den Internet-Arbeitsplätzen. // I work at the library computers.	26
Ich arbeite im Lesesaal. // I work in the reading rooms.	242
Ich arbeite im Gruppen-Lernraum. // I work in the group study space.	29
Ich lasse mich beraten. // I seek advice.	4
Ich kopiere, scanne und/oder lade meine FAUcard/ meinen Bibliotheksausweis auf. // I use the copying/scanning facilities or top up my FAUcard/ my library card.	30

Die Case Study

- Zusammenarbeit mit dem Chair of Industrial Management (Prof. Dr. Kai-Ingo Voigt)
 - Forschung und Lehre zu Organizational Creativity
 - jährlich Case Study für Masterstudierende zu Kreativitätstechniken mit jeweils einem Partnerunternehmen/-organisation, z.B. Adidas (im Vorjahr Überarbeitung von deren Concept Stores)
- Kontakt zum Lehrstuhl durch Zufall
- Aufgabenstellung: "Verbessert das Lernerlebnis in der Bibliothek!"
 - 2 Teilaufgaben: einmal komplett ohne Restriktionen, einmal unter Berücksichtigung des Budgets
- Bearbeitung in interdisziplinären 4er-Teams, insgesamt 37 Gruppen mit etwa 140 Studierenden

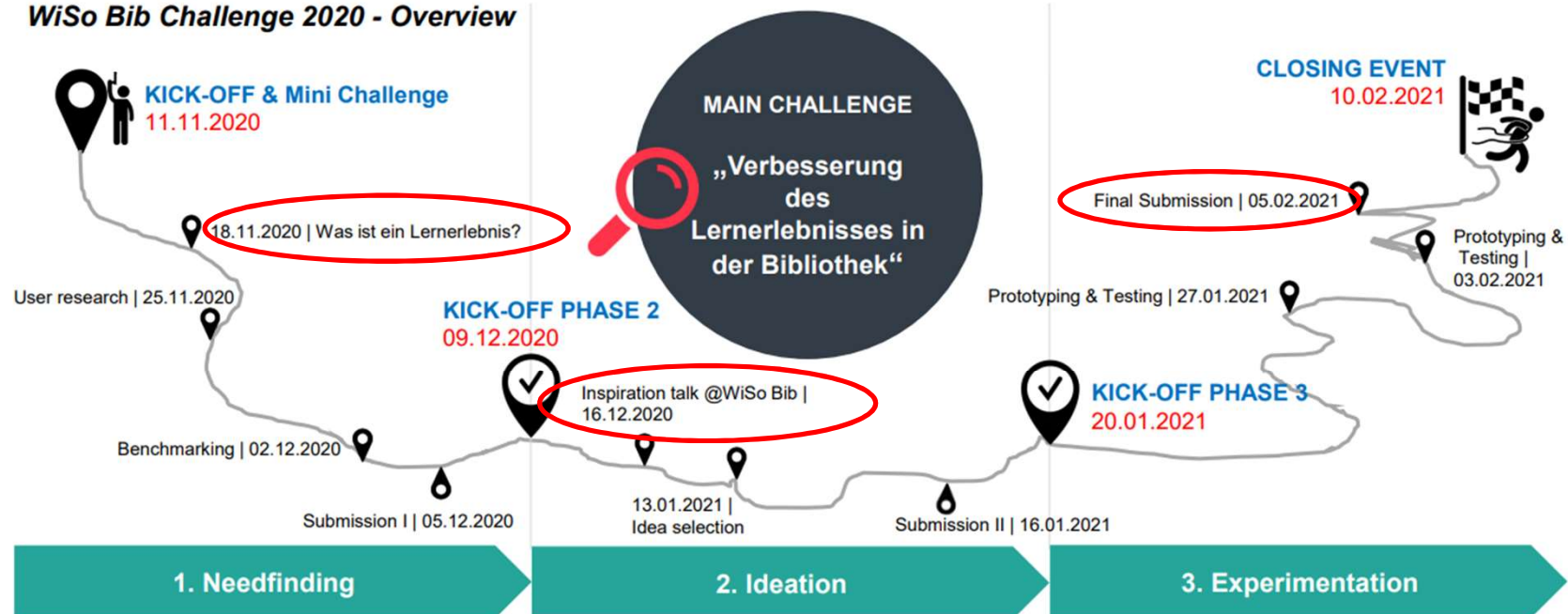
Case Study: Fahrplan



During a seminar in winter term 2020/2021, FAU students* will solve a creative challenge of WiSo Bib applying design thinking



