

# SERVICE DESIGN WORKSHOP

JAK TO BUDE VYPADAT A CO OD NĚJ ČEKAT?

ERIK VANĚK, 20.2.2025

[359416@mail.muni.cz](mailto:359416@mail.muni.cz)

# ÚVODNÍ HODINA

- Začátek je důležitej!
- Něco jako zkušebka?
- Zhodnotte si zajímavost
  - Budu rád když zůstanete
  - Nebudu se zlobit když odejdete a uvolníte místo
- Něco nedává smysl? Ozvěte se!

# CO ČEKAT V KURZU

- Design 🔥
- Společnou práci a **workshopy**
- Týmový projekt
- Vzájemné sdílení a reflexe procesu
- Prostor pro to říkat „Nevím“
  - Nevědění → „*Needs more insight*“
- A priori vzájemná důvěra a respekt

# CO OD KURZU NEČEKAT

- Dominanci frontální výuky
- „*A for effort*“ hodnocení
- Nejsem továrna na pravdu a vědění
- Babysitting – jste tu dobrovolně a dospělí

# CO ČEKAT DNEŠKA

- Představení se navzájem
- Co se bude dít v semestru
- Požadavky na ukončení
- Projekty a jejich téma
- Rozdělení do týmů
- Žádosti o výjimky

