

JAK WPROWADZAĆ INNOWACJE?

Praktyczny przewodnik
dla administracji



KRAKOWSKI
PARK
TECHNOLOGICZNY

SPIS TREŚCI

- 3 Do kogo kierujemy przewodnik?**
- 4 Projektowanie usług – czyli słów kilka o ko-kreacji**
- 7 Myślenie projektowe, czyli?**
- 9 Metody pracy i narzędzia krok po kroku**
- 11 Dlaczego warto? Korzyści dla administracji**
- 13 Sześć wyzwań procesu ko-kreacji. Jak sobie z nimi poradzić**
- 16 Karty dobrych praktyk**
 - 16 Projektowanie nowej usługi dla administracji. Ekodoradca ds. klimatu i energii w powiatach
 - 18 Wsparcie procesu aktualizacji Regionalnej Strategii Innowacji dla województwa małopolskiego
 - 20 Wsparcie procesu przygotowania Programu ochrony powietrza dla województwa małopolskiego. Małopolska w zdrowej atmosferze (POP2020)
 - 22 Pilotaż wdrożenia platformy do monitorowania zanieczyszczeń przemysłowych
 - 24 Wdrożenie niestandardowych, innowacyjnych rozwiązań i usług w gminie analiza procesu decyzyjnego przedstawicieli jednostek publicznych
 - 26 Projektowanie dla mieszkańców i z mieszkańcami elementów małej architektury mikropark czyli park kieszonkowy
 - 28 Opracowanie strategii Krakowskiego Parku Technologicznego na lata 2020-2024
 - 30 Warsztaty strategiczne Małopolskiej Agencji Rozwoju Regionalnego przygotowanie do opracowania strategii na lata 2020-2024
 - 32 Wdrożenie inteligentnego korytarza czystej mobilności oraz strefy ograniczonego ruchu w centrum Krakowa
- 34 Zmień swoje otoczenie z Krakowskim Parkiem Technologicznym**

**#CO-CREATE
& CO-OPERATE**

DO KOGO KIERUJEMY PRZEWODNIK?

Praca w administracji bez wątpienia różni się od pracy w biznesie. Ale w obu przypadkach najważniejszy jest klient i jego potrzeby. Współczesny urzędnik mierzy się na co dzień z wyzwaniem, jakim jest tworzenie rozwiązań przyjaznych dla mieszkańców: musi umieć działać jak innowator i myśleć o użytkownikach tworzonych rozwiązań. To trudne zadanie, szczególnie przy wszystkich ograniczeniach i regulacjach formalno-prawnych stawianych przed administracją publiczną. Zbudowanie pozytywnego wizerunku urzędu jest wyzwaniem również z tego powodu, że każdy mieszkaniec i przedsiębiorca oczekując rozwiązania swoich problemów czy skarg, chce być traktowany jednostkowo i priorytetowo.

Z pomocą i odpowiedzią na te wyzwania przychodzi **ko-kreacja**, której założeniem jest włączenie w proces projektowania (rozwiązań, narzędzi, regulacji) użytkowników końcowych i osób bezpośrednio zainteresowanych powstającym narzędziem, czy usługą. Zasada jest prosta: jeśli pracujemy nad rozwiązaniem dla mieszkańców, powinniśmy zaprosić ich do rozmowy, zorganizować warsztat, podczas którego wspólnie poszukamy cech, które dane rozwiązanie uczyni przyjaznym i funkcjonalnym. Warto przeznaczyć czas i zasoby na znalezienie, skontaktowanie się i zaangażowanie w proces swoich docelowych klientów. Ta metoda od lat służy nie tylko prywatnemu biznesowi, ale również sektorowi publicznemu w najbardziej rozwiniętych krajach świata.

Niniejszą publikację kierujemy do wszystkich osób pracujących w administracji, które w swojej pracy chcą myśleć i działać stawiając klienta/obywatela w centrum. Niezależnie od tego, czy pracujecie w samorządzie lokalnym (w małej gminie, czy w dużym mieście), w starostwie, w samorządzie wojewódzkim (urzędzie marszałkowskim), czy ministerstwie – ten poradnik jest dla Was. Czy planujecie zmiany w organizacji ruchu, nową ścieżkę rowerową, plac zabaw, nową usługę dla mieszkańców czy też nową ustawę. Na każdym szczeblu administracji można zastosować kreatywne oraz ko-kreacyjne techniki pracy i angażować klientów czyli odbiorców usług administracji. Możecie z nich korzystać zarówno do pracy wewnętrznej w jednym zespole, a także między zespołami, lub do pracy z mieszkańcami, żeby lepiej rozpoznać ich potrzeby oraz pomysły na ich zaspokojenie.

