

Nachhaltige Veränderungsprozesse durch Design Thinking

Das Intranet als Mittel der
Organisationsentwicklung

Ausgangslage

Auftrag: Einführung eines Intranets

Mit folgenden Zielen:

- Dezentralität bändigen
- Kollaboration fördern
- Wissensmanagement aufbauen
- Arbeitsmittel konsolidieren
- Arbeitsbereiche strukturieren



Verhaltens- und Einstellungsänderungen herbeiführen



Konflikte sind unumgänglich

Was ist Design?

Dinge schöner machen?



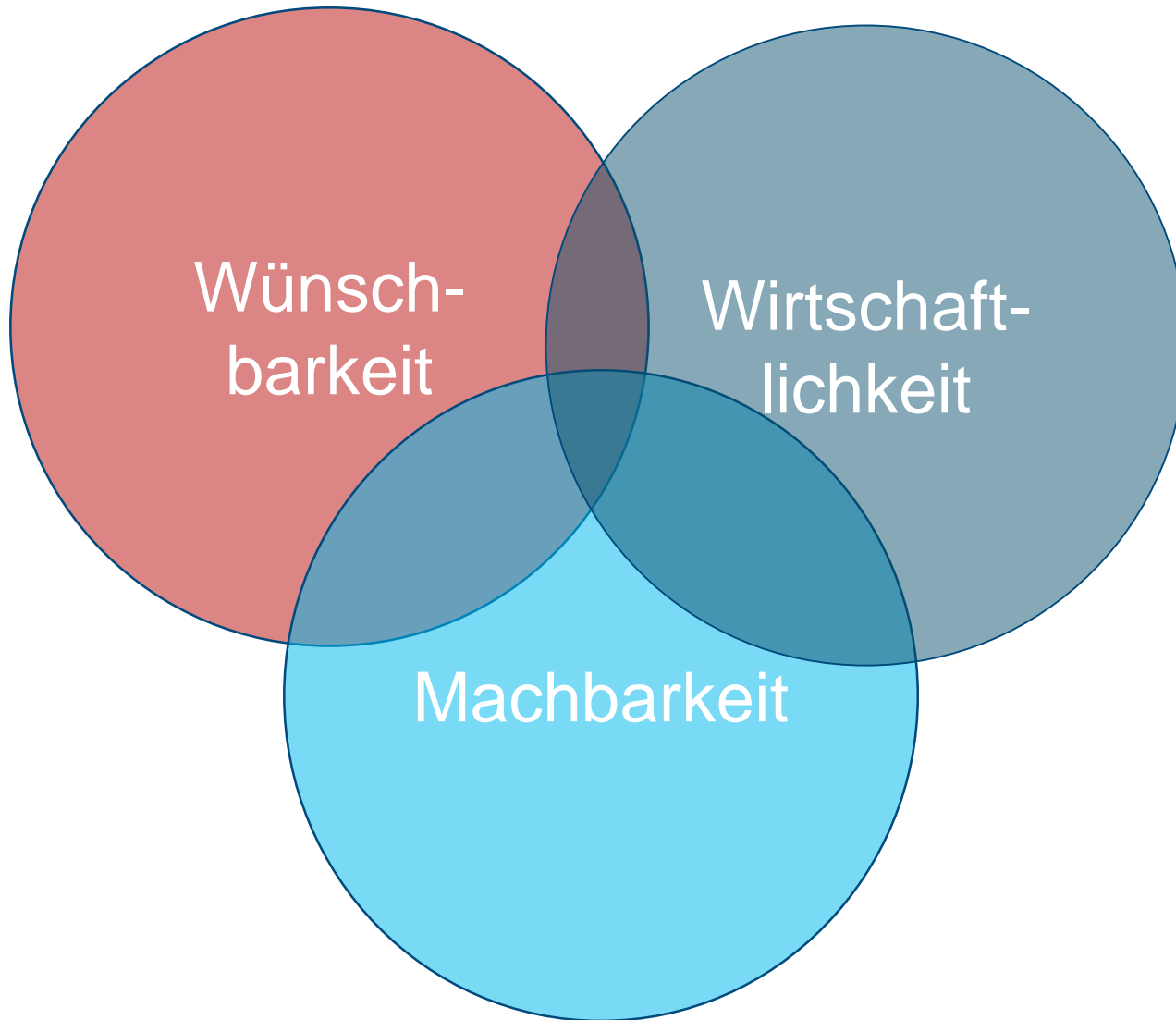
Quelle: https://unsplash.com/photos/9l_326FISzk

Was sagt Wikipedia?