# OSLOVÁVNÍ

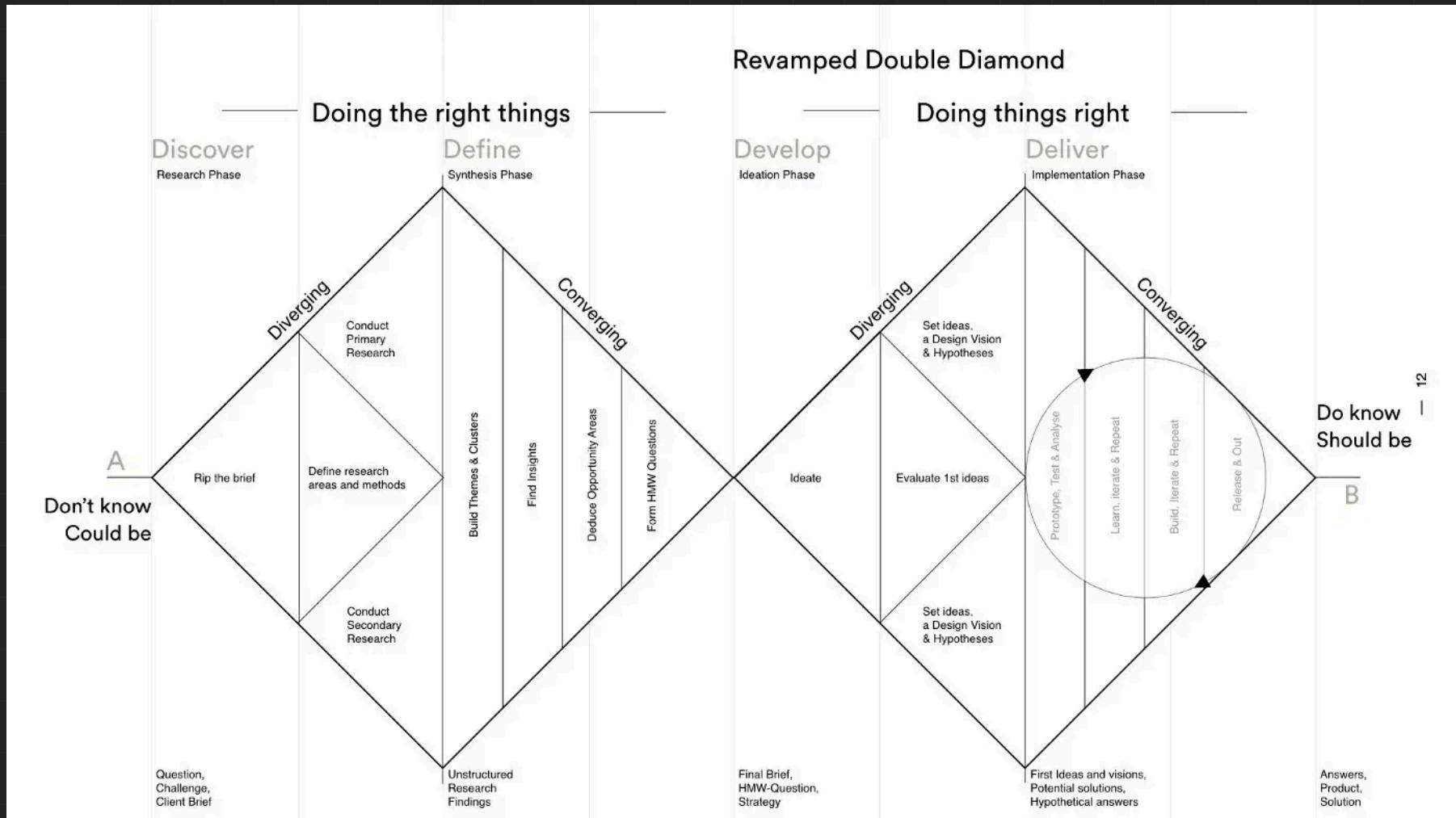
VELKÝ TÉMA



# SERVICE DESIGN? 🤔

# BUZZWORD?





Double diamond, zdroj: [The fountain institute](#)

# PROČ JSEM TADY?

- Protože mě oslovil Roman 
- A taky jsem si už prošel
  - Startupy, scale-upy, ministerstva, nezisk
- Z různých perspektiv
  - Engineering, product management, design
- „Jack of all trades, master of ...“
- G. B. Shaw: „*Kdo umí, umí, kdo neumí, ...*“

# PŘEDSTAVENÍ II

- Už jsem to říkal na Kiskfóru a na DISRI
- FI MUNI (počítačová grafika)
- Engineering
- Hydroponie (software, design a product)
- Veřejná správa – převážně service design
- Aktuálně – ML/AI scale-up, MPSV a MV pro nejvyššího tajemníka
- Plus mezitím nějak KISK I (fail) a KISK II online (ted')

# CO SI OD TOHO SLIBUJU JÁ?

- Kreativita a experimentování
- Rád předám, co jsem už zjistil
- Chci se učit od vás!
- Utříbení myšlenek a postupů
- Že nebudem jen zamračený a že to bude i trochu sranka 

# ÚVODNÍ KOLEČKO



- Populární technika!
- Vezměte si čas, není potřeba spěchat
- Kdo jste?
- Proč tu jste?
- **Co od kurzu čekáte a chcete si odnést?**
- Jak svým rodičům nebo lidem mimo obor vysvětlujete rozdíl mezi dobrým a špatným designem?