WiSo Bib Challenge 2020 - Overview



* ca. 100 students from different study fields: Marketing, Management, International Business Studies, Mechanical Engineering, Business Engineering, Business Education, Business Informatics | TEAMS OF FOUR

1. Phase: Needfinding

- vor der Vorstellung durch die Bibliothek, um unvoreingenommene Herangehensweise zu fördern
- Befragung möglichst vieler Menschen: Berührungspunkte mit der Bibliothek, Identifikation von Problemen
- Erarbeitung von Personas und Customer Journeys
- Ziel: Einreichung von 5 identifizierten Problemen pro Gruppe



Methode: Personas

- Persona = fiktiver Nutzer
- quasi ein Prototyp
- kein Durchschnitt, sondern spezifische Personen, die Muster im Nutzungsverhalten deutlich machen sollen
- Verwendung der Daten aus den Befragungen

Persona

Ziele & Motivationen

Erfolg in Job und Studium
Guter Studienabschluss
Zeit mit Familie und Freunden
Weltreise
Zufriedenheit

Lerntyp

Überwiegend in der Bibliothek
Bedürfnis nach Ruhe
Höhere Konzentration und Motivation am Vormittag
Diskussion von Fragen mit Freunden

Das mag ich an der Bib nicht...

Mangel an Plätzen (mit Steckdosen)
Alte und charmelose Ausstattung
Ablenkung durch große Lernräume
Keine Anpassung an verschiedene Anforderungen von Lernphasen (bspw. auswendig lernen oder Vorlesungen nachschauen)
Mangel an Verweilmöglichkeiten mit anderen



Lena

Wenn ich an eine Bibliothek denke, denke ich an...
Ruhe, große Räume, Platzsuche

Allgemeine Informationen

Alter: 25
Wohnsituation: WG
Wohn- und Studienort: Nürnberg
Beschäftigung: Studentin (BWL Bachelor)
Hobbys: Sport treiben, Freunde treffen, Yoga, Serien schauen, Kochen

An der Bib gefällt mir ...

Lernen mit anderen
Soziale Kontakte
Möglichkeiten zur Recherche
Ruhe
Aufenthaltsort zwischen Vorlesungen

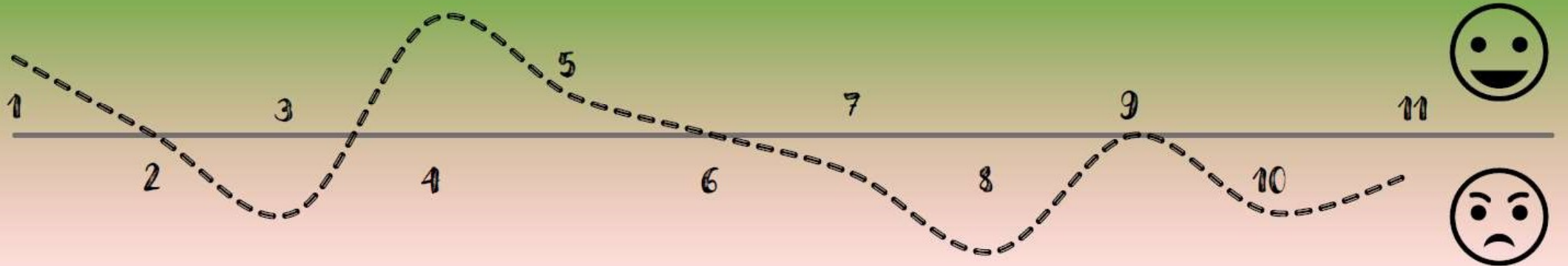
Methode: Customer Journey

- Begriff aus dem Marketing
- Berührungspunkte (Touchpoints) der Nutzenden mit der Bibliothek identifizieren
- Customer Journey Mapping: erfasst den Prozess der Customer Journey aus Kundensicht
 - Nachverfolgen der Erfahrungen der Nutzenden
 - Identifikation von Problemen ("pain points")

Julias Customer Journey



1	3	5	7	9	11
Entschluss: Bib.-Besuch	Ankunft vor Bibliothek	Suche: Bücher & Platz	Nach einer Std. arbeiten	Fernleihe abholen	Verlassen der Bibliothek
<ul style="list-style-type: none"> + Motivation, zu lernen - Ungewissheit, ob Platz frei sein wird <p>„Wenn ich doch nur wüsste, ob ich einen Platz bekomme...“</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Muss meine Tasche einsperren - Habe Schloss vergessen <p>„Oh MIST, jetzt habe ich auch noch mein Schloss zu Hause vergessen.“</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beschilderung könnte besser sein - Viele Plätze sind belegt 	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop-Akku wird leer, keine Steckdosen - Fühle mich erschöpft, vermisse Frischluft und Tageslicht, mir ist kalt - Hunger, Essen verboten 	<ul style="list-style-type: none"> + Medien sind schnell und pünktlich angekommen <p>„Wenigstens das funktioniert hier gut.“</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Lange Ausleihfristen + Freundliche Bedienung - Keine 24h-Rückgabe



