

# Výzkumy pro inovace a Participativní design

---

Malý průvodce

*“In the name of doing things **for** people, traditional and hierarchical organisations end up doing things **to** people.”*



**Charles Leadbeater — innovation consultant**

V průvodci najdete základní informace o kurzu *Výzkumy pro inovace a Participativní design* (VIKMB36), který vyučuje Ladka Zbiejczuk Suchá. Předmět běží pod specializací Design informačních služeb.

**Designové myšlení začíná u lidí. Ať už mluvíme o fázi naslouchání (IDEO), pozorování (LUMA Institut), fázi objevování (UK's Innovation Agency), vždy jsou v centru našeho zájmu konkrétní lidé.**

Rámecem pro naši práci v kurzu bude koncept tzv. participativního designu (participatory design). Ten se soustředí na zapojování uživatelů (společně s výzkumníky, designéry, vývojáři atd.) do inovačního procesu. Nepůjde nám tedy jen o výzkum uživatelů, ale i o způsob, jakým můžeme zapojit lidi (zákazníky, uživatele, čtenáře, občany) do procesu návrhu služby či produktu.

Participativní design ve veřejných službách má ale také politickou a demokratizační dimenzi – Christian Bason z dánského MindLabu to trefně pojmenovává, když říká, že jde o přístup, jak (spolu)vytvářet služby s lidmi, ne pro lidi.

## O co v kurzu půjde?

Na začátku kurzu se podíváme na širší souvislosti a na to, jakou změnu vlastně participativní design přináší do (nejen) veřejných služeb. Další obsah kurzu už bude velmi praktický – podíváme se na hlavní metody participativního designu s důrazem na metody výzkumu. Budeme

hodně číst, ale také hodně pracovat na hodinách i mezi nimi. Projdeme si hlavní výzkumné metody na vlastní kůži – ať už v pozici designéra, výzkumníka či jako pozorovatelé. **Budeme společně pracovat na konkrétním výzkumném projektu.**

## Praktické informace a podmínky ukončení

Kurz je vyučován jednou za 14 dní v tříhodinovém bloku. První hodina se koná **26. února**. Protože část výzkumných metod a nácviků se bude dít přímo na hodinách, je docházka v tomto kurzu důležitá. Podmínkou k ukončení je pro prezenční studenty tedy účast na hodinách (s možností omluvení dvou hodin s náhradním úkolem), pro kombinované studenty není účast povinná (s náhradními úkoly místo výuky). Kromě splnění docházky je podmínkou ukončení:

1. realizace jednoho výzkumného rozhovoru
2. příprava a zpracování další výzkumné aktivity (focus group nebo kreativního workshopu)
3. prezentace výsledků na závěrečné minikonferenci

## Vyučující

Předmět *Výzkumy pro inovace a Participativní design* vede Ladislava Zbiejczuk Suchá. Ladka pracuje pátým rokem na KISKu, vede kurzy zaměřené na metodologii a výzkumy. Stejně

problematice se věnuje i v dalších projektech – Výzkumy.knihovna.cz (vzdělávání a šablony dotazníků pro knihovny), MyS3 (Mystery shopping v knihovnách) nebo 100metod.cz (představení výzkumných metod nejen pro studenty a knihovny) – za tyto projekty dostala ocenění MARK 2013. Na výzkumech uživatelů spolupracuje i s agenturami FTM Communications a Proof & Reason. Ladka studovala KISK na FF MU, Sociologii a Mezinárodní vztahy na FSS MU, během magisterského studia si odskočila na Royal School of Library and Information Science (Knowledge Organisation) a na University of Copenhagen (Sociologie), v současnosti dokončuje doktorské studium na Univerzitě Komenského v Bratislavě.

## Osnova kurzu

---

### 1 Úvod do tématu. Výzkumy pro inovace. Inovační ekosystém. Výzkumy uživatelů.

První hodina bude rozechřívací. Budeme se bavit o tom, co znamená participativní design. Kdo je uživatel služby? Kdo by měl mluvit do jejího návrhu? Jak zkoumat uživatele?

