



Gestaltung von Desktop Walkthroughs im Service Design Prozess

Prof. Cornelia Vonhof
Hochschule der Medien Stuttgart

Cornelia Vonhof ist Professorin für Public Management an der Hochschule der Medien Stuttgart im Studiengang Bibliothek und digitale Information und Studiengangleiterin des Kontakt- und Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationsmanagement. Sie setzt die LEGO® SERIOUS PLAY®-Methode seit einigen Jahren in verschiedenen Kontexten in der Lehre ein, aber auch in Organisationsentwicklungsprojekten und in Bürgerbeteiligungsprozessen – immer dann, wenn es darum geht, dass sich die Teilnehmenden aktiv in den Prozess einbringen, aus festen (Denk-) Bahnen ausbrechen und individuell wie in Gruppen neue Ideen generieren.

Hochschulbereich:

Kontakt- und Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

Veranstaltung:

Kundenorientierung, Qualitätsmanagement und Service Design

Zielgruppe:

Berufstätige Studierende in einem weiterbildenden Studiengang

Zeitraumen:

Skill Building (10 Minuten) + Bauprozess individuelle Modelle (15–20 Minuten) + Desktop Walkthrough (15–20 Minuten) + Gruppenmodell (20–30 Minuten)

Gruppengröße:

12–16 Teilnehmende (in Gruppen zu 3–4 Personen)

Eingesetztes Material:

Pro TN 1x Window-Exploration-Bag (Setnummer 2000409) für Skill Building + Brick Soup (erweitertes Landscape and Identity Set: Setnummer 2000430) für Hauptbauaufgabe

Raumkonfiguration:

Materialtisch + Gruppentische

Modellart:

Individuelles Modell, Gruppenmodell

Didaktisches Ziel:

- Aktivierung und Anregung zur Reflexion
- Komplexe Ideen und Konzepte verbalisieren
- Sichtweisen anderer (von Kund*innen) einzunehmen

Ausgangslage

Einen neuen Service zu entwickeln ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Für die Führungskräfte aus Bibliotheken und Informationseinrichtungen, die am Modul „Kundenorientierung, Qualitätsmanagement und Service Design“ des Kontakt- und Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationsmanagement teilnehmen, gehört die Entwicklung neuer oder die Weiterentwicklung bestehender Services in ihren Organisationen zu ihrem Verantwortungsbereich. Dabei ist häufig zu beobachten, dass sowohl bei der Konzeption neuer Services als auch bei deren konkreter Umsetzung mit Annahmen und Mutmaßungen über die Bedürfnisse der Kund*innen gearbeitet wird. Dies führt nicht selten zu Services, die zwar mit guter Absicht aufwendig geplant, von den Kund*innen aber nicht in der erwarteten Weise angenommen werden.

Im Modul lernen die berufsbegleitend Studierenden mit Service Design eine Methode kennen, um Dienstleistungen kundenorientiert und zugleich ergebnisoffen zu entwickeln.

Service Design ist ein iterativer Prozess, der typischerweise durch mehrere Aktivitäten strukturiert wird: Ausgehend von einer Fragestellung – der sogenannten Challenge – erfolgt die Recherche (Aktivität 1), in der es um das Verstehen des Problems und der Bedürfnisse der Beteiligten geht. Die Ergebnisse werden interpretiert, verdichtet – das Kernproblem wird herausgearbeitet (Aktivität 2). Aktivität 3 umfasst Ideenfindung und Konzeption. Hier werden Lösungsansätze entwickelt und reflektiert. Die abschließende 4. Aktivität dient dem Testen und letztlich dem Entscheiden für eine Lösung.

Die Challenge, der sich die Studierenden im Rahmen der Lehrveranstaltung in einem ganztägigen Workshop stellen, lautet „Wie können wir das Potenzial der Bibliothek nutzen, um ein Coworking-Space-Angebot zu machen?“ Der Service-Design-Prozess bezieht sowohl die Perspektive der Kund*innen ein (Besteht überhaupt ein Bedarf an diesem Service und wenn ja, in welcher Form?), als auch die der Dienstleisterin Bibliothek (Inwiefern passt ein solcher Service zu Zielen, Prozessen, Strukturen etc. der Bibliothek?).



