



Jak přemýšlet o práci s uživateli služeb  
zkušenosti z podpory sociálních inovací



Petr Havlíček



# Jak přemýšlet o práci s uživateli služeb zkušenosti z podpory sociálních inovací

Proč sociální inovace?

Design služeb ve výzvách

Kompetenční centrum

Co se nám nedaří

**O ČEM TO BUDE**

pokud se budu držet toho,  
co jsem chtěl říct

Proč sociální inovace?



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



1 000 000 000 Kč



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



1 000 000 000 Kč



Prostor pro experimentování



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



1 000 000 000 Kč



Prostor pro experimentování



Konzultace, podpora, sdílení, administrace



# Design služeb ve výzvách



Respekt ke klientům a jejich schopnostem



Respekt ke klientům a jejich schopnostem



Empatii a schopnost naslouchání



Respekt ke klientům a jejich schopnostem



Empatii a schopnost naslouchání



Ochotu učit se ze zkušenosti druhých





Respekt ke klientům a jejich schopnostem



Empatii a schopnost naslouchání



Ochotu učit se ze zkušenosti druhých



Využívat evaluaci k vyhodnocování aktivit

Co jsme si z této výzvy odnesli

- Jak je důležité mít bezpečné prostředí
- Co akcentovat: skvělá služba vs naučit se HCD
- Organizace si principy HCD udržely
- Nejistá povaha projektu výhodou
- Mít více prostoru pro přípravnou fázi projektu

# Zkušenosti z výzvy 83 na Blogu



## Co přinesl design služeb III.

Část III. Co dalšího organizacím přinesl design služeb? Jaké byly další výhody, které organizace identifikovaly v souvislosti s projektem na design služeb? Jasná struktura pro

[ČÍST DÁLE...](#)



## Co přinesl design služeb II.

Část II. Ostatní metody pod lupou. Přínosy empatie už máme za sebou, ale jak organizace hodnotily další, neméně důležité složky designu služeb? Zdroj: Petra Kutálková

[ČÍST DÁLE...](#)



## Co přinesl design služeb I.

Na konci roku 2018 jsme vyhlásili jednu velmi speciální výzvu. Hledali jsme organizace, které by byly ochotné na sobě vyzkoušet soubor metod zvaný design služeb.

[ČÍST DÁLE...](#)



# Naše principy



[podporujemeinovace.cz/  
o-nas/nase-principy/](https://podporujemeinovace.cz/o-nas/nase-principy/)



kladení důrazu na potřeby klientů/CS/koncových uživatelů

Tvořit či ověřovat řešení společně s cílovou skupinou, vlastně s nimi pořád spolupracovat, ať to není ve smyslu o nás bez nás

zajistit udržitelnost v případě řešení, které je účinné, být aktivní a myslet na budoucnost

důvěra (k nám, vzájemně i mezi sebou)

Spolupráce a otevřená komunikace – ať už vůči nám, tak i vůči ostatním partnerům, CS, stakeholderům

vytváření řešení společně s uživateli a stakeholdery

Nadšený a zapálený přístup pro věc

projekty s opravdovým hlubším smyslem, cílem a přidanou hodnotou pro společnost (aby se nejednalo o projekty, které jsou založeny primárně jen na čerpání), krom toho, že se jedná o projekty inovační

otevřenost, důvěra a spolupráce, aneb nebát se nám říct, když se věci vyvíjejí jinak, abychom našli (společně) řešení

Čerpat inspiraci či vytvářet řešení i na základě dostupné evidence, která je ověřená





Ladit věci do dokonalosti a pak zjišťovat, jestli fungují je plýtvání času a energií. Nemůžeme vnímat a vidět všechny problémy, které v praxi nastanou. Testování návrhů nám umožňuje vyrobit či nasimulovat minimalistický model (prototyp), se kterým můžeme jít za uživateli a získat od nich zpětnou vazbu. A pak jejich poznatky zpracovat a znovu jít za uživateli. A znovu... A znovu... Protože potřeby se v čase mohou měnit a vyvíjet.

## Přední strana karty

- Název principu
- Ikona principu
- Rozšířený popis

### TESTUJEME NÁVRHY

Tak jako jiné produkty i sociálně inovační řešení nejprve zkusíme, dle potřeb upravujeme a ladíme zásadní nedostatky.



