



**design
silesia**

Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego
Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego
Ul. Ligonía 46, 40-037 Katowice
tel. +48 32 77 40 602
fax. +48 32 77 40 125
design-silesia@slaskie.pl
www.design-silesia.pl

DESIGN SILESIA – PROJEKTUJEMY USŁUGI PUBLICZNE

ZAPROSZENIE NA SPOTKANIE Z EKSPERTEM

Sprawny i przyjazny sektor publiczny jest podstawą dobrze funkcjonującego kraju, regionu, miasta czy wsi. Edukacja, ochrona zdrowia, pomoc społeczna, czy administracja – design może odegrać kluczową rolę w rozwijaniu usług odpowiadających na potrzeby mieszkańców naszego województwa.

Design dzięki swojemu nastawieniu na użytkownika oraz metodom pracy opartym na obserwacji, empatii oraz współpracy może przyczynić się do pozytywnych zmian w organizacji sektora publicznego. To sposób na kształtowanie polityki socjalnej, zaangażowanie użytkowników i pracowników instytucji publicznych w proces zmian, a także podniesienie jakości doświadczeń odbiorców usług publicznych.

Jak wprowadzić czytelny system informacji w urzędach lub przemyśleć system ich działania tak, aby stał się on zrozumiały z punktu widzenia klienta usług publicznych? Wykorzystując doświadczenia z zagranicy postaramy się Państwu przedstawić, w jaki sposób zaangażowanie projektantów może usprawnić funkcjonowanie śląskich jednostek samorządu terytorialnego. W tym celu zaprosiliśmy przedstawicieli organizacji Design Wales, która od lat zajmuje się wdrażaniem programów wsparcia sektora publicznego.



Paul Thurston – doradca w zakresie projektowania usług. W ciągu ostatnich pięciu lat zajmował się koordynacją programów projektowania w agencjach innowacji społecznej *Thinkpublic*, m. in. będąc odpowiedzialnym za realizację projektów, które podnosiły jakość doświadczeń odbiorców usług publicznych oraz wprowadzały innowacyjne zmiany w sektorze publicznym w Wielkiej Brytanii.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Ars
Camerale
Silesiae
Superioris**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





**design
silesia**

Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego
Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego
Ul. Ligonía 46, 40-037 Katowice
tel. +48 32 77 40 602
fax. +48 32 77 40 125
design-silesia@slaskie.pl
www.design-silesia.pl



Andrew Walters – specjalista ds. designu. Jako przedstawiciel Design Wales wspomaga organizacje w planowaniu i wdrażaniu programów analizy użytkownika oraz w podnoszeniu jakości oferowanych przez nie usług. Jako koordynator projektu finansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego badał rozwój przedsiębiorstw poprzez design oraz prowadził analizy otoczenia biznesu w Walii.

Program spotkania:

- 8.30 – 8.00** **Rejestracja**
- 9.00 – 9.15** **Przywitanie uczestników warsztatu, rozpoczęcie warsztatu**
- 9.15 – 10.25** **Tworzenie profilu użytkownika, innowacyjność usług**
- 10.25 – 11.25** **Strategia projektowania usług nastawionych na użytkownika – podstawowe zasady, metoda angażowania użytkowników w proces projektowania**
- 11.25 – 11.35** **Przerwa kawowa**
- 11.35 – 13.25** **Badanie zachowań użytkowników – prezentacja narzędzi oraz warsztat**
- 13.25 – 13.40** **Przerwa kawowa**
- 13.40 – 15.30** **Projektowanie usług – szybkie i precyzyjne modelowanie, testowanie i ich ewaluacja**
- 15.30 – 16.00** **Lunch i zakończenie**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Ars
Cameralis
Silesiae
Superioris**



zamek cieszyn

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





**design
silesia**

Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego
Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego
Ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice
tel. +48 32 77 40 602
fax. +48 32 77 40 125
design-silesia@slaskie.pl
www.design-silesia.pl

Spotkanie przygotowane przez Lidera projektu Design Silesia (Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego) **odbędzie się 13 września br. (wtorek) w auli Regionalnej Izby Gospodarczej mieszczącej się przy ulicy Opolskiej 15 w Katowicach.**

W ramach cyklu spotkań dla przedstawicieli JST z naszego regionu **pragniemy wykształcić osoby odpowiedzialne za promowanie wykorzystania designu, jako kluczowego elementu rozwoju gminy, miasta i regionu oraz procesie projektowania usług publicznych.** W związku z powyższym prosimy o wyznaczenie do udziału osób, **które aktywnie uczestniczą w budowaniu strategii kontaktu z klientami instytucji publicznych.**

ZAPRASZAMY!

Osoby zainteresowane uczestnictwem w spotkaniu proszone są o potwierdzenie uczestnictwa poprzez wypełnienie i odesłanie formularza rejestracyjnego do 9 września br., dostępnego na stronie internetowej projektu www.design-silesia.pl. Spotkanie zaplanowano dla 40 osób, o uczestnictwie decyduje kolejność zgłoszeń.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Ars
Camaralis
Silesiae
Superioris**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