W tej publikacji chcemy przekonać Was, że warto i pokazać jak to zrobić.



Przykładem praktycznego zastosowania takich działań było opracowanie strategii „Smart_KOM. Kraków w sieci inteligentnych miast”.

Krakowski Park Technologiczny przygotował ją we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego i Urzędem Miasta Krakowa w 2015 r. Dokument ten jest mapą drogową dla wdrażania inteligentnych rozwiązań w Krakowie i Krakowskim Obszarze Metropolitalnym (KOM). Zapisy strategii były początkiem procesu zmian, a jednym z wdrożonych już rozwiązań są m.in. korytarz czystej mobilności oraz strefa ograniczonego ruchu (Karta dobrych praktyk, str. 32). To pokazuje jak te działania przekładają się na konkretne, realne rozwiązania.

Zarządzanie mobilnością i planowanie projektów transportowych zbyt często odbywa się wyłącznie na poziomie technicznym. Formy konsultacji są stosowane bardziej jako formalny wymóg, a nie rzeczywiste narzędzie zdiagnozowania problemu. Tymczasem sposób wypracowania rozwiązań w ramach SMART_KOM uwzględnił bardzo szerokie spojrzenie nie tylko inżynierów transportu, ale wszystkich interesariuszy, w tym urbanistów, socjologów, ekologów, menadżerów, itp. To pozwoliło na osiągnięcie najlepszego i w pełni świadomego efektu.

ŁUKASZ FRANEK

Dyrektor, Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie

PROJEKTOWANIE USŁUG – CZYLI SŁÓW KILKA O KO-KREACJI

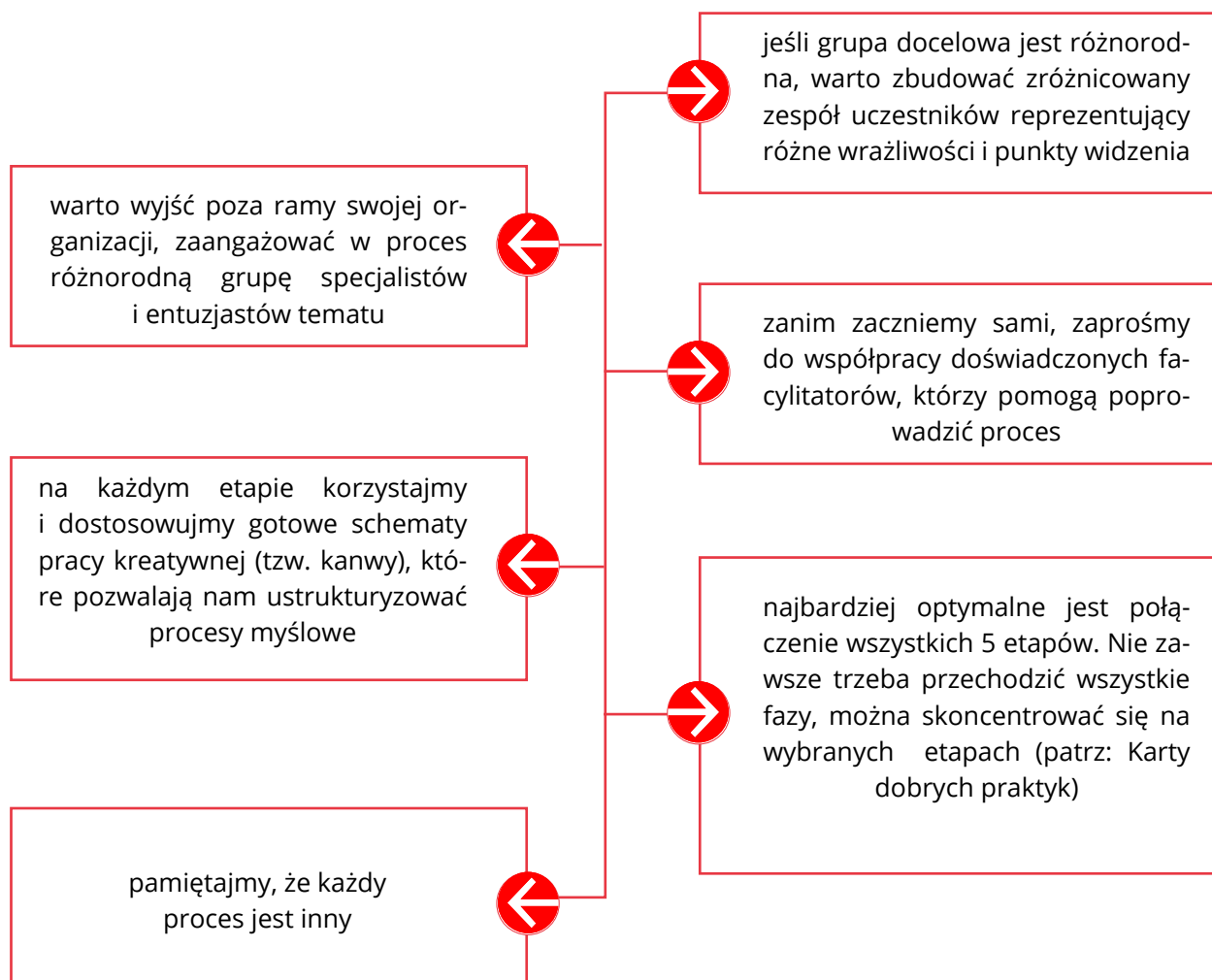
Ko-kreacja opiera się o metodologię **design thinking**, czyli technikę praktycznego i kreatywnego rozwiązywania problemów, stawiającą w centrum uwagi klienta i jego potrzeby. To metodologia, w której proponowanie nowych rozwiązań jest poprzedzone wnikliwym poznaniem i zrozumieniem potrzeb użytkowników. Dzięki podstawom, na których jest oparta: zrozumieniu, dociekliwości i podważaniu typowych rozwiązań, pomaga lepiej odpowiadać na potrzeby odbiorców, a także szybko odnajdywać punkty zapalne, których zniwelowanie może znacząco przyczynić się do poprawy jakości