V druhé hodině už budeme znát zadání výzkumného projektu, na kterém budeme po celý zbytek semestru pracovat. Projdeme si proces výzkumu. Sestavíme výzkumný brief, plán výzkumu i rozpočet.

**Čtení na hodinu** (volitelně jeden zdroj):

- ➔ Parker, Sophia a Heapy, Joe. **Cesta za lepším rozhraním: jak může design veřejných služeb přiblížit reformy občanům.** Londýn: Demos, 2011.

- ➔ Christian Bason. **Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a Better Society.** London: The Polity Press, 2010. s. 21-32.

- ➔ **Shiny Happy Users.** Kapitola V, Research Plan.

### 2 Metody pro participativní design: Pozorování. Stínování. Rozhovory.

Kde začít naše zkoumání? U konkrétních lidí! Individuální rozhovory jsou královskou disciplínou hloubkového výzkumu. Shrneme si hlavní pravidla a zásady pro vedení kvalitativních rozhovorů a hned si je vyzkoušíme v praxi.

**Čtení na hodinu** (volitelně minimálně jeden zdroj):

- ➔ Portigal, S. (2013). **Interviewing users: How to uncover compelling insights.** Brooklyn, N.Y: Rosenfeld Media.
- ➔ Spencer, D., & Garrett, J. J. (2009). **Card sorting: Designing usable categories.** Brooklyn, N.Y: Rosenfeld Media.

**Úkol po hodině:**

- ➔ Realizovat 1 kvalitativní rozhovor (přesnější instrukce budou k dispozici na hodině a půjdou po hodině mailem všem studentům).

### 3 Metody pro participativní design II: Focus group.

Jak se promění výsledky rozhovorů, když využijeme síly skupinové dynamiky? Focus groups jsou oblíbenou metodou marketingového výzkumu a my si je vyzkoušíme jejich vedení s pomocí hostů/profesionálů v praxi.

**Čtení na hodinu** (volitelně minimálně jeden zdroj):

- ➔ **Shiny Happy Users.** Kapitola 9, Focus Groups.

### 4 Metody pro participativní design III: Kreativní workshop. World Café. Metoda pozitivní změny.

Zatímco rozhovory a focus groups byly metody používané především pro výzkum, kreativní workshop umožní uživatele nejen poznat, ale zapojit ho do procesu návrhu služby nebo produktu. Ukážeme si příklady dobré praxe a vyzkoušíme si několik metod vedení kreativních workshopů.

**Čtení na hodinu** (volitelně minimálně jeden zdroj):

- ➔ **The library's voice: A guide to user-driven innovation.** Aarhus: Strong Bright Hearts. 2008.
- ➔ Frog. **Collective Action Toolkit.**
- ➔ Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). **This is service design thinking: Basics, tools, cases.** Hoboken, N.J: Wiley.

### 5 Metody pro participativní design IV: Analýza. Práce s výsledky. Storytelling. Persony.

Designový přístup pracuje s daty v mnoha podobách – co se všemi příběhy, záznamy rozhovorů, obrázky, post-ity? Představíme si několik metod, jak zpracovat výsledky výzkumů do přehledné a komunikovatelné formy.

**Čtení na hodinu** (volitelně minimálně jeden zdroj):

- ➔ Kumar, V. (2013). **101 design methods: A structured approach for driving innovation in your organization.** Hoboken, N.J: Wiley.
- ➔ Martin, B., & Hanington, B. M. (2012). **Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions.** Beverly, MA: Rockport Publishers.
- ➔ **Shiny Happy Users.** Kapitola 7.

### 6 Metody pro participativní design V: Ověřování a testování. Hodnota služby. Měříme výsledky a učíme se.

**Čtení na hodinu** (volitelně minimálně jeden zdroj):

- ➔ Bude upřesněno.

### 7 Minikonference a prezentace výsledků společného projektu.

V zápočtovém týdnu nás čeká představení výsledků společného projektu kolegům z CIDESu a KISKu.

## Kontakt

---

PhDr. **Lad'ka Zbiejczuk Suchá**

[l.sucha@mail.muni.cz](mailto:l.sucha@mail.muni.cz)

KISK FF MU

Arna Nováka 1, Brno

*Těším se na vás!*

## CIDES

Centrum pro inovace a design služeb

