

DESIGN THINKING AN EINEM TAG

EIN SCHNELLEINSTIEG FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG IHRER BIBLIOTHEK

Dieser Leitfaden für den Schnelleinstieg wurde mit Unterstützung der *Bill & Melinda Gates Foundation* verwirklicht und soll Bibliotheken einen schnellen Basiseinstieg in die Methode *Design Thinking für Bibliotheken* ermöglichen. Ein Durchgang nach Anleitung dieses Leitfadens sollte nicht länger als einen Tag dauern. IDEO hat diesen Leitfaden in Kooperation mit der Chicago Public Library und den Aarhus Public Libraries entwickelt. Wir möchten den folgenden Organisationen für Ihre Unterstützung bei der Erstellung dieses Leitfadens danken:

BUCHAREST METROPOLITAN LIBRARY

READ NEPAL

JAMAICA LIBRARY SERVICE

VINNYTSIA REGIONAL UNIVERSAL RESEARCH LIBRARY

BEYOND ACCESS, IREX



Für einen tieferen Einstieg in die Methode besuchen Sie bitte:

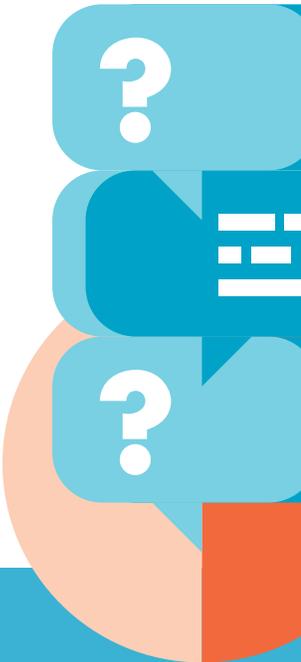
www.designthinkingforlibraries.com

Dort können Sie unser umfassendes Toolkit mit vielen praxisnahen Beispielen, Übungen und Erläuterungen herunterladen.

Deutsche Übersetzung: Julia Bergmann

www.julia-bergmann.de

IDEO





SIE MÖCHTEN DIE KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT STEIGERN, HABEN ABER ZU WENIG ZEIT?

Design Thinking ist ein Denk- und Methodenansatz, der Ihnen hilft die Herausforderungen in Ihrer Bibliothek im Alltag gut zu meistern. Sie können es nutzen um in Ihrer Bibliothek bessere Programme, besseren Service, bessere Räume oder bessere IT-Lösungen zu entwickeln. Obwohl es mit einem kleinen Team mit ausreichend Zeit und Raum zum Entwickeln am besten funktioniert, glauben wir, dass man auch an einem Tag bereits einen Unterschied mit dieser Methode erzeugen kann.

Auf wenigen Seiten werden Sie die wichtigsten Schritte des Design Thinking-Prozesses vom Kick-Off über die Inspirationsphase, die Ideenfindungsphase bis zur Testphase erlernen. Sie können diesen Leitfaden nutzen, um einen ersten Eindruck von der Methode zu bekommen. Um tiefer in das Thema einzusteigen lesen Sie bitte unseren ausführlichen Leitfaden "Design Thinking für Bibliotheken".



INSPIRATION

bedeutet die Aufgabe zu umreißen und neue Perspektiven und Möglichkeiten zu entdecken.



IDEEN-FINDUNG

bedeutet Ideen zu generieren und sie greifbar zu machen.



TEST-PHASE

bedeutet kontinuierliches Ausprobieren und Verbessern auf Grundlage von Kunden-Feedback..

Ich habe eine Aufgabe.

Wie gehe ich sie an?

Ich habe etwas herausgefunden

Wie interpretiere ich es, und wie drücke ich es in meinen Ideen aus?

Ich habe einen Prototyp.

Wie kann ich es mit Hilfe der Nutzer überprüfen und verfeinern?

Bevor Sie mit dem Design Thinking Prozess starten, machen Sie sich bewusst, dass *der Schlüssel zu einem echten Wandel eine Veränderung Ihrer Denkweise ist*. Erinnern Sie sich, wie neu sich alles anfühlte, als Sie das erste Mal in eine Bibliothek kamen und wie viele Hoffnungen und Träume Sie hatten? Fachen Sie diese Hoffnungen neu an, denn *im Design Thinking dreht sich alles darum, Probleme aus einer neuen, frischen Perspektive zu betrachten*.