# PODMÍNKY UKONČENÍ

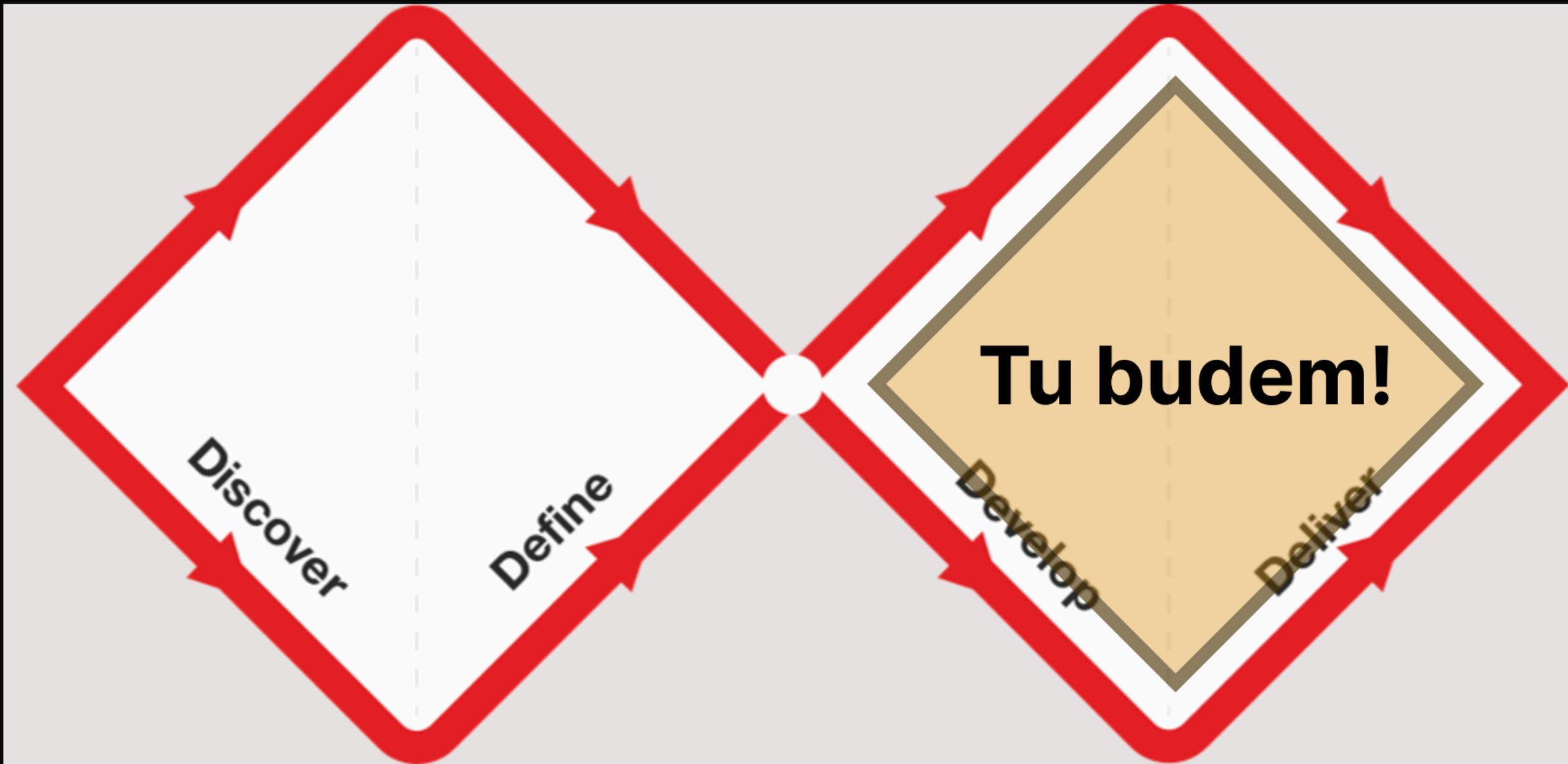
- Povinná účast **asoň 4 z 6** bloků
- Neúčastnите se kvůli mě
- Struktura hodin staví na aktivní účasti
- Pls chod'te ❤️
- Týmový projekt
- Individuální reflexe

# LOGISTIKA

- Interaktivní osnova
- Budu otevírat průběžně
- Organizace, studijní materiály, zadání, doprovodné texty
- MS Teams 😊
- Je nějaká lepší varianta?
- Ideálně veškerá komunikace tam

OTÁZKY?

**PAUZA?**



# PROJEKTY

- Budeme spíš v 2. diamantu
- Hledání cest a nástrojů, *jak by něco šlo vyřešit*
  - Ale nechceme solucionismus
- ideace, iterace, prototypy, inkrementy, testování
- **Cílem není výsledek, ale volba vhodné cesty**
- Cíl je se něco naučit, ne doručit (to by byl hezký benefit)

# PROJEKTY II

- Minimálně (a ideálně) 4 lidi v týmu
- Vychází z existujících výzkumů
  - Případně lze udělat rychlý krátký výzkum v jeho průběhu
- Na jejich výstupy výzkumů navážeme:
  - ideací
  - prototypováním
  - testováním