2	4	6	8	10
Betreten des WISO-Gebäudes	Betreten der Bibliothek	Platz gefunden	Nach zwei Stunden arbeiten	Bezahlung
<ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Wegweiser - Zeit der Orientierungslosigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> + Vorfreude auf produktive Arbeitsstunden 	<ul style="list-style-type: none"> - Hätte mir mehr Privatsphäre gewünscht, da ich Zusammenfassung vor mir hersagen möchte <p>„Jetzt kann ich ENDLICH loslegen.“</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rückenschmerzen, Sitzplatz für mich nicht ergonomisch - keine gute Pausenmöglichkeit <p>„Mir tut alles weh, ich müsste mich dringend mal bewegen. Gehen oder weiterlernen?“</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Guthaben reicht nicht aus; Bargeld vergessen + Kartenzahlung möglich - Mindestaufladebetrag 10€

Inspirational Talk

- am Ende der Needfinding-Phase
- per Zoom
- Vorstellung der WSZB, des Neuausstattungsprojektes und von Best Practice-Beispielen anderer Bibliotheken
- Möglichkeit für Fragen der Studierenden
- bereitgestellt:
 - Film über den Lesesaal (eigentlich waren Führungen in Kleingruppen geplant, jedoch Corona-bedingt nicht möglich)
 - Linksammlung zu Möbelanbietern
 - bibliothekarische Hintergrundliteratur
 - pCon-Planner-Dateien und eine Kurzanleitung zur Arbeit mit Software

2. Phase: Ideation

- Lösungen für identifizierte Probleme entwickeln
- Vorgabe: je 2 Ideen einreichen zu 2 Problemstellungen
- schlussendlich wurden aber alle Ideen weiterentwickelt
- in dieser Phase einige Nachfragen bei der Bibliothek



Identifizierte Probleme

Dies waren unter anderem (Auswahl nach Häufigkeit der Nennungen):

- fehlende Strukturierung der Bibliothek in verschiedene Zonen (37)
- fehlende Ausgleichs- und Entspannungsangebote sowie gastronomische Angebote für Lernpausen (36)
- wenig ergonomische und schlecht ausgestattete Arbeitsplätze (35)
- keine angenehme Atmosphäre bzgl. Belüftung, Beleuchtung, Ambiente (34)

