

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanis
Noslēguma atskaite

Par “Tematisko darbnīcu vadīšanu augstākā līmeņa vadītājiem”

Komanda:

Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī

Publisko pakalpojumu attīstība ar dizaina iespējām un metodēm, iekļaujot informāciju par datiem un pārmaiņu vadības metodes, notika trīs tematiskās darbnīcās.



Pirmajā darbnīcā dalībnieki tika iepazīstināti ar iespēju un nepieciešamību radīt dizaina risinājumu un kontekstu laimīgas nācīgas pārvaldībai. Darba uzdevums noteica radīt valsts pārvaldes pakalpojuma sistēmas plānu ar dizaina iespējām un metodēm konkrētas mērķa grupas vajadzībai, lai Latvijā 2028.gadā dzīvotu laimīgākā nācīja pasaulē.

Lai to īstenotu, pirmajā darbnīcā tika uzsākta praktiska darbošanās ar uz lietotāju centrētām dizaina metodēm pakalpojuma attīstībai un pakalpojuma lietotāju izpēti ar dizaina domāšanu.

Katram darbnīcas dalībniekam tika iedots publiskā pakalpojuma lietotāja profils – persona. Personas tika sadalītas trīs grupās – fiziskas personas, ģimenes un uzņēmēji. Darbnīcas dalībniekiem ar empātijas praksi bija jāanalizē publiskā pakalpojuma lietotāja profils un jāatrod jauna pakalpojuma iespējas.

Pakalpojuma iespēju idejošanai, attīstībai un definēšanai tika lietotas dizaina radošās domāšanas metodes.

Pirmajā darbnīcā dalībnieki strādāja ar lietotāja pieredzes jeb lietotāja ceļa karti konkrēta pakalpojuma attīstīšanai. Dalībnieki guva izpratni par dizainu, lai izstrādātu uz lietotāju centrētu pakalpojumu, izpratni par dizaina metodēm pakalpojuma dizaina attīstībai, kā arī prasmes praktizēt dizaina metodes un dizaina domāšanu un izpratni par lietotāja pieredzes kartes izstrādi un prasme metodi pārbaudīt praksē.

Pirmās darbnīcas dalībnieku vērtējums par tās norisi no 5 iespējamām ballēm (zvaigznītēm):

| | | |
|--------------------------------|------|-----------|
| Izdales materiāli | 4,5 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Darbnīcas norise | 4,64 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Uzdevumu skaidrība | 4 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Prezentācijas | 4,55 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Gaisotne darbnīcu laikā | 5 | ★ ★ ★ ★ ★ |

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanis
Noslēguma atskaite

Par “Tematisko darbnīcu vadīšanu augstākā līmeņa vadītājiem”

Komanda:

Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī



Otrajā darbnīcā dalībnieki reflektēja pakalpojuma dizaina lietotāju izpēti un veica pakalpojuma saskarsmes punktu procesa iterāciju, iekļaujot pakalpojuma plānā pakalpojuma saņemšanai nepiešamo datu iekļaušanu. Dalībnieki uzzināja atvērto datu lomu un nozīmi pakalpojuma sniegšanā un saņemšanā.

Otrajā darbnīcā dalībnieki ieguva izpratni par uz lietotāju centrēta pakalpojuma izstrādes procesu. Tajā tika iekļauta informācija par dažādu datu esamību, to nozīmi valsts pārvaldes pakalpojumā. Dalībnieki guva zināšanas par atvērtajiem datiem un atvērto datu principiem valsts pārvaldes pakalpojumos, kā arī izpratni par datu lomu un nozīmi uz lietotāju centrēta pakalpojuma izstrādē. Dalībnieki ar dizaina metodēm attīstīja pakalpojuma plāna izstrādi, identificējot iespējamus datu kanālus. Dalībnieki guva prasmi praktizēt pakalpojuma plāna izstrādes metodi.

