

Mit Kunden zu mehr Aufenthaltsqualität: 6 Methoden aus der Lernraumgestaltung



UB Rostock, Jens Ilg

17. Jahrestagung (2016) AK Bibliotheken und Informationseinrichtungen
der Leibniz-Gemeinschaft in Mannheim, 16.9.16

- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- Mitgestaltungsmethoden
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur

- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- Mitgestaltungsmethoden
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur

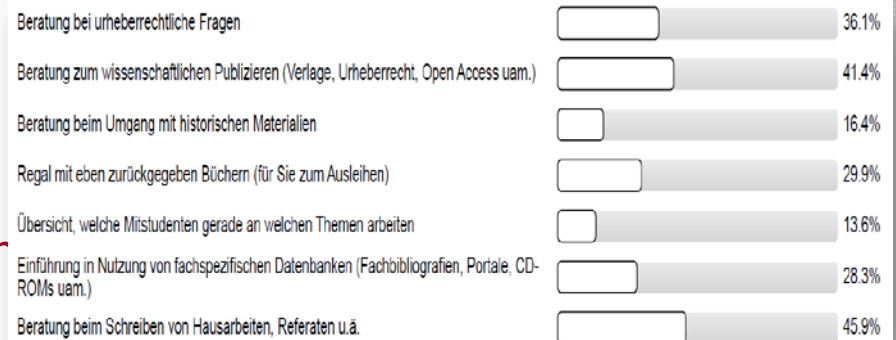
■ Raumwende

- Shoppingzentren, Supermärkte investieren in Atmosphäre und Design
- **unser Rohstoff Bibliotheksatmosphäre:**
 - „Ich komme nur in die Bibliothek wegen der Arbeitsatmosphäre; alles, was ich brauche, kann ich auch von zu Hause aus nutzen.“ (O-Ton, UBR 01/2016)
 - **Buchregale als Lerntapete**
 - **Comeback klass. Lesesaal** (echter Saal, Tischreihen hintereinander)



■ Lernraum Hochschulbibliothek

- ✓ längere Verweildauer
- ✓ Gruppenarbeit, -lernen: seminarbegleitend, Lernen in Gruppen (lerntheoretisch empfohlen)
- ✓ erweiterter Beratungsbedarf: Lern-, Publikations-, Schreibberatung
- ✓ Selbstlernflächen = Bibliotheker



These

- alt: Wiss. Bibliothek = Literaturversorgung, -vermittlung
- heute: Wiss. Bibliothek = Lernraumservices, Literaturvers.-, vermittlung
(Makerspace, physische Präsentation digitaler Medien, Workspace, Lounges, Face to Face-Beratung, 24-7, Flex-Zonen, Indoor-Ortung, uam.)
- **Ideal** (nach E. Mittler)

In einer Hochschulbibliothek bekommt der Besucher

- a) jede Raumatmosphäre, die er will
- b) jeden Arbeitsplatztyp, den er braucht
- c) jede Beratung, die er benötigt
- d) jede Inspiration, die er noch nicht hat
- e) jede technische Ausstattung, die er benötigt
- f) jede Catering-Infrastruktur, die wir zulassen.



- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- **Partizipatives Gestalten: Wozu?**
- Mitgestaltungsmethoden
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur

➤ Beteiligen: Befragen - Beraten - Feedback - Selbstgestaltung

- ✓ *„Die, die den Raum nutzen, sollten die sein, die ihn gestalten!“*
- ✓ **Bedürfnissen entsprechen**
- ✓ Kunden (noch) besser verstehen
- ✓ **Akzeptanz für Lösungen erhöhen**
- ✓ Lösungsspektrum erweitern
- ✓ **Kundenorientierung Gestalt geben**



