

INNOWACJA W OPARCIU O POTRZEBY CZŁOWIEKA

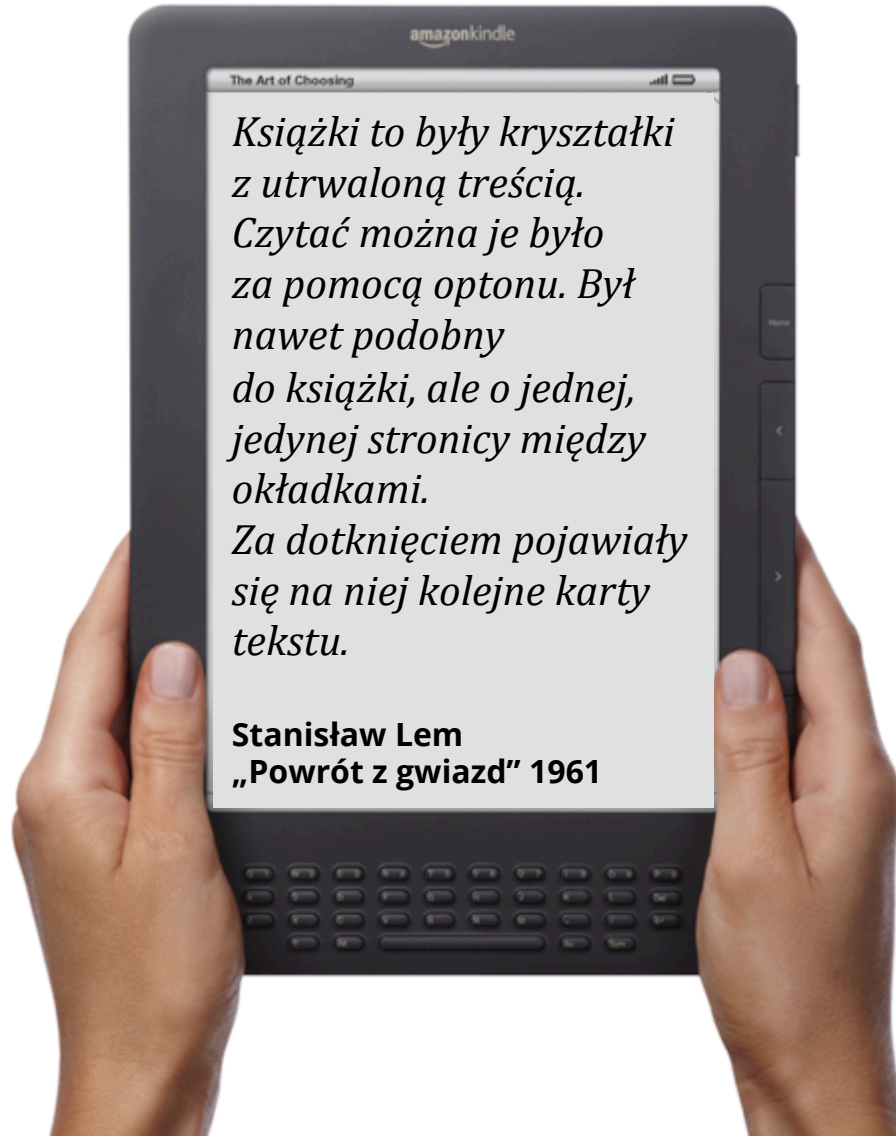
Inspiracje w kontekście RIS w województwie śląskim

Wojtek Ławniczak
Very Human Services
Service Design Polska





VERY HUMAN SERVICES



*Książki to były kryształki
z utrwaloną treścią.
Czytać można je było
za pomocą optonu. Był
nawet podobny
do książki, ale o jednej,
jedynej stronicy między
okładkami.*

*Za dotknięciem pojawiały
się na niej kolejne karty
tekstu.*

Stanisław Lem
„Powrót z gwiazd” 1961

Się zmieniło się ...

Rzeczywistość >
chaotyczna, niejasna,
niepewna i bardzo
wymagająca

***Produkty/usługi nie
sprzedają się same
...***

***Konkurencja, wojna
cenowa, nowe
modele biznesowe
> dynamika***

Czym konkurować?!

***Nie spać, zwiedzać,
zap..ać!***

***Wszystko ma się dziać
szybko ...***

***< Niepokój
zarządów i
wyższych rangą
menedżerów >***

***Mamy wprowadzać
zmiany ...? Ale ...***

***Ludzie nam
odchodzą ...***

***... a „wie Pan, Panie
Wojtku, ci moi to nie są
jakimiś orłami
innowacji”***

***Nigdy tak nie
robiliśmy ...***

**„MODELE BIZNESOWE, KTÓRE DZIAŁAŁY 100 LAT,
DZIŚ ... NIE DZIAŁAJĄ”**

INKEN BRAUNSCHEMIDT, INNOVATION HUB RWE

INNOWACJA DZIŚ TO NIE TYLKO TECHNOLOGIA!

A dark blue world map with white circles scattered across various continents, including North America, South America, Europe, Africa, Asia, and Australia. The circles are of varying sizes and are positioned to represent different geographical locations.

