Warszawa, dn. 11.02.2022 r.

Informacja prasowa

**Polskie usługi i produkty IT nie są wystarczająco innowacyjne. Potrzebny jest service design**

Usługi cyfrowe muszą być dobrze zaprojektowane. Ich tworzenie powinno wymagać obecności osób, które specjalizują się badaniu i analizowaniu potrzeb odbiorców. Niestety, service design w Polsce wciąż jest niedoceniany. Zdaniem Stanisława Eysmonta z Altimetrik Polska, negatywnie odbija się to na jakości projektów IT, które nie wykorzystują potencjału kreatywności i innowacyjności.

**Service design - dlaczego to takie ważne?**

Service Design ma na celu maksymalną optymalizację wszystkich procesów, tak by spełniały oczekiwania użytkowników. Nie istotne, czy optymalizujemy procesy i usługi już istniejące czy projektujemy nowe rozwiązanie – ważne, by przeprowadzić taką analizę, która umożliwi stworzenie usługi idealnej.

Źle zaprojektowany interfejs przekłada się na realne straty – uniemożliwia powodzenie wdrażania usługi, blokuje innowacyjność. Przekonał się o tym nawet Facebook.

W 2016 roku zauważył, że użytkownicy zaczęli między sobą zakładać grupy umożliwiające sprzedaż towarów, dlatego uruchomił Facebook Marketplace - platformę, która miała im to ułatwić. Dziś ta platforma to drugi co do wielkości marketplace na świecie (pod względem miesięcznej liczby aktywnych użytkowników lepiej radzi sobie tylko Amazon), ale jej początki wcale nie były obiecujące. Na drodze do sukcesu stał pozornie drobny element: nieefektywny przycisk wyszukiwania.

– *Zorientowaliśmy się, że użytkownicy korzystają z wyszukiwarki wyłącznie w celu znalezienia konkretnej osoby, nie produktów z Marketplace. Dzięki odpowiedniej analizie, dodaliśmy duży przycisk wyszukiwania obok paska wyszukiwania, mimo pewnego oporu ze strony naszego zespołu projektantów. Wpłynęło to pozytywnie na liczbę użytkowników wykorzystujących wyszukiwarkę, a ich liczba utrzymała się na wyższym poziomie nawet po usunięciu przycisku* – wspomina Debi Liu, która była odpowiedzialna za rozwój Facebook Marketplace.

Takie analityczne podejście, charakteryzujące service design, powinno być podstawą każdego projektu.

**Service Design zapewnia lepszą jakość cyfrowych usług**

W Polsce, w kontekście tworzenia usług i aplikacji IT, zwykło mówić się głównie o roli user experience, czyli o projektowaniu dobrych doświadczeń użytkowników. Service design wciąż jest pomijany. Można powiedzieć, że emocje jakie będzie wywoływać produkt wciąż są ważniejsze od jakości samego produktu. I choć service design obejmuje szeroki zakres działań, w tym wstępne badania, wspomniane projektowanie doświadczeń użytkownika (UX) oraz projektowanie doświadczeń klienta (CX), chcąc stworzyć naprawdę innowacyjny projekt, trzeba pójść o krok dalej.

Twórczyni pojęcia service design, Lynn Shostack, już w 1982 roku apelowała, by w procesie projektowania zintegrować produkt z usługą oraz skupiać się na tym, jak czynniki zakulisowe, jak np. zachowanie ludzi w danym środowisku, wpływają na rozwój produktu. Uważała, że zarządzanie fragmentami, a nie całością projektów, jest błędnym podejściem, które sprawia, że firma wolniej reaguje na potrzeby rynku i oczekiwania odbiorców.

Pogląd ten podziela Stanisław Eysmont, service designer w Altimetrik Polska. Eysmont jest doświadczonym ekspertem w dziedzinie Service Design. Swoją wiedzę w tym zakresie poszerzał przy projektowaniu usług w startupach, firmach marketingowych i doradczych oraz w sektorze bankowości. Jest także wykładowcą, który obserwuje bieżące trendy. Jak zauważa, obszarem, który najszybciej wchłania rozwiązania z zakresu service design, jest dziś IT.