“Designing often necessitates considering the aesthetic, function, economic, and sociopolitical dimensions of both the design object and design process.”

Design bedeutet, kreative Lösungen für komplexe Probleme zu finden

Was ist Innovation?



Erfolgsfaktoren von Innovation

Intuition

Direkte
praktische
Umsetzung



Trial &
Error

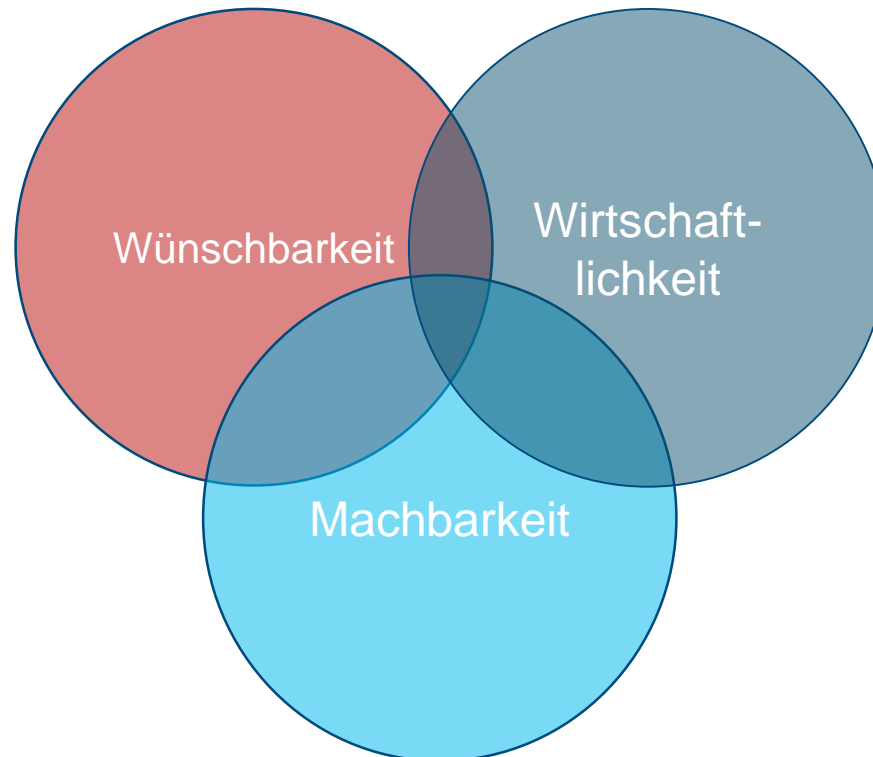
Grenzen
setzen

<https://unsplash.com/photos/ecRuhwPIW7c>

Organisationsentwicklung

Was sagt Wikipedia?

