



Érdekes living lab kezdeményezésekről lehet olvasni <http://livinglabs.mit.edu/> honlapján

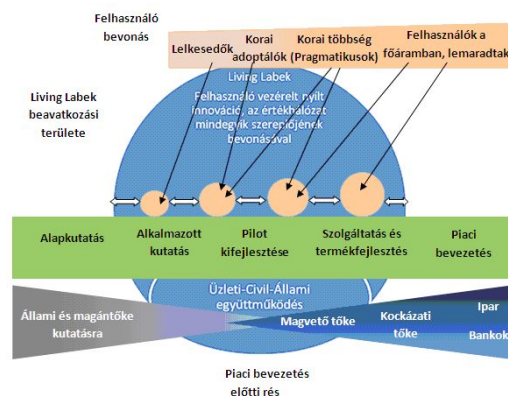
## II./11. fejezet: Az élő laboratóriumokról

Az Európai Bizottság 2006-ban komoly támogatási politikát indított el az **ún. élő laboratóriumok** (Living Lab, LL) és hálózataik fejlesztésére. A feladat az volt, hogy az LL szolgáltatás valós, egyedi élethelyzetekben felmerülő problémák számára nyújtson a lehető legéletszerűbb megoldásokat. Az *Információs Társadalom Főigazgatóság* (INFSO) által adott jellemzés szerint az élő laboratóriumok nyílt innovációs környezetek valós élethelyzetekben, amelyekben a felhasználó által irányított innováció teljesen integrálódik az új szolgáltatások, termékek és társadalmi infrastruktúrák együttalkotási folyamatába.

E nagyon ambiciózus feladat a felhasználónak a lehető legteljesebb aktivitását jelöli ki a termékek létrehozásában. A feladatkitűzés emellett prospektív, mintegy végcélnak is tekinthető. Ezt a nyílt innovációs ökoszisztémát az infrastruktúra, a módszer(tan), a szolgáltatások, valamint a részvétel és kontextus dinamikus kölcsönhatása hozza létre. Infokommunikációs technikára alapozva, az élő laboratórium együttműködő munkakörnyezet alakít ki a legkülönbözőbb feladatok megoldására az eszközrendszer olyan rugalmas alkalmazásával, amelyben a megoldáskeresés technikája, az eszközrendszer csoportosítása közvetlenül, a felhasználókkal interaktívan ellenőrzött irányul a feladat végrehajtására.

E módszer alkalmazása alternatív utakat tesz lehetővé. Törekedhetünk az eszközrendszer rugalmas kialakítására közvetlenül egy egyedi feladat megoldása céljából. **A gyártó célja arra is irányulhat, hogy új termékötletet a fogyasztótól szerezzen be**, vagy prototípusát a felhasználóval interaktívan tesztelje, majd ennek eredményeként alakítsa ki a gyártandó prototípust. Ekkor az LL szolgáltatásának felhasználásával a problémák egyedisége mellett leginkább olyan társadalmi tényezők felismerésére számíthat, amelyek a műszaki konstruktor számára valószínűleg nem jelennek meg releváns paraméterként.

**Az élő laboratóriumok tehát ellenőrzött kutatási platformok (együttműködések).** Az LL a kontextus-tudatos szolgáltatást valósítja meg a felhasználó, mint együttműködő „termelő” aktív részvételével a feladatmegoldás közben létrejövő kölcsönös tanulási folyamat során. Ezzel a tömegtermelés által a termékfejlesztés metodológiájába bevezetett korlátozások egy újabb elemének felszámolásáról van szó. Felhasználó viszont sokféle van. Ezek az „innovációs lánc”, az „innovációs kontinuum” mentén, az innováció különböző fázisaiban lehetnek aktívak.



4. ábra: Interaktív értékteremtés lehetséges fajtái a „felhasználóval” való

*Megjegyzés: Az ábra eligazítást ad a felhasználói típusok és az innováció fázisai közötti korrelációról.*

Az individualizálódó fogyasztói igények kielégítése és a tömegesítéssel együtt járó lehetséges előnyök kihasználásának igénye paradoxonhoz vezet. Az **LL közelítésmód** jó megoldást kínál erre, amikor **valóságos helyzetekben jogos tipizálási lehetőségeket kutat fel**. Példák erre, amikor egymástól távol levő kistelepülések érintkezési problémáit vagy a nagyvárosok egységes kommunikációs rendszerének kialakítását közelítik meg LL perspektívából. További példák: adott területre érkező turisták személyre szabott információval való ellátása, egy bank biztonsági rendszerének kialakítása, személyre szabott nyelvtanítás megoldása vagy éppen egy globális vállalat beszállítóhoz való új, igényes viszonyának kialakítása. Mindegyik esetben fel kell sorakoztatni egy flexibilis eszközrendszert, amelynek a felhasználó által irányított, együttesen ellenőrzött alakításával kielégítő megoldáshoz lehet jutni. A megoldások induktív, lépésről-lépésre haladó módon általánosíthatók, tipizálhatók.



Keressen példákat arra, hogy mikor használható jól a LL?

