

MUNI
ARTS

ÚVOD DO KURZU

ISKM48

SERVICE DESIGN WORKSHOP

Jaro 2024



Co nás dnes čeká

- Seznámení
- Základní informace ke kurzu
- Témata projektů
- Rozdělení do skupin
- Kde začít

Kolečko

- Jak se jmenujete?
- Jak se dnes máte?
- Co byste si z tohoto kurzu chtěli odnést?
 - Naučit se / Vyzkoušet si / Prozkoumat...

Mentorstvo

- Tereza Navarová
- Erik Vaněk
- Roman Sellner Novotný
- Josef Kocurek

I.
**Základní
informace
ke kurzu**

Cíl kurzu

- Prakticky si projít prvním diamantem designového procesu – od poptávky po definování problému

Parametry kurzu

- 5 kreditů = cca 125 hodin
- Praktický
 - Práce na skutečném projektu / problému
(80 % času)
 - (samo)studium / práce mimo hodiny
 - 4 témata = 4 skupiny
- Mentorovaný
 - Každá skupina své mentorstvo
- Setkání
 - Sdílení postupu + diskuze
 - Základní teorie + doporučené kroky

Uvidíme se 4krát

- **29. 2. 14.00** – Úvod do kurzu, rozdělení do skupin + téma design brief
- **21. 3. 14.00** – Sdílení postupu + téma designový výzkum
- **25. 4. 14.00** – Sdílení postupu + téma designová výzva
- **23. 5. 14.00** – Prezentace výstupů + společná diskuze a reflexe