ZACHOWANIA KONSUMENTÓW

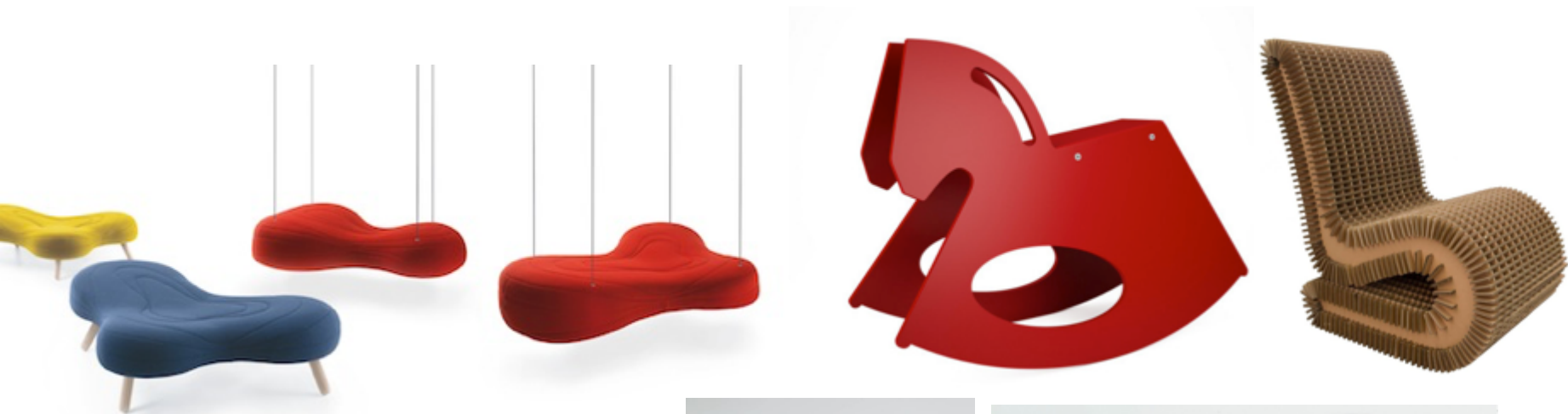
TRENDY



**NIE MOŻNĄ DZIAŁAĆ
NOWOCZEŚNIE **DZIŚ**, UŻYWAJĄC
WCZORAJSZYCH METOD
I UTRZYMAĆ SIĘ W BIZNESIE
JUTRO**

WYKORZYSTAĆ DESIGN

DO BUDOWANIA PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ



MARKET

PERFUMERIA
REFAN
I PIĘTRO

SDH *SPORT*

OBUWIE
parter

OFERTA WIELU BANKÓW
10/11, tel. 089 672 30 03, tel. kom. 692 858 612

ELD RADO
ODZIEŻ
SREBRO
SZTUCZNA BIŻUTERIA
NAPRAWA BIŻUTERII

TIK TAK
Zdzisław Szczyniarz
ZEGARMISTRZ

APTEKA MEDYCZNA

APTEKI MEDYCZNE

modna
KANTOR
ODZIEŻ
WYMIANY WALUT

KRAWCOWA I PIĘTRO

APTEKA

KA CZNA
brzydko! drogo!
DRUKARNIA

obuwie icyk

Pieczętka
GLOBAL WYRÓB P ECZĄTEK I P ET O



PRODUCENT STYROPIANU
AKUSTYCZNEGO
"CICHA NOC"
Szymona Sp. z o.o., Gawartowa Wola 32, 05-085 Kompania, tel./fax +48 22 725 62 72

STAROCIE, ANTYKI
MEBLE STYLowe
DESIGN ITP.
58 572 35 89 REDA
UL. PUG

Hurtownia Parapetów ul. Fabryczna 1
poleca:
RZNIĘCIE
Z DOWOZEM
tel. 52/586-33-35 www.parapety.bydgoszcz.pl

