



PROGRAM SZKOLENIA

TYTUŁ SZKOLENIA: Projektowanie zorientowane na człowieka

GRUPA DOCELOWA: członkowie korpusu służby cywilnej zaangażowani w projektowanie usług (wewnętrznych i zewnętrznych), produktów i polityk publicznych, pracownicy odpowiedzialni za tworzenie innowacji i strategii, zatrudnieni w ministerstwach, KPRM, urzędach centralnych, urzędach terenowych na szczeblu wojewódzkim i powiatowym.

CEL GŁÓWNY: przygotowanie uczestników do zaplanowania i przeprowadzenia procesu projektowania usług, zgodnie z założeniami metody Design Thinking i podejściem Human Centered Design (projektowanie skoncentrowane na człowieku).

EFEKTY SZKOLENIA: Uczestnicy po ukończeniu szkolenia:

- znają etapy procesu projektowego Design Thinking,
- znają różnice między design thinking a service design,
- potrafią zaplanować badania na potrzeby projektowania usług,
- znają narzędzia i techniki wykorzystywane w procesie projektowym, na etapach definiowania i ideacji,
- potrafią dobrać i stosować narzędzia wykorzystywane w różnych etapach procesu projektowego,
- znają metody prototypowania i testowania rozwiązań,
- potrafią zaplanować proces projektowy mający na celu udoskonalenie lub opracowanie nowej usługi.

METODY DYDAKTYCZNE: wykład, dyskusja moderowana, praca w grupach, praca indywidualna.



ŚRODKI DYDAKTYCZNE: prezentacja multimedialna, ćwiczenia, instrukcje do ćwiczeń, praca na współdzielonej tablicy (aplikacja Miro), pre-test i post-test, zadanie przed szkoleniem i po szkoleniu.

LICZBA GODZIN DYDAKTYCZNYCH: 12

Zadanie przed szkoleniem				
<p>Wysłanie trenerce krótkiego opisu dwóch usług, z których skorzystał uczestnik szkolenia w ciągu ostatniego miesiąca: jednej, z której był zadowolony i jednej, która nie spełniła jego oczekiwań (na udostępnionym wzorze krótkiego opisu, z instrukcją do zadania i podanymi przykładami).</p> <p>Założenie konta w programie Miro i poznanie podstawowych funkcjonalności programu (na podstawie przesłanej propozycji filmów instruktażowych, z którymi uczestnicy mogą zapoznać się przed szkoleniem).</p>				
Lp.	Temat (części szkolenia)	Metoda dydaktyczna	Czas (godzi ny dydakt yczne /min)	Uwagi (środki dydaktyczne)
Dzień pierwszy				
1.	<p>Wprowadzenie do szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie się trenerki • Omówienie agendy szkolenia i spraw organizacyjnych • Zapoznanie uczestników z technicznymi aspektami użytkowania platformy, na której odbywa się szkolenie • Określenie zasad podczas szkolenia online • Pre-test 	<p>Prezentacja, dyskusja moderowana, praca indywidualna</p>	30 minut	Prezentacja multimedialna, pre-test



	<ul style="list-style-type: none"> Zapoznanie się z uczestnikami szkolenia - przedstawienie się uczestników 			
2.	<p>Wprowadzenie do Human Centered Design (projektowania skoncentrowanego na człowieku)</p> <ul style="list-style-type: none"> Definicja usługi – omówienie koncepcji projektowania usługi jako odpowiedzi na potrzeby człowieka Znaczenie jakości doświadczenia dla odbioru usługi – wprowadzenie pojęcia UX (User experience – projektowanie doświadczenia) Kluczowe czynniki mające wpływ na jakość doświadczenia (odwołanie do zadania przed szkoleniem) Omówienie różnicy pomiędzy design thinking i service design Omówienie przykładów usług publicznych, pod kątem analizy doświadczenia użytkownika 	Dyskusja, wykład, praca indywidualna	1 godz. dyd. 15 minut	Prezentacja multimedialna, ćwiczenie do pracy indywidualnej
3.	<p>Proces projektowy design thinking</p> <ul style="list-style-type: none"> Omówienie 5 etapów procesu projektowego (empatia, definiowanie, ideacja, prototypowanie, testowanie). Omówienie zasad prowadzenia procesu projektowego i ich wpływu na efektywność prac: iteracyjność, praca zespołowa, koncentracja na użytkowniku Podział na dwa zespoły (na potrzeby dalszych ćwiczeń grupowych) i wybór 	Wykład, praca w zespołach	30 minut	Prezentacja multimedialna, dyskusja w zespołach projektowych – wybór tematu projektowego