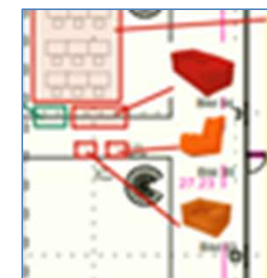
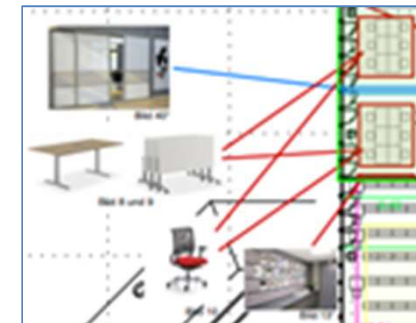
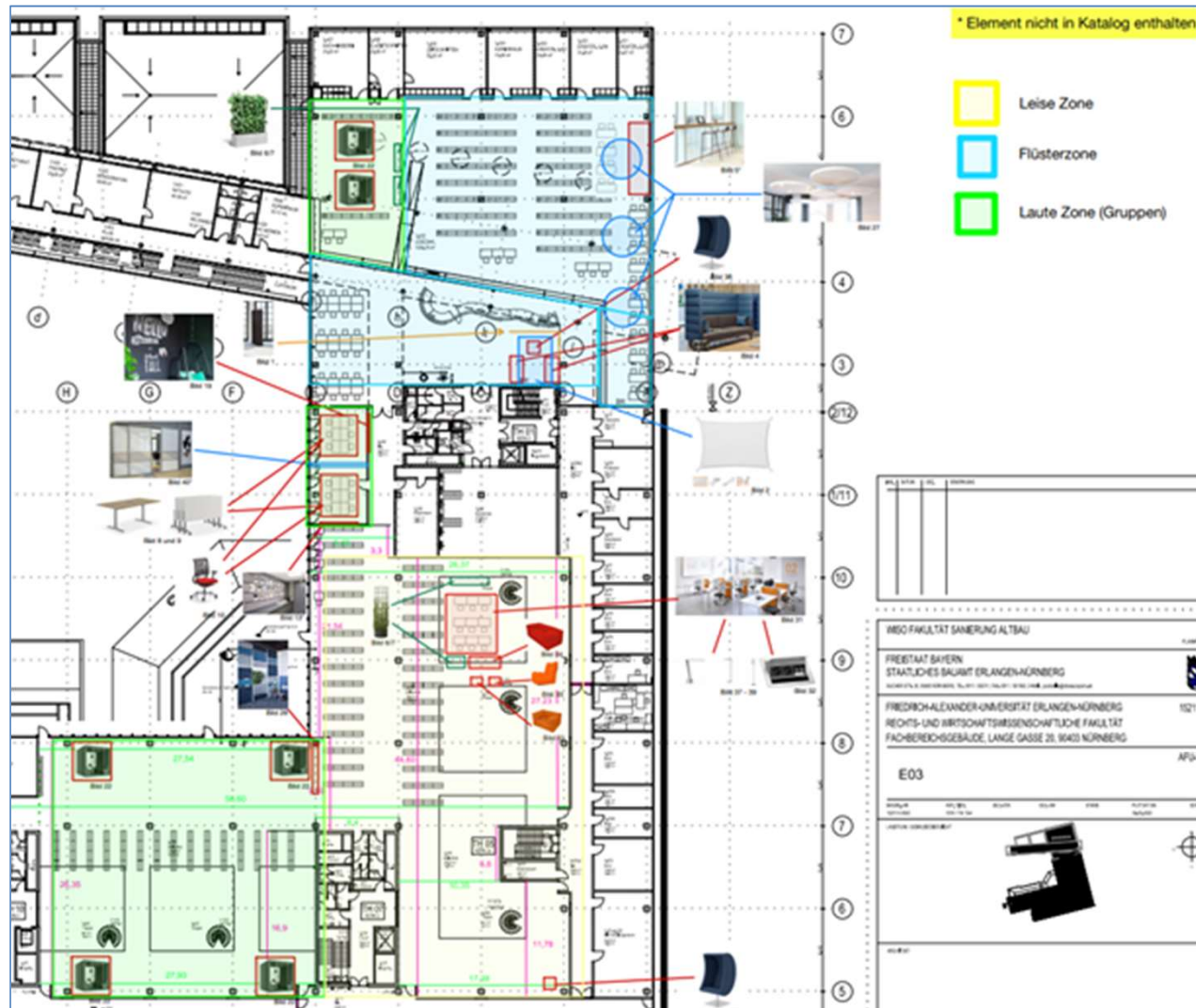
3. Phase: Experimentation