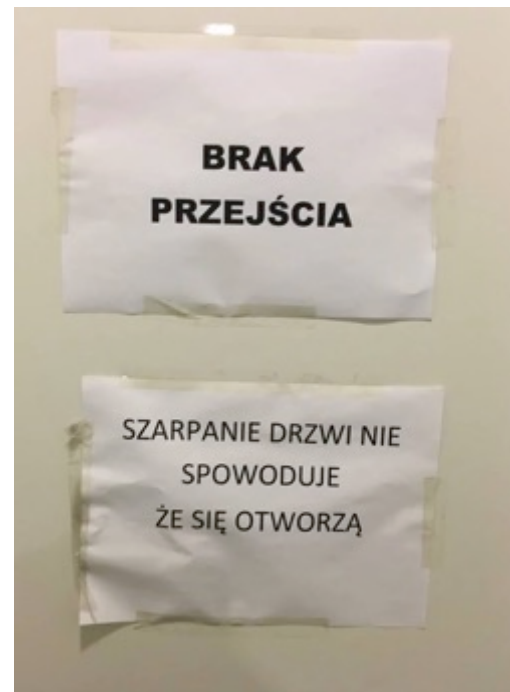
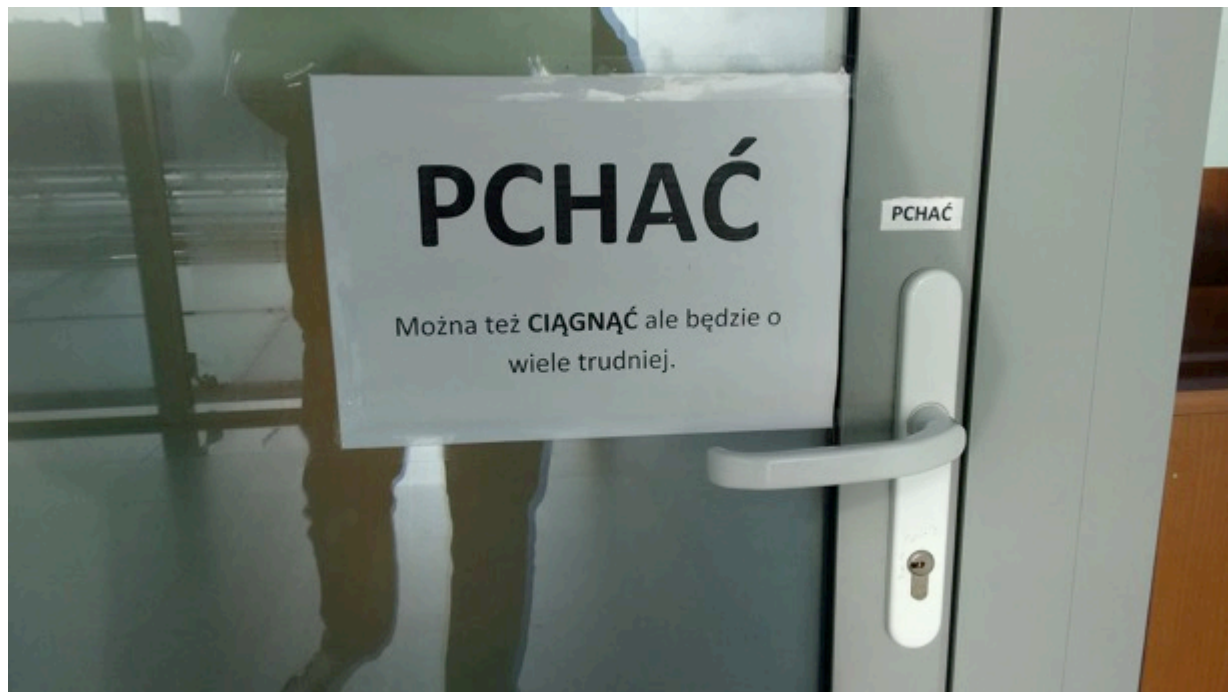




VERY HUMAN SERVICES



VERY HUMAN SERVICES



**Jeśli mamy radzić sobie z
masową, nieustanną zmianą,
która jest charakterystyczna dla
naszych czasów, musimy wszyscy
myśleć jak projektanci.**

Tim Brown „Change by design”



SERVICE
HUMAN-CENTRED DESIGN
THINKING

DESIGN THINKING

+

SPOJRZENIE NA PRODUKT/
USŁUGĘ Z PERSPEKTYWY
KLIENTA I JEGO POTRZEB
+
UMIĘJTNE ODKRYCIE TYCH
POTRZEB (ZA CO JEST SKŁONNY
ZAPŁACIĆ (WIĘCEJ) I DLACZEGO
- PUNKT WYJŚCIA DO
TWORZENIA INNOWACJI