Otrās darbnīcas dalībnieku vērtējums par tās norisi no
5iespējamām ballēm (zvaigznītēm):

| | | |
|-----------------------------------|------|-----------|
| Izdales materiāli | 4 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Darbnīcas norise | 4 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Uzdevumu skaidrība | 3,55 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Prezentācijas | 4,2 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Grupas dinamika, attīstība | 4,2 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Gaisotne darbnīcu laikā | 4,55 | ★ ★ ★ ★ ★ |

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanis
Noslēguma atskaite

Par “Tematisko darbnīcu vadīšanu augstākā līmeņa vadītājiem”

Komanda:

Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī



Trešajā dizaina darbnīcā dalībnieki pakalpojuma plāna ieviešanu papildināja ar pārmaiņu teorijas metodēm - Ostervaldera biznesa kanvas modeli, analizēja plānu pēc Kolba mācīšanās cikla un pārmaiņu vadības posmiem.

Darbnīcu rezultātā tika izstrādāti trīs priekšlikumi publisko pakalpojumu attīstībai ar dizaina iespējām un metodēm, lai 2028.gadā Latvijā dzīvotu laimīgākā nācija: 1% IIN sabiedrības līdzdalībai, valsts mazā uzņēmēja grāmatvedis un pakalpojums mobilais asistents.

Trešās darbnīcas dalībnieku vērtējums par tās norisi no 5 iespējamām ballēm (zvaigznītēm):

| | | |
|-----------------------------------|------------|-----------|
| Izdales materiāli | 4,3 | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| Darbnīcas norise | 4,4 | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| Uzdevumu skaidrība | 4,1 | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| Prezentācijas | 4,8 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Grupās dinamika, attīstība | 4,8 | ★ ★ ★ ★ ★ |
| Gaisotne darbnīcu laikā | 4,9 | ★ ★ ★ ★ ★ |

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanis
Noslēguma atskaite

Par “Tematisko darbnīcu vadīšanu augstākā līmeņa vadītājiem”

Komanda:

Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī

Galvenie rezultāti ieguvumi no dalībnieku aptaujas:

- Identificēt sevi un iejusties noteiktas personas lomā un vienlaicīgi no valsts puses izdomāt jaunu pakalpojuma veidu. Darbs noritēja grupās ar praktisku pieeju.
- Darbnīcās visu laiku bija jātestē pakalpojuma lietojamība, darbs noritēja ar iesaistītajām pusēm. Kļuva skaidrs, ka ‘front office’ un ‘back office’ ir divas pasaules. Ir jābūt vienkāršākiem pakalpojumu risinājumiem.
- Darbnīcās notika intensīvs darbs un domāšana. Tā bija praktiska iespēja darot mācīties un uzreiz saņemt atgriezenisko saiti. Dažreiz bija apjukumus kā uzdevumu pildīt, jo pirmo reizi bija saskare ar vairāku metošu pielietošanu praksē darot. Pēc atgriezeniskās saites saņemšanas kļuva skaidrāks, taču darba procesā bija brīži, kad nesapratu, ko nepieciešams panākt.
- Darbnīcu laikā sapratu, ka mērķi iesaistītās puses redz dažādi. Lai izstrādātu pakalpojumu, jābūt plānam un svarīgi noskaidrot patērētāju viedokli. Paldies par darbnīcām.
- Pakalpojuma izveide jāsāk no lietotāju skatu punkta. Pārmaiņas ir jāveic un nav no tām jābaidās, ja zina kā tās notiek. Paldies!
- Darbnīcās bija iespēja sistemātiski un vienlaicīgi radoši skatīties uz jautājumiem, piemērām, kā atgriezties procesa sākumposmā. Patika praktiskie uzdevumi, piemērām, zīmēšanas uzdevums. Reizēm likās, ka uzdevumi atkārtojas.
- No darbnīcām atceros empātiju, diskusijas un pozitīvismu.
- Lietotājs ir pakalpojumu centrā visos posmos. Nav vienots risinājums vienam pakalpojumam. Tas jāveic individuāli. Svarīga ir līdera loma pārmaiņu vadīšanā. Paldies par reālajiem dizaina stāstiem, ka paplašina pieredzi un arī iedrošina kļūdīties!
- Ir jāspēj un jāprot apzināt patiesās cilvēku vajadzības, lai spētu sniegt tiešām nepieciešamu un kvalitatīvu pakalpojumu.

