

Tobias Seidl, Cornelia Vonhof

# Ermittlung von Kundenbedürfnissen durch Gamification

Mit den Augen der Jugendlichen: Wie sieht der künftige Jugendbereich der Stadtbibliothek Ditzingen aus?

Gamification hat sich in den letzten Jahren zum neuen Trend bei der Gestaltung von Prozessen, Dienstleistungen und Produkten entwickelt. Unter Gamification wird verstanden: »using game-based mechanics, aesthetics and game thinking to engage people, motivate action, promote learning, and solve problems«. <sup>1</sup> In Anbetracht der hier formulierten Ziele wird es wohl nur wenige Arbeitsfelder geben, in denen Gamification nicht als Option in Betracht kommen würde. Doch wie bei vielen Buzzwords stellt sich auch hier die Frage, wie ein sinnvoller Einsatz – im Bibliothekskontext – aussehen kann. Anhand eines spielerisch-partizipatorischen Ansatzes, Jugendliche an der Neugestaltung des Jugendbereiches einer Stadtbibliothek zu beteiligen, wird diese Frage im Folgenden exemplarisch beantwortet.



Abbildung 2: Ziele des Einsatzes von LEGO Serious Play

## Die Ausgangslage an der Stadtbibliothek Ditzingen

Die Stadtbibliothek Ditzingen versorgt mit einer Hauptstelle und drei Zweigstellen 25 000 Einwohner. Sie betreibt ein aktives Veranstaltungsprogramm mit über 230 Veranstaltungen im Jahr, davon 130 für Kinder und Jugendliche. Die aktuelle Situation des Jugendbereichs kann aber – gerade auch im Vergleich zum Raumeindruck des restlichen Hauses – nur als »stiefmütterlich« bezeichnet werden, trotz des obligatorischen roten Sofas und des Graffiti an der Wand. Dieser Zustand soll sich nach Vorstellung der Bibliothek ändern.

Dabei war klar, dass es weder ausreichen würde, wenn sich die Bibliothekarinnen<sup>2</sup> wohlmeinende Gedanken machten, wie eine schicke Jugenddecke aussehen solle, noch eine klassische Nutzerbefragung durchzuführen um zu erfassen, welche Erwartungen und Wünsche die Jugendlichen haben. So entstand die Idee, es mit einem partizipatorischen Design-Ansatz<sup>3</sup> zu versuchen, der auf Gamification basiert. Folgt man der Definition von Kapp in der Einleitung, kann Gamification genau das leisten, was hier gebraucht wird: Jugendliche werden einbezogen, sie werden aktiv und sie lösen Probleme. Die Bibliothek muss »nur noch« genau zuhören!



Abbildung 1: Die Lernspielschleife<sup>4</sup>

## Ziel und Umsetzung der Gamification

Eine typische Logik, die Spiele und spielerische Handlungen prägt, ist die Lernspielschleife (vgl. Abbildung 1)<sup>4</sup>. Zunächst wird ein Impuls gegeben, der dazu führt, dass die Teilnehmenden eine Herausforderung wahr- und annehmen. Bei der Bewältigung der Herausforderung können sie ihren Fortschritt selbst feststellen und bekommen für den Fortschritt eine (emotionale) Belohnung. Der Prozess setzt sich idealerweise fort und verstärkt sich selbst.

Damit dieser Prozess funktioniert, müssen die Rahmenbedingungen stimmen. James Gee hat herausgearbeitet, welche Gestaltungsprinzipien dazu führen, dass Lernende sich gerne

mit einem (Lern-)Spiel befassen.<sup>5</sup> Diese 13 Prinzipien lassen sich zu 3 Kategorien verdichten:<sup>6</sup>

1. Handlungsspielräume eröffnen: Spielende sollen sich als Produzierende und aktiv Handelnde fühlen. Sie sollen die Möglichkeit haben mit Handlungs- und Gestaltungsoptionen zu spielen.

### Spiele sollten unter anderem Probleme vorstrukturieren und positives Feedback geben.

2. Kompetenzen zum Lösen von Problemen und Herausforderungen unterstützen: Spiele sollten unter anderem Probleme vorstrukturieren, positives Feedback geben sowie die Hausforderungen/den Schwierigkeitsgrad langsam steigern. Zudem kann es unter Umständen sinnvoll sein, Komplexität zu reduzieren und »Sandkastenbedingungen« zur Erprobung komplexer Zusammenhänge zu schaffen.

3. Prinzipien verwenden, die das tiefere Verständnis fördern, zum Beispiel das Systemdenken fördern und die Möglichkeit schaffen, eigene Erfahrungen zu sammeln.