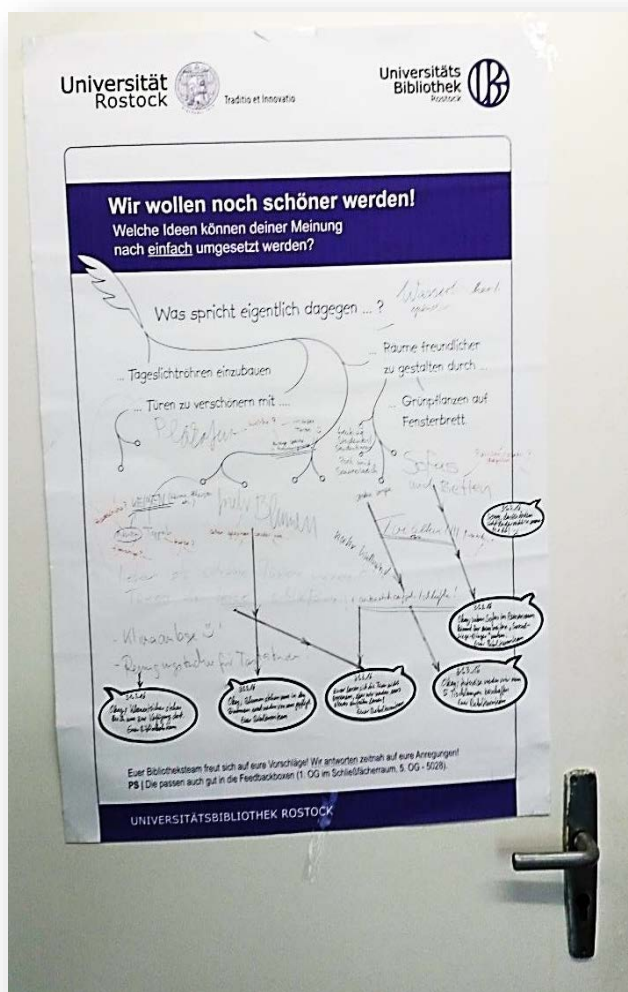
- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- **Mitgestaltungsmethoden**
 - **Mindmap-Plakat**
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur

Ziel

Kunden zu Verbesserungsvorschlägen motivieren

Wie geht's?

- riesige leere Plakatwand +
- eigene anregende bis provokante Ideen +
- Gedankenbaum o.Ä.
- Aushang an neuralgischer Raumpunkte
- nach ca. 1 - 4 Wochen: interne Auswertung, Antworten auf Plakat durch Bibliothek



Pointen

- Kommentarbedürfnis wird bedient
- Themenlenkung

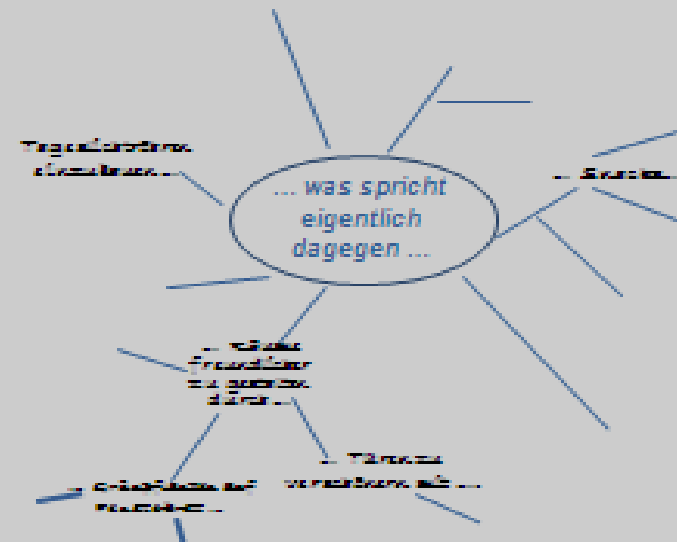
Vorteile

- Kreativitätsanregung
- **niedrigschwelliger Mitmachanreiz**
- geringer Aufwand

Risiken

- Nichtbesucher werden vergessen
- **geringer Ertrag**
- Überdeutung als repräsentativ

Wir wollen noch schöner werden ; -)
Welche Ideen können deiner Meinung nach einfach
umgesetzt werden ?



Euer Bibliotheksteam freut sich auf eure Vorschläge! Wir antworten zeitnah auf eure Anregungen!
P.S.: Die passen auch gut in die Feedbackboxen (1. OG (Sichler) ficherum), 5. OG (B023).

- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- **Mitgestaltungsmethoden**
 - Mindmap-Plakat
 - **Sag's farbig!**
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur

Ziel:

Kunden zu Abstimmung motivieren

Wie geht's?

- 3 farbige Notizzettelblöcke: rot, gelb, grün
- Einwurfbox(en), inkl. Erläuterung
- Aufstellung nahe 'Abstimmungsobjekt'
- ca. 1 - 2 Wochen
- Auswertung: Auszählung nach Farben



Pointen

- Abstimmungsbedürfnis wird bedient
- leicht verständlich: grün = prima, rot = Murx, gelb = teils, teils

Vorteile

- sehr niedrighschwelliger Mitmachenreiz
- geringer Aufwand

Risiken

- Nichtbesucher werden vergessen
- Überdeutung als repräsentativ
- Missbrauch: Statements aller Art



- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- **Mitgestaltungsmethoden**
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - **Möbelcasting**
 - Design Workshop
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur



Ziel

Kunden testen 'ihr' Neumobiliar

Wie geht's?