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanis
Noslēguma atskaite

Par “Tematisko darbnīcu vadīšanu augstākā līmeņa vadītājiem”

Komanda:
Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī

Galvenie rezultāti darbnīcu vadītāju vērtējumā:

Dalībnieki iedziļinājās valsts pakalpojuma lietotāju vajadzībās (personu naratīvos) un, lietojot dizaina domāšanas pieeju, empātiju, meklēja jauna publiskā pakalpojuma iespējas cilvēku, lietotāju, iedzīvotāju vajadzību papildīšanai, nevis no valsts pārvaldes mērķu sasniegšanas pieejas. Dalībnieku identificētās pakalpojuma idejas atbilst gan lietotāju mērķa grupu vajadzībām, gan darbnīcu darba uzdevuma sasniegšanai.

Darbnīcu laikā dalībnieki bija atvērti, priecīgi, darboties vēloši.

Darbnīcu gaita bija secīga tā, lai rezultātā tiktu radīti jauni valsts pārvaldes – publiskā pakalpojuma idejas ar dizaina metodēm. Dalībnieki darbojās un sadarbojās grupās, praktizēja dizaina domāšanu, dizaina metodes pakalpojuma izstrādes procesā ar lietotāju pieredzes saskarsmes punktu apzināšanos un skaidru, vienkāršu pakalpojuma plāna idejas izstrādi. Dalībnieki centās darboties kolektīva mērķa un pakalpojuma lietotāju vajadzību papildīšanai, attālinoties no savām ikdienas darba atbildībām.

Priekšlikumi:

Turpināt iekļaut dizaina pieejas, īpaši uz lietotāju centrētu, universālo, pakalpojuma dizainu publisko pakalpojumu plānošanā, izstrādē un ieviešanā, kā arī iepirkumu plānošanā.

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanes
Noslēguma atskaite

Par "Tematisko darbnīcu vadīšanu
augstākā līmeņa vadītājiem"

Komanda: Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLŪMIS 2020

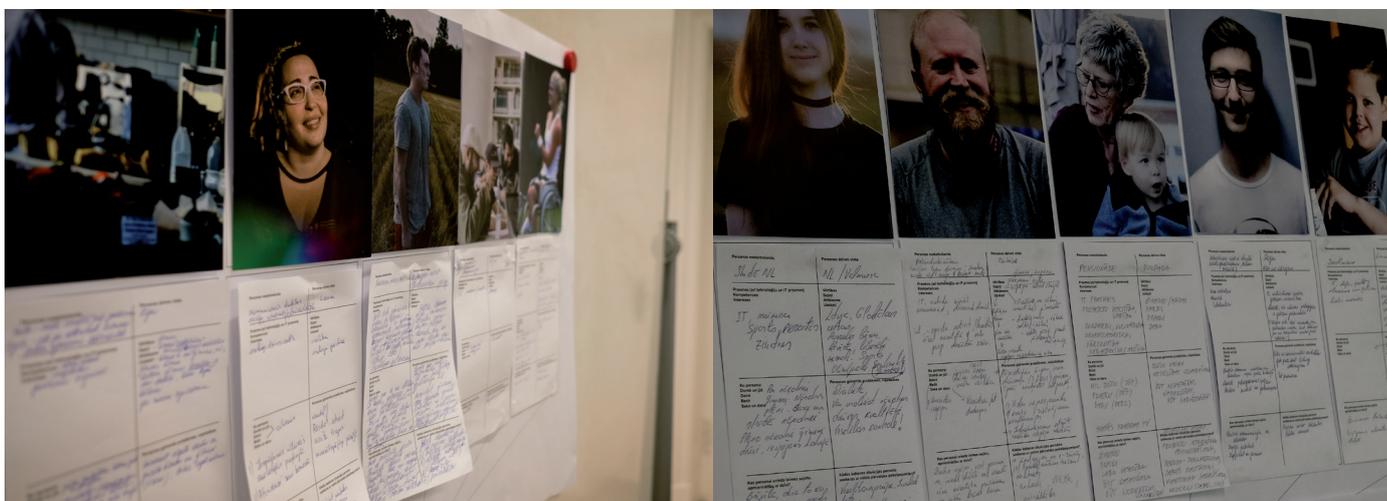


EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
funds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