– *Service design pomaga stworzyć środowisko, które sprzyja zastanowieniu się nad produktem w sposób nietuzinkowy, ale jednocześnie bezpieczny i kontrolowany. Nie jest tylko dosłownym projektowaniem usługi, ale całościowym projektowaniem całej podróży klienta, co pozwala nie tylko bardziej zrozumieć jego potrzeby, ale otwiera też przed organizacją wiele innowacyjnych ścieżek* – mówi ekspert Altimetrik.

**Polska branża IT potrzebuje kreatywności, a service design może ją aktywować**

Stanisław Eysmont podkreśla, że dzięki zastosowaniu takich metod, jak service design klienci są bardziej zadowoleni, a organizacje odnajdują nowe drogi rozwoju. Ale jego zdaniem w Polsce brakuje specjalistów w tej dziedzinie, co przekłada się na jakość tworzonych rozwiązań.

– *Często widzę, że firmy tworzą z pozoru dobre produkty, które jednak z jakiegoś powodu nie mogą przeniknąć do świadomości szerszej grupy odbiorców. Można by tego uniknąć, gdyby wykorzystać service design* – wyjaśnia Eysmont.

Jak to jest z tą polską innowacyjnością? Z jednej strony, polskie firmy przeznaczają coraz więcej pieniędzy na rozwiązania IT, rynek technologii cyfrowych rośnie w tempie ok. 6-7 proc. rocznie, a przedsiębiorstwa z tego sektora warte są dziś niemal 50 mld zł. Jednocześnie, w raporcie Global Innovation Index, Polska znalazła się dopiero na 40 miejscu z 132 analizowanych krajów, pozostając daleko w tyle np. za Estonią czy Czechami.

Z czego może to wynikać? Jako główne z powodów, Joanna Brzoskowska-Czerepiuk, wykładowca studiów Komercjalizacja innowacji na Uczelni Łazarskiego, wymienia m.in. niedostateczny kapitał inwestycyjny, rozbudowany proces decyzyjny, a także utrudniony kontakt z docelowym odbiorcą, co sprawia, że często produkt rozwija się w oderwaniu od rzeczywistości rynkowej.

Ekspert Altimetrik Polska uważa, że może wynikać to również z tego, że staliśmy się zakładnikami pewnych schematów myślowych.

– *Firmy IT boją się być kreatywne. Taka postawa wymusza bowiem badanie nieznanych terytoriów, co przecież nie od razu musi przekuć się w sukces. A tymczasem błędy to świetni nauczyciele, tylko trzeba je popełniać na wstępnych etapach, gdy projekty są w fazie testów. Poczucie komfortu dają takie metody jak Service Design czy Design Thinking* – twierdzi Eysmont.

Stawiając na service design polskie firmy mogą wiele zyskać. Największą zaletą jego wdrożenia przy tworzeniu projektów IT jest możliwość przeprowadzenia całościowej analizy otoczenia biznesowego. Zespół ma przestrzeń do tego, aby przeprowadzać wywiady, dokonać ważnych obserwacji a nawet eksperymentować, co jest szczególnie ważne, gdy projekt jest jeszcze niedopracowany lub znajduje się na wczesnym etapie rozwoju.

– *Service design minimalizuje ryzyko i koszty, ale również zmienia całą organizację i pozwala jej szybciej reagować na zmiany, zmniejsza awersję na popełnianie błędów i pozwala szybciej tworzyć innowacyjne usługi czy produkty. Przekłada się to nie tylko na większe zyski, ale i na nieustannie nowe szanse dla organizacji i zadowolenie klientów* – tłumaczy Eysmont.

O skuteczności takiego podejścia przekonała się już branża IT za oceanem, gdzie service design jest istotnym elementem projektowania produktów i usług. Tech-giganci: Facebook, YouTube, TikTok, Twitter i LinkedIn, już kilka lat temu zauważyli, że użytkownicy ich aplikacji są zmęczeni używaniem skomplikowanych, rozbudowanych i wolno działających wersji ich rozwiązań i zaczęli tworzyć wersje „Lite” aplikacji, upraszczając ścieżkę interakcji. Patrząc na efekty takiego podejścia, można pokusić się o stwierdzenie, że service design ma przed sobą świetlaną przyszłość. Oby także w Polsce.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pytania dla mediów:

Kamila Szlezyngier

Senior PR Manager

M. 784 398 072

E-Mail: [kamila@all4comms.com](mailto:kamila@all4comms.com)

[www.all4comms.com](https://www.all4comms.com)