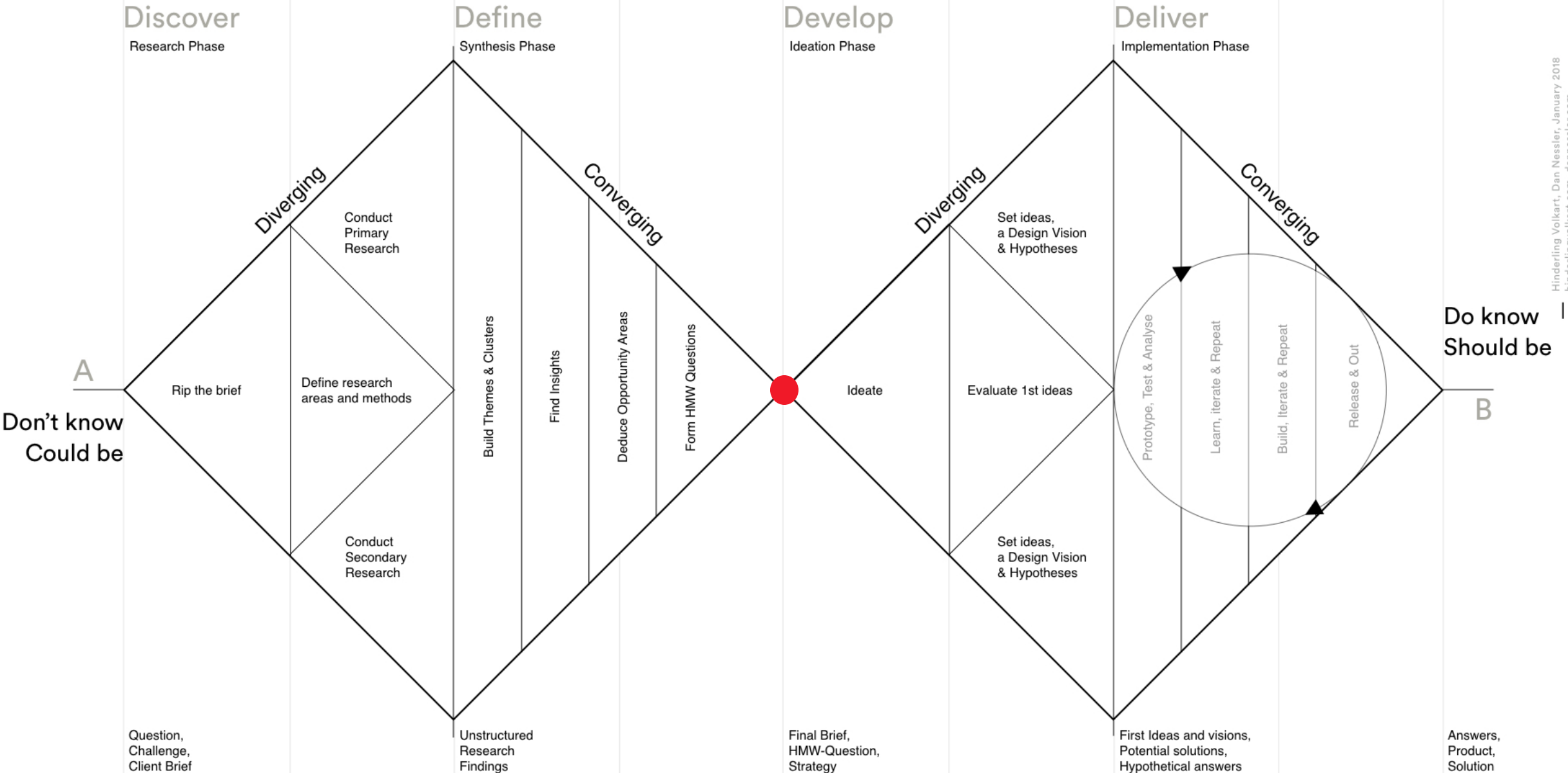
Co si vyzkoušíte

- Vytvořit si designové zadání
- Metody – poznávání / definování
- Spolupráci v týmu
- Prezenci procesu a výstupů
- Komunikaci s aktéry
- (sebe)reflexi designového procesu
- Kritické promýšlení projektu / kroků