	tematu projektowego w każdym z zespołów			
4.	Empatia – prowadzenie badań projektowych <ul style="list-style-type: none"> • Omówienie popularnych metod badań projektowych (IDI, fokusy, obserwacje, desk research) • Omówienie zalet i ograniczeń różnych metod badań projektowych • Źródła wiedzy na potrzeby projektowania – omówienie i ćwiczenie grupowe – identyfikacja różnych źródeł wiedzy o potrzebach użytkowników usług 	Dyskusja, mini wykład, praca w zespołach	1 godz. dyd. 15 minut	Prezentacja multimedialna, ćwiczenie zespołowe
5.	Definiowanie – analiza informacji o odbiorach usług <ul style="list-style-type: none"> • Omówienie narzędzi Persona i Mapa empatii – zasady pracy z narzędziami, przykłady wykorzystania narzędzia • Przedstawienie instrukcji do ćwiczenia grupowego: opracowanie Persony z elementami Mapy empatii i praca grupowa nad ćwiczeniem • Omówienie metody pracy Jobs-to-be-done (Zadania do wykonania) • Przedstawienie instrukcji do ćwiczenia grupowego: opracowanie Jobs-to-be-done i praca grupowa nad ćwiczeniem 	Dyskusja, mini wykład, praca w zespołach	2 godz. dyd.	Prezentacja multimedialna, dwa ćwiczenia zespołowe
Dzień drugi				
6.	Propozycja wartości i Ideacja <ul style="list-style-type: none"> • Omówienie narzędzia Propozycja wartości – zasady pracy z narzędziami, 	Dyskusja, mini wykład,	2 godz. dyd.	Prezentacja multimedialna,



	<p>przykłady wykorzystania narzędzia, przykłady poprawnie zdefiniowanej propozycji wartości</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie instrukcji do ćwiczenia grupowego: zdefiniowanie propozycji wartości i grupowa praca nad ćwiczeniem • Prezentacja różnych metod rozwijania koncepcji projektowych – etapu ideacji • Prezentacja metod porządkowania i analizowania pomysłów: diagramy podobieństwa (affinity diagrams), analiza kosztów i korzyści, analiza NUF (new-usability-feasibility czyli innowacyjność – użyteczność – wykonalność) • Ćwiczenie zespołowe: generowanie pomysłów na rozwiązania i analiza pomysłów z wykorzystaniem wybranej przez zespół metody 	praca w zespołach,		dwa ćwiczenia zespołowe
7.	<p>Prototypowanie i testowanie pomysłów</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezentacja i omówienie różnych metod prototypowania i testowania usług • Prezentacja przykładów testowania usług • Zasady planowania i prowadzenia testów pomysłów z użytkownikami • Przedstawienie instrukcji do ćwiczenia grupowego: opisanie zakresu testów dla wybranego pomysłu i grupowa praca nad ćwiczeniem 	Prezentacja, praca grupowa	1 godz. dyd. 15 minut	Prezentacja multimedialna, ćwiczenie zespołowe



8.	Ścieżka usługi <ul style="list-style-type: none"> • Customer Journey Map (Ścieżka użytkownika/ ścieżka usługi) – omówienie narzędzia i możliwości wykorzystania go w praktyce na różnych etapach procesu projektowego • Prezentacja przykładów Customer Journey Map • Ćwiczenie grupowe – opisanie ścieżki wybranej usługi publicznej dla określonego użytkownika • Dyskusja o możliwościach wykorzystania narzędzia w praktyce pracy uczestników szkolenia 	Prezentacja, dyskusja, praca grupowa	2 godz. dyd.	Prezentacja multimedialna, ćwiczenie grupowe
9.	Zakończenie szkolenia <ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie szkolenia – dyskusja o możliwościach stosowania metody design thinking w praktyce pracy uczestników szkolenia • Ocena szkolenia przez uczestników – ankieta ewaluacyjna • Post-test 	Dyskusja moderowana, ankieta	30 minut	AIOS, post-test

Zadanie po szkoleniu

Opracowanie ścieżki użytkownika dla osoby o określonym profilu (profile opisane przez trenerkę), związanej z korzystaniem z usługi, która jest realizowana przez urząd, w którym pracuje uczestnik szkolenia.

Samoocena opracowanej ścieżki na podstawie porównania z udostępnionymi przez trenerkę przykładami ścieżek użytkownika oraz listy pytań kontrolnych, nawiązujących do instrukcji do opracowania ścieżki.



Przykłady pytań kontrolnych służących do samooceny opracowanej ścieżki (około 10 pytań):

- czy ścieżka uwzględnia etapy związane z poszukiwaniem informacji jak skorzystać z usługi?
- czy podczas opracowywania ścieżki uwzględnione zostały umiejętności użytkownika (np. kompetencje cyfrowe w zakresie poszukiwania informacji w Internecie)?