# KAŽDÝ TÝM SI PROJDE

- Důkladným porozuměním problému
- Ideací nápadů a možných řešení
- Prioritizací nápadů a výběr těch nejlepších 🤔
- Tvorbou jednoho nebo více prototypů
  - Budu rád když si vyzkoušíte AI-asistované prototypování
  - Nejde ani tak o hype ale o to si to ošahat
- Testováním vytvořených nástrojů
- Formulací "byznys" casu (i přes absenci byznys témat)

# TÉMATA PROJEKTŮ

- Ideálně – **Máte něco v šuplíku?**
- Co mám za téma:
  - Informovanost lidí o sociálně-zdravotních službách
  - Inovace ve veřejné správě
  - Digitalizace v neziskové sféře
  - Provázení rozvodů pro minimalizaci dopadu na děti

# CÍL PROJEKTŮ

- Prakticky navázat na existující výzkum
- Iterativní a inkrementální spolupráce a tvorba
- Aktivní práce se zpětnou vazbou
- Prototypy jako nástroj výzkumu
- Ideální formát výstupu – **business case**

# 1. INFRMOVANOST O SOCIÁLNĚ-ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH

- Projekt Access 4 all pro JINAG
- Týká se nás všech – někoho dřív, někoho později
- Lidé řeší své životní situace pozdě
  - Neví, že neví
  - Strach, stigma, ...
- Životní situace na pomezí sociálních a zdravotních služeb
- Potřeba kvalitního průvodcovství
- Přetíženost sítě služeb kvůli nízké informovanosti

# 1. INFORMOVANOST O SOCIÁLNĚ-ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH

- Poptal Jihomoravský kraj
- Rozhovory s klienty služeb, lidmi ze služeb i veřejné správy
- 11 výhledů popisujících problém a jeho aspekty
- K dispozici je i krátká výzkumná zpráva
- Rád uvidím, co v tom vidíte a já jsem neviděl!

## VÝHODY

- Téma, kterému rozumím
- Hodně příležitostí
- Původně z prostředí JmK, potenciál škálovat dále
- Umím pomoci s kontakty

## NEVÝHODY

- Kam s výstupy?
- Citlivé téma
- Možná trošku obecné téma
- Nebojte se si ho úžejí vymezit (např. vybrat jen několik vhledů, ...)

## 2. INOVACE VE STÁTNÍ SPRÁVĚ

- Výstup z kurzu Úvod do uživatelského výzkumu na DIS programu
- K dispozici zde a zde jako PDF
- Zajímalо nás jak se daří inovátorům a inovátorkám v české státní správě
- Co potřebují, co jim pomáhá, co omezuje a čemu musí čelit
- Výstupem je 12 vhledů, které popisují prostředí, v němž se pohybují

## VÝHODY

- Živé téma – aktuálně připravujeme navazující workshop pro MV
- Téma, kterému rozumím a dost mě zajímá
- Možná budeme prezentovat na Festivalu kreativní byrokracie
- A možná ještě něco 

## NEVÝHODY

- Možná trošku obecné a systémové téma
- Pro koho by byly výstupy?
- Může být náročné hledat respondenty do testování

# 3. DIGITÁLNÍ TRANSFORMACE ČESKÉHO NEZISKU

- Čerstvá zpráva z dílny Česko.digital
- K dispozici [zde](#)
- Mapuje systémové bariéry a chybějící kompetence, které českému nezisku brání v lepší digitalizaci
- Popisuje možné první akční kroky