+

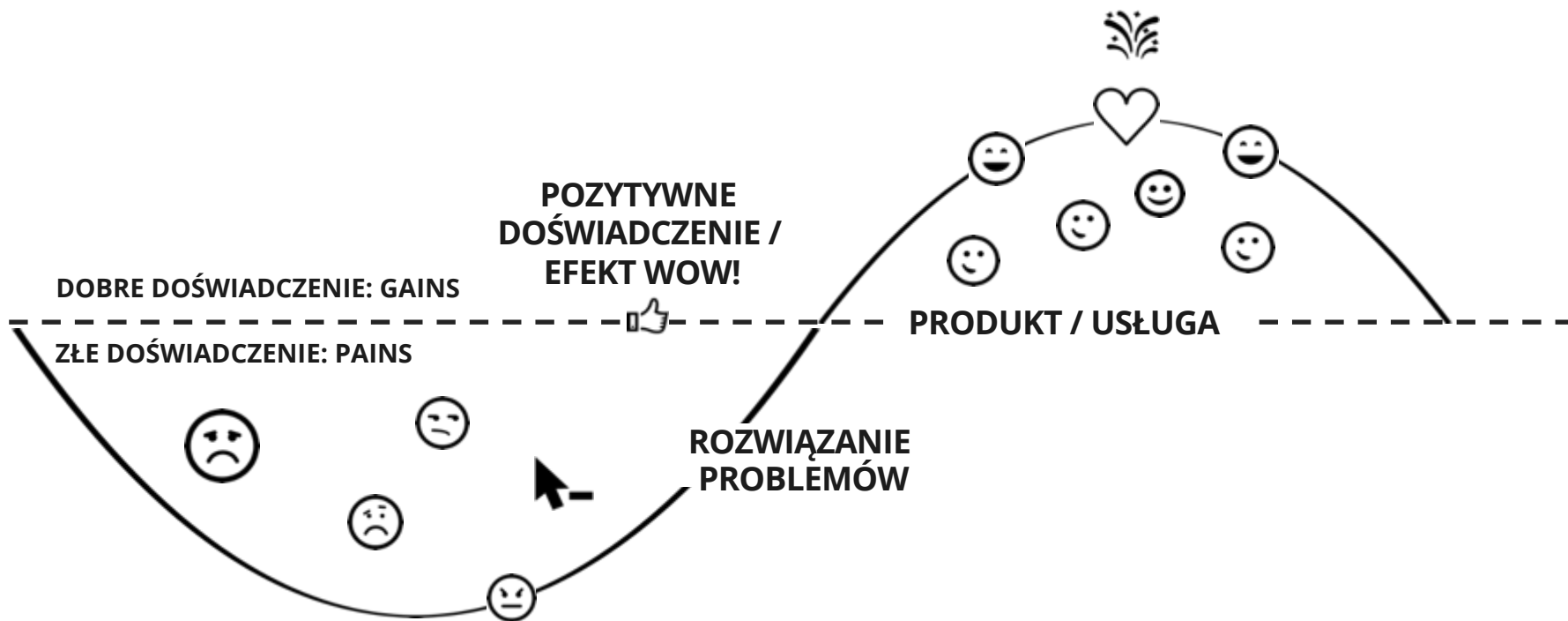
PROJEKTOWA PRACA
ZESPOŁOWA W
MULTIDYSCYPLINARNYCH
ZESPOŁACH

EKSPERYMENTOWANI
E, STAWIANIE
HIPOTEZ, ZAMIANA W
PROTOTYPY I
TESTOWANIE





**PRZYKŁAD:
DOSWIADCZANIE!**



PLATNOSC

KARTĄ

OD

15
zł

GUITAR PEE

DLACZEGO O TYM OPOWIADAM?

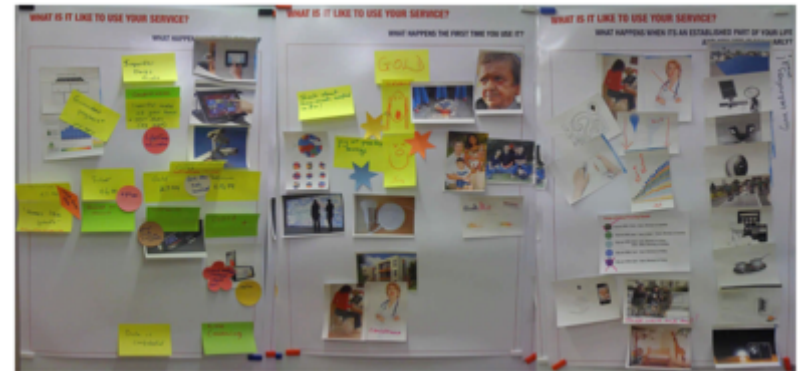
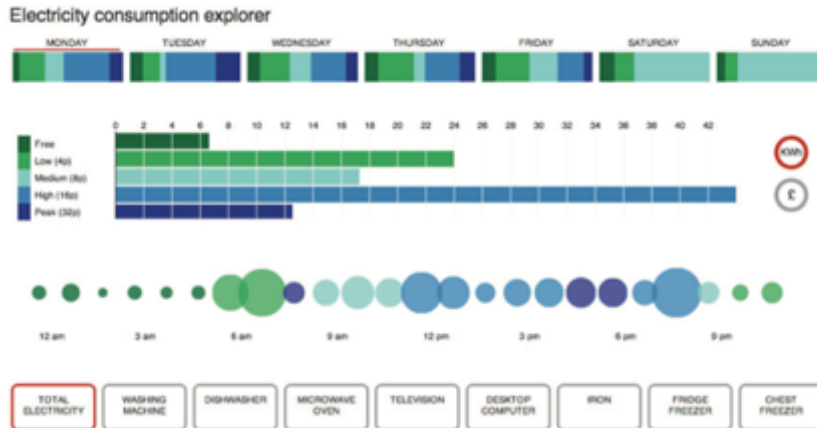
ENERGETYKA + MEDYCZYNA + ICT

**SIEĆ
TRADING
SPRZEDAZ
NOWE MODELE BIZNESOWE**

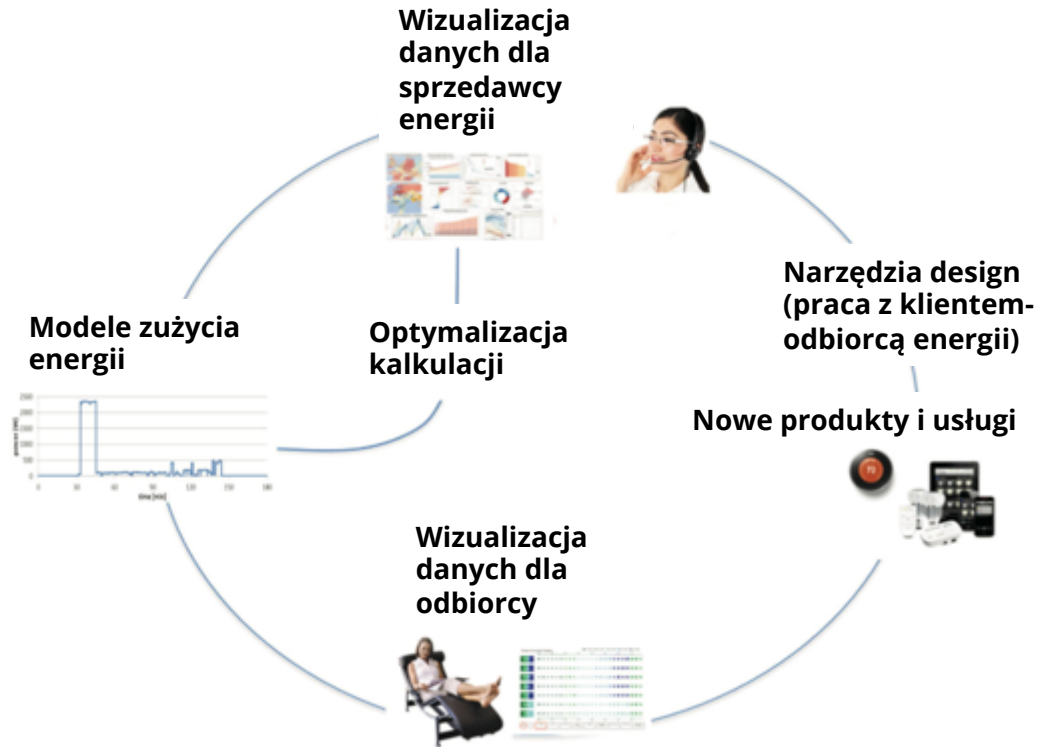
**RÓŻNICA W PODEJŚCIU DO INNOWACJI NA
RYNKU ENERGII = PRZEJŚCIE OD TECHNOLOGII
DO USŁUGI (MODELU BIZNESOWEGO),
OD ODBIORCY DO KLIENTA**