- eigene Kundenbefragung zur Raumgestaltung; alternativ: Forschungsergebnisse anderer
- **Auswahl mehrerer in Frage kommendes Mobiliar**
- Teststellung organisieren -> Abstimmung mit 'Beschaffungsstelle' (Bemusterung?)
- **Test-Mobiliar dort, wo es künftig sein soll**
- einfachen Evaluationsbogen, inkl. Entwurfbox
- **ca. 2 - 4 Wochen**
- Auswertung Evaluationsbogen
- **Beschaffung Neumobiliar (wichtig!)**

Pointen

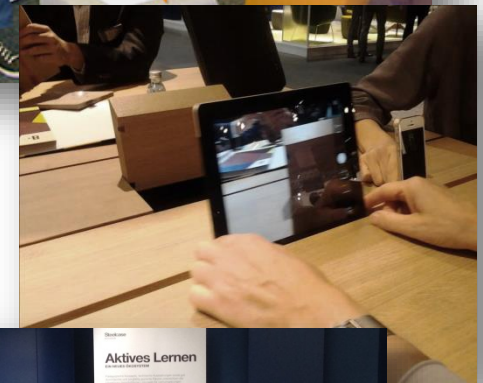
- 'Mieter' wählt aus, nicht 'Vermieter'

Vorteile

- Kundenpartizipation wird greifbar
- hohe Mitmachbereitschaft; Ergebnisgarantie
- Idealfall: Evaluationsergebnisse = Anforderungskatalog aus Kundensicht

Risiken

- positiv evaluiertes Mobiliar nicht beschafft



- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- **Mitgestaltungsmethoden**
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - **Design Workshop**
 - Walking in your customers shoes
 - Innenarchitekt auf Zeit
- Fazit, Literatur



Ziel

- Kunden fiktiv in Rolle Innenarchitekt:
„Skizziert euren Idealarbeitsplatz!“

Wie geht's?

- 1 - 4 Kunden (einzeln, gruppiert)/Workshop
- Bestechung: Kaffee, Kuchen ...
- leeres Grundrissblatt, Möbelschablonen:
„Skizziert euren Idealarbeitsplatz!“
- 0,5 - 2 h 'Workshop'
- Workshopleiter: peer to peer
- nach Skizzenarbeit: Erläuterungsinterview

Pointen

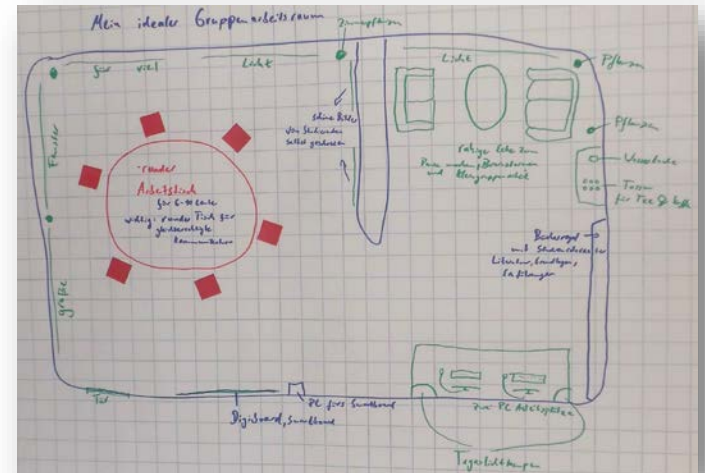
- visualisierte Arbeitsplatzbedürfnisse
- Reflexion eigener Arbeitsplatzbedürfnisse

Vorteile

- Zwang zur Realisierbarkeit entfällt:
großer Ideenspielraum, Kreativitätsschub!
- komplexe Nutzungsvorgänge abbildbar, z.B.
Wege, Raumbezüge
- ergiebiges Kommunikationsformat (Interview)

Risiken

- Überdeutung Ergebnisse als:
 - repräsentativ
 - 1 zu 1 (z.B. skizzierte Minibar = Minibar?)



Variante: LEGO Serious Play (LSP)

- statt Grundrisse, Schablonen: Legobausteine
(Lit.: BuB, 08-09/2016, S. 482-487)



Lego-Modell einer Traumbibliothek. Foto: Hochschule der Medien
Stuttgart (2016)

- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- **Mitgestaltungsmethoden**
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - **Innenarchitekt auf Zeit**
 - Walking in your customers shoes
- Fazit, Literatur



Ziel

- Kunden real in Rolle Innenarchitekt:
„Ihr gestaltet, wir setzen um!“

Wie geht's?