**Vizuālais darbnīcu materiāls – dizaina pieejas un metodes praksē:
Publisko pakalpojumu lietotāju - personu profilu analīze.**



**Publisko pakalpojumu lietotāju personu grupas kopīgo vajadzību
izvērtēšana jauna pakalpojuma idejošanai.**

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanes
Noslēguma atskaite

Par "Tematisko darbnīcu vadīšanu
augstākā līmeņa vadītājiem"

Komanda: Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī

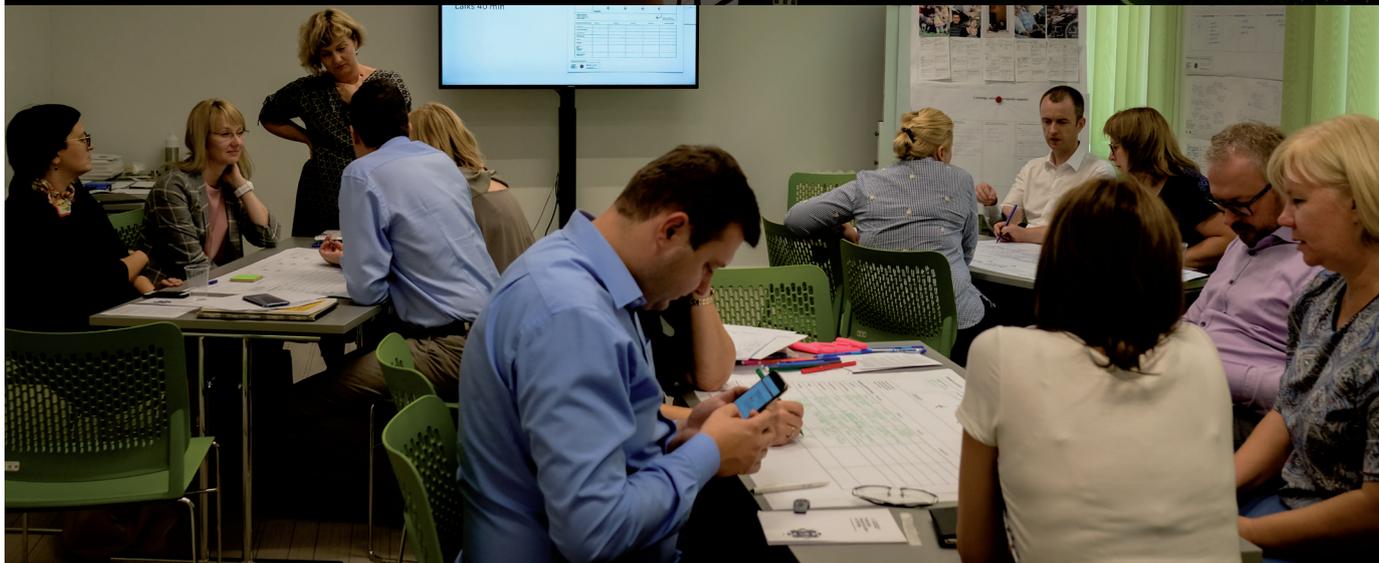


NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Darbs grupās

PUBLISKO PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA

Tematiskās darbnīcas Valsts kancelejā

Aijas Freimanis
Noslēguma atskaite

Par "Tematisko darbnīcu vadīšanu
augstākā līmeņa vadītājiem"

Komanda: Matīss Zvaigzne, Aigars Jaundālders, Anita Gaile
2018.gada 21.septembrī, 28.septembrī un 5.oktobrī



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

REGULĀCIJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Lietotāja pieredzes kartes izstrāde un prezentēšana.