**Motiviert? Lust Neues zu erfahren?
Großartig! Dann lassen Sie uns starten.**

KAPITEL 1

ERSTE SCHRITTE

Um ein Design Thinking Projekt zu beginnen, muss zunächst eine Aufgabe ausgewählt werden. Was wollten Sie schon immer in Ihrer Bibliothek ändern? Gibt es ein Problem oder eine Herausforderung, die Sie gern angehen würden? Denken Sie an Dinge, über die Sie sich selbst ärgern oder die Sie gern verbessern würden. Diese wären alles mögliche Design Thinking Aufgaben! Denken Sie z.B. an neue Möglichkeiten, Jugendliche für Ihre Bibliothek zu begeistern. Oder haben Sie den Wunsch einen neuen Gruppenarbeitsbereich einzurichten?

Das sind gute Startpunkte. Und behalten Sie im Kopf: es ist in Ordnung, wenn sich die Aufgabe oder die Formulierung der Aufgabe über den Tag hinweg verändert.

Die Aufgabe wird immer als Frage formuliert. Zum einen hilft uns die Formulierung als „Wie könnten wir“-Frage den richtigen Blickwinkel einzunehmen, um wirkungsvolle Lösungen zu entwickeln. Zum anderen erlaubt es uns so viele Ideen wie möglich zu generieren. Bei der Formulierung der Frage ist eine gute Balance wichtig. Wenn Sie eine Frage zu weit formulieren (Wie bekämpfen wir Armut?), wird keine praktische Lösung dabei herauskommen. Ist die Frage zu eng formuliert (Wie könnten wir eine Pflug bauen, der nicht mehr als 25€ kostet und solarbetrieben ist und von jedermann repariert werden kann?), schaffen Sie keinen Raum für lösungsoffene neue Ideen.



Beschreiben Sie Ihre Aufgabe



Um Ihre Aufgabe zu beschreiben, identifizieren Sie Ihre Zielgruppe und ein Problem, das gelöst werden sollte.

X

.....
ZIELGRUPPE

.....
BEDÜRFNIS / PROBLEM

Probieren Sie verschiedene „Wie könnten wir“ Fragen zu formulieren, die Ihre Aufgabe bestmöglich beschreiben:

WIE KÖNNTEN WIR ?

WIE KÖNNTEN WIR ?

WIE KÖNNTEN WIR ?

Schreiben Sie es **groß** auf und hängen Sie es gut sichtbar an die Wand, damit Sie den ganzen Tag weiter darüber nachdenken können!



INSPIRATION

Um nachhaltige Lösungen für Ihre Bibliothek zu kreieren, beginnen Sie damit, sich von der Sie umgebenden Welt inspirieren zu lassen und ein tieferes Verständnis von den Bedürfnissen der Menschen zu gewinnen. Die erste Phase eines Design Thinking Prozesses heißt “Inspiration” und besteht aus Zuhören, Beobachten und der Offenheit für das Unerwartete. Wollen Sie neue und innovative Lösungen finden, müssen Sie auch neue Wege der Inspiration beschreiten.

Auf der nächsten Seite finden Sie einige Ideen, um sich jetzt sofort inspirieren lassen. Bilden Sie dafür Gruppen von 3-4 Personen.

Sind diese Aufgaben absolviert, sollte Ihre Gruppe darüber sprechen, was Sie herausbekommen haben. Was hat Sie überrascht, was war unerwartet? Was oder wer hat Sie inspiriert? Sehen Sie interessante Muster? Gibt es erste Fundstücke? Wiederkehrende Themen? Schreiben Sie es auf.



KAPITEL **2** INSPIRATION

Lassen Sie sich inspirieren



1 Std.

REDEN SIE MIT ANDEREN MENSCHEN

Mit anderen Menschen zu reden ist eine der besten Arten sich inspirieren zu lassen. Es ist besonders wichtig mit den Menschen zu sprechen, für die Sie planen. Wenn Sie z.B. ein neues Programm für Teenager entwerfen wollen - reden Sie mit ihnen nicht nur über die Bibliothek! Reden Sie mit ihnen über deren Alltagsleben, ihre Routinen und darüber, wie sie ihre Zeit so verbringen. Was haben sie für Überzeugungen? Was treibt sie um? Am Anfang sprechen Sie mit den Menschen in Ihrer Bibliothek, die Ihnen helfen könnten, Ihr Design-Problem besser zu verstehen. Versuchen Sie mit 2-3 Menschen zu sprechen.

