

# NPD & SERVICE DESIGN

## BADANIA W SERVICE DESIGN (4h)

24 KWIETNIA 2025 R., prowadzi MAGDALENA URBAN

### Skrócony opis zajęć

W tym bloku zajęć dowiesz się czym jest proces projektowania rozwiązań i jaką rolę pełni w nim badacz(ka). Omówimy wszystkie etapy procesu od momentu identyfikacji problemu do monitorowania efektów wdrożenia. Poznasz również narzędzia, które można wykorzystać w pracy badawczo-projektowej. Zajęcia będą teoretyczno-praktyczne.

### Kluczowe pojęcia i zagadnienia

service design, double diamond, eksploracja, testowanie prototypów, rola badacza w procesie projektowym, projektowanie rozwiązań, monitoring, wskaźniki, ewaluacja

### Umiejętności, jakie wyniosą z zajęć uczestnicy:

Zdobycie podstawowych informacji o service design, w tym:

- Jak planować proces projektowy i badania?
- Jakie badania wykorzystać w procesie projektowym?
- Jak monitorować efekty prac?
- Kiedy wystarczy badanie, a kiedy potrzebny jest proces projektowy?

### Program zajęć

1. Czym jest service design?
2. Jaka jest rola badacza na poszczególnych etapach tego procesu?
3. Z jakich narzędzi warto korzystać w pracy badawczo-projektowej?

### Zajęcia prowadzi:



#### Magdalena Urban,

#### Santander Bank Polska | Research Breath

Badaczka, projektantka usług, ewaluatorka, strateżka, socjolożka – to moje role, ale również pasje. Jestem idealistką – projektuję i realizuję badania 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. Powadzę procesy projektowe oraz transformacyjne, opracowuję strategie, przeprowadzam badania ewaluacyjne. Jestem członkinią Polskiego Towarzystwa Badania Rynku i Opinii oraz Polskiego Towarzystwa Ewaluacji.