# Zadní strana karty

- Příklad projektu
- Související klíčová slova

## NAŠE PRINCIPY: JAK

### PŘÍKLAD

Ve Zlínském kraji spolu s ČVUT zkoušeli využívání asistivních technologií v pobytových zařízeních. Testování senzorů probíhalo ve třech stupních. 1. stupněm bylo testování výzkumníky ČVUT z hlediska funkčnosti technologií. 2. stupněm bylo testování pracovníky zapojených organizací, kde zjišťovali, zda je technologie příjemná klientům a pacientům, ušetří pracovníkům čas a úsilí a výstupy měření jsou přesné. Zjistilo se například, že chytré hodinky mají slabou výdrž baterie a dennodenní nabíjení je pro klienty omezující a limitující. 3. stupněm bylo použití senzorů v plném provozu.

Kam dál: Human centered design, prototyp, uživatelské testování, rychlá zpětná vazba





Projekty do 2.4 milionů Kč



Projekty do 22 milionů Kč



Projekty do 1.5 milionu Kč



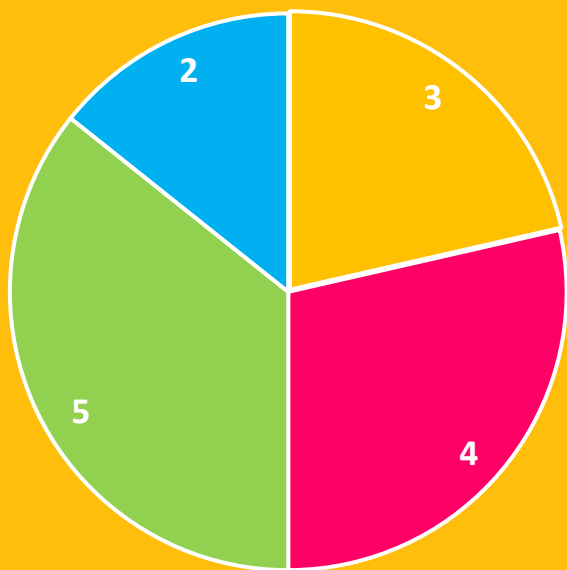


Projekty do 12.5 milionu Kč

Kompetenční centrum

# Mapování ekosystému SI

Podíl respondentů



□ Ministerstva      □ NNO  
□ Jiná veřejná správa   □ Experti

4

tazatelé

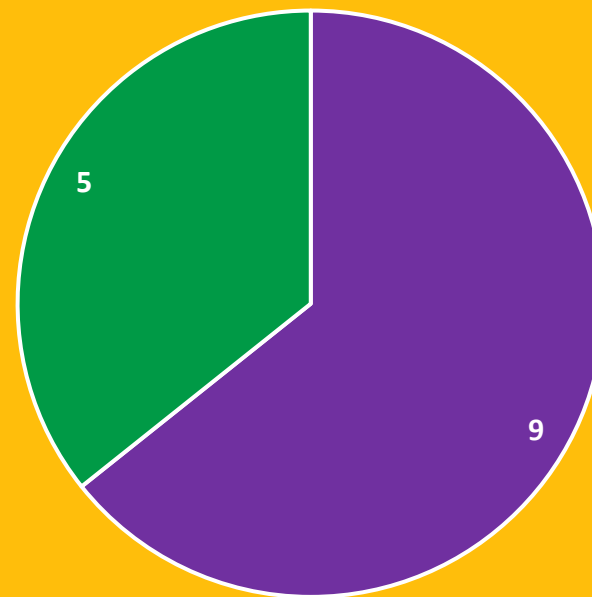
22

hodin rozhovorů

92

minut  
(průměrná délka)

Pohlaví respondentů



□ Ženy   □ Muži

Zjištění



Averze k riziku



Přílišná hierarchie



Organizační kultura



Nedostatek vize, dlouhodobého směřování



Nesystematičnost práce a zahlcení rutinou



Nepropojenost jednotlivých složek

kontin  
 pro-essy  
 MET + ...  
 ROZHVOVORY  
 HLEDÁNI  
 VÝKOP  
 LE'TO  
 '20  
 GRANT (BRUSEL)  
 5/21 9/21

MSP.  
 3/22  
 -) due to ...  
 platform?