ERWEITERN SIE IHREN ERFAHRUNGSHORIZONT

Eine andere gute Aufgabe: Erfahren Sie die Welt von einem anderen Standpunkt aus! Wenn Sie z.B. für ein Kind designen, verbringen Sie den Tag damit, in der Kinderbücherei zu spielen oder nehmen Sie an einem Kinderprogramm teil. Wenn Sie für Blinde designen, versuchen Sie deren Alltag nachzuvollziehen, indem Sie einfache Tätigkeiten mit verbundenen Augen ausführen.

SUCHEN SIE EINEN ORT AUF, DER IHNEN VÖLLIG NEU IST

Verlassen Sie die Bibliothek und suchen Sie einen inspirierenden Ort auf, von dem Sie etwas lernen können. Das hilft Ihnen dabei, die Welt mit anderen Augen zu sehen, und es kann dazu beitragen, Ihre Bibliothek auf eine neue Weise zu betrachten. Wenn Sie z.B. die Arbeitsumgebung in Ihrer Bibliothek verbessern wollen, suchen Sie nach einem gut besuchten Coffeeshop um zu sehen, was dessen Besucher dabei hilft, produktiv zu sein. Wenn Sie ein Kunstausstellungsprogramm in Ihrer Bibliothek auf die Beine stellen wollen, besuchen Sie ein beliebtes Museum um zu sehen, wie diese Einrichtung die Besucher einbezieht.



Yulia, eine Bibliothekarin aus der Ukraine, wollte die Bedürfnisse behinderter Nutzer besser verstehen. Ihr Team besuchte eine lokale Pflegeeinrichtung und sprach bei einem Mittagessen mit den Nutzern über ihre Hobbies und Interessen.



FÜR MEHR INFORMATIONEN siehe **S.43** im Leitfaden "Design Thinking für Bibliotheken".

KAPITEL 3

IDEENFINDUNG

Die nächste Phase des Design Thinking Prozesses heißt “Ideenfindung”. Ziel ist es, viele neue Ideen zu generieren, um zu einer Design-Lösung zu kommen.

Eine der wichtigsten Aktivitäten in dieser Phase ist das Brainstorming, bei dem es darum geht, auf Grundlage des bisher Gelernten, jede Menge Ideen zu entwickeln. Der Schlüssel zu einer guten Idee ist es, eine MENGE Ideen zu haben. Freuen Sie sich nicht zu sehr mit Ihren ersten Ideen an und bleiben dort stecken - konzentrieren Sie sich zunächst darauf Ideen zu produzieren und sammeln.

Brainstorming ist eine Design Thinking Methode und hat eigene Regeln. Die Regeln sind wichtig, weil sie jedem in der Gruppe die kreative Freiheit lassen. In der Mittagszeit oder über den Zeitraum von einer Stunde führen Sie einen Brainstorm durch, der sich auf einige der Bedürfnisse konzentriert, die Sie am Morgen kennengelernt haben. Beziehen Sie 2-3 Personen in den Brainstorm ein und stellen Sie vor Beginn sicher, dass alle gut genährt und energiegeladen sind!



KAPITEL **3** IDEENFINDUNG

Liefiern Sie Ideen!



BRAINSTORMING REGELN

KRITIK WIRD ZURÜCKGESTELLT

Es gibt zu diesem Zeitpunkt keine schlechten Ideen. Es wird später genug Zeit dafür sein, eine Auswahl zu treffen.

MUT ZU VERRÜCKTEN IDEEN

Selbst wenn eine Idee unrealistisch erscheint, könnte sie jemand anderen auf eine vielversprechende Idee bringen.

BAUEN SIE AUF DEN IDEEN DER ANDEREN AUF

Denken Sie "und" statt "aber".