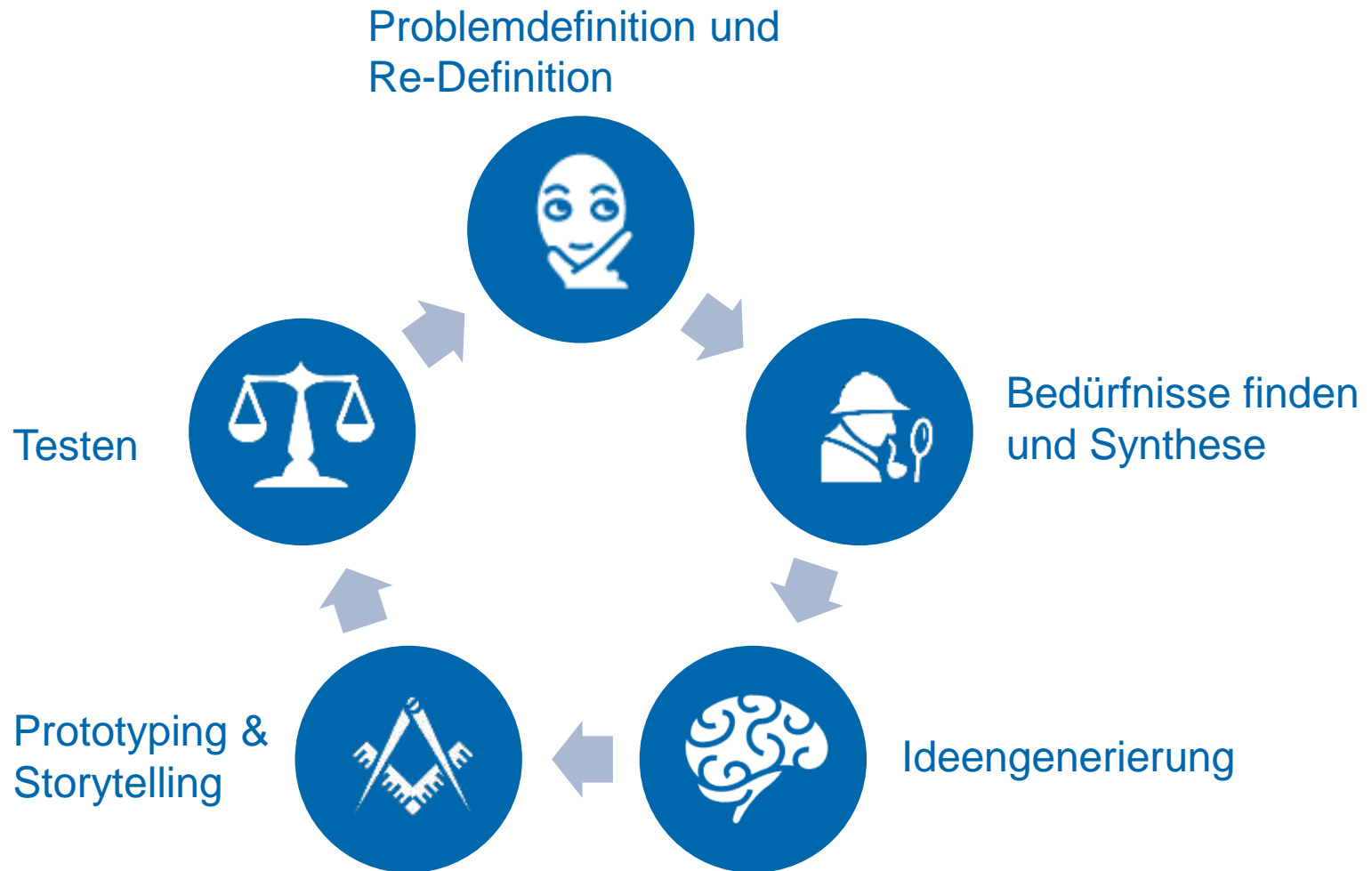
„Bei allen Veränderungen werden dabei gleichwertig die ‚menschliche Befriedigung‘ und ‚optimale Aufgabenerfüllung‘ angestrebt.“



Grundelemente Design Thinking

- Vielfältigen Sichtweisen und Erfahrungswerte jedes Einzelnen sind wichtig: Interdisziplinäres Team
- Konstruktive Feedback-Kultur mit gegenseitigem Respekt und Vertrauen: Raum für Ideen
- Ideen erlebbar machen: Prototyping & Feedback
- Gedanken ordnen und neue Richtungen denken: Iteratives Arbeiten