Aus den in der Aktivität „Recherche“ des Service-Design-Prozesses gewonnenen Erkenntnissen über die Bedarfe der Kund*innen und die Rahmenbedingungen der Bibliothek, entwickeln die Studierendenteams im weiteren Verlauf Lösungsansätze und setzen diese in Prototypen um. Als Prototyp werden u.a. sogenannte „Desktop Walkthroughs“ entwickelt. Diese Kernmethode des Service Design dient dem Designteam dazu, ein Serviceerlebnis mit LEGO®-Steinen, Spielfiguren und weiteren einfachen Requisiten zu simulieren, Szenarien und Alternativen zu testen und zu erkunden. Das entscheidende Ergebnis ist dabei jedoch nicht das gebaute Modell als konkretes Abbild eines Raums, sondern die Erfahrung, beim Durchspielen des Serviceerlebnisses. Man kann Desktop Walkthrough als interaktives Mini-Theaterstück beschreiben, das, wie auf einer Bühne, das Kund*innenerlebnis bei der Nutzung des Service simuliert. Diese Methode hilft dabei, die grundlegenden Funktionsprinzipien des geplanten Service und die dahinterstehenden Ideen begreifbar und besprechbar zu machen. Dabei kann die LEGO® SERIOUS PLAY®-Methode ihre typischen Stärken zur Geltung bringen, nämlich komplexe Zusammenhänge zu bauen, durch das Bauen individuelle Klarheit über Zusammenhänge zu gewinnen und zugleich befähigt zu werden, die eigene Sichtweise mit anderen zu teilen und so zu einem gemeinsamen Verständnis zu kommen.

Vorgehen

Im Rahmen der Lehrveranstaltung ist der Service-Design-Prozess als Sprint angelegt. An einem Tag werden die Aktivitäten des Prozesses kompakt und strukturiert durchlaufen. Der Fokus liegt darauf, die Prinzipien und Methoden des Service Design durch einen Mix aus Inputs und praktischem Tun zu erleben. Die Studierenden arbeiten dabei in kleinen Teams von 3 bis 4 Personen. Als Input zur Aktivität 3: „Entwickeln von Lösungsansätzen“, werden unterschiedliche Methoden des Prototyping präsentiert. Dazu zählen u.a. Service Simulation (durch Service Theater), Geschäftsmodell-Prototypen (mit einem Business Canvas) und physische Prototypen wie Desktop Walkthroughs. Die Studierendenteams entscheiden sich für eine der Methoden. Die Aufgabe für alle Teams lautet, mithilfe der gewählten Methode darzustellen, wie aus ihrer Sicht das Potenzial der Bibliothek genutzt werden kann, um ein Coworking-Space-Angebot zu machen. Um einen Prototyp zu entwickeln, der eine Antwort auf die Challenge gibt, greifen die Studierenden auf die Ergebnisse zurück (Personas, Stakeholder Map, Ideenportfolio etc.), die in den ersten beiden Aktivitäten erarbeitet wurden.

Für die Studierenden, die sich für den Desktop Walkthrough entscheiden, kommt die LSP-Methode zum Einsatz. Da bei den meisten Studierenden die eigene Beschäftigung mit LEGO®-Material schon einige Zeit zurückliegt, wird eine sehr kurze Skill Building-Phase vorgeschaltet. Diese dient vor allem dazu, mit dem Material und der Vorgehensweise vertraut zu werden. Um ins Thema einzustimmen, lautet die Aufgabe: „Bauen Sie eine*n Coworker*in“. Anschließend werden die individuellen Modelle als Antwort auf die Challenge gebaut. Für diese Arbeitsphase werden 15 bis 20 Minuten angesetzt. Während des Bauprozesses können die Studierenden immer wieder darauf aufmerksam gemacht werden, auf die bereits erarbeiteten Ergebnisse des Service-Design-Prozesses zurückzugreifen und insbesondere den

Prototyp auf die Darstellung des Serviceerlebnisses und nicht auf (innen)architektonische Aspekte zu fokussieren.