## VÝHODY

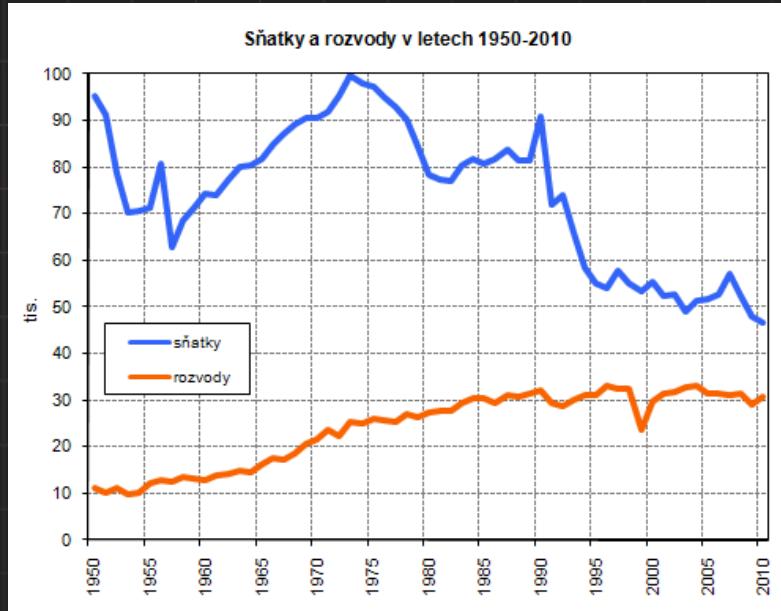
- Zázemí robustní organizace
- Precizní zpráva
- Opět živé téma
- Pokračuje i v 2025

## NEVÝHODY

- Nemám přímou linku na iniciativu
- Systémovější téma (může být náročnější prototypování)

# 4. SNIŽOVÁNÍ DOPADU ROZVODŮ NA DĚTI

- Spolupráce [Spondea](#) a [Pábení](#)
- Podpora rozvádějících se nebo rozcházejících se rodičů tak, aby jejich rozchod měl co nejmenší dopad na děti
- "Trend" rozvodovosti
- K dispozici [zde](#)



## VÝHODY

- Hezky zpracovaný, ucelený a srozumitelný text
- Téma s obrovskm dopadem
- Příjemně "zaměřené" téma
- Spondea jistě ocení nápadu a pomoc

## NEVÝHODY

- Citlivé téma, obzvlášť pro testování
- O tématu tolík nevím
- neměl by být problém zkонтактоват někoho na mentoring
- Možná náročný na testování
- Záleží na testovaném nástroji

# ROZDĚLENÍ

→ Týmů

→ Kdo víte, že předmět chcete – umíte to ted'?

→ Kdo neumíte – co pro to potřebujete?

→ Ideálně odejděme s konkrétnější představou

→ Témata

→ Zvažte jestli nemáte v týmu vlastní téma

→ Máte dva týdny na promyšlení

# DALŠÍ POSTUP

- Máte dva týdny času ★
- Zvažte zajímavost témat
- Definujte si kritéria pro srovnání
  - Zajímavost, náročnost, šance a chuť na dopad, ...
- Zkuste si vytvořit mikrotýmy (2x2?)
- Timeboxing pro zhodnocení
- Navzájem nasdílet

# BONUS – VYJASNĚTE SI

- Jak rádi spolupracujete?
- Co funguje a co naopak zpomaluje?
- Jak rádi komunikujete?
- Jaké chcete používat nástroje?
- Jaký poměr osobně X online / synchronně X asynchronně?

# CO PŘÍŠTĚ?

- Follow-up k projektům
  - Zajímá mě jak jste na tom s projekty
  - Potřebujete ode mě něco? (ted' nebo v průběhu)
- Proces víc do detailu
- Agilní řízení a způsoby práce
- Problem framing

# DO PŘÍŠTĚ

- Pokuste si najít tým
- Zkuste si vybrat téma
- Pokud se to podaří, tak se zamyslete nad tím kudy byste chtěli jít
- Příště bychom si nasdíleli pro vzájemnou inspiraci
- Pokud se nepodaří, příště se s tím nějak porvem

The background consists of a dense pile of shiny, reflective gold coins of various denominations, creating a rich, metallic texture.

**DÍK!**  
**OTÁZKY?**

# VÝJIMKY V ZÁPISU