życia, pracy oraz doświadczeń pojedynczego człowieka, jak i społeczeństwa. Zastosowanie zaprojektowanych i dostosowanych do konkretnego procesu plansz i schematów logiczno-graficznych (kanw) umożliwia uchwycenie, wyszczególnienie i opisanie elementów kluczowych dla postawionego w procesie wyzwania, stworzenie szerokiej i twórczej gamy potencjalnych rozwiązań oraz w dalszej kolejności ich uporządkowania, zaprojektowania i testowania. Design thinking to zatem nic innego, jak ustrukturyzowany sposób projektowania innowacji w organizacjach.

PROCES SKŁADA SIĘ Z 5 PROSTYCH ETAPÓW:



#PIERWSZE KROKI (TIPS)



We wzajemnym zrozumieniu potrzeb i oczekiwań mieszkańców, administracji, biznesu potrzebne są spotkania konsultacyjne w formie otwartych dyskusji czy warsztatów kreatywnych. Pozwala to testować rozwiązania od fazy pomysłu do finalnego produktu, wspólnie z użytkownikami. Przykładem właśnie takiej bezpośredniej współpracy z mieszkańcami, instytucją odpowiedzialną za kreowanie zieleni miejskiej oraz z firmą oferującą innowacyjne rozwiązanie jest wprowadzenie małej architektury miejskiej w postaci mikroparku (Karta Dobrych praktyk, str. 26).

Z kolei wprowadzenie innowacyjnych miejskich rozwiązań zgodnie z wymogami prawa zamówień publicznych został opisany przy okazji pracy nad „inteligentną ławką” (Karta dobrych praktyk, str. 24).

Proces pozwala testować rozwiązania od fazy pomysłu, do finalnego produktu. Dzięki temu nie ma ryzyka, że produkt rozminie się z oczekiwaniami. Sama metoda pozwala na rozwijanie produktu wspólnie z użytkownikami, dzięki czemu propozycja wartości jest unikatowa i dopasowana do odbiorcy. Czas prototypowania jest dłuższy, ale finalny produkt ma znacznie większy potencjał i znacząco obniżone ryzyko biznesowe. Po tym projekcie w naszej firmie proces projektowania z klientem wpisaliśmy w nasze DNA.

PIOTR HOŁUBOWICZ

Prezes Zarządu Seedia Sp. z o.o.

Wykorzystanie rozwiązań takich, jak mikropark ma znaczenie głównie w celu prototypowania zmian w przestrzeni publicznej. Wartościowe jest także jego wykorzystanie do tzw. mikrointerwencji np. tam, gdzie zieleń dopiero ma się pojawić: na rozbetonowywanym placu lub do chociaż częściowego zazielenia szklano-betonowej subdzielnicy biurowców. Trzeba jednak mieć na uwadze, że dla mieszkańców mikropark jest jedynie namiastką zieleni, a nie zielenią, której w mieście oczekują. Sprawdzi się więc jako rozwiązanie tymczasowe, służące dialogowi, partycypacji czy prototypowaniu zmian. Natomiast sama idea ko-kreacji, czy też projektowania w duchu design thinking, powinna być wdrażana zarówno w obszarze projektowania zieleni jak i usług, czy polityk miejskich.