E.ON USŁUGI SMART ENERGY (WIELKA BRYTANIA)

- Pomysły na nowe usługi, które wykorzystują dane wygenerowane przez inteligentne liczniki energii
- Warsztaty z użytkownikami - efekt np. w postaci wizualizacji zużycia energii (dane dla dziewięciu klas urządzeń)



E.ON USŁUGI SMART ENERGY (WIELKA BRYTANIA)



YELLO STROM LICZNIK + ODCZYTY ONLINE (NIEMCY)



ANALIZA BIG DATA

**ROZWIĄZYWANIE
PROBLEMÓW
MEGAMIAST
(ENERGIA,
MOBILNOŚĆ,
LOGISTYKA)**

RWE

**PRZEŁOMOWE
MODELE BIZNESOWE
(UBER, AIR BNB)**

**INTELIGENTNE
ROZWIĄZANIA
W DOMU
I WOKÓŁ DOMU
(W TYM INTERNET
RZECZY)**

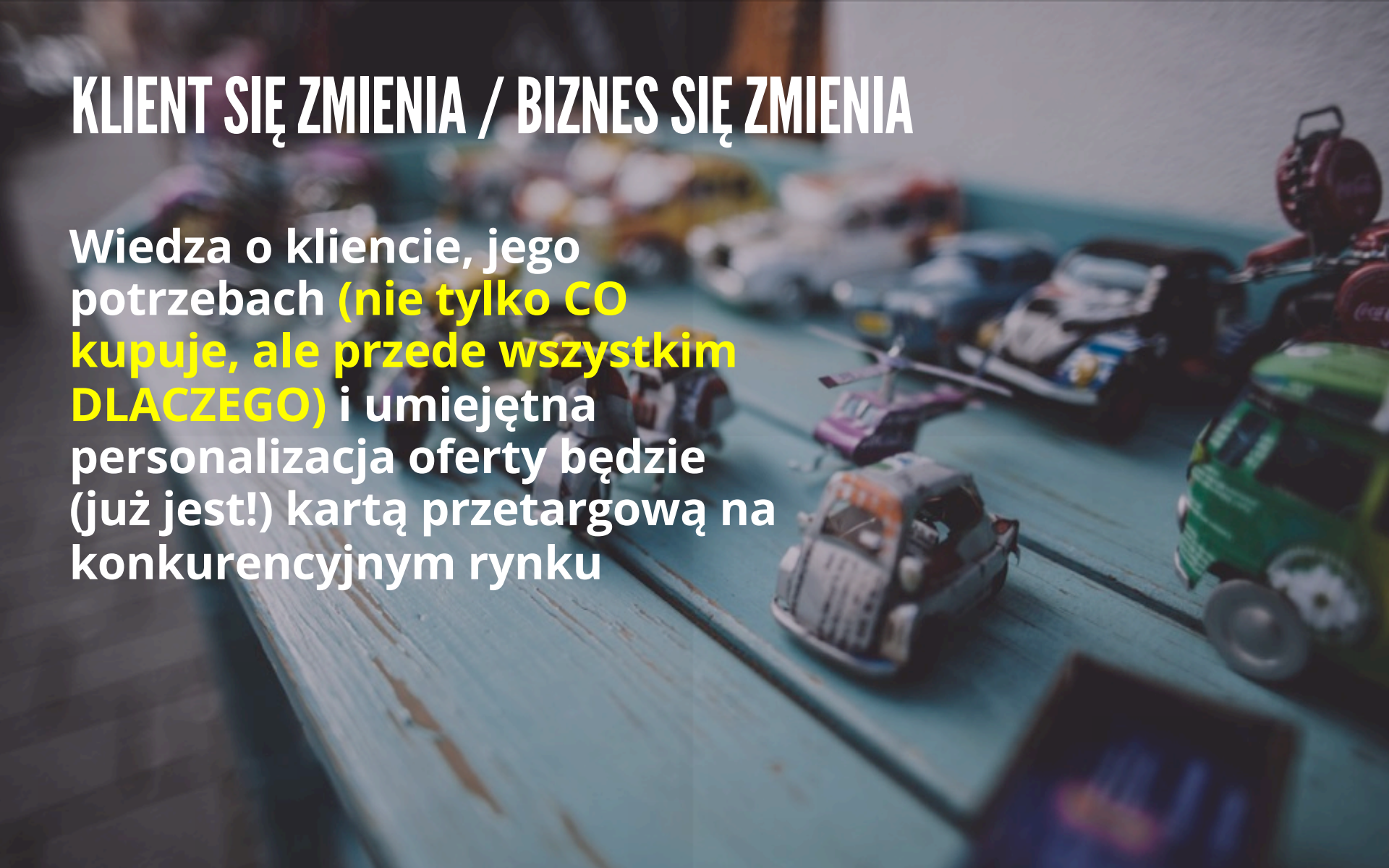
„CHCEMY STAĆ SIĘ UBEREM RYNKU ENERGII”

Inken Braunschmidt Innvation Hub RWE



KLIENT SIĘ ZMIENIA / BIZNES SIĘ ZMIENIA

Wiedza o kliencie, jego potrzebach (**nie tylko CO kupuje, ale przede wszystkim DLACZEGO**) i umiejętna personalizacja oferty będzie (już jest!) kartą przetargową na konkurencyjnym rynku



WIRTUALNE SUPERMARKETY?!