Die entstandenen individuellen Modelle werden im nächsten Schritt durch einen Desktop Walkthrough vorgestellt und diskutiert (20 Minuten). Die Erbauer*innen nehmen die Teamkolleg*innen mit auf die Reise durch ihr Modell. Dabei wird deutlich, welche gemeinsamen, aber welche auch sehr unterschiedlichen Ableitungen die Einzelnen aus der gemeinsamen Vorarbeit ziehen. Die abschließende Aufgabe (20 bis 30 Minuten) besteht darin, ein gemeinsames Modell zu entwickeln, das wahlweise eine realisierbar erscheinende Variante der Challenge oder eine ideale, eher utopische Variante darstellt. In beiden Varianten lenkt die Moderation das Augenmerk auf das gemeinsame Verständnis des Kund*innenerlebnisses, das geschaffen werden soll. Fragen, die den Bauprozess im Team begleiten, können z.B. sein: Wo sind kritische Punkte, die noch nicht zu Ende gedacht sind, im Modell und damit in der Dienstleistung erkennbar? Wo zeigt sich, dass weitere Recherchen nötig sind, um den Service zu gestalten? Wurden alle relevanten Stakeholder berücksichtigt? Hierbei wird erlebbar, dass ein Prototyp nicht der Abschluss eines Service-Design-Prozesses ist, sondern der Ausgangspunkt für weitere Recherchen, Überlegungen und Ideen. Die Diskussionen beim Bau des Team-Modells zeigen, wie anspruchsvoll es ist, trotz intensiver gemeinsamer Vorarbeit im Services-Design-Prozess, ein gemeinsames Bild eines komplexen Service zu entwickeln.

Reflexion und Tipps

Wie immer bei der Arbeit mit der LSP-Methode geht es darum, die Geschichte hinter den Steinen zu erzählen. Ein Desktop Walkthrough ermöglicht es, die Geschichte Schritt für Schritt durchzuspielen. Damit gelingt es den Service-Designer*innen meist in die Schuhe der Kund*innen zu schlüpfen, deren Wahrnehmung des Service zu reflektieren und Distanz zu den eigenen Annahmen und (oft organisational) begründeten Einschätzungen zu gewinnen.

Die Vorstellung des Gruppen-Modells im Vergleich mit den Ergebnissen der anderen Prototyping-Methoden zeigt, dass die physische Umsetzung wichtiger Service-Elemente durch das LEGO®-Material und deren Verknüpfung zu einem „durchwanderbaren“ Serviceerlebnis nicht nur für die Erbauer*innen unterschiedliche Sichtweisen transparent und damit diskutierbar macht, sondern dass auch nicht am Entstehungsprozess Beteiligte sehr schnell die wesentlichen Knackpunkte erfassen können.

Anders als Service Theater bleibt der Desktop Walkthrough nicht nur ein flüchtiges Erlebnis. Das gebaute Modell fungiert vielmehr als Bezugspunkt und Erinnerungsobjekt einer Geschichte. Anders als bei Geschäftsmodell-Prototypen, bei denen es schwierig ist, die Einflüsse von Raum und Ort auf die Dienstleistungsanforderungen zu erfassen und zu verbalisieren, gelingt dies durch das Modellieren mit LEGO®-Bausteinen gut. Die dreidimensionalen reichhaltigen Bilder der entwickelten Prototypen zeigen die Einflüsse von Raum und Ort auf das Dienstleistungsdesign. Allerdings stellt gerade dieser Raum- und Ortsbezug auch ein Risiko dar, da das Bauen leicht zu einer „Schöner Wohnen



Gestaltung“ geraten kann. Hier muss die Moderation gegebenenfalls an das Ziel erinnern, einen Service und keinen Raum zu bauen.

Interessant sind die möglichen Erweiterungen: So ist es denkbar, den Desktop Walkthrough bewusst mit den im Prozess entwickelten Kund*innen-Personas oder Personas, die die Bibliotheksperspektive vertreten, zu durchlaufen. Dadurch können weitere, vertiefte Erkenntnisse gewonnen werden. Eine weitere Option eröffnet sich, wenn man den Prototyp zur aktiven Einbindung von Kund*innen nutzt und deren Feedback einholt.

Weiterführende Literatur

Blomkvist, J., & Wahlman, F. (2018). Facilitating in service design using desktop walkthroughs. *ServDes2018. Service Design Proof of Concept, Proceedings of the ServDes.2018 Conference*, 812–821. Mailand. Abgerufen von https://ep.liu.se/en/conference-article.aspx?series=150&issue=150&Article_No=68

Krmoyan, N. (2020). A Brief Guide to Service Prototyping. Abgerufen 22. Mai 2024, von: <https://uxplanet.org/a-brief-guide-to-service-prototyping-fc0cdf8a1a8e>

Martin, B., & Hanington, B. (2013). *Designmethoden: 100 Recherchemethoden und Analysetechniken für erfolgreiche Gestaltung*. München: Stiebner.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (Hrsg.). (2021). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world ; a practitioners' handbook* (10. Nachdr). Sebastopol, CA: O'Reilly Media.

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Hoboken, New Jersey: WILEY.