



Service Design maakt diensten beter

Service Design bestaat al sinds de jaren 90. Het komt nu overwaaien uit de Verenigde Staten, Engeland, Denemarken en Nederland. In Vlaanderen is het een vrij nieuw concept. Bij Service Design staat de gebruiker centraal: hoe kan de hele beleving en de waarde van een dienst verbeterd worden, zowel voor de gebruiker als voor de organisatie. **MARLIES VAN BOUWEL**

Service Design is nieuw. Maar wat is het precies? 'Design' in het algemeen, is horizontaal, niet verticaal, en is gericht op het verbeteren van de leefwereld en het welzijn van mensen. 'Het is holistisch en gaat zowel over mooiere gebruiksvoorwerpen of betere machines als over designprocessen waardoor de dienstverlening verbetert,' zegt Ingrid Vandenhoudt, adviseur bij Design Vlaanderen, 'Service Design, in het bijzonder, is een opkomende ontwerpdiscipline die de designmethodiek inzet om tot waardevolle nieuwe diensten te komen' 'Bij Service Design wordt de interactie vormgegeven tussen de dienstverlener en de eindgebruiker door gebruik te maken van creatieve processen. Dit gebeurt in samenwerking met de organisatiemedewerkers en de gebruikers,' zegt Caroline

Van Cauwelaert, Service Design consultant bij Yellow Window en ontwerp bureau Enthoven Associates. Volgens Kristel Van Ael, servicedesigner bij Namahn, zit het grote verschil met diensteninnovatie in de tijdsdimensie: 'We schrijven het verhaal van de gebruiker die door de dienstverlening wandelt, het is een proces, bijna een cinematografisch denken.' Design Vlaanderen heeft in 2009 verschillende workshops georganiseerd om designstrategieën in steden en gemeenten te promoten. Enthoven Associates heeft de stad Gent begeleid bij de aankoop van nieuw straatmeubilair. Maar ook de steden Kortrijk, Genk en Dendermonde hebben succesvolle designstrategieën ontwikkeld. Tot nu toe ging het vooral om ontwerpen voor interieur en exterieur, het doel is om ook tot echte

Service Design te evolueren. 'Bij een gemeentedienst moet je kijken naar alle contactpunten tussen de dienst en de burgers. Enkele voorbeelden van contactpunten zijn: de website, de infrastructuur, de signalisatie, het persoonlijke contact bij het onthaal, maar ook de bereikbaarheid en de parking. Deze contactpunten bepalen in grote mate de perceptie van de gemeentedienst,' vertelt Caroline Van Cauwelaert.

Deense warme maaltijden

In Denemarken subsidieert de overheid sinds 2007 jaarlijks vier Service Design-projecten in de welzijnssfeer: kinderopvang, thuiszorg voor bejaarden en gehandicapten, ziekenhuizen, gezondheidscentra en spoeddiensten, telkens voor 70.000 euro. 'Door alle contactpunten van een dienstverlening te bekijken kom je tot betere dienstverlening en soms tot nieuwe en betere producten,' zegt Ingrid Vandenhoudt. 'Een van de projecten in 2008 focuste op de levering van warme maaltijden aan bejaarden. Deze dienst aan huis kan bejaarden langer laten thuis wonen. Er werd via een Service Design-project onderzocht wat men kon verbeteren: de

Of het om een nieuw product gaat of om een betere dienstverlening, servicedesign verloopt in vijf stappen: analyse, creatie en co-creatie, prototype, implementatie en ten laatste meten en evalueren.

menu's, de samenstelling van het eten, de verpakking, alsook het menselijke aspect van de service. In elk geval mocht in Denemarken het eindresultaat niet duurder zijn.'

In dit Deens project werden via de methodiek van Service Design van meet af aan alle stakeholders betrokken: de ouderen, maar ook de verzorgers, de ambtenaren, de koks en de leveranciers. 'Iedereen kwam samen om te brainstormen. Een Service Designer bracht een dag door met die ouderen voor een customers journey. Iedereen mocht zelf zeggen waar er wat kon verbeteren. Dit zorgde voor draagkracht en engagement. Als je op die manier met de gebruikers alle stappen doorloopt, kun je jezelf in de plaats van die ouderen stellen. En er kwamen veel kleine nieuwe ingrepen. Een aantal chef-koks creëerde prototypes van maaltijden met een heel ander uitzicht en genoeg variatie. De bestelbon werd een handige, mooie menukaart. De ouderen mochten bijvoorbeeld ook meer maaltijden bestellen wanneer ze bezoek kregen. Het hele traject kwam positief over bij iedereen die ermee te maken had, zowel bij de ouderen als de koks of de afwassers. Als resultaten van het project werden er dertig procent meer warme maaltijden verkocht, de ouderen aten gezonder en het keukenpersoneel was veel minder ziek. Dat is het effect als je iedereen bij het proces betreft.'