- Entwicklung von Prototypen
- Video als kreative Leistung



Entwickelte Ideen

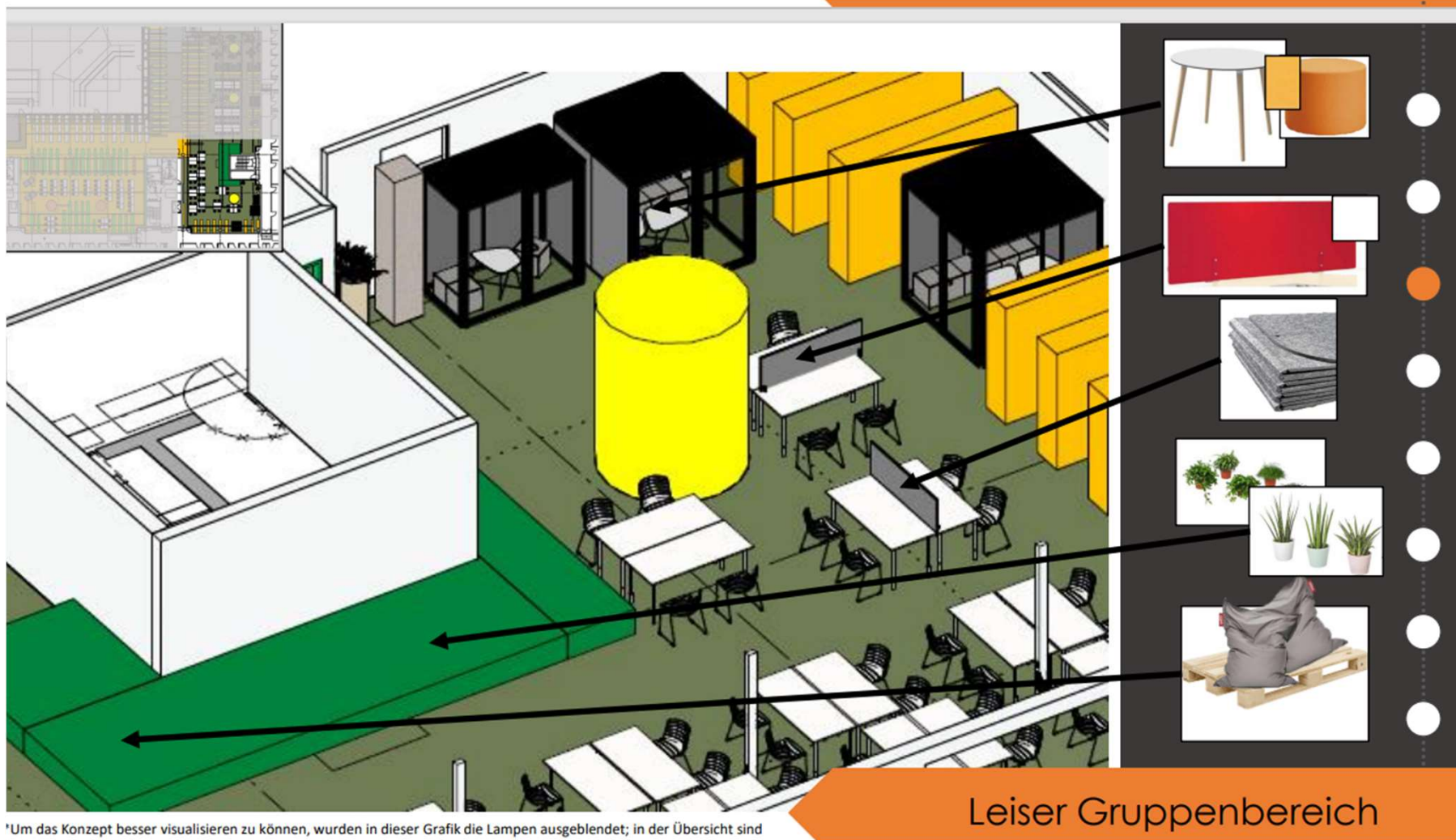
... zur fehlenden Strukturierung der Bibliothek in verschiedene Zonen





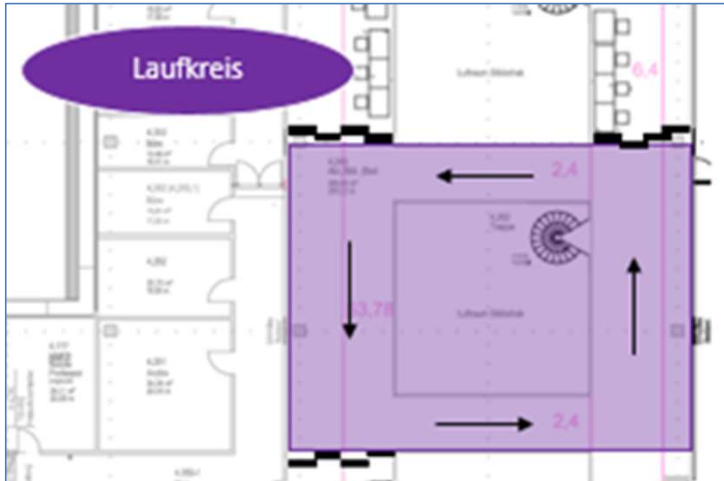
*Um das Konzept besser visualisieren zu können, wurden in dieser Grafik die Lampen ausgeblendet; in der Übersicht sind die Lampen enthalten.

Offener Gruppenbereich



Um das Konzept besser visualisieren zu können, wurden in dieser Grafik die Lampen ausgeblendet; in der Übersicht sind