Nagyon fontos látnunk, hogy az **LL megközelítés vagy módszer NEM célterület-specifikus**, ugyanakkor vannak olyan területek, ahol már gyakorta megjelenik (az egészség ipar/wellness, az infokommunikáció alkalmazása a környezetvédelemben, a turizmus, az energiafelhasználás, a vidék-, kistérség-, városközpont-fejlesztés, a társadalmi integráció erősítése az elektronikus adminisztráció javításával, a média, az elektronikus üzlet, illetve a gyártmányfejlesztés. Az oktatás fejlesztése, az interaktív digitális szórakozás is ígéretes terület. Ha ezek közül valamelyikre mélyebben behatolunk, akkor az egészségipar és wellness területén a megelőzést, a telemedicinát, az ön- vagy az öregekről gondoskodást találjuk. A „**ne a beteg, hanem az információ mozogjon**” elv keretében a megfelelő otthoni ápolás kialakítása arra is irányul, hogy infokommunikációs úton megbízható diagnosztikai adatokhoz lehessen jutni a különböző beteg típusok esetében.

Az LL módszer sokat tud segíteni a megfelelő rendszer kialakításában, hogy az információszerzés megfelelően kontextus-specifikus legyen. Alapvető politikai vízió – különösen Európában vagy az USA-ban – az öregedést problémából bizonyos mértékben előnnyé fordítani. E feladatot csak a megfelelő szereplők aktív részvételével lehet megoldani. Vannak erre LL jellegű próbálkozások, de a feladat, bármilyen sürgető is, döntően még a kijelölés szintjén van.

Viszonylag ritka, hogy az LL megközelítést alkalmazva, a termék/szolgáltatás kialakítása a fogyasztó ötletéből indulna ki. A megvalósult próbálkozások talaján maradva azt mondhatjuk, hogy **ma még a felhasználó-bevonás inkább a szolgáltatás-, termékfejlesztés fázisában megy végbe, tehát tulajdonképpen a végtérkép kipróbálásának interaktív alakítása folyik**. A hálózatok kialakítása sokféle komoly, gazdasági, kulturális, politikai előnnyel kecsegtet. Az Európai Bizottság segítette az **Európai Élő Laboratóriumok Hálózatának** (European Network of Living Labs, ENoLL) létrejöttét, ahogy a tematikus hálózatok kezdeti kialakulását is. A Bizottság 2006 végén hirdette meg ezt a kezdeményezést, aminek ma már 210 tagja van. A hálózat

legfontosabb feladata az, hogy „keltető” vagy „bróker” legyen, és fontos szerepe alakulhat ki a módszer- és terméktranszfer területén is.

Az élő laboratórium szerepét az eddigiekben a humán végfelhasználók esetében emlegettük. Természetes viszont, hogy a termelés egyes szereplői közötti (az un. B2B) **kölcsönhatásokban is létrejöhet LL jellegű együttműködés**, ahogy, pl. a beszállító és felhasználó között már bemutattuk. Fontos látnunk, hogy nemcsak a **humán végfelhasználók, hanem cégek is lehetnek fogyasztói partnerek**. Külön kitérünk az LL módszer fontosságára a kkv-k esetében. A kkv-kat fontos megkülönböztetnünk abból a szempontból, hogy szolgáltatóként részei lehetnek-e az LL szolgáltató környezetnek, vagy, hogy az élő laboratóriumok számukra hiányzó szolgáltatás igénybevételi lehetőségét jelentik-e. Érdemes megemlítenünk a kkv-k tipikus gyengeségeit, ha róluk, mint az LL szolgáltatás lehetséges fogyasztóiról van szó.

A **kkv-k** általában nem képesek a számukra szükséges kiegészítő kompetenciák vertikális integrációjára, általában nincs megfelelő kutatási-fejlesztési részlegük, nem tudják validálni a termékeiket, **rossz hozzáférhetőségük van a tudásforrásokhoz, kicsi az együttműködési, különösen a nemzetközi kooperációs képességük**, piackutatási hozzáértésük stb. Azok az országok vagy régiók, ahol szeretnének megjelenni, eltérő struktúrákat és dinamikákat mutatnak. Az **élő laboratóriumokkal való kapcsolat hidat** biztosíthat számukra.

Az **INFSO értékelése** szerint az olyan, jelenleg **fragmentált területeken**, mint az **e-egészség** vagy az **e-üzlet**, az **élő laboratóriumok segítséget** tudnak nyújtani abban, hogy a felhasználói tapasztalatok érvényesítése globális vezető piaci helyzethez juttasson cégeket. Ami az innovációpolitika szerepét illeti, a Bizottság maga is szervezetfejlesztési és szakpolitikai, részben politikai kísérletezést folytat az élőlaboratóriumok támogatásával. Különösen fontos számára a kkv-reláció.

**Az LL tehát sajátos próbálkozás a termelő által dominált termék-, szolgáltatásfejlesztésnek a felhasználó aktív részvételével, általa uralt fejlesztéssé alakítására.** Az élő laboratóriumok elterjedéséhez támogatás, kezdeti pénzügyi segítség, és jogi szabályozási keret szükséges. Szakpolitikai, politikai keret lehet, pl. a regionális fejlesztés, a fejlesztési ügynökségek lehetőségeinek kihasználása az LL megközelítés elterjesztésére.

A nyílt innováció minden fajtája gyorsan terjed, de módszertana ma még csak heurisztikai szintű. E fejezet a nyílt innováció már látható és eléggé nem hangsúlyozható stratégiai jelentőségét igyekezett megmutatni. Módszertanilag tekintve viszont a próba-hiba metodikán alapuló kísérletezés ma még a döntő, és alig van megszürt ismeretünk arról, hogy milyen vállalatoknak, milyen közegben, mi lehet a jó út. **A vázolt heurisztikák (modellek, tipizálások) módszerbeli elemet adnak a pusztá próba-hiba típusú próbálkozásokhoz.**