



## Tematyka szkolenia

Czy podobnie jak ja mieliście kiedykolwiek poczucie, że środowisko ewaluacyjne jest hermetyczne? Czy mieliście wrażenie, że w strategiach i ewaluacji od lat stosuje się jednakowe techniki badawcze, utarte i mało elastyczne ścieżki postępowania? Z jednej strony nie ma w tym nic zaskakującego. Profesjonalne strategie i programy operacyjne oraz ich ewaluacje są działaniami wymagającymi olbrzymiej wiedzy o mechanizmie programowania i dystrybucji środków unijnych, znajomości dokumentów wyższego rzędu oraz wytycznych.

Z drugiej strony ten brak otwartości grozi staniem w miejscu w kontekście zmieniających się warunków wdrażania Funduszy UE. A tak wcale być nie musi. Istnieją już nowe metody, których zastosowanie pozwoli zwiększyć użyteczność prowadzonych ewaluacji, usprawnić codzienne działania realizowane przez jednostki samorządu terytorialnego oraz poprawić doświadczenia beneficjentów ostatecznych. Jedną z tych metod jest service design. Skąd o tym wiem? Badania to moja branża od ponad 10 lat. Przez blisko dwa lata pracowałam w jednostce ewaluacyjnej programu regionalnego, a wcześniej zrealizowałam kilkadziesiąt badań ewaluacyjnych dla JST. Od 2,5 roku zajmuję się również service designem i prowadzę własną firmę jako beneficjentka środków UE. Dlatego łączę kilka perspektyw – Waszą jako zamawiających, a także wykonawcy, wnioskodawcy, beneficjenta oraz service designera.

## Szczegółowy zakres szkolenia

1. Czym jest service design?
2. Gdzie stosuje się service design?

3. Dlaczego JST potrzebują service designu?
4. W jaki sposób można go wykorzystać w działaniach JST:
  - a. w tworzeniu strategii i programów,
  - b. w badaniach ewaluacyjnych,
  - c. we współpracy z beneficjentami,
  - d. w konsultacjach społecznych,
  - e. w innych działaniach, które wskażecie na szkoleniu (sprawdzimy, czy również będzie tam użyteczny).

## Do kogo kierowane jest szkolenie

Szkolenie skierowane jest do przedstawicieli jednostek strategicznych oraz ewaluacyjnych funduszy europejskich (Urzędy Marszałkowskie, Ministerstwa, Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej, Urzędy Pracy), którzy chcą dowiedzieć się czym jest projektowanie usług i jak można wykorzystać je w swojej codziennej pracy.

## Korzyści jakie odniosą uczestnicy

- Zdobyć podstawowej wiedzy o service designie.
- Zdobyć wiedzy o sposobach wykorzystania service designu w różnych działaniach Jednostek Samorządu Terytorialnego:
  - tworzeniu strategii i programów,
  - badaniach ewaluacyjnych,
  - we współpracy z beneficjentami,
  - w konsultacjach społecznych.
- Pozyskanie informacji na co zwracać uwagę przy wyborze Wykonawcy projektu realizowanego metodą service design.

## Kluczowe pojęcia

service design, badania ewaluacyjne, strategie, beneficjenci, konsultacje społeczne

## Forma szkolenia

Szkolenie prowadzone online w formie warsztatu (zoom). Formuła szkolenia teoretyczno-praktyczna: praca w grupach nad ćwiczeniami, aby uchwycić istotę danego etapu / techniki.

## Stopień zaawansowania szkolenia:

Podstawowy – na szkoleniu przejdziemy przez wszystkie etapy procesu jako wprowadzenie do tematyki projektowania usług.

## Prowadzi:



### Magdalena Urban

Research Breath / Santander Bank Polska

Jestem socjologiem – to mój zawód, ale również pasja. Przede wszystkim jestem też idealistką – badania realizuję po to, aby ludziom było lepiej. Aby wprowadzane rozwiązania odpowiadały na ich rzeczywiste, a nie sztucznie wytworzone, potrzeby. Aby korzystanie z usług nie

przysparzało problemów, a było intuicyjne i proste. Aby krajowe i samorządowe programy rozwojowe były trafnie ukierunkowane na obszary wsparcia i przełożyły się na wzrost jakości życia mieszkańców.

Badaniami zajmuję się od 10 lat. Obecnie pełnię funkcje:

- Founder & CEO w Research Breath, gdzie koordynuję i prowadzę badania, ewaluacje, projektuję usługi oraz przygotowuję strategie
- Research & Service Design Lead w Santander Bank Polska, gdzie prowadzę procesy badawcze oraz projektowe w segmencie klientów korporacyjnych.

Wcześniej:

- Starszy specjalista w Oddziale Ewaluacji i Oceny w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego, gdzie koordynowałam badania ewaluacyjne dotyczące wdrażania WRPO 2014+ oraz WRPO 2007-2013 (m.in. obszary rynku pracy, innowacyjności)
- Badacz w PBiD „Re-Source”, gdzie realizowałam badania ewaluacyjne w ramach RPO, POKL, POIG

Członkini:

- Polskiego Towarzystwa Badaczy Rynku i Opinii
- Polskiego Towarzystwa Ewaluacji

**Tytuł:** Jak wykorzystać service design w Jednostkach Samorządu Terytorialnego?

**Data:** 17 i 18 lutego 2022 r.

**Miejsce:** ONLINE (Zoom)

**Koszt do 27 stycznia:** 1099 zł, później 1249 zł netto

**Kontakt:** [szkolenia@ptbrio.pl](mailto:szkolenia@ptbrio.pl), 22 648 44 92

>> Więcej <<

>> Zgłoś się <<