

# Meer aandacht voor design: betere productprestaties

**Wetenschappelijke onderzoeksresultaten kunnen nuttig zijn voor de marketeer, ze zijn vaak direct toepasbaar in de praktijk. Neem het onderzoek van Jan van den Ende. Hij keek naar wat het effect van design is op onder andere innovatieve producten en diensten.**

Tekst Koen Stegeman  
Beeld Maarten van Schaik

## Marketingpraktijk

### Praktijkissue

Design speelt een rol bij innovatieve producten, verpakkingen, diensten, websites, huisstijlen, noem maar op. Nederland heeft internationaal gezien het imago sterk te zijn in design, maar wat is het uiteindelijke effect ervan? Heeft het een substantieel effect op de prestaties van een product of dienst?

### De valkuilen

Je kunt veel of weinig energie en geld steken in design. Door verkeerde keuzes te maken loop je het risico dat je niet al het potentieel uit een product haalt.

## Wetenschap

Onderzoeksvraag: wat is het effect als je designers in een ontwikkelingsproject van producten, diensten en bedrijfscommunicatie betrekt? En wat is daarna het effect op de prestaties van het product, de dienst of de bedrijfscommunicatie?

### Het onderzoek

Het betreft een kwantitatief onderzoek onder 163 product- en dienstenbedrijven in verschillende sectoren. Per bedrijf zijn twee of drie managers telefonisch 30 à 45 minuten geïnterviewd, zowel projectmanagers, marketingmanagers als mensen binnen het hogere management. Daarnaast zijn de prestaties van bedrijven en producten beoordeeld, zowel prestaties op het gebied van beleving van producten en diensten als de financiële prestaties. Studenten hebben verder websites en huisstijlen beoordeeld en vragen beantwoord over het imago van bedrijven. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Beroepsorganisatie Nederlandse Ontwerpers (BNO).

### De onderzoeker

Prof. dr. ir. Jan van den Ende is hoogleraar technologie- en innovatiemanagement aan de Rotterdam School of Management (Erasmus Universiteit Rotterdam). Hij verricht onderzoek naar design- en ideeënmanagement, aansturing van innovatieve projecten en samenwerken bij innovatieprojecten. Het huidige onderzoek heeft hij verricht in samenwerking met dr. Gerda Gemser (TU Delft), dr. Marina Candi en een aantal onderzoeksassistenten van de

RSM.

### Conclusie onderzoek

Er zijn twee hoofddaccenten in design. De eerste is functioneel design. Dit heeft betrekking op technologie, functionaliteit en gebruiksgemak. Het tweede is experience-oftewel belevingsdesign, wat betrekking heeft op zintuiglijke beleving (inclusief esthetiek), het oproepen van emoties en expressie van de identiteit van de gebruiker. Het blijkt dat het betrekken van designers de ontwikkeling van een product of dienst positief beïnvloedt, zowel waar het gaat om de aandacht voor experience design als functioneel design. Ook blijkt dat als je relatief veel aandacht aan experience design besteedt, het product of de dienst zowel in beleving als financieel gezien beter presteert. Functioneel design heeft ook een positief effect op financiële prestaties, maar een negatief effect op experience. Voor websites en huisstijlen geldt dat hoe hoger de aandacht voor design, des te positiever het imago van een bedrijf.

### Discussie

Wat betreft vervolgonderzoek zou het interessant zijn om te kijken hoe je ontwerpers het beste betrekt in ontwikkelprojecten, in welke fase en op welke manier. Plus, hoe ga je om met externe ontwerp bureaus?

### Prof. dr. ir. Jan van den Ende (56) legt uit

**Een investering in zowel experience als functioneel design heeft een positief effect op de beleving én de financiële prestaties van een product. Kunt u daar een getal aan verbinden?**

'Het effectverschil tussen een gemiddelde en hoge aandacht voor experience design is 10 procent. Dit percentage heeft betrekking op een combinatie van omzet en winst. Het effectverschil tussen een lage en gemiddelde aandacht voor experience design is eveneens 10 procent. Hetzelfde geldt voor de aandacht voor functioneel design.'

### Hoe is het verschil tussen een lage, gemiddelde en hoge investering in design gedefinieerd?

'Als ik het heb over een gemiddelde investering, dan betreft het een gemiddelde van de 163 bedrijven die in het onderzoek zijn geïnterviewd.'

### Wat is belangrijker, aandacht voor functioneel design of experience design?

'Beide hebben een even groot effect op de financiële prestaties van een product. Het is wel zo dat veel aandacht voor functioneel design een negatief effect heeft op experience design, het vermindert de beleving van een product. Dat kun je overigens oplossen

door genoeg aandacht aan experience design te besteden, je kunt het negatieve effect dus compenseren.'

### Is het soort product van invloed op het effect van design?

'Vooral de innovativiteit van een product of dienst is van invloed. Is een innovatie radicaler, dan heeft de aandacht voor design meer effect. Dat geldt voor zowel functioneel als experience design.'

### Zijn er opvallende of verrassende effecten van design gevonden?

'Als ontwerpers van producten meer vrijheid krijgen, dan heeft het experience design een groter effect op de experience kwaliteit. Het design is dan beter. Voor marketeers is dit een les om ontwerpers niet in het gehele proces aan de hand mee te nemen.'

### Aandacht voor design bij websites en huisstijlen heeft een gunstig effect op het imago van een bedrijf, kunt u dat specificeren?

'Hoe groter de aandacht voor design, des te positiever het imago van een bedrijf op het gebied van maatschappelijk verantwoordelijkheidsbesef, financieel succes, goed geveerschap en emotionele aantrekkelijkheid. In tegenstelling tot producten en diensten, heeft veel vrijheid voor ontwerpers van websites en huisstijlen geen gunstig effect. Marketeers kunnen bij het design ervan dus sterker sturen op de gewenste output.'

## DE LESSEN

- 10 procent meer winst en omzet door meer dan gemiddeld aandacht aan het experience design van een product of dienst te besteden. Hetzelfde geldt voor functioneel design.
- Het effect van design is groter bij meer radicale innovaties.
- Veel aandacht voor functioneel design vermindert de experience kwaliteit.

- Het betrekken van designers bij websites en huisstijlen heeft een positief effect op het bedrijfsimago.
- Experience design bij producten heeft een groter effect naarmate ontwerpers meer vrijheden krijgen. Dit geldt niet voor websites en huisstijlen.