Mikrozyklus des Prozesses



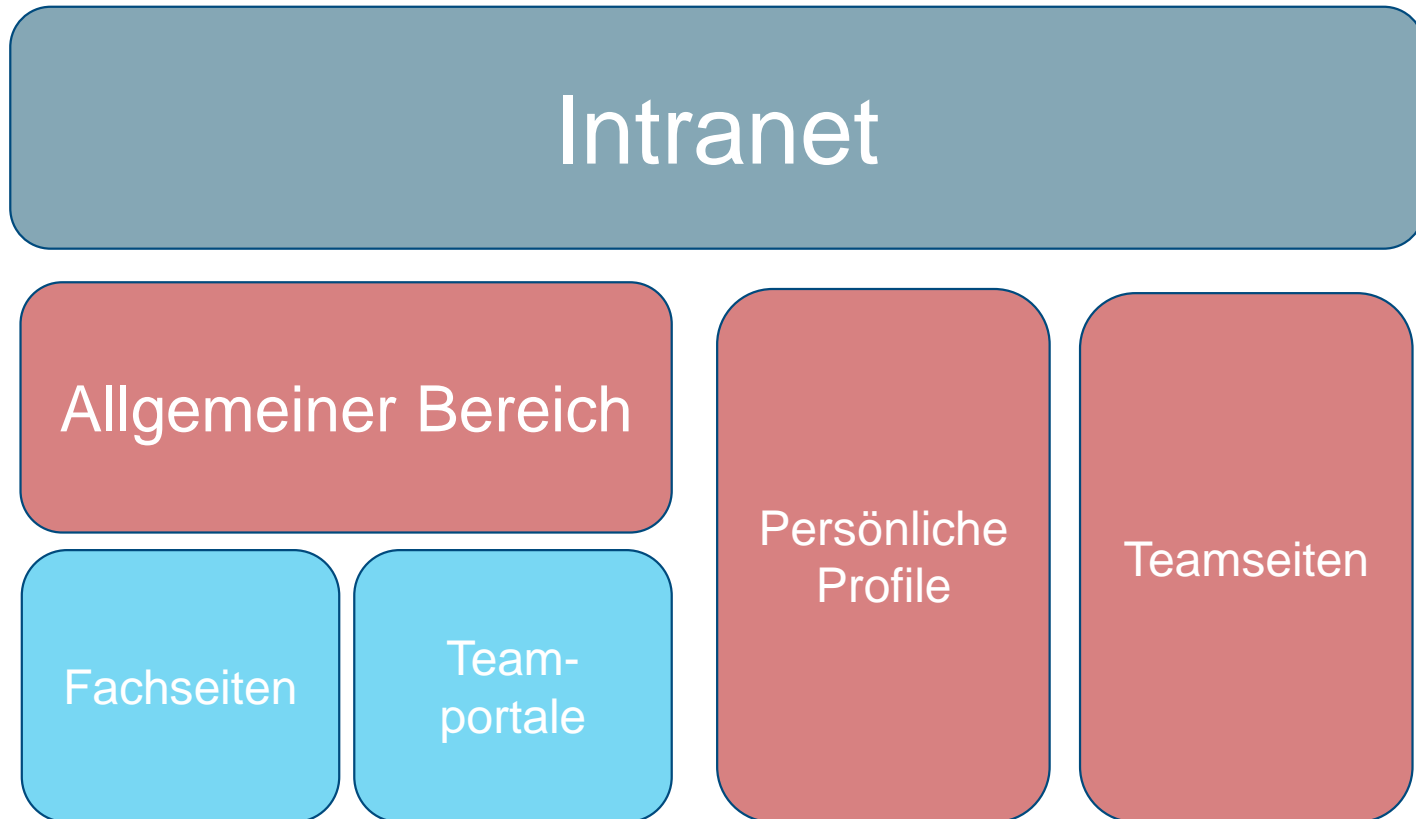
Lösung für das Intranet

- Aufteilung in mehrere Funktionsbereiche
- Sequenzielle Einführung der Funktionsbereiche
- Evaluierung der Funktionsbereiche
- One-Stop-Shop
- Einfache, aber sehr starke Governance-Struktur
- Einbeziehung der gesamten Belegschaft angefangen von der Anforderungsanalyse bis zum Layout



Keep it simple!

Funktionsbereiche



Klare Governance

Startseite ▶ Kommunikation & Entwicklung ▶ Personalentwicklung ▶ Mobile Geräte

Startseite Bestandsmanagement • Digitale Bibliothek • Kommunikation & Entwicklung • Organisation • Service & Information • Teams •

Status: Ausgecheckt und bearbeitbar.



Mobile Geräte



Seitenverantwortung:
Weiß Alexander

Seitenbearbeitende



Dokumentenspeicher:
Mobile Geräte

Inhaltsverzeichnis

Mobile Geräte

Ausleihübersicht

Ausleihworkflow

Erfahrungsaustausch

Ausleihbare Geräte

Amazon Kindle Keyboard

iPad 2

Sony PRS-T1

In den letzten Jahren hat die Verbreitung von mobilen, internetfähigen Geräten (Smartphones, E-Book-Lesegeräte oder Tablets) stark zugenommen. Auch unter den Nutzern der Universitätsbibliothek sind die Geräte weit verbreitet. Durch die hohe Mobilität, ständige Verfügbarkeit und Hardwarediversität unterscheidet sich die Nutzung unseres elektronischen Angebots auf einem dieser mobilen Geräte deutlich von der Nutzung mit einem Desktop Rechner oder Laptop.