'Het gaat niet over meer doen, maar an-

ders doen en er voor zorgen dat iedereen ook weet waarom. Deze andere manier van werken leidt bovendien dikwijls tot besparing in plaats van meeruitgave,' zegt Kristel Van Ael.

Het grote verschil tussen Service Design-advies en klassiek 'strategisch' advies is het 'hands-on' karakter ervan en de betrokkenheid van de dienstverleners en gebruikers. 'Als je een doorlichting vraagt aan een klassiek bureau krijg je een schriftelijk rapport: papier, cijfers, tabellen. Als je de veranderingen dan doorvoert, ondervind je tegenstand, wordt het niet uit-

een beter interieur of loket. Op de derde trap beschouw je design als een proces, je gaat goed nadenken voor je een website ontwikkelt. Op de vierde trap wordt design een onderdeel van de strategie: een vertaling van de kernwaarden van je organisatie.

Altijd in vijf stappen

Service Design verloopt in vijf stappen: analyse, creatie en co-creatie, prototype, implementatie en ten laatste meten en evalueren. 'Idealiter kan de klant daarna het proces zelf herhalen, en de dienst blij-

Caroline Van Cauwelaert: 'Bij een gemeentedienst moet je kijken naar alle contactpunten tussen de dienst en de burgers; de website, de signalisatie en het persoonlijke contact bij het onthaal'

gevoerd of blijkt er geen geld voor te zijn. In Service Design worden oplossingen al doende mee gerealiseerd. Dankzij de designachtergrond wordt het ook onmiddellijk gevisualiseerd. Al doende leer je het,' zegt Ingrid Vandenhoudt en ze voegt eraan toe dat Service Design niet per se duur of grootschalig hoeft te zijn.

Of een lokale overheid of een organisatie openstaat voor zulke veranderingen, hangt af van de designmaturiteit. Als organisatie kun je op een van de volgende vier trappen zitten. Op de onderste trap heb je geen aandacht voor design. Op de tweede trap wil je een logo, een brochure,

ven verbeteren,' zegt Caroline Van Cauwelaert. 'Ze kunnen het ook geformaliseerd krijgen in een cursus, zodat ze de hulpmiddelen krijgen om ermee door te gaan. Het levert de organisatie een blauwdruk met de mogelijke verbeteringspunten: zowel voor de klant als voor het bedrijf of de organisatie. Zo kan blijken dat er iets moet veranderen op het vlak van het management, in de mentaliteit, of misschien zijn er opleidingen nodig. Als Service Designer ga je al die processen mee bekijken,' zegt Kristel Van Ael.

Voor de analyse, de eerste stap, heeft de designer een pakket leuke middelen in

Design Vlaanderen adviseert lokale besturen

Design Vlaanderen, een onderdeel van het Agentschap Ondernemen dat onder de bevoegdheid valt van Kris Peeters, minister-president van de Vlaamse regering en Vlaams minister van Economie, is de enige overheidsinstelling die design en Vlaamse designers in binnen- en buitenland promoot, zowel bij het grote publiek als bij de bedrijven, alsook bij de lokale en andere overheden. Design Vlaanderen is partner in het Europese Seeproject (Sharing Experience Europe - Policy Innovation Design) waarbij in elf Europese landen wordt bekeken hoe de designstrategieën beter en efficiënter kunnen geïntegreerd worden in alle domeinen van het beleid, zowel economie, innovatie, cultuur, infrastructuur, welzijn als leefmilieu. Design Vlaanderen geeft vier keer per jaar het tijdschrift Kwintessens uit, organiseert binnen- en buitenlandse tentoonstellingen en is actief in accessoires, glas, grafische vormgeving, industriële vormgeving, juwelen, keramiek, industriële vormgeving, meubelen en interieurobjecten, multimedia, textiel en dus nu ook in Service Design.

