

Informacje o programie gov_lab

aktualizacja: 08.01.2020

CELE:

Program gov_lab ma za zadanie przybliżyć metodę projektowania usług skierowanych do przedsiębiorców. Program oparty jest o metodologię *service design* oraz *design thinking* dopasowaną do potrzeb instytucji publicznych. Dodatkowym celem jest zaznajomienie uczestniczek/ów z innowacyjnymi metodami pracy w administracji (w formie wykładów). Produktem programu jest każdorazowo kompletna koncepcja instrumentu wsparcia dla przedsiębiorców opracowana wraz z planem wdrożenia.

Program zorganizowany jest wg. czterech etapów:

I. Empatia

Na tym etapie uczestnik dowiaduje się:

- jak badać potrzeby i problemy odbiorców naszej usługi.
- jak zbierać informacje od interesariuszy z interesariuszami, a więc wszystkimi osobami, których projektowane rozwiązanie będzie dotyczyć
- jak mapować ekosystem, w którym będzie funkcjonować nasza usługa.
- Jak mapować ograniczenia formalne

A ponadto:

Jak tworzyć interdyscyplinarny zespół projektowy: jak rozpoznawać swoje mocne strony i wzajemnie wspierać się swoją wiedzą i doświadczeniem.

II. Definicja

Na tym etapie uczestnik dowiaduje się jak porządkować zebraną wiedzę o użytkownika.

Uczy się klastrowania spostrzeżeń oraz wyciągania wniosków z analizy.

Te umiejętności służą mu do redefinicji początkowego wyzwania projektowego i nakreśleniu kierunków projektowych.

III. Rozwijanie

Etap pracy kreatywnej i testowania rozwiązań.

Praca wykonana na poprzednim etapie zostaje teraz przekuta na różnorodne koncepcje rozwiązań.

Uczestnicy uczą się podstaw pracy kreatywnej oraz zasad prototypowania usług.

Następnie pod okiem facylitatora planują testy oraz opracowują narzędzia badacze. Podobnie jak w fazie I. Empatia uczestnicy samodzielnie wykonują testy prototypów, najczęściej w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych. Czasami także uczestniczą w grupach fokusowych prowadzonych przez facylitatorów.

Testowanie odbywa się w dwóch rundach, czyli iteracjach. Po każdej z nich uczestnicy spotykają się na warsztatach w celu zebrania wniosków i poprawienia prototypu.

IV. Planowanie

Na tym etapie uczestnicy przy wsparciu facylitatora planują wdrożenie zaprojektowanego rozwiązania. Uczestnicy uczą się jak w uporządkowany sposób przyporządkować działania adekwatnych osób/zespołów w instytucji do poszczególnych kroków usługi. Stworzony dokument jest rodzajem „roadmapy”, która ma pomóc w realizacji usługi po zakończeniu programu gov_lab.

FORMUŁA:

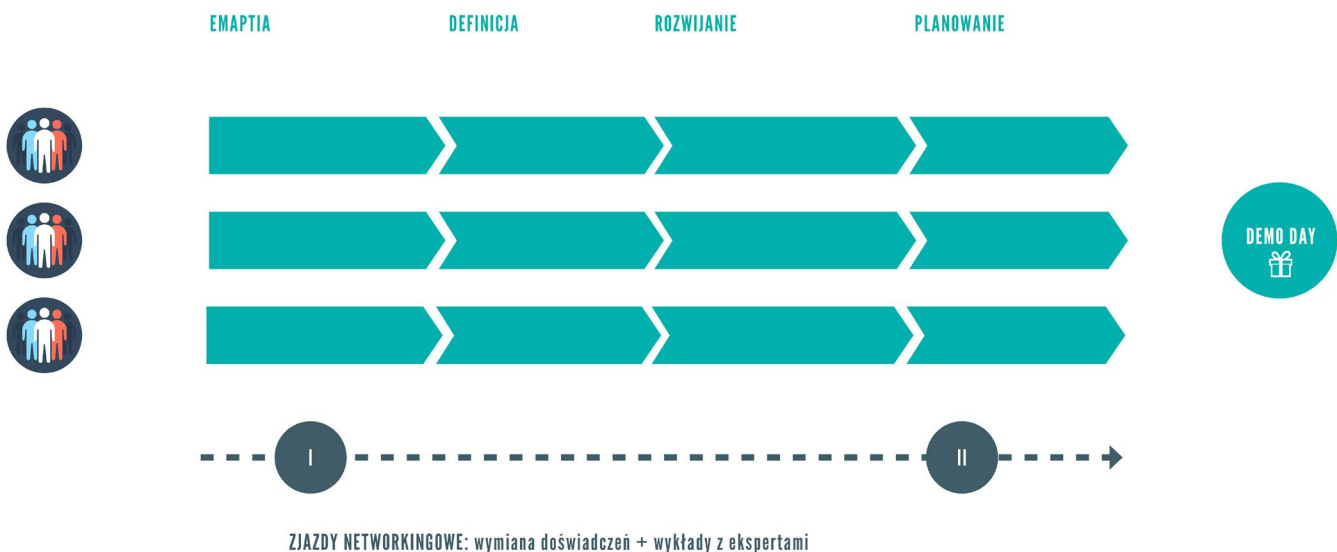
Przez okres ok. czterech miesięcy uczestnicy programu pracują w zespołach powołanych przez swoje instytucje nad usługami dla przedsiębiorców zgłoszonymi jako temat procesu.

