„Design ist unsichtbar“: Kommunikation und Service im Fokus

Ein Statement von Guy Genette

DESIGN /// „Design ist unsichtbar“ – so lautet eine der wohl bekanntesten Aussagen über die Prinzipien von Gestaltung, die einerseits einen vermeintlich bekannten Begriff konterkariert und anderseits diesem weitaus mehr Bedeutung beimisst, als bis dato vermutet. Wie aktuell dieses Zitat des berühmten Urbanisten und Soziologen Lucius Burckhardt (1925 – 2003) heute in einer krisengeschüttelten und von der digitalen Transformation herausgeforderten Welt daher kommt, hätte selbst dieser wohl nicht vermutet.

Krisen finden sowohl im persönlichen Alltag als auch am Arbeitsplatz statt. Krisen können zur Resignation genauso wie zur Erneuerung führen. Ein positiver Aspekt der Krise ist, dass sie zum Nachdenken und zur Erweiterung des Blickes animiert. Weniger eine konkrete Lösung als die Fokussierung neuer Chancen in und um die Krise herum ebnet alternative Wege und eröffnet neue Inspirationen.

Die COVID-19-Pandemie hat alle auf den Prüfstein gestellt. Erstmals haben wir bemerkt, dass viele unserer Gestaltungsparameter sehr gut in diese Krise passen: die Trennung von Auftragseingang und -ausgang in der Topografie eines modernen Labors wie auch die Abstände an den Arbeitsplätzen, die von jeher Kern unserer Möbelkonzeption sind.

Ebenso hilft die Digitalisierung. Die Vorproduktion verbirgt sich heute mittels digitaler Produktion und Prozesse. Wie auch in anderen Produktionsabläufen im Zeitalter der digitalen Transformation wird der Fokus des Laboralltags in eine andere Dimension verschoben. Kommunikation und Service stehen nun offensichtlich an vorderster Front, wenn es darum geht, ein Labor intern oder extern auf das Gleis „Zukunft“ zu leiten.

Fotos: © Guy Genette

Service Design

Werden die eigentlichen Produktionsabläufe immer unsichtbarer, so treten die Bezüge und Verbindungen zwischen den Menschen, die dort arbeiten, wie auch denen, die eine Dienstleistung erwarten, massiv in den Vordergrund. Spätestens hier stellt sich die Frage, inwiefern auch Service gestaltbar ist. Oder anders: Wie lassen sich unsichtbare Beziehungen zwischen den Akteu-

ren innerhalb und außerhalb des Labors so gestalten, dass auf beiden Ebenen maximale Attraktivität und Produktivität garantiert wird?
Die Antwort lässt sich über den in Deutschland seit den 1990er-Jahren in Fachkreisen gebräuchlichen Begriff Service Design herleiten. Service Design fokussiert sich eben genau auf die Zusammenhänge organisatorischer und prozessgeleiteter Problemfelder, in welchen die Menschen im Mittelpunkt stehen. Um dieses Zentrum herum bilden Technik, Architektur, Innenraum, Versorgung und alles weitere Objekthafte eine zweitrangige Peripherie.

Orte und Stellen, bei denen Dienstleistung bedacht und gestaltet werden muss. Als Touchpoints (Berührungspunkte) bezeichnet man aktive und passive Interaktionen, bei denen die Qualität von Kommunikation und Aktion deutlich werden. Diese – quasi unsichtbaren – Qualitäten im Sinne Burckhardts sind genauso optimierungsrelevant wie die offensichtlichen Objekte und Raumelemente. Daraus resultiert, dass sich sowohl Innenraum- und Möbelgestalter als auch Labore über die Sichtbarkeit der Dinge hinaus mit Veränderungen oder Krisen auseinandersetzen, indem auch und vor allem das Unsichtbare gestaltet wird. Denn nur eins ist sicher: die Unsicherheit.

> ***Kommunikation und Service*** *stehen nun offensichtlich an vorderster Front, wenn es darum geht, ein Labor intern oder extern auf das* ***Gleis „Zukunft"*** *zu leiten.*

(Un-)Sichtbare Qualitäten

Ein wesentlicher Begriff im Service Design verweist auf die mannigfaltigen

INFORMATION ///

Guy Genette
Lebens- und Arbeitsräume GmbH
Schulstraße 16
54578 Kerpen
Tel.: +49 6593 80645
info@guy-genette.de
www.guy-genette.de

ANZEIGE

Sie drucken das.
FotoDent® denture

Die Prothese, die saugt!
FotoDent® denture zeichnet sich aus durch größtmögliche Dimensionsstabilität und Detailgenauigkeit und ist frei von MMA, biokompatibel und farbstabil.

FotoDent® denture 385 nm
Für DLP-Drucker geeignet

- Kein Anmischen mehr von Pulver / Flüssigkeit
- 2 Farben
- Erfüllt alle DIN Normen

www.dentamid.dreve.de
Dreve