Źródło: Home Plus

VERY HUMAN SERVICES



WSPÓŁPRACA — SPÓJNOŚĆ — KONSEKWENCJA W REGIONIE

CENA > JAKOŚĆ

Regiony, przede wszystkim w europejskich krajach szybko rozwijających się, zaczynają przechodzić od strategii opartej na zdobywaniu przewagi kosztowej do strategii ukierunkowanej na przewagę jakościową

NIE TYLKO WIELCY ...

Małe, innowacyjne firmy staną się ważnym graczem w globalnej wymianie handlowej. Innowacje będą tworzone przede wszystkim przez pojedyncze osoby oraz mikro i małe przedsiębiorstwa.

GE Global Innovation Barometer 2011. An Overview on Messaging, Data and Amplification, General Electric

Wynika to z faktu, że w tworzeniu wiedzy nie mamy do czynienia z korzyściami skali (dla przykładu, mała firma biotechnologiczna zatrudniająca 50 badaczy ma większy potencjał do tworzenia innowacji niż międzynarodowy koncern farmaceutyczny) - kreatywność zespołów nie rośnie potęgowo w miarę zwiększania liczebności.

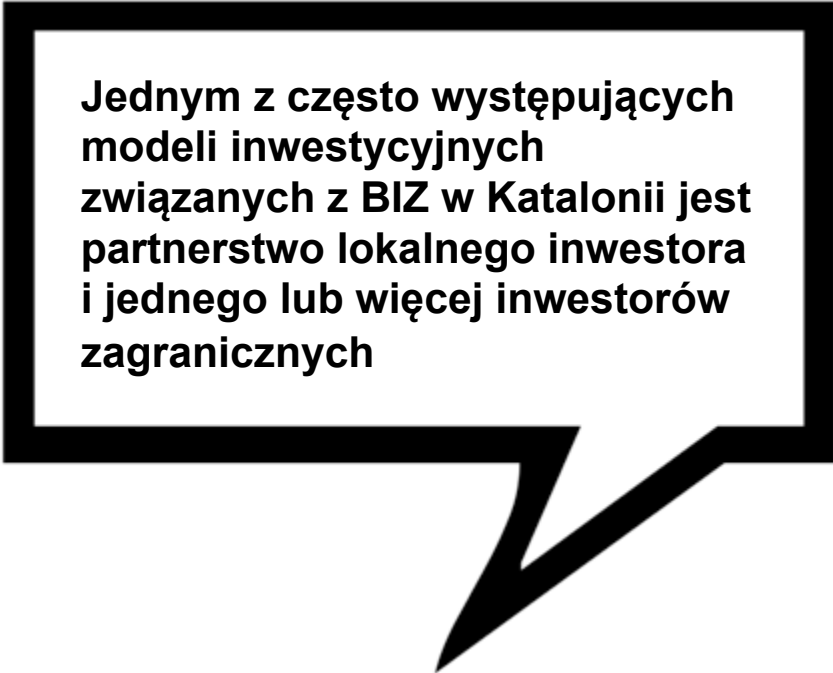
$$2 + 2 = 5$$

Prognozy akcentują również znaczenie faktu, że innowacje powinny być tworzone **w sieciach partnerstw.**

W tym kontekście bardzo **prawdopodobny jest rozwój inicjatyw klastrowych** łączących firmy mikro, małe i średnie, instytucje otoczenia biznesu, podmioty sfery B+R oraz instytucje samorządu terytorialnego.

KATALONIA – INNOWACJE I LOKALNY BIZNES

- **Własna polityka Rozwoju Inwestycji, skierowana pierwotnie na poprawę konkurencyjności firm lokalnych** (pionierski projekt z 1985 r.).
- **Bardzo silny akcent na przyciąganie innowacyjnych projektów.** Obszar badań i rozwoju koncentruje się na medycynie, opiece zdrowotnej i farmacji, a także IT.
- **Zachęty inwestycyjne,** wspierające projekty innowacyjne
- **Promocja owoców współpracy:** np. projektów „flagowych”.