Praca uczestników wspierana jest przez doświadczonych projektantki/ów usług. Zapewniają one poprawność stosowanej metodologii oraz stosowanych narzędzi projektowych.

Każdorazowo w programie biorą udział trzy zespoły, które pracują równolegle nad swoimi wyzwaniami. W trakcie programu mają miejsce dwa zjazdy oraz Demo Day, kiedy to zespoły spotykają się w Warszawie podczas wspólnych wykładów oraz w trakcie wspólnej kolacji.

Na zakończenie programu powstaje kompletna koncepcja instrumentu wsparcia dla przedsiębiorców opracowana wraz z planem wdrożenia. Zazwyczaj wymagana jest dodatkowa praca zespołu po zakończeniu udziału w gov_lab w celu dopracowania dokumentacji na potrzeby ostatecznego wdrożenia usługi przez instytucję.

FACYLITOWANY PROCES PROJEKTOWY ok. 4 miesiące



EFEKTY PROGRAMU GOV_LAB

Na zakończenie programu uczestnicy wyjdą z kompletną koncepcją instrumentu wsparcia dla przedsiębiorców.

Jednocześnie uczestnicy posiadają praktyczną wiedzę o przebiegu procesu projektowania usług publicznych: potrzebny czas oraz produkty kolejnych kroków.

Poznają terminologię oraz narzędzia stosowane w procesie. Nauczą się podstaw prowadzenia badań jakościowych oraz tworzenia prototypów usług.

Będą w stanie ocenić jakiego rodzaju zadanie w ich instytucji może zostać zrealizowane przy pomocy takiego procesu.

Będą gotowi do samodzielnego zamówienia usługi projektowania na potrzeby swojej instytucji.

Program gov_lab nie jest kursem na moderatora. W celu nabycia umiejętności niezbędnych do samodzielnej moderacji należy odbyć niezależne, dedykowane szkolenie trenerskie.

PROGRAM: ok. 4 miesięcy*				
Etap procesu	Zjazd	Aktywności	Czas	Lokalizacja***
EMPATIA	Zjazd I	I dzień: <ul style="list-style-type: none"> Warsztat wprowadzający do metody design thinking; Wykład + sesja Q&A: Innowacje w administracji 	2 dni	Warszawa
		II dzień: Warsztat 01 Redefinicja wyzwania		
		Warsztat 02 Planowanie badań	6-7 h	lokalnie
		Badania jakościowe z użytkownikami (praca indywidualna uczestników)	ok. 2 tyg.**	lokalnie
DEFINICJA		Warsztat 03 Omówienie wyników badań	6-7 h	lokalnie
		Warsztat 04 Redefinicja wyzwania i Propozycja wartości	6-7 h	lokalnie
ROZWIJANIE		Warsztat 05 Kreowanie i prototypowanie	6-7 h	lokalnie
		Testowanie I runda (praca indywidualna uczestników)	ok. 2 tyg.**	lokalnie
		Warsztat 06 Podsumowanie testów I	6-7 h	lokalnie
		Testowanie II runda (praca indywidualna uczestników)	ok. 2 tyg.**	lokalnie
		Warsztat 07 Podsumowanie testów II	6-7 h	lokalnie
PLANOWANIE	Zjazd II	Warsztat 08 Planowanie wdrożenia Wykład + sesja Q&A: Innowacje w administracji	2 dni	Warszawa
	Zjazd III	Demo Day: <ul style="list-style-type: none"> Prezentacja rozwiązań Wykład podsumowujący 	1 dzień	Warszawa

* Program jest każdorazowo uzgadniany z harmonogramem operatora. Podany program może zatem ulec zmianom.

** Dwa tygodnie przeznaczone na badania lub testy oznacza okres w jakim należy je przeprowadzić. Czas pracy jaki realnie przypada na jednego członka zespołu jest opisany poniżej w sekcji „Zaangażowanie na 1 członka zespołu”.

*** Wskazane lokalizacje warsztatów mogą się zmienić. np. Warsztat 05 Kreacja i Prototypowanie może odbyć się w Warszawie. Niezmienna pozostaje lokalizacja zjazdów oraz Demo Day.

Orientacyjne zaangażowanie na 1 członka zespołu:

- Udział w 8 warsztatach (po ok. 6-7 h); część warsztatów odbywa się w trakcie zjazdów
- Udział w dwóch zjazdach (po 2 dni)
- Udział w Demo Day (1 dzień)
- Udział w spotkaniach zespołu projektowego (po ok. 4h), organizowanych wedle potrzeb Uczestników w ich siedzibie, bez facylitacji
- Zbieranie materiałów: raportów, analiz itp. na potrzeby projektu – *desk research* (ok. 4 h)
- Rekrutacja 1 uczestnika badań diagnostycznych z użytkownikami oraz 1-2 uczestników do testów
- Przeprowadzenie i spisanie do 3 wywiadów z użytkownikami – 1 diagnostyczny i 1-2 testujące (wywiad ok. 1,5 h, spisywanie 3 h)
- Udział w grupie fokusowej (jeśli się odbędzie) jako element testów z użytkownikami (ok. 3-5 h)