Revamped Double Diamond

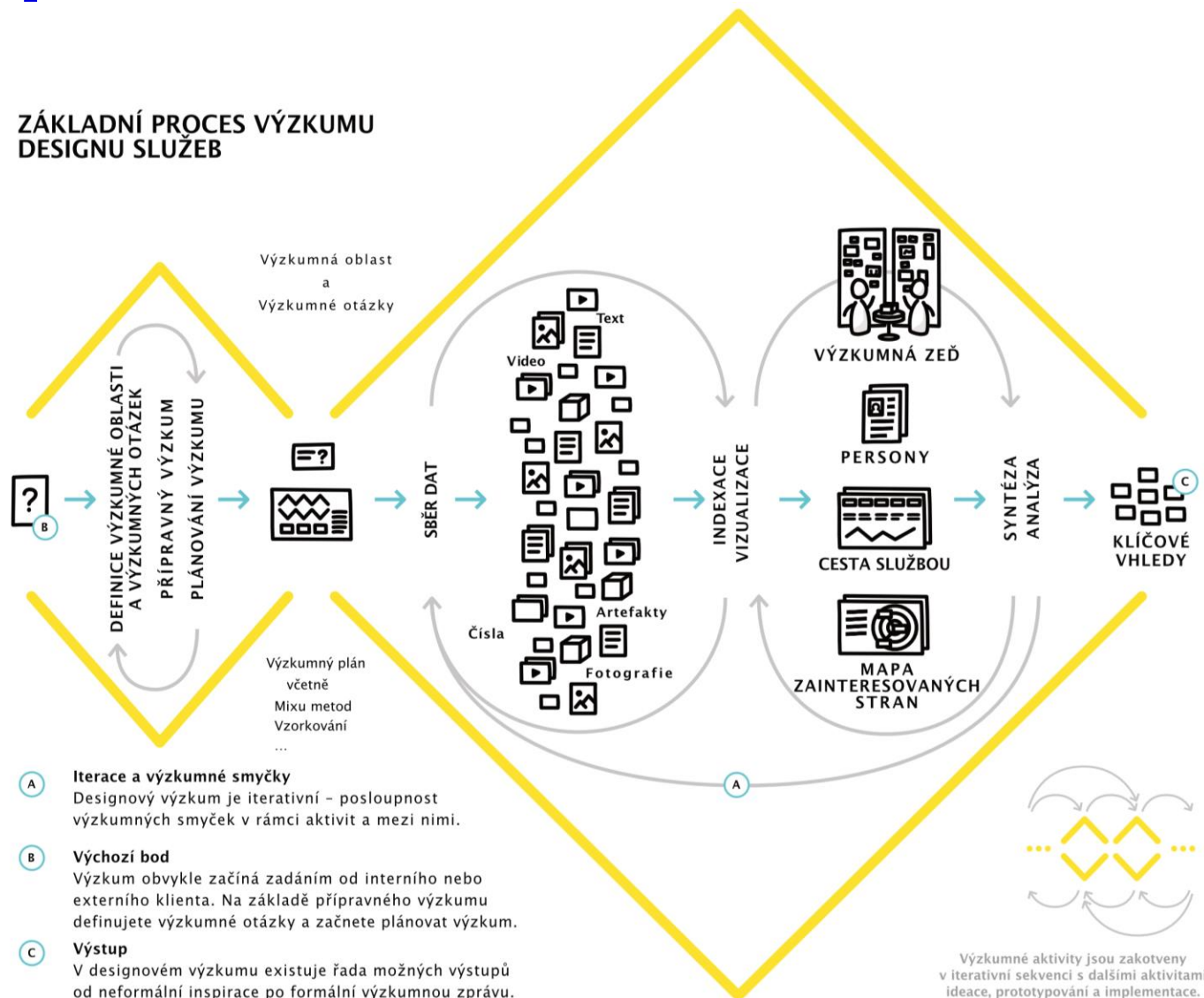
Doing the right things

Doing things right



Bude to proces

ZÁKLADNÍ PROCES VÝZKUMU DESIGNU SLUŽEB



Role mentorstva

– Očekávejte

- **Průvodcovství:** Pomoc s nasměrováním projektu. Odpovědi na otázky. Rady a nástroje.
- **Kritika a zpětná vazba:** K procesu, postupu, dílčím krokům, výstupům.
- **Integrace:** Pomoc s převedením teorie do praktických kroků.
- **Odbornost:** Sdílení znalostí a zkušeností v z teorie i praxe.

– Nečekejte

- **Odpovědnost za projekt:** Mentoři*ky nejsou vedoucí projektu.
- **Práci na projektu:** Dostanete směřování, řešení a realizace je na vás.
- **Nepřetržitou dostupnost:** Mentoři*ky na vás mají omezený čas dle dohody.

Hodnocení & ukončení předmětu

- **Povinná účast** na přednáškách a diskuzích

Ideálně osobně | po domluvě hybridně

- Prezentace **výstupů praktické části**

Forma: Prezentace / Miro

Prezentace procesu + výstupů + doporučení

- Individuální reflexe – ústní a písemná

Ústní: Reflexe rolí v týmu, přínosů – na posledním setkání

Článek na Medium (týmový)

Praktický výstup

- Definovaný problém & vytvořené zadání pro druhou část designového procesu
 - Různé podoby: designová výzva, prioritizované user-stories, cesta službou, service blueprint, persony, vhledy...
- Ideálně předaný zadavatelům
- Závěrečná prezentace:
 - Prezentace procesu – čím jste si prošli, jaké metody jste zvolili, jak jste postupovali
 - Výstupy – viz výše, jaký jste definovali problém a jak jste jej zpracovali (research deliverables)
 - Doporučení – co by za vás měly být další kroky
 - Reflexe – rolí v týmu, přínosu vaší práce, těžkých momentů, „aha“ momentů

Písemná reflexe

- **Cíl:** Popsat a reflektovat průběh práce na projektu.

Jak vypadal designový proces?

Jaké jste použili metody a proč?

Jak probíhala spolupráce v týmu, jaké jste měli role?

Jak jste pracovali se zapojením aktérů?

K jakých výsledkům jste došli?

Jak byste práci na projektu zhodnotili?

Co byste udělali jinak? Co se povedlo?

- **Rozsah:** 4–6 normostran

- **Medium DESIGN KISK**

Pauza?

II. Témata

Téma č. 1 – Portál pro zaměstnance MU

Kontext

- Portál pro zaměstnance slouží k **interní komunikaci** a je vstupní bránou k důležitým informacím, nástrojům a systémům. → Centralizace informací **pro zaměstnance fakult a MU**.
- Vyvíjí UVT, rozvoj zastrešuje rektorát MU, o fakultní obsah se starají fakultní koordinátoři.

Téma č. 1 – Portál pro zaměstnance MU

MUNI Portál pro zaměstnance

M



English

15

0

0

J. Kocurek



O nás

O mně

Výuka

Výzkum a projekty

Provoz a služby

O Portálu

Zprávy

Kalendář

Dokumenty

Mé odkazy

Newsletters

Denní menu

Více aplikací

NEPŘEHLEDNĚTE



15. 01. 2024

Byl zahájen sběr kandidatur do senátních voleb

FE • [Nepřehlédněte](#)



05. 12. 2023

MUNI získala 1. místo v ČR a 161. na světě v žebříčku QS Sustainability Rankings

MU • [Nepřehlédněte](#)

[Archiv Nepřehlédněte](#)

ZPRÁVY

Rychlý filtr



16. 01. 2024

Do Antarktidy míří 20. expedice Masarykovy univerzity

MU • [Zprávy z Magazínu M](#)