BLEIBEN SIE BEIM THEMA

Sie sind erfolgreicher, wenn Sie Ihre Ausgangsfrage im Auge behalten.

NICHT MEHRERE UNTERHALTUNGEN GLEICHZEITIG

Alle Ideen müssen gehört werden, damit darauf aufgebaut werden kann.

VISUALISIEREN SIE

Zeichnen Sie die Ideen auf, anstatt sie nur aufzuschreiben. Strichmännchen und einfache Zeichnungen können mehr sagen als viele Wörter.

DIE MENGE ZÄHLT!

Setzen Sie sich ein hanebüchenes Ziel - und reißen es. Am zuverlässigsten findet man eine gute Idee, wenn man sehr viele Ideen liefert. Setzen Sie sich z.B. das Ziel 50 Ideen in 10 Minuten zu generieren.



Jeppe (Mitte) und sein Team in der Aarhus Public Library bei der Brainstormingsession zur Ideenentwicklung für neue Musik Services der Bibliothek.



Erwecken Sie Ihre Ideen zum Leben



Nun, da Sie eine Menge guter Ideen generiert haben, ist es an der Zeit einen Favoriten auszuwählen und zum Leben zu erwecken. Gehen Sie das zusammen mit Ihrem Brainstorm-Team an oder alleine nach dem Brainstorming. Am schnellsten findet man heraus, wie man eine Idee verbessern kann, wenn man sie baut. Dieser Prozess die Idee greifbar zu machen - Prototyping genannt - kann beängstigend erscheinen. Aber es gibt keinen Grund, Angst zu haben. Man braucht nur Material, das Sie ohnehin zur Hand haben - wie Papier, Stifte und Scheren - und Ihre Vorstellungskraft!

NÜTZLICHE HILFSMITTEL:

PAPIER

Packpapier, Tonpapier,
Starkes Papier,
Moosgummi, Pappe,
Pappkisten

KLEBER

Klebestifte,
Heißkleberpistole,
Klebeband

STIFTE

Marker, Filzstifte,
Buntstifte

BASTELBEDARF

Eisstiele, Farbe, Pinsel,
Schnur, Pfeifenreiniger

TEXTIL

Watte, Filz, Stoff

WERKZEUG

Lineale, Scheren,
Maßband, Tacker

Sinn und Zweck des Prototyps ist es eine Idee aus Ihrem Kopf in die Welt zu bringen, so dass andere Menschen darauf reagieren können. Streben Sie nicht nach Perfektion. Beim ersten Versuch ist er nie perfekt und er wird sich ohnehin mit der Zeit verändern. Das wichtigste an Ihrem Prototyp ist es, dass er eine Unterhaltung mit Ihren Nutzern in Gang setzen kann.



KAPITEL **3** IDEENFINDUNG

Erwecken Sie Ihre Ideen zum Leben



ARTEN VON PROTOTYPEN



EIN MODEL

Entwickeln Sie eine einfache dreidimensionale Darstellung Ihrer Idee. Das kann ein maßstabengetreues Modell sein oder ein begehrter Aufbau in Lebensgröße.



EINE DIGITALE ATTRAPPE

Skizzieren Sie ein digitales Werkzeug, indem Sie Bildschirmansichten auf Papier zeichnen. Kleben Sie das Papier auf den Bildschirm eines Gerätes - Handy, Computer etc. - um den Eindruck eines digitalen Austausches hervorzurufen.



EIN ROLLENSPIEL

Spielen Sie Ihre Idee durch, indem Sie die Rollen von Personen übernehmen, die sich in der jeweiligen Situation befinden, und stellen Sie einige der möglichen Fragen dieser Personen. Vielleicht nutzen Sie ein paar einfache Hilfsmittel, Uniformen oder andere Werkzeuge, die in einer Beratungssituation benötigt werden könnten.



Erwecken Sie Ihre Ideen zum Leben



ARTEN VON PROTOTYPEN *(Fortsetzung)*



EINE WERBEANZEIGE

Entwickeln Sie den Entwurf einer Werbeanzeige, die Ihre Ideen unter die Leute bringen soll - ob es sich um ein Programm, eine Dienstleistung oder Raumangebot handelt. Denken Sie darüber nach, wie Sie für Ihr Angebot Aufmerksamkeit erwecken und wie Sie dessen Nutzen unterschiedlichen Nutzergruppen vermitteln wollen.



