



2. Forum
Praktyków
Partycypacji
28-29 maja 2015 r.

Tytuł sesji	Service design thinking, czyli od pomysłu do prototypu razem z mieszkańcami
Prowadzący	Marta Grochowska , Engage Warsaw Michał Szewczyk , Engage Warsaw
Reporterka	Maja Durlik , Pracownia Badań i Innowacji Społecznych "Stocznia"
Termin	28 maja 2015 (czwartek), godz. 12:45-14:45

Przebieg sesji:

- Wprowadzenie teoretyczne - czym jest service design thinking? W dużym skrócie: sposób wypracowywania rozwiązań dopasowanych do potrzeb mieszkańców
- Użytkownik/odbiorca w centrum zainteresowania
- Metodologia "double diamond": brief → planowanie → prototypowanie
- Narzędzia wykorzystywane podczas planowania: mapa interesariuszy ścieżka klienta, tworzenie person, storyboardy (ważne jest przedstawienie pomysłu w formie graficznej), prototypowanie (papierowe, kartonowe), service origami (2D), odgrywanie scenek, prototypowaniei przyszłości (popularne w UK)
- Przykład procesu prowadzonego na zlecenie Tatrzańskiego Parku Narodowego
- W podejściu kluczowe jest prototypowanie (na jak najwcześniejszych etapach prac), które pozwala uniknąć wielu pułapek na które narażeni są uczestnicy podobnych procesów. Fizyczna manifestacja pomysłu ukierunkowuje dyskusję i pozwala wyjść poza abstrakcyjne spory. Współtworzenie prototypu gwarantuje uczestnikom poczucie poczucie współwłasności i silniejsza identyfikację z powstałym rezultatem.
- Można prototypować pojęcia abstrakcyjne (marzenia, przyszłość)
- W całym podejściu ważne jest założenie otwartości na wprowadzanie zmian (interacji);

CZEŚĆ WARSZTATOWA

- praca w grupach nad modelem wiaty przystankowej
- prezentacje prototypów
- feedback od innych grup

- ulepszanie prototypu zgodnie ze wskazówkami od innych uczestników

Najważniejsze wątki poruszane w czasie sesji:

- jak prototypowanie ma się do partycypacji? jak i w których momentach może zostać wykorzystane?
- na ile ten model pracy da się zastosować przy zagadnieniach mniej "infrastrukturalnych" (np. regulamin budżetu)
- jak pracować nad wypracowaniem wspólnej koncepcji pracując z różnymi grupami interesantów (dzieci i pracownicy parku - kiedy ich wizje mają szansę się zderzyć?)
- różnica między prototypowaniem w biznesie a podejściu service design thinking - nacisk na niskokosztowe prototypy pokazywane we wczesnych fazach; umożliwia dużo większe zaangażowanie odbiorcy na wczesnym etapie