Jednym z często występujących modeli inwestycyjnych związanych z BIZ w Katalonii jest partnerstwo lokalnego inwestora i jednego lub więcej inwestorów zagranicznych

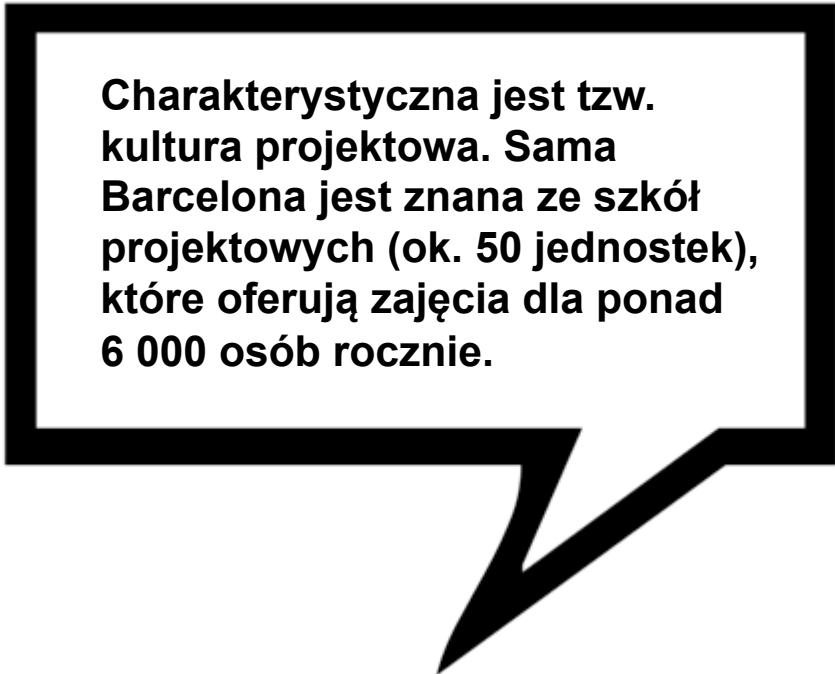
SYSTEM

- ACCIÓ pierwotnie **powołana do wsparcia przedsiębiorstw z Katalonii** w obszarze poprawy konkurencyjności
- **Główne cele:**
 - wspieranie innowacyjności,
 - umiędzynarodowienie biznesu
 - przyciąganie inwestycji napływających
 - „**one-stop shop**” dla projektu inwestycyjnego - jedyny punkt kontaktu inwestora z administracją publiczną.



EDUKACJA

- Katalonia w szczególny sposób akcentuje fakt dopasowania edukacji średniej i wyższej do wymagań biznesu, nie tylko w obszarze badań i rozwoju.
- Innowacje wspiera **system edukacji w zakresie programów edukacyjnych w szkołach średnich i wyższych promujących wsparcie kreatywności, interaktywności, nowych koncepcji i modeli biznesowych**



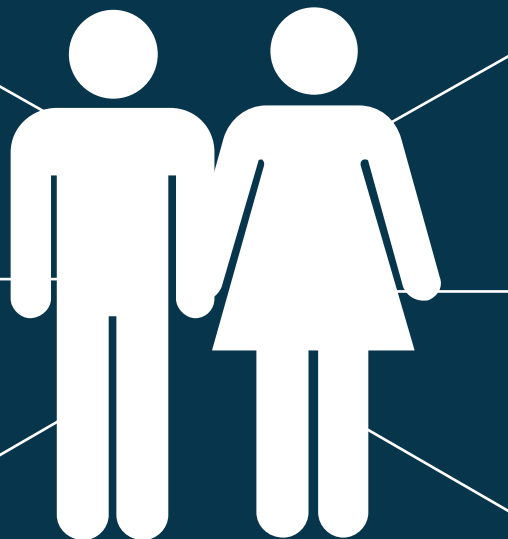
Charakterystyczna jest tzw. kultura projektowa. Sama Barcelona jest znana ze szkół projektowych (ok. 50 jednostek), które oferują zajęcia dla ponad 6 000 osób rocznie.

KOMPETENCJE WYMAGANE W NIEDALEKIEJ PRZYSZŁOŚCI

WNIOSKOWANIE
umiejętność określenia
głębszego sensu lub znaczenia

PRACA
zespołowa

SPRAWNOŚĆ
adaptacyjna



Na podstawie: Erik Brynjolfsson i Andrew McAfee,
Massachusetts Institute of Technology, "Race Against The Machine"