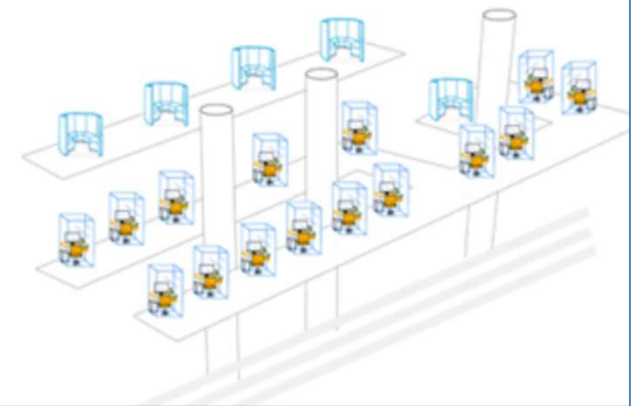
Leiser Gruppenbereich

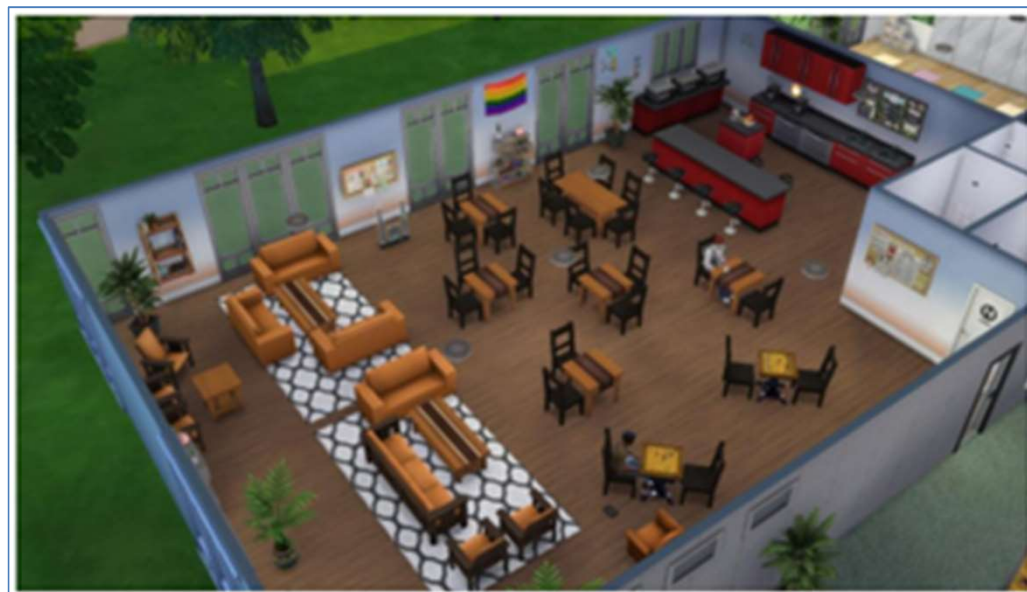
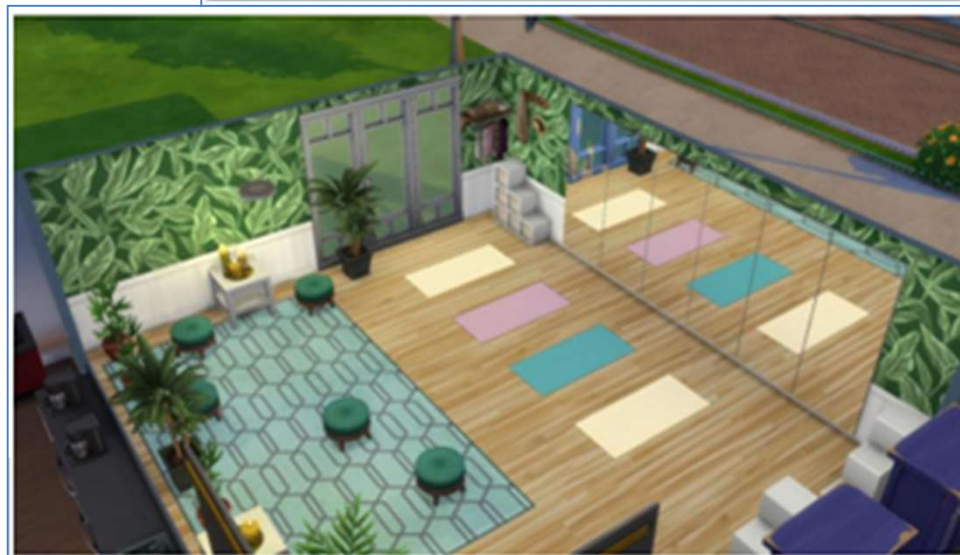