Da der Markt an mobilen Geräten unüberschaubar ist und nicht jeder Mitarbeiter oder jede Mitarbeiterin ein solches Gerät besitzt, wollen wir Ihnen die Gelegenheit geben, die mobile Nutzung unserer elektronischen Dienste auch selbst zu testen. Dazu haben wir einige mobile Geräte erworben, die Sie sich ausleihen können. Zum einen können Sie somit Erfahrungen sammeln, wie unsere Nutzer/innen mit mobilen Geräten unsere Bibliotheksangebote wahrnehmen. Dies ist auch ein wichtiger Faktor für unsere Auskunft- und Beratungskompetenz. Zum anderen dient das Angebot aber auch dem spielerischen Ausprobieren und Kennenlernen von mobilen Geräten.

Idealerweise ergeben sich aus Ihren Erfahrungen auch Anregungen für die Weiterentwicklung unserer Dienste. Bitte nutzen Sie daher die Diskussionsmöglichkeit auf der Seite [Erfahrungsaustausch](#) - für Ideen wie natürlich für Fragen.

One-Stop-Shop # 1

The screenshot shows a web browser window displaying the Service Desk interface. The browser address bar shows the URL: <http://khanet.ub.uni-muenchen.de/oi/it/service-desk/Seiten/default.aspx>. The page title is "Service Desk".

The navigation menu includes: Startseite, Bestandsmanagement, Digitale Bibliothek, Kommunikation & Entwicklung, **Organisation**, Service & Information, Teams, and Suche.

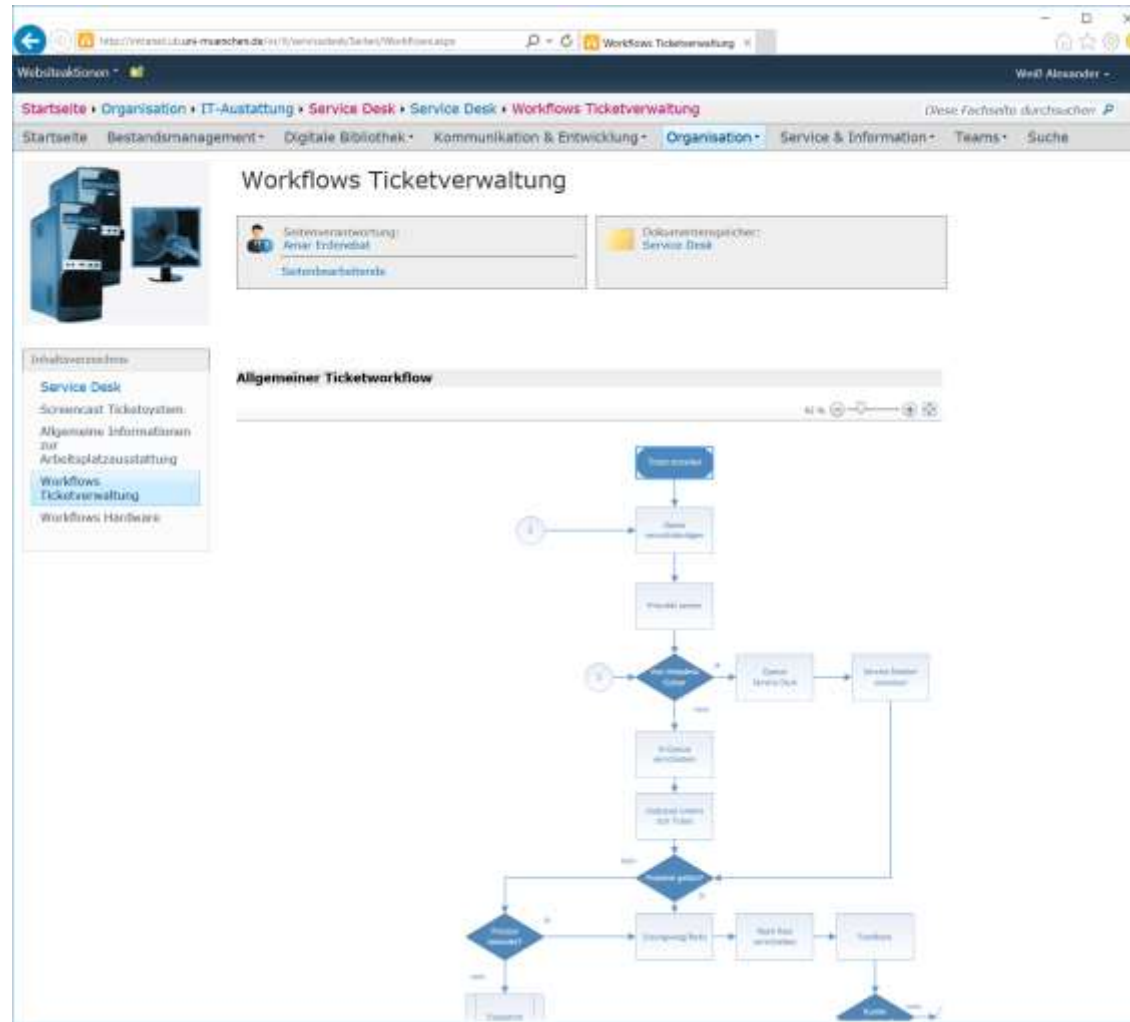
The main content area is titled "Service Desk" and features a sidebar on the left with an "Inhaltsverzeichnis" (Table of Contents) containing links to: Service Desk, Screencast Ticketsystem, Allgemeine Informationen zur Arbeitsplatzausstattung, Workflows, Ticketverwaltung, and Workflows Hardware.