EIN UMGESTALTETER RAUM

Hat Ihr Prototyp etwas mit der Gestaltung von Räumen zu tun, stellen Sie fest, ob eine Umsetzung an Ort und Stelle möglich ist. Ansonsten schaffen Sie eine Umgebung, die sich ähnlich darstellt. Nutzen Sie ruhig vorhandene Möbel und Tresen - und denken Sie daran, dass Sie abstrahieren dürfen. Bei Prototypen können Pappkartons Stühle darstellen, Bücherwagen können Regale darstellen etc. Mit anderen Worten: fühlen Sie sich nicht zum Kauf neuer Möbel genötigt, um Ihre Idee darzustellen.



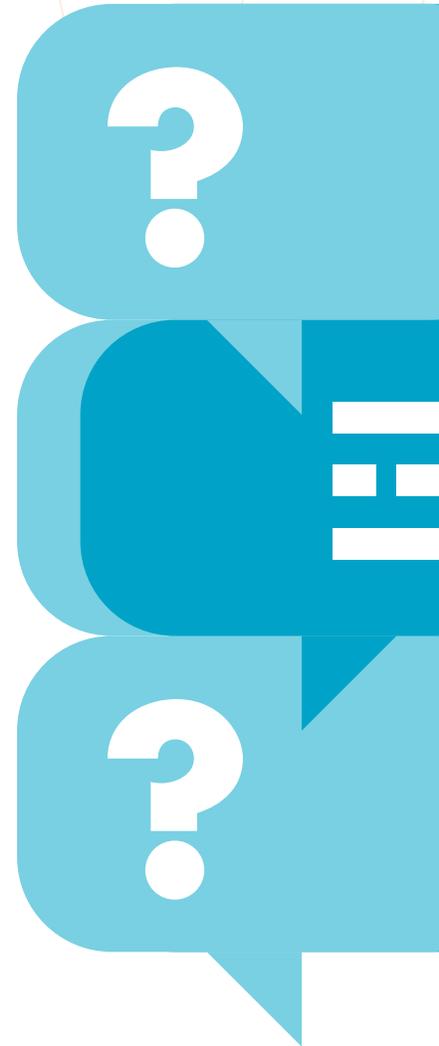
KAPITEL 4

TESTPHASE

Glückwunsch! Sie haben Ihre Idee greifbar gemacht.

Jetzt ist es an der Zeit Ihr Programm oder System, Ihren Service oder Raum den Nutzern vorzuführen und deren Meinung einzuholen. Das ist der wichtigste Teil der Testphase, der dritten Phase des Design Thinking Prozesses, da sie Ihnen zeigt, was funktioniert, was nicht und was verbessert werden kann.

Finden Sie einige hilfsbereite Nutzer aus Ihrer Zielgruppe, die Ihnen Feedback geben. Zögern Sie nicht, auch Menschen in Ihrer Bibliothek anzusprechen, die Sie nicht kennen. Diese werden sich über jeden freuen, der sich Gedanken darüber macht, wie das Bibliotheksangebot verbessert werden kann, so dass sie wahrscheinlich mehr als bereit sein werden zu helfen. Das hilft Ihnen aber nur, wenn Sie sicher gehen, dass Sie neben positiven Reaktionen auch ehrliches, kritisches und konstruktives Feedback bekommen.



KAPITEL **4** TESTPHASE

Holen Sie sich Feedback für Ihre Idee und bauen Sie darauf auf



1 Std.

ZEIGEN SIE NUTZERN IHREN PROTOTYP

Dann stellen Sie Fragen um hilfreiches Feedback für die weiteren Schritte zu bekommen. Einige Vorschläge:

- Können Sie beschreiben, was Ihnen an dieser Idee am besten gefällt und warum?
- Wenn Sie einen einzigen Bestandteil dieses Prototyps verändern könnten, welchen würden Sie wählen?
- Was würden Sie an dieser Idee gerne verbessern?
- Was gefällt Ihnen nicht an dieser Idee?

