



Deutsche Telekom's Design Research Lab har til huse hos Deutsche Telekom Laboratories i Berlin.
Foto: Deutsche Telekom.

Designforskning styrker innovationen i Deutsche Telekom

Hos Deutsche Telekom Laboratories i Berlin har designforskningen sin egen afdeling, Design Research Lab, der fungerer som en integreret del af udviklingsaktiviteterne. Det er med til at fremtidssikre innovationen hos Deutsche Telekom, ligesom det f.eks. i designet af en telefon til ældre gav en hurtigere udviklingsproces. Designforskningen kan skabe ny viden om produkter, deres egenskaber og brug samt om de sammenhænge, produkterne indgår i – en viden, der er brug for i erhvervslivet.

Af Mads Nygaard Folkmann

Professor Dr. Gesche Joost står i spidsen for Deutsche Telekom's Design Research Lab, der ud over hende selv består af en post.doc., syv ph.d.-studerende og et antal øvrige videnskabelige medarbejdere. Hun startede afdelingen i 2005, da hun som den første designer begyndte at arbejde med feltet af brugerven-

lighed, der ellers mest var domineret af ingeniører.

Siden kom der mere og mere fokus på forskningen i forbindelse med designarbejdet, og det har vist sig at give fordele: Med sit fokus på brugervenlighed og interfacedesign har afdelingen stort udbytte af at være tæt på den konkrete produktudvikling, og Deutsche Telekom har tilsvarende stor nytte af de nye vinkler og metoder, designforskere bringer ind i produktudviklingen.

Offentlig-privat forskningssamarbejde

Gesche Joost peger på, at der kan ligge store fordele i offentlig-private partnerskaber i forbindelse med forskning. Modellen for offentligt-privat partnerskab i Deutsche Telekom Laboratories sikrer forskningens stabilitet, ligesom investeringen i designforskning er en fremtidssikring for innovationen i virksomheder.

”For os giver det en fantastisk platform for vores arbejde. Hvor universiteternes vej til finansiering af forskningen ofte er lang, har vi en mere direkte adgang til finansieringen. Dertil kommer, at vi befinder os i et inspirerende miljø med videnskabelige ekspertiser fra de andre afdelinger,” fortæller hun.



Med særligt henblik på ældres behov er Deutsche Telekom telefon Sinus A201 udviklet ud fra *Design for alle*-idéen om at kunne bruges af principielt alle. Dertil er der blevet arbejdet med co-design, hvor brugerne fungerer som aktive meddesignere, hvilket i det endelige design afspejler sig i opfyldelsen af en række brugerønsker. Telefonen er f.eks. enkel i sit interface med få lag i menustrukturen, ligesom den har et primært fokus på telefunktionen. Dertil er der tænkt på ergonomi og energieffektivitet.
Foto: Deutsche Telekom.

”Og fra virksomhedens side er det et aktivt at have noget at stå imod med midt i den finansielle krise. Spørgsmålet for virksomhederne lige nu er, hvor innovationen kommer fra – og her er designforskningen et vigtigt bud. Den er for dem en investering i fremtiden,” siger Gesche Joost.

Organisationen sikrer samarbejdet

Gesche Joost angiver den særlige organisation i Deutsche Telekom Laboratories som udslagsgivende for succes i det offentligt-privat partnerskab. Hun peger på, at der også er beslægtede erfaringer andre steder, bl.a. i et samarbejde mellem Philips og Technische Universiteit Eindhoven i Holland.

”Vi er organiseret i to hovedgrene i Deutsche Telekom Laboratories,” forklarer hun.

”I grenen af Innovation Development er alle medarbejderne ansat af Deutsche Telekom. Den anden gren er Scientific Research, som vi er en del af, og hvor medarbejderne er ansat inden for rammen af Technische Universität i Berlin.”

De to grene har forskellige perspektiver, som samlet inden for den samme organisation giver optimale betingelser for udveksling af viden.

”De to grene giver det bedste af to verdener, som så bliver ført sammen i en produktiv dialog,” siger Gesche Joost.

”Det er ganske enkelt nemmere at opnå den overførsel af viden, som er nødvendig for begge parter: Fra designforskernes side har vi en optimal platform for at arbejde med og omsætte vores idéer, ligesom vi er i et interdisciplinært felt, hvor vi har stort udbytte af den viden, der er i andre afdelinger om bl.a. sikkerhed og teknologi. For Innovation Development, som skal arbejde på at gøre Deutsche Telekom's produkter markedsrelevante, er det en stor fordel at kunne trække på et stort repertoire af designviden.”

Forskningsfriheden som aktiv

Gesche Joost peger på, at et fundament for den produktive dialog mellem forskning og erhvervsliv er den frihed, forskerne har

til udforske de områder, de mener, er relevante.