16. 01. 2024

KALENDÁŘ



Události



Konference Tvoje jméno je Izrael
17. 01. 2024 - 17. 01. 2024

[MU](#) • [Kalendář akcí](#)

[+ Můj kalendář](#)

Konference Tvoje jméno je Izrael. Život moderního židovského státu
17. 01. 2024 - 17. 01. 2024

[FF](#) • [Kalendář akcí](#)

[+ Můj kalendář](#)

Základy Microsoft 365
18. 01. 2024 - 18. 01. 2024

[MU](#) • [Školení pro zaměstnance](#)

[+ Můj kalendář](#)

Den otevřených dveří 2024 (Filozofická fakulta MU)
19. 01. 2024 - 19. 01. 2024

[FF](#) • [Kalendář akcí](#)

[+ Můj kalendář](#)

Využití herních principů ve vysokoškolské výuce (CERPEK)
19. 01. 2024 - 19. 01. 2024

[MU](#) • [CERPEK](#)

MUNI
ARTS

Téma č. 1 – Portál pro zaměstnance MU

Problémy

Zaměstnanci MU nevyužívají Portál.

Nejasná přidaná hodnota portálu pro zaměstnance*kyně oproti stávajícím systémům.

- Dopady problému:
 - Neefektivní on-boarding a adaptace zaměstnanců.
 - Zatížení administrativy opakujícími se dotazy.
 - Špatná orientace zaměstnanců v digitálním prostředí MU.
 - Neefektivní nakládání s prostředky.

Aktéři

- Projektová manažerka kanceláře kvestorky
Michaela Kortyšová (kortysova@rect.muni.cz)
- Ředitel divize informačních systémů UVT
- Vedoucí Webcentra UVT
- Odbor komunikace / Odbor pro personální řízení
- Fakultní koordinátoři | Zaměstnanci*kyně

Mentor*ka

- Roman Sellner Novotný

Téma č. 2 – Weby kateder a ústavů

Kontext

- Každá katedra a ústav na FF má povinnost mít vlastní web spravovaný systémem UMBRACO, který by měl sloužit jako „výkladní skříň“ pracoviště.
- Uživatelskou podporu poskytuje fakultní CIT.

Téma č. 2 – Weby kateder a ústavů

Problémy

- Neexistuje žádný standard o tom, jak by weby měly vypadat a jakou by měly mít funkci.
- Na webech jsou často dublované fakultní informace ke studiu, nebo na nich není vůbec nic a nikdo se o ně nestará.
- Dopady problému:
 - Nejednotná komunikace pracovišť navenek.
 - Nulová propagace humanitních věd směrem k veřejnosti.

Aktéři

- Odbor vnějších vztahů na FF
 - Tomáš Weissar
 - Ondřej Krajtl
- Zástupci jednotlivých pracovišť spravujících weby

Mentor*ka

- [Josef Kocurek](#)

Téma č. 3 – Well-being studujících na KISKu

Kontext

- KISK dlouhodobě usiluje o to, aby se studující cítili dobře a vychází jim vstříc ohledně různých bariér (fyzických i duševních), které mohou během jejich studia nastat.

Téma č. 3 – Well-being studujících na KISKu

Problémy

- Neexistují KISKové, ani univerzitní nástroje, co dělat, když se někdo cítí špatně / nekomfortně / v nebezpečí.
- Dopady problému:
 - Nejistota studujících ohledně bezpečného prostředí před začátkem semestru.
 - Dlouhodobě pak narůstající stres u studujících (který nepřispívá k duševní pohodě).
 - Předčasné ukončení studia.

Aktéři

- Petr Škyřík
- Roman Sellner Novotný
- Studující KISK

Mentor*ka

- Erik Vaněk

Téma č. 4 – Web pro zahraniční studentstvo

Kontext

- Web by měl sloužit jako vyčerpávající zásobárna odpovědí pro přijíždějící studenty z různých programů a jejich následnou orientaci na fakultě.

Téma č. 4 – Web pro zahraniční studentstvo

For students

A quick orientation guide to your studies and student life.

If you can't find the answer to your questions here, please contact us at studies@phil.muni.cz.

Notices for students



**International Relations
Office**

Office hours:
Monday 9 am - 12 pm (noon)

Téma č. 4 – Web pro zahraniční studentstvo

Problémy

- Web je obrovský nepořádek – přeplácáný odkazy na sáhodlouhé fakultní směrnice; neaktuální aktuality; zaměstnanci neví, jestli web někdo používá.
- Dopady problému:
 - agenda zahraničních referentek je o zodpovídání dotazů (zodpovězených někde na webu).
 - nejistota, zda studující web vůbec používají a k čemu ho používají.
 - je web místo, odkud se potenciální zahraniční studenti dozvídají o FF MU / procesu přijetí?