Diese theoretischen Überlegungen wurden durch den Einsatz der Moderationsmethode LEGO Serious Play (LSP) bei der Durchführung des Design Workshops in die Praxis umgesetzt. LSP verbindet die Vorzüge des Spiels und des Modellierens mit Legosteinen in einem zielorientierten Prozess. Mit der Gamifizierung der Erhebung von Kundenanforderungen wurden verschiedene Ziele verfolgt, die in Abbildung 2 dargestellt sind.

#### Wie wurde LSP eingesetzt?

Im Prozess werden unter Anleitung verschiedene, aufeinander aufbauende Aufgaben durchgeführt, in denen die Anforderungen an die Teilnehmenden langsam gesteigert werden. Dieser Arbeitsprozess besteht aus vier Schritten<sup>7</sup>:

Nach einer Aufwärmphase, in der sich die Schülerinnen und Schüler mit dem Material und der Arbeitsweise vertraut machen konnten, folgte der erste *Baufauftrag* (Schritt 1) an die

1 Vgl. Karl M. Kapp: *The Gamification of Training: Game-Based Methods and Strategies for Learning and Instruction*. San Francisco: Pfeiffer & Co., John Wiley & Sons, 2012. S. 10

2 Vgl. Michael Seadle: *Ethomethodologie*. In: Konrad Umlauf, Simone Fühles-Ubach, Michael Seadle [Hrsg]: *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse*. Berlin, Boston: De Gruyter Saur, 2013. S. 336; Karsten Schuldt: *Gibt es einen gewissen Jugendwahn bei den (Öffentlichen) Bibliotheken*. In: *Bibliotheken als Bildungseinrichtungen [Weblog]*, 21.7.2017. <https://bildungundgutesleben.wordpress.com/>, Zugriff: 22.8.2017

3 Nancy Fried Forster: *Participatory Design in Academic Libraries. New Reports and Findings*. Washington: CLRI, 2014. Einen Überblick über den Einsatz ethnografischer Methoden gibt: Corinna Haas: *Wozu Ethnografie in Bibliotheken?* In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 38(2014)2, S. 185-189. Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.1515/bfp-2014-0023> und bei Doreen Siegfried,

**Cornelia Vonhof** (Foto: privat) ist Professorin für Public Management und Prodekanin für Weiterbildung an der Hochschule der Medien Stuttgart. Ihr Arbeitsschwerpunkt liegt auf Managementinstrumenten in Bibliotheken und Informationseinrichtungen, insbesondere Qualitätsmanagement, Organisationsentwicklung, Prozessmanagement und strategische Steuerung. – Kontakt: [vonhof@hdm-stuttgart.de](mailto:vonhof@hdm-stuttgart.de)



**Dr. Tobias Seidl** (Foto: privat) ist Professor für Schlüssel- und Selbstkompetenzen Studierender und Prodekan für Lehre an der Hochschule der Medien Stuttgart. Er ist ausgebildeter LEGO Serious Play-Moderator und systemischer Coach. Zu seinen Lehr- und Forschungsschwerpunkten gehören Kreativität und Innovation, zwischenmenschliche Kommunikation und Hochschuldidaktik. – Kontakt: [seidl@hdm-stuttgart.de](mailto:seidl@hdm-stuttgart.de)



Teilnehmenden: »Baue Deine Traumbibliothek!« Die Antwort auf die Frage wurde durch das *individuelle Bauen* (Schritt 2) von LEGO-Modells gegeben. Durch die Aufwärmphase sind die Teilnehmenden daran gewöhnt, ihr Modell in Form von Metaphern zu gestalten. Dadurch kann mit einer begrenzten Auswahl an Steinen eine Vielfalt an Informationen im Modell untergebracht werden. Das spielerische Arbeiten mit dem Material erlaubt es den Teilnehmenden, sich selbstwirksam in der Rolle des Produzierenden zu erleben. Zudem haben sie die Möglichkeit, durch die Kombination und Rekombination der LEGO-Steine verschiedene Handlungs- und Gestaltungsoptionen zu erproben. Eines der entstandenen Modelle zeigt Abbildung 3.

Sebastian Nix: *Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken: Eine Praxiseinführung*. Berlin: De Gruyter, 2013

4 Vgl. Gabe Zichermann, Christopher Cunningham: *Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps*. Sebastopol: O'Reilly & Associates, 2011. S. 68

5 James Gee: *What video games have to teach us about learning and literacy*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2003

6 Stephan Schwan: *Game Based Learning – Computerspiele in der Hochschullehre*. [https://www.e-teaching.org/didaktik/konzeption/methoden/lernspiele/game\\_based\\_learning/gamebasedlearning.pdf](https://www.e-teaching.org/didaktik/konzeption/methoden/lernspiele/game_based_learning/gamebasedlearning.pdf), Zugriff: 3.8.2017