\* VEREJNÝ  
 7/22  
 \* ADVISORY CH  
 6/22  
 \* BENÁK  
 WEBS  
 4/22  
 BOARD  
 7/22

BPOKAST  
 7/22  
 BENÁK  
 10-11/22  
 \*B. + SIF  
 1/23 4/23  
 AXPAY  
 U GAP  
 0 1/23  
 WS + FS  
 12/22  
 + INFOR.  
 12/22  
 Strategia  
 853  
 2/23

+ BEHAVO  
 11.  
 3/23  
 + WEBS  
 3/23  
 4/23  
 \*S  
 KARTY  
 4/23  
 GOVLAB  
 WS  
 GOOD PER.  
 7/23  
 2x

Portál dlužníka

## I v oddlužení máte jisté povinnosti



Vynaložit veškeré možné úsilí, abyste splatili co největší část dluhů.



Každý měsíc zaplatit svou splátku, nejméně 2 200 Kč.



Mít co nejlépe placenou práci nebo se ji snažit získat.



Všechny příjmy i majetek přiznávat.



Oznámit každou změnu bydliště, sídla nebo zaměstnání.



Nedělat si žádné nové dluhy po splatnosti.

O DALŠÍCH POVINNOSTECH V ODDLUŽENÍ



Podcast



# Ministerský jednorožec

PODPORUJEME  
INOVACE



Sociální časované bomby  
foresight



Propad střední třídy do chudoby



Zvýšený výskyt duševních onemocnění



# Dlouhodobá nezaměstnanost



# Digitální zranitelnost



# Nespravedlivá transformace





Růst pocitu nejistoty a ztráta solidarity



# Digitální závislosti



# Dopady stárnutí populace



Velké majetkové nerovnosti a nízká  
mezigenerační mobilita



# Nerovnosti ve vzdělávání



Nízká podpora neformální péče a  
pečujících osob



Pracující chudoba



# Násilí ve vztazích





Energetická chudoba



Integrace cizinců



# AI asistent pro příjemce (prototyp)

# AI Asistent pro MPSV

Zeptejte se na jakoukoliv otázku týkající se metodik MPSV:  
"Obecná část pravidel pravidel 4" a "Spec. pravidla\_PN a NN\_paušály\_4".  
Tato aplikace slouží pro ověření využití AI jazykových modelů.

☒ Metoda 1 ☐ Metoda 2 ☐ Metoda 3

např.: Jaká jsou pravidla pro hodnocení nabídek?



Co se nám nedaří



# Dlouhodobá workflow lidí ve veřejné správě



Dlouhodobá workflow lidí ve veřejné správě



Neporozumění, co je zjišťování potřeb



Terapeutka (3:05) A dokážete třeba popsat, co všechno cvičíte? Jaký třeba využíváte pomůcky? Nebo co jste tu zažila za cvičení?

Klientka (3:14) No.. ruce protahuju. Dcera mi přinesla ten balónek, takovejhle ten (ukazuje na míčky), ale on je moc klouzavej, no, ten mi padá z ruky

Terapeutka (3:27) Ehm, ano, a co jste tady se sestřičkama ještě používala, co jste ještě dělaly?

Vzpomenete si? Třeba v tom obličejí?

Klientka (3:46) No, to byl takovej ten kartáček masážní. Pak taková ta kulička s modrou vodou masážní.

Terapeutka (3:56) Ano, a taky nějaký cvičení, žejo?

Klientka (3:58) Ano...balónek.

Terapeutka (4:04) Ehm. A setkala jste se někdy s nějakými moderními technologiemi při té rehabilitaci? Použil na Vás někdo nějakou moderní technologii? Někáký počítač, tablet, virtuální realitu?

Klientka (4:17) Nee, ne, ne. Ani tenkrát po operaci krční páteře.

Terapeutka (4:22) Ne? Ani tehdy to na Vás nepoužili?

Klientka (4:24) Ne, ne, ne.

Terapeutka (4:26) A chtěla byste to někdy zkusit? Bylo by to pro Vás zajímavý?

Klientka (4:28) Určitě by mě to zajímalo.



Dlouhodobá workflow lidí ve veřejné správě



Neporozumění, co je zjišťování potřeb



Jak pracovat s foresight kartami problémů



Dlouhodobá workflow lidí ve veřejné správě



Neporozumění, co je zjišťování potřeb



Jak pracovat s foresight kartami problémů



Nadměrná byrokracie, nikoliv z EU



[petr.havlicek@mpsv.cz](mailto:petr.havlicek@mpsv.cz)

Děkuji za vaši pozornost!