Prototype 1



Proto

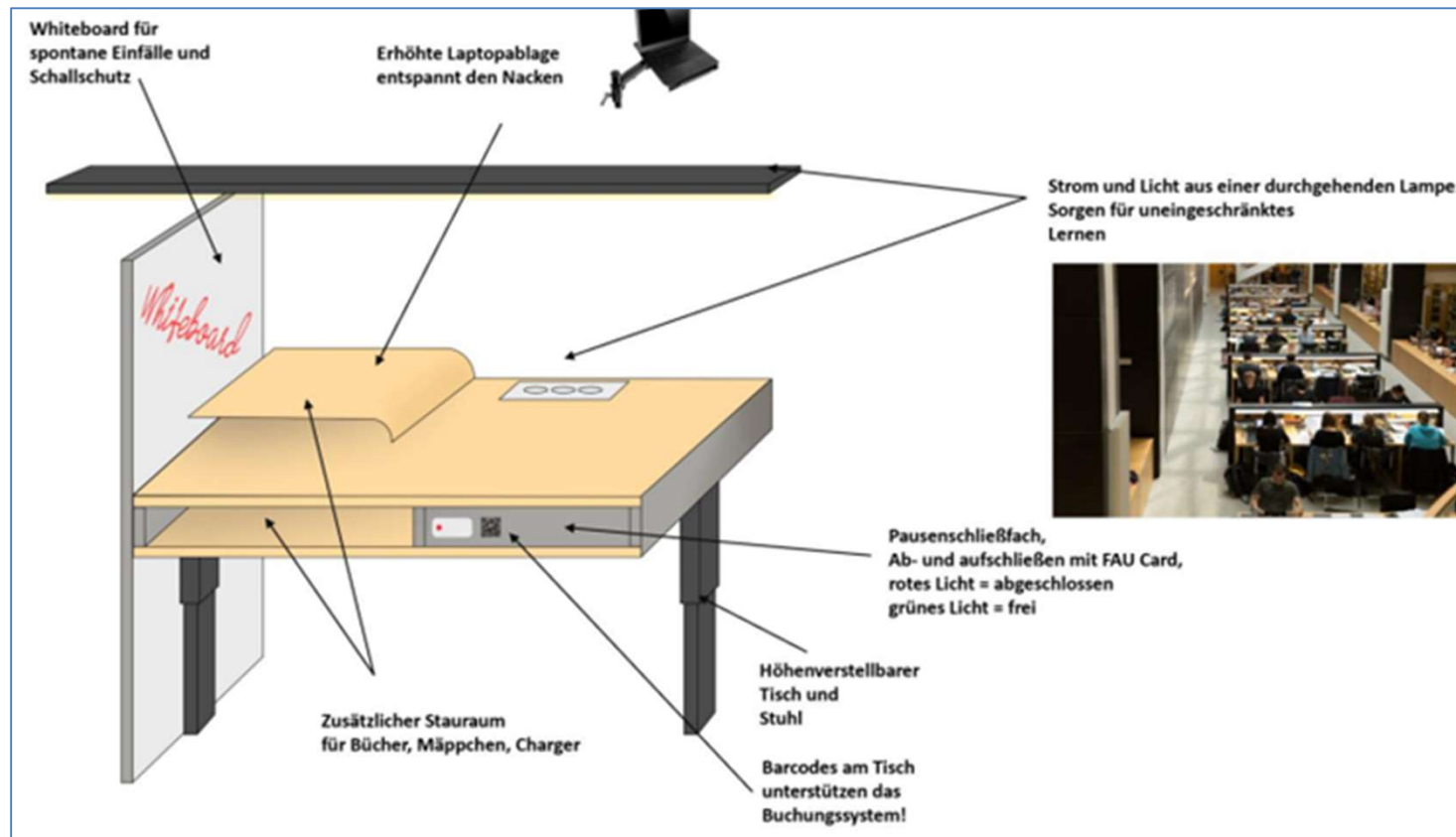




Entwickelte Ideen

... zu den wenig ergonomischen und schlecht ausgestatteten Lernplätzen





Unteridee 6: Ausleihbare Lampen

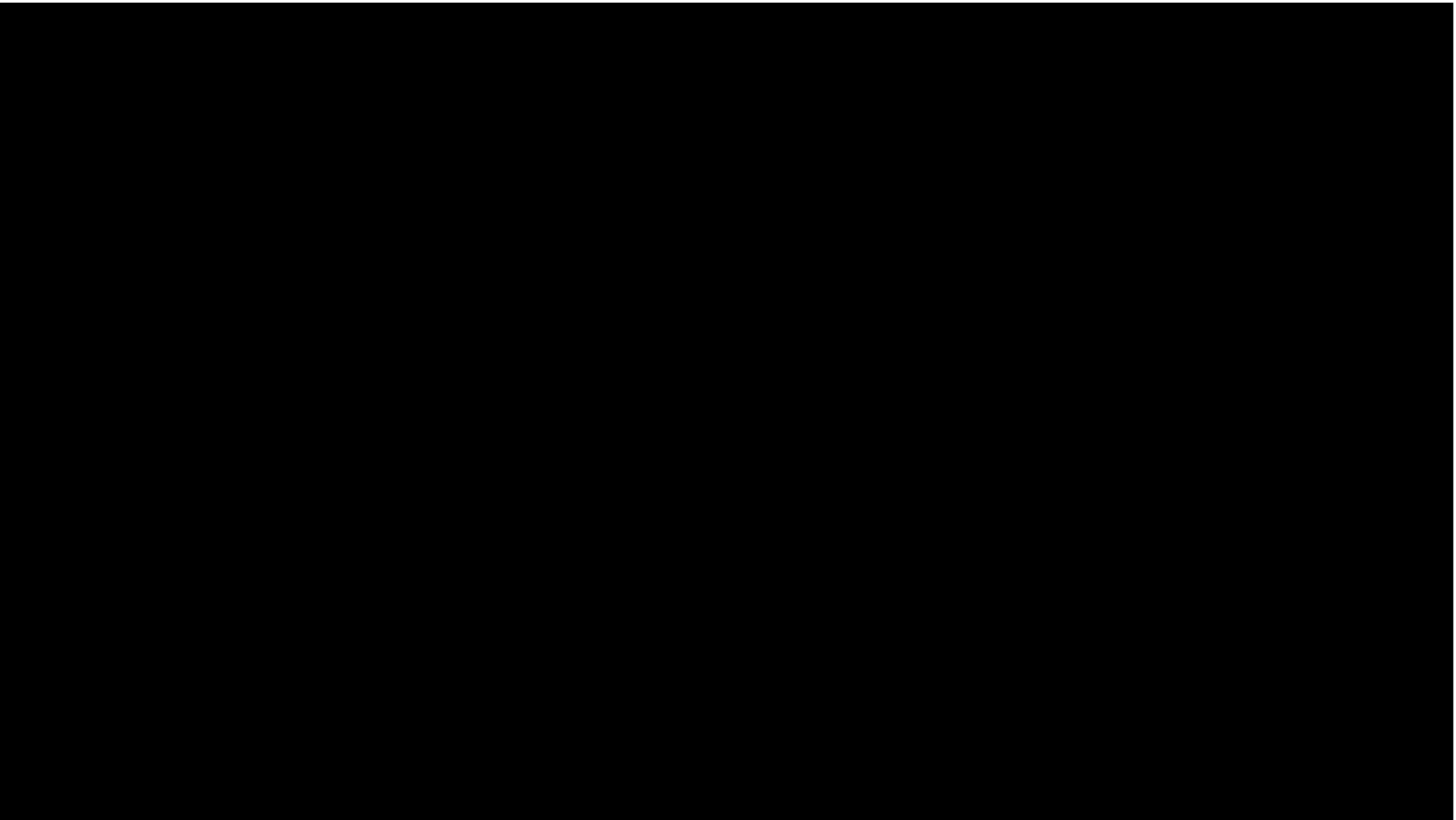


Jeder Studierende hat mit seiner FAU-Card die Möglichkeit an der Infotheke eine Akkutischleuchte auszuleihen. So kann insbesondere an den Plätzen ohne Tageslicht ausreichende Helligkeit garantiert werden. Durch den Akku ist kein Stromanschluss notwendig. Nach Rückgabe, werden die Leuchten von der Bib wieder aufgeladen



Prototyping

- große Abschlusspräsentation mit allen 37 Videos im Rahmen des Seminars
- Hier eine Auswahl an Videos:



Die lerntypen-gerechte Bibliothek



Quo Vadis?

- Feierliche Übergabe der 600 Seiten Material vom Lehrstuhl
- Erste Sichtung und Bewertung der Ideen der Projektgruppe mit dem Fachbereich
 - Eingang in den Strategieprozess am Fachbereich
 - Beginn der Vorarbeiten: Anfrage eines Akustikers, Begehungen mit Bauamt und Elektriker folgen im Winter

Quo Vadis?

- Diskussion der Ideen im WSZB-Team im WiSe, Bewertung der Vorschläge anhand eines Kriterienkatalogs
 - Berücksichtigung der Priorisierung der Studierenden
 - Finanzierbarkeit
 - Technische Realisierbarkeit
 - Vereinbarkeit mit den Zielen der WSZB
 - Vereinbarkeit mit den Zielen des Fachbereichs (Strategieprozess)
- Zukunftsausblick:
 - Ende der Baumaßnahme vsl. Herbst 2022
 - Kauf und Arrangement der neuen Möbel auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Noch Fragen?

Stephanie Kolbe

Stephanie.Kolbe@fau.de

0911/5302-495

Julia Gauthier

Julia.Gauthier@fau.de

0911/5302-639