- z.B. Einzelraum + Beschaffungsetat festlegen
- **freiwillige Kunden: 'Innenarchitekt auf Zeit'**
- Gestaltungsaufgabe festlegen, Eval.konzept
- **Briefing Kunden**
- Ergebnis formal prüfen + umsetzen
- **Tipp: Ergebnis feiern!**



Pointe

- Arbeitsplatzbedürfnisse Kunden werden in Raumlösungen durch Kunden übersetzt

Vorteile

- hohe Akzeptanz für Lösung
- Lösungen nicht nur auf Papier, sondern auch im Raum

Risiken

- geringe Offenheit für unorthodoxe Lösungen
- Repräsentativitäts-Forderung





- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- **Mitgestaltungsmethoden**
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Innenarchitekt auf Zeit
 - **Walking in your customers shoes**
- Fazit, Literatur



Ziel

- Tunnelblick aufbrechen, 'Fremde' Bibliothek wahrnehmen lassen

Wie geht's?

- freiwillige Fremde finden (Walker), z.B. ausl. Gasthörer, Kollegen anderer Einrichtungen
- Walker legen Nutzungsszenarien fest, z.B. Aufsatz X finden und scannen
- Dokumentation Walk-Ergebnisse (Beobachtungen vs. Deutungen)
- Walk-Ergebnisse werden präsentiert



Pointe

- unser + Stammkunden-Tunnelblick: Aufbruch

Vorteile

- sichtbar: Services aufeinander abgestimmt?
- Unvoreingenommenheit

Risiken

- Nähe zu Mystery Shopping
- Ergebnisrelativierung: „ ... aber das lässt sich nun mal nicht ändern!“



→bequeme Stühle
→Trennwände
→farbenfrohe Gestaltung



→getrennte Bereiche für
Gruppen
→große Monitore



- Fokus Raumgestaltung: Wozu?
- Partizipatives Gestalten: Wozu?
- Mitgestaltungsmethoden
 - Mindmap-Plakat
 - Sag's farbig!
 - Möbelcasting
 - Design Workshop
 - Innenarchitekt auf Zeit
 - Walking in your customers shoes
- **Fazit, Literatur**

Contra

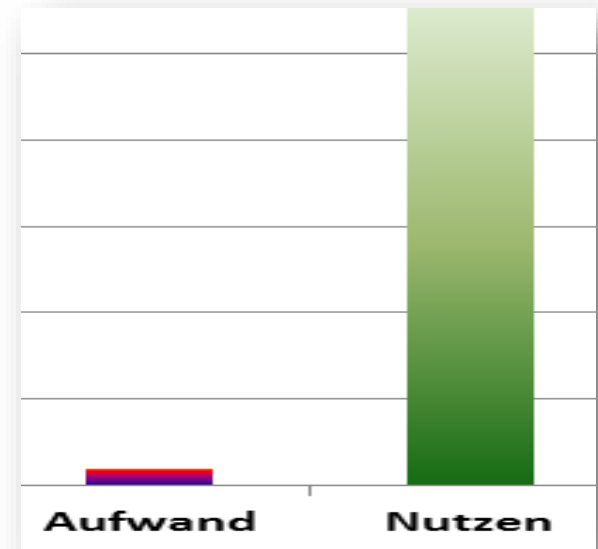
1. personal-, zeitaufwändig
2. geringe Methodenexpertise
3. hyper-aktivierte Bibliotheknutzer

Pro

1. Kunden (noch) besser verstanden
2. Kunden gebunden/gewonnen
3. Akzeptanz für Lösungen erhöht
4. Lösungsspektrum erweitert
5. Kundenorientierung Gestalt gegeben
6. Öffentlichkeit hergestellt

Fazit

- Investiert auch in Räume!
- Mit Kunden mehr Spielräume und Motivation!



Weiterführende Literatur

- Škerlak, Tina et al.: Lernumgebungen an der Hochschule. Münster 2014.
- Ergebnisse „Lernraum Bibliothek 2015“, Projekt der UB Rostock 2013-2015: http://web10.ub.uni-rostock.de/wiki/Lernraum_Bibliothek_2015
- Rauscher, Erwin (Hg.): Lernen und Raum: gebaute Pädagogik und pädagogische Baustellen. Baden 2012.
- Höfker, Gerrit et al.: Nutzerzufriedenheit in Bürogebäuden. Stuttgart 2015.
- Ilg, Jens: Methoden der partizipativen Lernraumgestaltung (Abb. anklicken):
- Toolkit Lernraumprojekte (Abb. anklicken):
- Ilg, J.; Zepf, R.: Partizipatives Gestalten (Abb. anklicken):