Ingrid Vandenhoudt: "We werken met 580 geselecteerde designers: twee keer per jaar komen de nieuwe designers voor een onafhankelijke selectiecommissie

zodat kwaliteit is gewaarborgd. Als een bedrijf of een overheid om een specifiek design vraagt, doet Design Vlaanderen een oproep naar die 580 ontwerpers. Design Vlaanderen matcht de opdrachtgever met de designers die interesse hebben betoond. De opdrachtgever is vrij om te starten met de designer naar keuze. We zullen doorverwijzen naar mogelijke subsidiekanalen. Gaat het om een nieuw product of een nieuwe dienst, dan promoten we dat in het tijdschrift of de tentoonstellingen, zowel in het binnenland- als in het buitenland.' Daarnaast organiseert Design Vlaanderen ook de uitreiking van Henry Van de Velde Awards en de Henry Van de Velde Labels, en de OVAM Ecodesign Awards.

 Design Vlaanderen kan lokale besturen helpen bij hun zoektocht naar de geschikte designer of Service Designer. Wekelijks stuurt Design Vlaanderen zijn e-zine uit naar de 580 erkende kwaliteitsdesigners. Hierin kunnen anonieme oproepen geplaatst worden. De gemeente of de stad is vrij om na gezamenlijke selectie en advies, te kiezen voor de geschikte designer. www.designvlaanderen.be

zijn hoed: veldonderzoek, interviews, participerende observatie en *customers journeys*. In de creatieve fase wordt ook met Lego of Playmobil gespeeld, getekend, ge-

kers met de dienstverlening omgaan. Samen het hele verhaal vertellen is ook een visuele methode omdat elk onderdeelje van het verhaal moet kloppen. 'Eigenlijk

Kristel Van Ael: 'Het gaat niet over meer doen, maar anders doen en ervoor zorgen dat iedereen ook weet waarom.'

knipt en geplakt. 'Zo krijgen we hetzelfde beeld van de problematiek en kunnen we die samen oplossen. Door het te tekenen lost het probleem zich soms al op. Op die manier geef je mensen heel snel feedback, het is ook makkelijk te tonen. Maar dikwijls zijn er verschillende oplossingen mogelijk omdat de perfecte oplossing niet bestaat. Dat vindt de klant dan wel eens moeilijk,' zegt Kristel Van Ael. Yellow Window werkt met bedachte *personas* om te zien hoe bepaalde groepen gebrui-

wil je iets te weten komen waarvan je niet kon vermoeden dat je het te weten zou komen,' zegt Caroline Van Cauwelaert, en volgens Ingrid Vandenhoudt is dat het grote verschil met wetenschap waarbij een vooraf geformuleerde hypothese al dan niet wordt bewezen. Eigenlijk willen Service Designers alles proberen te begrijpen, elke achterliggende reden, daarom gaan ze soms zelfs zo ver dat ze bij de gebruikers gaan inwonen om te weten hoe het product of de dienst ervaren wordt.

Voor de Gentse bewegwijzering naar parkeergarages reed Caroline Van Cauwelaert mee rond in de stad. Ze maakte er *customers journeys* en analyses, daarop ging ze prototypes testen. 'Uiteindelijk hebben we gekozen voor een zwarte achtergrond in plaats van een witte. Die valt minder hard op in het straatbeeld. Een parkeergarage vinden is minder belangrijk dan je weg vinden in een stad.'

Design Vlaanderen werkt ook samen met het Vlaams Parlement, de Vlaamse Bouwmeester, de NMBS en andere overheidsdiensten voor de invulling van gebouwen en de inrichting van het openbare domein. Zo werd een erkend designer ingeschakeld bij de heraanleg van het stationsplein in Sint-Niklaas en binnenkort ook voor de fietsenstalling aan Berchemstation.

Marlies van Bouwel is hoofdredacteur van Lokaal

ADVERTENTIE

Ontdek de audiovisuele wereld

- Digital Signage • Discussiesystemen • Videoconferentie • Omroepinstallaties
- Digitale bewegwijzering • Vidiwalls • Observatiesystemen/CCTV • Webcasting
- Stemsystemen • Vergaderfaciliteiten • Oplossingen bij evenementen



YOUR WORLD OF SOUND AND VISION

AVEX België Excelsiorlaan 41, 1930 Zaventem, België • Telefoon +32(0)2 - 709 0150 • www.avex.be