The main content area includes:

- A "Seitenverantwortung" section listing "Amar Erdenebat" as the page manager.
- A "Dokumentenspeicher" section for "Service Desk".
- A section titled "Wer kann sich an den Service Desk wenden" with the text: "Sämtliche Mitarbeiter und Hilfskräfte, die an der UB-München angestellt sind."
- A section titled "Wie kontaktiere ich den Service Desk?" with the text: "Sie können Ihre Meldung entweder per Telefon (2180-5350), per E-Mail (service-desk@ub.uni-muenchen.de) oder über das Webformular erstellen."
- A section titled "Ticketsystem der UB der LMU" with a table of tickets.

Neues Ticket		Erstellungen	
Alle (120)	Offen (2)	Geschlossen (120)	
2017042718000048	Bestellung Remarkable	Hallo zusammen, könnt ihr bitte den Remarkable + StB + Hülle neu	12 d 22 h
2017032718000088	All-in-One PC	Hallo Matthias, das Ticket kann bei Dir bleiben, Herr Böke vom BMC ist offen	43 d 20 h
2016112541000095	UV-Lampe IT-Budget	Hallo, wir bräuchten eine starke UV Licht Lampe mit 405nm neu	166 d 18 h

One-Stop-Shop # 2



One-Stop-Shop # 3