TYMCZASEM W POLSCE

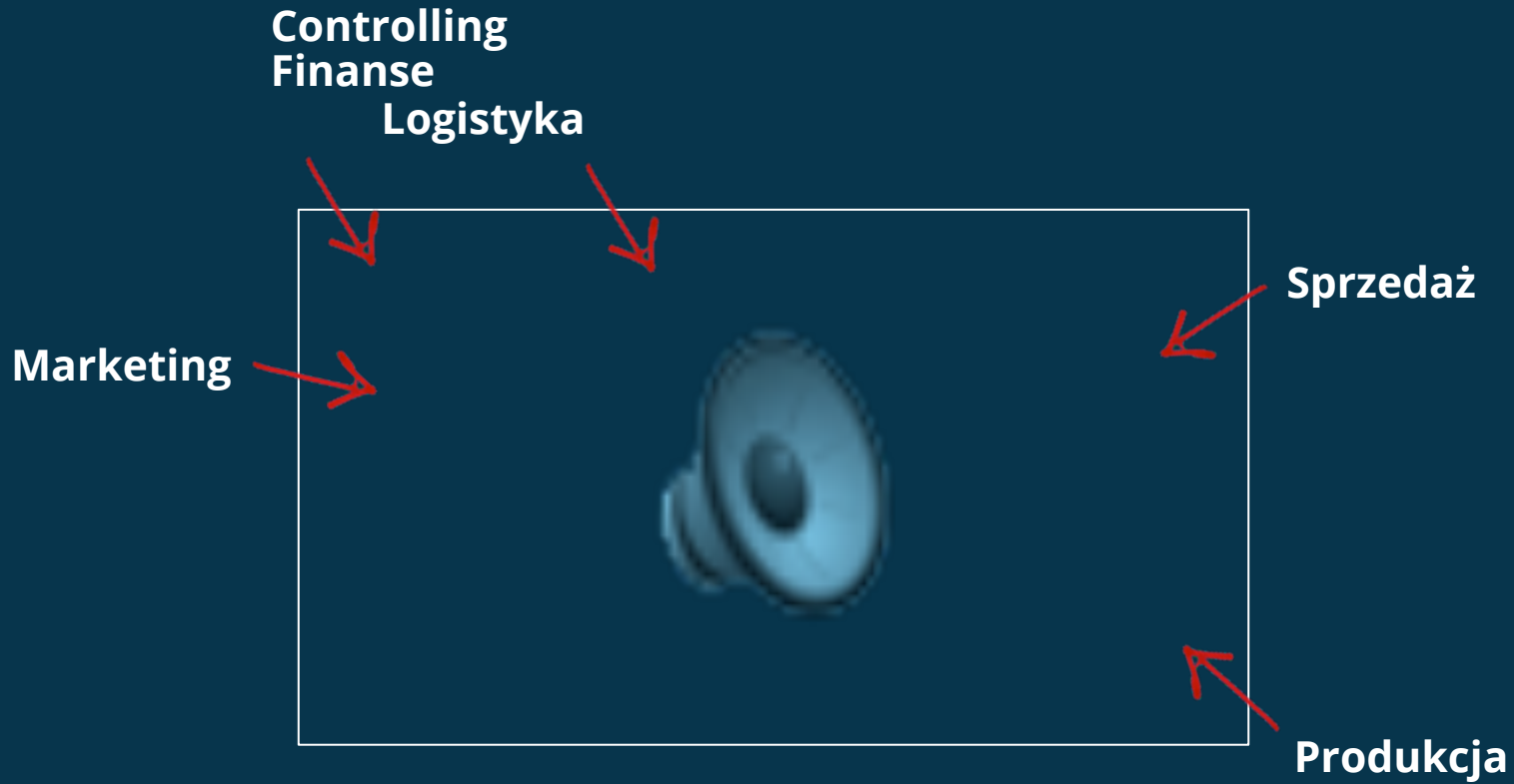
GRZECHY

- **Polityka i procedury** zakłócają wysiłki celem promowania współpracy i innowacji
- Pracowników samorządowych nie uczy się sposobów wprowadzania i odkrywania nowych pomysłów
- Procedury i systemy inne od biznesowych
- **Niechęć do podejmowania ryzyka**, próbowania nowych rzeczy i twórczego rozwiązywania problemów
- Przekonanie, że samorząd ma pracować rzetelnie, nie dostosowywać się do zmieniających się okoliczności
- „Tu i teraz” ważniejsze niż „Podejmujemy decyzje, które przynoszą efekty w dłuższej perspektywie czasowej”



rys. Sławomir Mrozek

WSPÓŁPRACA PO POLSKU



JAK ŽYĆ?

- Animowanie współpracy pomiędzy aktorami ekosystemu innowacji
- zastosowanie modeli biznesowych i instrumentów w zakresie transferu i komercjalizacji technologii w działalności badawczo-rozwojowej przedsiębiorstw
- określenie możliwości biznesowych dla przedsiębiorstw
- przygotowanie do włączenia się w sieci kooperacyjne, oraz do udziału w łańcuchach gospodarki globalnej
- Efektem podjętych działań w ramach projektu będzie intensyfikacja i wzrost znaczenia współpracy sieciowej

INNOWACJA W OPARCIU O POTRZEBY LUDZI

Stale analizować rynek i dane o klientach, wyciągać wnioski, na ich podstawie tworzyć hipotezy i regularnie je testować ...

... współtworząc zespołowo

... angażując ekspertów i wiedzę z zewnątrz

Zrozumieć, kim jest klient i czego potrzebuje ...

Odpowiadać na jego potrzeby i rozwiązywać jego problem w sposób, jaki uzna za najlepszy ...

... nie bojąc się włączać go w proces tworzenia

TROSKA MIŁOŚĆ

ROZWÓJ

RÓWNOWAGA

WSPÓLNOTA

CELEBROWANIE

BYCIE ZROZUMIANYM

PIĘKNO

NIEZALEŻNOŚĆ



BEZPIECZEŃSTWO

AKCEPTACJA

SZACUNEK

PRZYNALEŻNOŚĆ

ZABAWA

INTYMNOŚĆ

...

BYCIE USŁYSZANYM



"We only have two demands!
Why don't people just give us what we want?"

PROJEKTOWANIE PARTYCYPACYJNE

Komunikacja z potencjalnymi użytkownikami, współprojektowanie, zrozumienie kontekstu, długoterminowa współpraca w oparciu o zaangażowanie i empatię, nacisk na aspekty dotyczące wartości, lęków, ambicji itp.

PAMIĘTAJ! MIĘKKIE = TWARDE



**Innowacja? Zapomnij.
Raz spróbowaliśmy.
To nie działa w naszej branży.**

  [TimoElliott.com](https://www.timoelliott.com)

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ I ZAPRASZAM DO ROZMOWY!



Wojtek Ławniczak

T. 502 184 027

E. wojtek@veryhuman.pl

veryhuman.pl



W prezentacji, do celów edukacyjnych, wykorzystałem zdjęcia z unsplash.com, rgbstock.com, robeastblog.wordpress.com oraz rysunki Sławomira Mrożka, Timo Elliotta oraz Alicji Woźnikowskiej-Woźniak