

INTERNATIONAL UND KOLLABORATIV

Neues erleben und lernen

Kreativ sein, ausprobieren, Fehler machen: Mit «Service Design» und «Collaborative Online International Learning» gibt's am Institut für Facility Management neue Lernkonzepte, bei denen Erfahrung im Fokus steht.

RAHEL LÖÖND

Das Institut für Facility Management (IFM) an der ZHAW hat zwei Kurse im Programm, welche die Studierenden mit Lerntechniken und Denkhaltungen für ein Arbeitsumfeld im ständigen Wandel ausstatten. Zum einen ist dies der Kurs Service Design für Bachelorstudierende: Der Innovationsansatz behält den Kunden im Zentrum und misst der Kreativität eine hohe Bedeutung bei. Der andere Kurs heisst COIL, eine Abkürzung für Collaborative Online International Learning. In diesem Projekt forschen Studierende aus Wädenswil gemeinsam mit Studierenden aus Den Haag an den Chancen und Risiken der virtuellen Zusammenarbeit – und erleben sie gleichzeitig selber.

Service Design: wild und kreativ

Service Design fokussiert ganz auf den Kunden und dessen Problem. Im Unterricht war dies die Post Immobilien AG. Durch Interviews lernten die Studierenden den Kunden und dessen Arbeitsalltag zunächst intensiv kennen. Danach definierten sie das Problem neu und sammelten in Brainstormings Ideen. Mirjam Pfenninger, die den Kurs als wissenschaftliche Mitarbeiterin leitet und selbst ihre Masterarbeit zum Thema schreibt, erklärt: «Die Studierenden dürfen dabei ganz wild denken, wir bremsen nicht. Bei der Umsetzung wird der Fokus automatisch enger.»

Der Kurs am IFM, der in diesem Frühjahr zum dritten Mal stattgefunden hat, beschäftigte sich mit

folgender Situation aus der Praxis: Ein Objektmanager, der sich um mehrere Liegenschaften kümmert, erhält auf verschiedenen Kanälen Rückmeldungen zu Schäden und Problemen. Wie kann man das vereinfachen?

Nora Ramminger, die ihr Studium mittlerweile abgeschlossen hat, hat mit ihrem Team von Mitstudierenden damals eine App-basierte Lösung entworfen. Dafür haben

«Räumliche Distanzen sind in der Arbeitswelt immer öfter Realität, insbesondere im Facility Management.»

Daniel von Felten

sie einen Immobilienkomplex mit Lego nachgebaut und so bildlich aufgezeigt, welche Anspruchsgruppen involviert sind und welche Schwierigkeiten ein Objektmanager zu bewältigen hat. «Ich fand's wahnsinnig spannend», erzählt die ehemalige Studentin, «durch den Kurs habe ich begonnen, ganzheitlicher zu denken.» Insbesondere die Vorgehensweise bei Service Design, bei der alle Beteiligten eines Problems einbezogen werden, findet sie sinnvoll.

Andere Teams haben einen digitalen Service auf einem riesigen White Board dargestellt oder mithilfe einer App aufgezeichnet, wie eine Chatbox für Rückmeldungen aussehen könnte. Die konkrete Umsetzung der anfänglichen Lösungsidee erfolgt einfach und niederschwellig.

Im Kurs verwenden die Studierenden Papler, Karton, Lego, Playmobil, Knete, Post-Its. Hauptsache, es ist kostengünstig und nicht zu zeitaufwendig. Mirjam Pfenninger sagt: «Oft ist es doch so, dass der Dienstleister dem Kunden einen Prototyp präsentiert, der professionell aussieht und dessen Realisierung viel Zeit in Anspruch nahm. Das Problem ist: Der Kunde traut sich kaum noch, ein ehrliches Feedback zu geben, weil er spürt, wie viel Herzblut und Budget darin steckt.» Beim Service Design dagegen wird gemeinsam mit der Kundschaft gearbeitet. So können bereits in einem frühen Stadium die Weichen gestellt werden, sodass der Kunde die auf ihn zugeschnittene Lösung erhält. Natürlich macht man sich mit diesem Vorgehen auch angreifbar: «Viele Leute sind gehemmt, mit dem sogenannten, shitty first draft' zum Kunden zu gehen», erzählt Pfenninger, «dabei machen wir die Erfahrung, dass die Kundschaft sehr offen dafür ist, solange man dies klar kommuniziert.» In der Praxis nehme diese Art zu arbeiten zu.

Klare Struktur am COIL-Meeting

So wie Service Design ist auch COIL ein zukunftsorientierter Ansatz, um komplexe Probleme zu lösen. Das Team um die Bachelorstudentin Miriam Lendenmann, zusammengesetzt aus zwei ZHAW-Studentinnen und zwei Studentinnen von der The Hague UAS, trifft sich gerade zum Meeting auf Skype. Sie recherchieren über die virtuelle Zusammenarbeit: Die didaktische Methode ist in diesem COIL-Projekt