Startseite > Bestandsmanagement > Bestandspflege > Analysetools > Reports

Aktionen von 1 100%

Revisionsliste Freimann

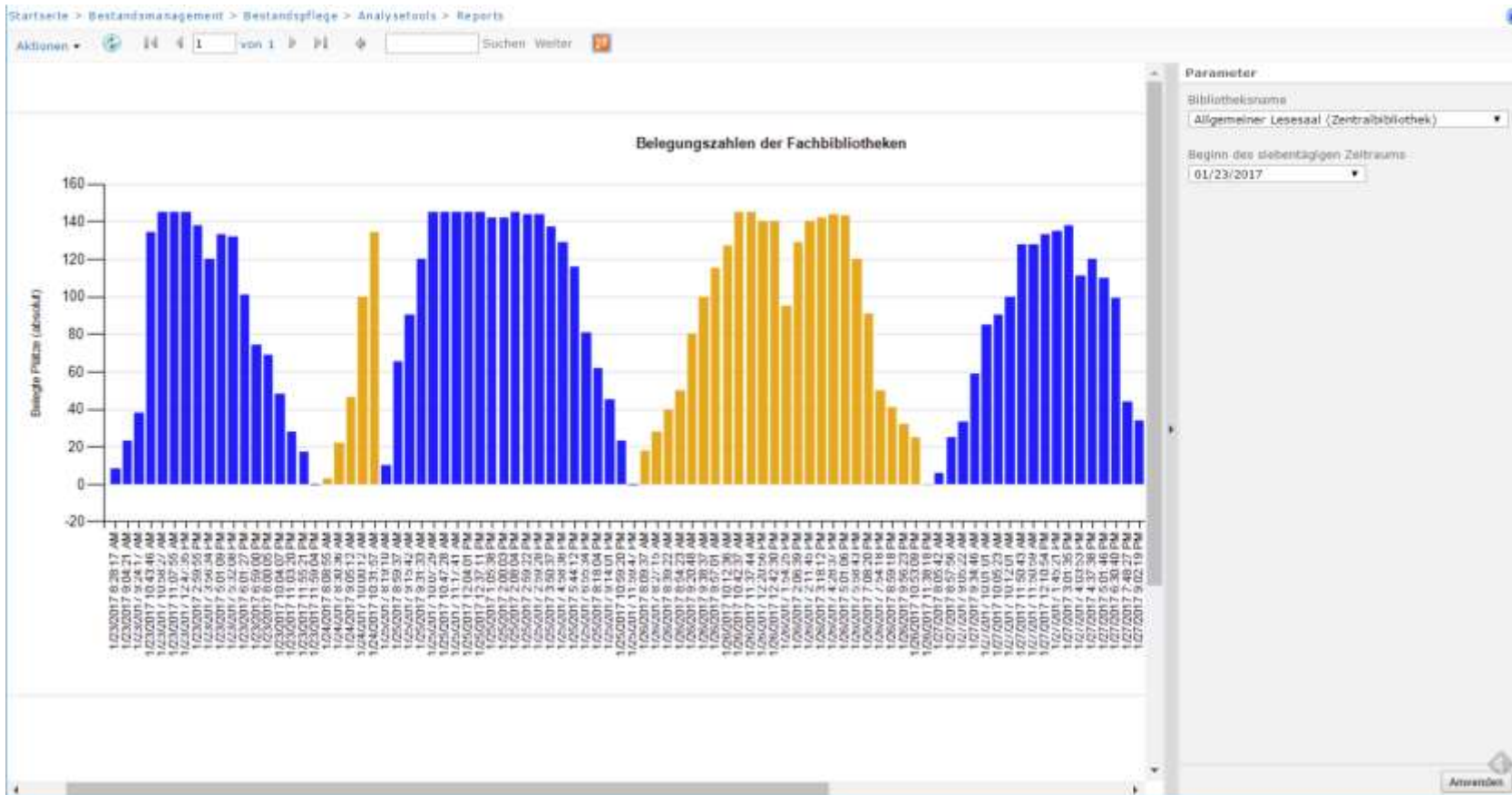
Signatur	Mediennummer	Titel	Autor	Status	Benutzernummer
0001/2 58-1	41006427890013	Bildatlas zur Bibel	Grollenberg, Lucas Hendricus	0	
0001/2 58-2	41600040050017	–Die Himmelfahrt Mariens	Asam, Egid Quirin	0	
0001/2 58-3	99992358490	Verlag Th. Martens & Co. GmbH	Grohne, Jürgen	0	
0001/2 58-3a	99992358491	Verlag Th. Martens & Co. GmbH	Grohne, Jürgen	0	

Tuesday, 16. May 2017

Parameter
Anfang der Signatur wählen
0001/2 58

Anwenden






One-Stop-Shop # 4



Ergebnis

Auftrag: Einführung eines Intranets

Mit folgenden Zielen:

- Dezentralität bändigen 
- Kollaboration fördern 
- Wissensmanagement aufbauen 
- Arbeitsmittel konsolidieren 
- Arbeitsbereiche strukturieren 

 Verhaltens- und Einstellungsänderungen herbeiführen 

 Konflikte?

 Konflikte wurden ausgetragen und gelöst

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Noch Fragen?

Gerne auch später an:

Alexander Weiß
Abteilung Informationstechnologie
alexander.weiss@ub.uni-muenchen.de