Abstract

Die Arbeit untersucht die Optimierung des Kundenservices in der Basisbibliothek Unitobler unter Berücksichtigung der Perspektiven von Mitarbeitenden und Kund*innen. Dabei stehen zwei zentrale Methoden im Fokus: Design Thinking zur Entwicklung innovativer Lösungen durch Mitarbeitende sowie User-Experience-Methoden, um das Verhalten und die Bedürfnisse der Nutzenden zu analysieren. Durch einen Design-Thinking-Workshop mit Mitarbeitenden wurden Herausforderungen identifiziert und praxisnahe Lösungsansätze entwickelt. Ergänzend dazu wurden UX-Methoden wie Behavioural Mapping, Love-and-Break-up-Letters und Guerilla Interviews eingesetzt, um die Nutzung sowie Wahrnehmung der Kundschaft zu erfassen. Die Ergebnisse zeigen, dass die Verknüpfung der beiden Perspektiven wesentlich zur nachhaltigen Weiterentwicklung des Kundenservices beiträgt. Die erarbeiteten Maßnahmen bieten praxisnahe Ansätze zur Optimierung der Basisbibliothek und ihrer Dienstleistungen. Darüber hinaus fördern sie die Etablierung einer nachhaltigen Innovationskultur in der Basisbibliothek Unitobler, was langfristig die Qualität des Kundenservices und die Zufriedenheit der Kund*innen steigert.