Mit Ihrem Projektziel im Hinterkopf, denken Sie darüber nach, was den Teilnehmern gefiel und welche Aspekte der Idee die größte Wertschätzung erfuhr. Sehen Sie sich aber auch an, welche Aspekte nicht funktionierten und welche Fragen Sie in der nächsten Testphase bearbeiten wollen.

LISTEN SIE ALLE DINGE AUF, DIE SIE BIS JETZT HERAUSBEKOMMEN HABEN

Ergänzen Sie die Liste durch die Ergebnisse, die Sie durch mehrere Anpassungsdurchgänge Ihres Prototyps erhalten. Überlegen Sie sich, was als nächstes zu tun ist, z.B.:

- Bilden Sie ein Team, das die Idee eine Zeitlang weiterentwickelt.
- Bitten Sie um mehr Mittel und Ressourcen, um den ersten Prototypen verbessern zu können.
- Schaffen Sie sich ein eigenes Zeitbudget und -management, um Ihre Idee weiter zu entwickeln.
- Streben Sie einen nachhaltigen Wandel in Ihrer Bibliothek an und überprüfen Sie immer wieder, wie er vorankommt.



Marianne, ein Teammitglied der Öffentlichen Bibliothek Aarhus, fragt Bibliotheksbesucher, was sie von ihrer Idee halten - einem Flyer mit App-Empfehlungen.



KAPITEL 5

WIR WEITEN DIE SACHE AUS

Um Ihre Idee weiter zu verbreiten, ist es häufig am besten, eine Geschichte zu erzählen: was für ein Problem haben Sie ausgemacht, was war Ihre Zielgruppe und was sind Ihre Ergebnisse? Je mehr die Menschen erfahren, was Sie erreichen wollen, desto mehr fühlen sie sich angesprochen und dazu aufgelegt sich zu beteiligen. Um Ihre Idee dabei zu unterstützen von der Planungsphase bis zu einer nachhaltigen Lösung zu wachsen, werden Sie Ihre Idee vermutlich immer wieder präsentieren und ihre Geschichte erzählen.

Es geht hier nicht um einen formalen Projektbericht. Hier geht es darum, Ihre Arbeit offensiv zu präsentieren um an die Ressourcen zu kommen, die Sie für Ihr weiteres Vorgehen benötigen. An dieser Stelle zahlt sich eine gute Dokumentation aus. Mit interessanten Visualisierungen und Fotos Ihres bisherigen Fortschritts können Sie Ihre Projektgeschichte am wirkungsvollsten unterstützen.



KAPITEL **5** WIR WEITEN DIE SACHE AUS

Verbreiten Sie die Geschichte Ihrer Idee



1 Std.

DIESE ERZÄHLSTRUKTUR HAT SICH BEWÄHRT

1. STELLEN SIE SICH VOR

Wer sind Sie?
Wer ist in Ihrem Team?

2. BESCHREIBEN SIE IHRE HERAUSFORDERUNG

Welche Probleme haben Sie gesehen, für welche Zielgruppe?

3. INSPIRATIONSQUELLEN

Mit wem haben Sie gesprochen, wen beobachtet, was waren die wichtigsten Ergebnisse?

4. IDEENFINDUNG

Welche Ideen waren am Start und wie wurden sie in Prototypen umgesetzt?

5. TESTPHASE

Was für Feedback haben Sie bekommen und wie haben Sie Ihre weiteren Experimente darauf aufgebaut?

6. AUFRUF ZUM HANDELN

Was passiert als nächstes? Wie kann man sich einbringen, wie helfen??





Ihr Tag neigt sich jetzt dem Ende entgegen und Sie haben ihn genutzt um tief ins Design Thinking einzutauchen. Glückwunsch, dass Sie die Aufgabe mutig angegangen sind und die unterschiedlichsten Methoden ausprobiert haben, um Ihre Bibliothek zu verbessern. Stellen Sie jetzt sicher, dass es weitergeht! *Lesen Sie den Rest dieses Leitfadens mit seinen detaillierten Fallstudien, Beispielen und Aktivitäten. Er wird Sie bei Ihrem nächsten Projekt anleiten können.*



Schicken Sie uns Beispiele des Wandels und verbreiten Sie Ihre Geschichte.

hello@designthinkingforlibraries.com