”Designforskningen kan bringe nye perspektiver ind i produktudviklingen,” fortæller hun.

”Vores forskningstema er overordnet interface- og interaktionsdesign, hvor vi arbejder inden for tre områder, der omfatter tekniske, menneskelige og teoretiske aspekter af design. Inden for området *Humanizing Technology* arbejder vi med interfacedesign, bl.a. med taktilt og lyd-mæssig feedback, samt med multifunktionalitet. I forbindelse med området *Mediating People* fokuserer vi især på det menneskelige aspekt i design, hvor vi bl.a. undersøger betydningen af kønsforskelle for brugen og oplevelse af designprodukter. Målet er at gøre brugerbehov til en trigger for innovation. Endelig arbejder vi inden for området *Conceiving Design* med teoretiske og metodiske spørgsmål om, hvad designforskning i det hele taget er,” fortæller Gesche Joost.

Det afgørende i Design Research Labs tilgang er, at der både er udvikling af konkrete prototyper, der bruges til at udforske forskellige aspekter af brug og brugssituationer, og generelle, metodiske diskussioner.

”Vi arbejder med videnskabelig frihed, og det er primært på vores forskningsproduktion i form af artikler, papers, patenter, etc., at vi måles,” forklarer Gesche Joost.

”Samtidig er det netop gennem forskningsfriheden, at vi kan styrke udviklingsarbejdet i Deutsche Telekom. F.eks. har vi kunnet sætte metoder inden for Co-Design, dvs. hvor brugerne er meddesignere, på dagsordenen, ligesom vi har kunnet bringe et begreb som servicedesign i spil som en ny ramme for produktudviklingen.”

Forskning gav højere udviklingstempo

Et konkret resultat af arbejdsmetoden i Deutsche Telekom Laboratories er telefonen Sinus A201, som er tiltænkt ældre og ældres særlige behov, men som undgår at signalere ’ældretelefon’. Ud fra en *design for alle*-tilgang, hvor produktet ikke er specialiseret én niche af brugere, men bredt skal kunne bruges af alle, blev der

Professor Dr. Gesche Joost leder Design Research Lab i Deutsche Telekom Laboratories i Berlin.

Foto: Deutsche Telekom.



særligt arbejdet på at udvikle en telefon, der ikke ville stigmatisere sin bruger som 'gammel'.

For Gesche Joost betød indgangen igennem designforskning til udviklingsprocessen nogle særlige fordele.

”Den høje metodebevidsthed, som vi kom med, gav ganske enkelt en hurtigere udviklingsproces,” forklarer Gesche Joost.

”Vi kunne metodisk arbejde ud fra design for alle-perspektivet, ligesom vi arbejdede systematisk med brugerinddragelse ud fra metoder inden for co-design og participatory design. Denne tilgang er baseret på kvalitative metoder for at vurdere design og frembringe nye idéer. I denne sammenhæng brugte vi den designspecifikke metode ‘Cultural Probes’, som er en metode til at indhente viden om brugeradfærd på en legende og åben måde med brug af dagbøger, kameraer eller postkort, der blev udleveret til deltagerne, så de kunne dokumentere deres dagligdags liv.”

Deutsche Telekom Laboratories er Deutsche Telekom's forskningsafdeling for innovation.

Ud over afdelingen i Berlin er der afdelinger i Darmstadt, Beer-Sheva i Israel og i Los Altos i Californien, USA.

Se mere på www.design-research-lab.org

Gesche Joost er endvidere formand for DGTF, Deutsche Gesellschaft für Designtheorie und -forschung.

Se artikel om DGTF's konference *Entwerfen. Wissen. Produzieren / Design. Knowledge. Production* i oktober 2009: Design som vidensform, Mind Design #24.

DANISH CENTRE FOR DESIGN RESEARCH

Danish Centre for Design Research - Center for Designforskning er Kulturministeriets paraplyorganisation for designforskningen ved Arkitektskolen Aarhus, Danmarks Designskole, Designskolen Kolding og Kunstakademiets Arkitektskole.

Danish Centre for Design Research bidrager til at opbygge og styrke dansk designforskning, til at formidle viden og til netværksdannelse nationalt og internationalt mellem forskningsinstitutioner, virksomheder og offentligheden.

MIND DESIGN

Danish Centre for Design Research - Center for Designforskning udgiver hver måned netmagasinet Mind Design på dansk og engelsk. Netmagasinet bringer artikler om udviklingen inden for designforskningen og formidler forskningens resultater til såvel forskere som praktikere og andre interesserede. Magasinet er gratis. Se mere på www.dcdr.dk/dk/minddesign

Danish Centre for Design Research
Philip de Langes Allé 10
1435 København K

+45 32 68 63 68
dcdr@dcdr.dk
www.dcdr.dk