7 Vgl. Zur Methode: Per Kristiansen, Robert Rasmussen: *Building a Better Business Using the Lego Serious Play Method*. Hoboken (NJ): Wiley, 2014 und Tobias Seidl, Cornelia Vonhof: *Neue Wege der Bürgerbeteiligung in Bibliotheken – Erarbeitung der Stakeholder-Bedürfnisse mit der Methode LEGO Serious Play*. In: *Forum Bibliothek und Information – BuB* 8/16, S. 482-487



Abbildung 3: Individuelles LEGO-Modell einer Traum-Jugendbibliothek. Foto: privat

Das Foto macht deutlich, dass die Verwendung von Metaphern dazu führt, dass das Modell keineswegs selbsterklärend ist. Deshalb wird die Erklärung des Modells, die Geschichte hinter dem Gebauten, *mit der Gruppe geteilt* (Schritt 3). Im Modell in Abbildung 3 sind beispielsweise eine stilisierte Tischtennisplatte sowie Ventilatoren für ein angenehmes Raumklima zu erkennen. An das Teilen der Geschichte schließt sich die gemeinsame *Reflexion und Diskussion* (Schritt 4) des Modells an. Durch das moderierte Feedback erhält der Bauende eine positive emotionale Rückmeldung zum Modell. Zudem können bislang nicht erklärte Aspekte des Modells aufgegriffen werden.

Zur Verdichtung der Ergebnisse wurde in Ditzingen eine zweite Baurunde durchgeführt, in der die Erkenntnisse aus den individuellen Modellen aufgenommen wurden. Das Vorgehen folgte den bereits skizzierten vier Schritten (siehe hierzu auch das unten stehende Interview).

## »Die Jugendlichen wünschen sich mehr Aufenthaltsqualität«

Für Ditzingens Bibliotheksleiterin Stefanie Schütte ist der LEGO-Workshop ein »Riesenerfolg«

Die oben genannten verdichteten Modelle und ihre »Geschichten«, die per Video aufgezeichnet wurden, dienen auch als Dokumentation der Workshop-Ergebnisse. Um den Nutzen der Ergebnisse für die Praxis beurteilen zu können, befragten die Autoren die Ditzinger Bibliotheksleiterin, Stefanie Schütte:

**LEGO ist einerseits ein Spiel für Kinder und andererseits eines, das für unterschiedlichste Entwicklungsprojekte mit Erwachsenen eingesetzt wird. Es war nun ja ein gewisses Risiko, Jugendliche mit LEG zu konfrontieren. Wie hat das aus Ihrer Sicht funktioniert?**

**Stefanie Schütte:** Der Workshop war für uns ein Riesenerfolg, weil die Jugendlichen die vollen zwei Stunden sehr aufmerksam und kreativ mitgemacht haben. Ich habe die LEGO-Methode davor schon kennengelernt und finde sie einfach großartig. Als großer LEGO-Fan bin ich vielleicht etwas voreingenommen gewesen, aber ich konnte mir nicht vorstellen, dass die Methode bei Jugendlichen nicht klappt. Es geht ja weniger um das LEGO-Bauen an sich, sondern um die Auseinandersetzung über das Gebaute und den Austausch mit den anderen. Im Gespräch entstehen wieder neue Ideen. Die Jugendlichen haben sich ganz auf die Methode eingelassen und durch die Moderation konnten wir am Ende vier bemerkenswerte Modelle von Jugendbibliotheken sehen und erklärt bekommen.

**Welche Erkenntnisse haben Sie gewonnen und wie sieht Ihr geplantes weiteres Umgehen mit den Ergebnissen aus?**

Unsere Vorstellungen, was Jugendliche in der Bibliothek gerne möchten beziehungsweise erwarten, wie zum Beispiel Gaming-Bereiche, haben sich ganz und gar nicht erfüllt. Die Jugendlichen finden ihre Bibliothek jetzt schon »übel gut« (das ist ein Kompliment!) und haben den Bestand sehr gelobt. Sie wünschen sich aber eine bessere Aufenthaltsqualität, unter anderem durch Wohlfühl- und Chill-Bereiche, bewegbare Gruppenarbeitsplätze, Pflanzen und hellere Farben. Die technischen Geräte, die sie schon zu Hause haben, brauchen sie in der Bibliothek nicht auch noch. Hier stehen für sie die Medien und das Miteinander im Vordergrund. Wir haben alle Ideen zusammengefasst und daraus eine Konzeption erstellt. Nach den Sommerferien werden wir uns mit einem Innenarchitekten zusammensetzen und uns an die Umsetzung machen.



Stefanie Schütte ist seit Oktober 2016 Leiterin der Stadtbibliothek Ditzingen. Foto: privat