

Design as a Service 26 oktober 2011 gezien vanuit enkele DMN-leden

Wat ik erg interessant vond aan het praatje van Paul Gardien (Philips), was zijn beschouwing over de belangrijkste eigenschappen van de designer van de toekomst:

'The designer of the future should be a) a creative director of brand experiences in order to design every brand touchpoint according to the same value proposition B) able to understand the latest technology and translate it into new concepts and C) be able to construct a view on the future, the future context of the market, customers and the products that will be used.'

Daarnaast is er een trend waar te nemen waar designers niet meer slechts eindproducten ontwerpen, maar juist de 'enabling platforms' die de eindgebruiker in staat te stellen zelf zijn creativiteit in te zetten. Hij geeft de grote bedrijven aan als voorbeeld: Ebay en marktplaats stelt zijn gebruikers in staat om hun eigen internet bedrijf te starten, Google stelt gebruikers in staat om van alles en nog wat te leren en te ontdekken en Shapeways stelt gebruikers in staat om hun eigen producten te ontwerpen en uit te printen.

Daarnaast heb ik de film lancering 'design the new business' van Zilver Innovation bijgewoond en hierin kwam een interessante kijk op Service Design naar voren. Om Erik Roscam Abbing (ongeveer) te quoten: *'Wij als designers denken dat service design van ons is, maar eigenlijk behoort de uiteindelijke implementatie en opvatting ervan toe aan de huidige traditionele bedrijven en de (dappere) werknemers die proberen om design bij zo'n ouderwets ingericht bedrijf naar binnen te brengen.'*

Een leuke analogie vind ik, met de tegenwoordige merken. Bedrijven denken vaak nog dat zij de eigenaar zijn van een merk, terwijl het merk eigenlijk eigendom blijkt te zijn van de uiteindelijke consument.

Mijn aandacht en interesse werden getrokken door de keynote speakers die op het programma stonden. Sara Lee, Philips, Nokia, Océ werden vertegenwoordigd door vier heren die binnen hun organisaties betrokken zijn bij 'Design as Service'. Klinkende namen waarvan je veel verwacht te kunnen leren met betrekking tot de theorie en praktijk daarvan, intern in de organisatie en extern in de markt.

Wordt met 'Design as Service' trouwens wel hetzelfde bedoeld als met het mij van DMN bijeenkomsten bekende 'Service Design' vroeg ik mij af? Het werd me niet geheel duidelijk. Uit elke lezing pik je altijd weer iets mee of haal je bepaalde inspiratie voor je eigen theorie en praktijk, maar aan mijn eerdergenoemde verwachtingen werd helaas niet voldaan. Sommige sprekers zeiden zelf ook nog zoekende te zijn naar de juiste manier om design as service inhoud te geven en in hun organisatie in te bedden (Océ). Andere gaven slechts detailvoorbeelden van co-creation-initiatieven met eindgebruikers (Sarah Lee) of zeer brede inzichten over veranderende inzichten in marktbenadering (Philips). Wel interessant, maar niet strekkend tot praktische kennis over dit nieuwe vakgebied, of tot een visie erop: Wat is Design as Service (of Service Design)? Waar doe je het voor? Hoe doe je het?

Hopelijk kan DMN er opnieuw aandacht aan schenken in de vorm van een DMN-bijeenkomst met gastsprekers!

Tenslotte: de website en downloadbare informatie gaven bij aanmelding weinig helderheid over het exacte programma. Het gekozen typografie 'design' maakte bovendien de leesbaarheid van de aangeboden informatie slecht. Dit was in mijn beleving volstrekt geen klantvriendelijke start voor een symposium over Design as Service!