Aktéři

- Zahraniční oddělení MU
Michaela Hrazdílková
- Odbor vnějších vztahů na FF
Tomáš Weissar | Ondřej Krajetl
- Degree studenti
studují celé studium tady
cca 100 lidí z celého světa

Mentor*ka

- Tereza Navarová

III.

Rozdělení do skupin

Témata a rozdělení do skupin

- 1. Portál pro zaměstnance MU
- 2. Weby kateder a ústavů
- 3. Well-being studujících na KISKu
- 4. Web pro zahraniční studentstvo

Témata a rozdělení do skupin



bit.ly/SDW2024

IV.

Kde začít

1. V týmu – jak spolupracovat

– Komunikace

- Naplánujte si **pravidelná týmová setkání**
- Vyberte si **nástroj**, přes který se budete domlouvat
- **Domluvte se s mentorem*kou**, kdy a jak často se uvidíte
- Dělejte si **zápisy**

– Úkoly

- **Rozdělte si úkoly** – nemusí všichni pracovat na všem
- Zapisujte si úkoly na jedno místo
- Nezapomeňte na odpovědnosti a termíny

– Role

- Dohodněte **se na rolích** – např. projektové řízení / facilitace / koordinace / ...

– Plánování

- Udělejte si plán s hlavními milníky

2. Sebereflexí

MUNI 100 metod
ARTS

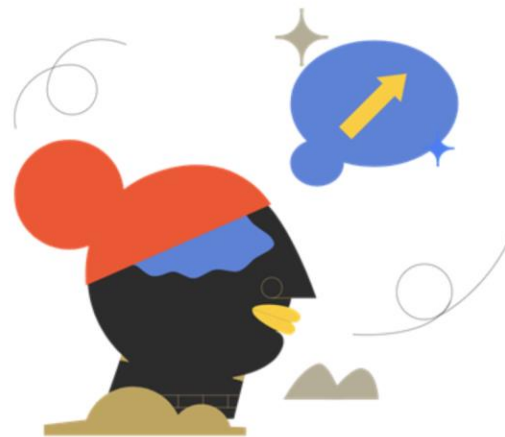
[Metody](#) [Přístupy](#) [Principy](#) [Projekt](#)

[🏠](#) > Designéřská sebereflexe

5/ Designéřská sebereflexe

Dejte sbohem předsudkům a zkresleným informacím.

K designéřské praxi neodmyslitelně patří vciřování se do aktérů, propojování kreativity a intuice s tvrdými daty nebo i odhadování budoucího vývoje. Není proto divu, že do každého kroku designéra či designérky se může vkrást zkreslení. Designéřská sebereflexe vás donutí přemýšlet nad původem vlastních postojů a identifikovat škodlivé předsudky, stereotypy nebo i přehnaný optimismus.



MUNI
ARTS

3. Design briefem

MUNI 100 metod
ARTS

Metody Přístupy Principy Projekt

🏠 > Úvodní rámování

1/ Úvodní rámování

Ujasněte si rozsah projektu.

Navrhujete úplně nové řešení nebo se chystáte zlepšit existující design? Úspěch vašeho projektu z velké části předurčí jeho správné zarámování – vymezení hranic a úrovně problému, který budete řešit, ale také cílové skupiny, dostupných zdrojů i omezení.



- [Matěj Káninský – The power of a UX project brief \(template included\)](#)
- [Stakeholder kick-off Template](#)
- [Miro template](#)

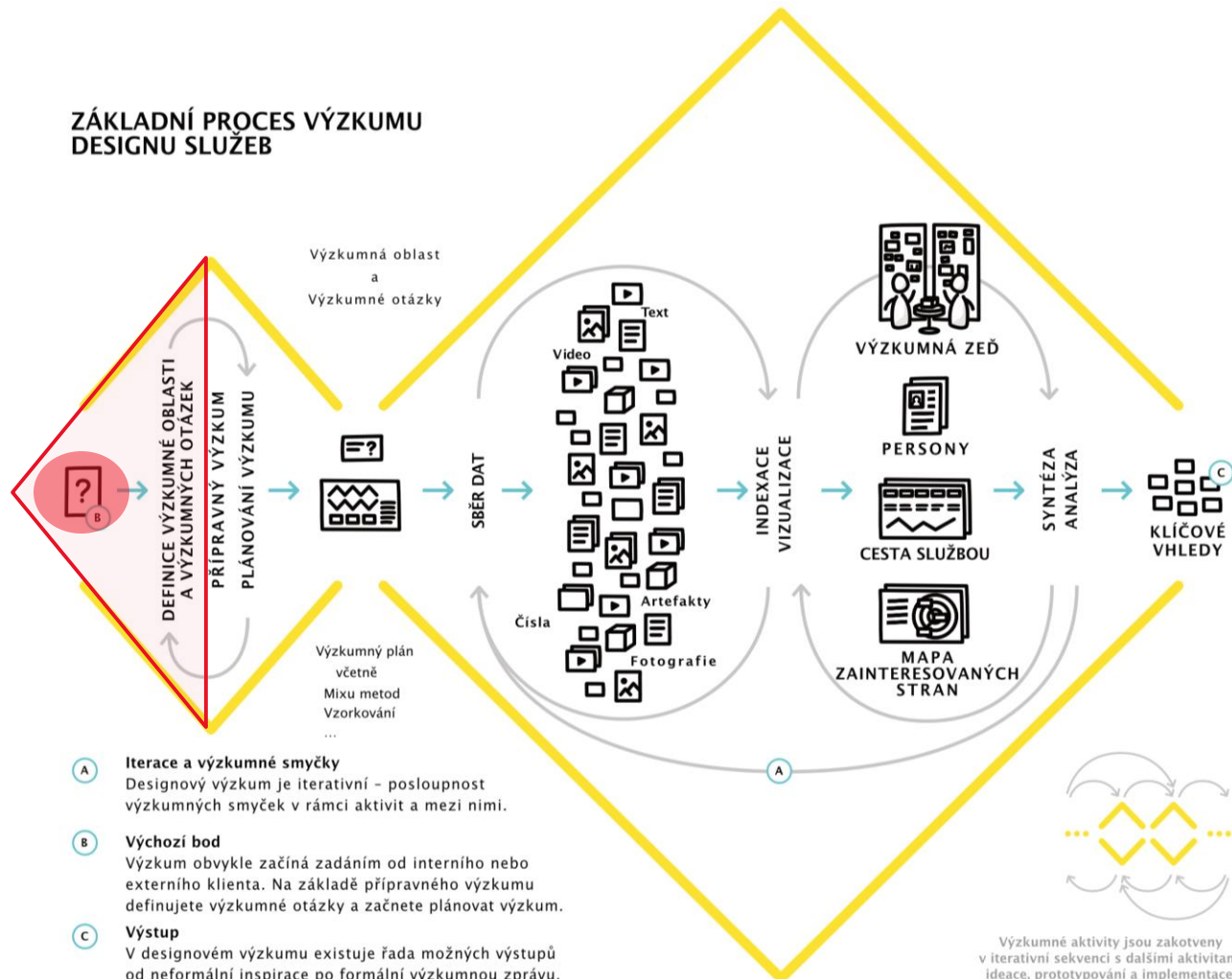
MUNI
ARTS

Co je research brief?

- Zadání / úvodní schůzka (kick-off) k výzkumu
- Společně se zadavateli / klienty / stakeholdery
 - Interní – vedoucí, tým | externí
- Cílem je nadefinovat si **rozsah** práce a získat vstupy pro **výzkumný plán**

Zadání ovlivní každý další krok výzkumu

ZÁKLADNÍ PROCES VÝZKUMU DESIGNU SLUŽEB



Na co se ptát

- Co je **problém & proč je to důležité?**
- Co má být **cílem** výzkumu?
- S jakými **rozhodnutími** má pomoci?
- Jaká jsou **očekávání & potřeby**?
- Jaké jsou **předpoklady** k tématu?
- Jaký je **kontext organizace**, co strategie?
- **Koho** se výzkum týká?

Uživatelé i stakeholdeři

Co o nich víme?

- Co už **víme**? Data & výzkumy.
- Jaký je **rozpočet, termíny a omezení**?
- Jak a s kým budeme **komunikovat**?

Jansen, O. (8. září). *Stakeholder Kickoff Template*. Notion. <https://odette-jansen.notion.site/Stakeholder-Kickoff-Template-f74b2bf090b447dbb7e2b379a529462f>

Úvodní rámování. 100metod. Masarykova univerzita, KISK. <https://kisk.phil.muni.cz/100metod/uvodni-ramovani>

MUNI
ARTS