KATARZYNA PRZYJEMSKA-GRZESIK

Kierownik Zespołu Kraków w Zieleni, Zarząd
Zieleni Miejskiej

MYŚLENIE PROJEKTOWE, CZYLI?

Ko-kreacja jest coraz odważniej i skuteczniej wykorzystywana w procesach projektowania i testowania nowych usług, produktów, ale także strategii, aktów czy dokumentów strategicznych przygotowywanych przez administrację publiczną.

Jest to bowiem świetny sposób na dotarcie do często nieoczywistych pomysłów czy rozwiązań i stworzenie narzędzi adekwatnych do prawdziwych potrzeb oraz oczekiwań zainteresowanych osób.

#SŁUCHAMY I PLANUJEMY

Niezwykle istotne w ko-kreacji jest zrozumienie oczekiwań i potrzeb odbiorców. Dlatego, aby dobrze zaplanować proces warto na początku zadać wiele pytań, przeanalizować kontekst, dokładnie określić grupę docelową i partnerów, których chcemy zaangażować. Na tym etapie ważna jest współpraca między specjalistami prowadzącymi proces oraz przedstawicielami administracji. Otwarta rozmowa, określenie priorytetów, wskazówki i sugestie są kluczem do powodzenia dalszych działań. Przecież nie wszystko da się wyciągnąć z dokumentów.

#WYCHODZIMY POZARAMY

Często, aby stworzyć innowacyjne, skuteczne i ciekawe narzędzie należy porzucić schematy i procesy stosowane od lat. Nawet jeżeli dotychczas wydawały się wystarczające. Zastosowanie ko-kreacji daje szansę, aby spojrzeć na wyzwanie z wielu różnych perspektyw. Proces angażujący przedstawicieli różnych grup umożliwia wykreowanie niejednokrotnie nieoczywistych pomysłów i rekomendacji. Kreatywne dyskusje, wsparte narzędziami stymulującymi proces, pozwalają ich uczestnikom na tworzenie nowych i ciekawych rozwiązań, które w kolejnych etapach są dopracowywane przez specjalistów.

#NIEWYZNACZAMY GRANIC

Proces kreatywny charakteryzuje się tym, że na jego początkowym etapie każdy pomysł jest dobry. Nawet jeżeli nie zostanie finalnie wdrożony, może doprowadzić uczestników procesu do kolejnych myśli. Dzięki temu, spektrum potencjalnych rozwiązań znacznie się poszerza i wykracza nawet poza wstępne oczekiwania. Dodatkowym stymulatorem kreatywności są opracowane przez zespół specjalistów narzędzia, dostosowane do każdego procesu.

#ZAPEWNIAMY RÓŻNORODNOŚĆ

Sukces ko-kreacji gwarantują jego uczestnicy. Dlatego kluczowym punktem jest odpowiednie dobranie grupy zaangażowanej w proces, który musi być prowadzony w sposób otwarty, gwarantujący możliwość udziału wszystkim zainteresowanym.



Warto zwrócić uwagę na to, żeby w procesie wzięli udział przedstawiciele różnorodnych grup interesu: reprezentanci zarówno przedsiębiorców, naukowców, organizacji pozarządowych, jak i mieszkańców, których najczęściej bezpośrednio dotyczą przygotowywane instrumenty, a którzy z drugiej strony często czują się pomijani w ich planowaniu.

#STAWIAMY NA PRAKTYKĘ

Strategie, akty, uchwały i programy to dokumenty, które wyznaczają ramy działania dla mieszkańców, firm, jednostek publicznych, ośrodków naukowych. Niezbędne jest, aby były one przede wszystkim realne i możliwe do wdrożenia. Dlatego proces ko-kreacji ukierunkowany jest na praktykę – możliwości, szanse, ale także sposoby na pokonanie przeszkód i wyzwań. Głos praktyków, którzy w przyszłości będą realizować założenia takich dokumentów czy inicjatyw jest zdecydowanie najważniejszy, dlatego należy zapewnić im możliwość udziału i przedstawienia swoich opinii, czy rekomendacji.

#SZUKAMY KOMPROMISÓW

Często w procesie ko-kreacji zdarzają się głosy przeciwstawne. Istotą procesu jest, aby ich wysłuchać i na tej podstawie poszukać punktów styku, rozwiązań i pomysłów, które pozwolą przedstawicielom różnych grup interesów zaproponować kompromisowe rozwiązanie. Gwarantuje to znacznie większą skuteczność w późniejszym wdrożeniu i realizowaniu działań.

#OBSERWUJEMY I REAGUJEMY

Proces ko-kreacji może być bardzo dobrze zaplanowany i przygotowany, jednak zawsze tam, gdzie nad projektem pracuje dużo osób zdarzają się nieprzewidziane sytuacje. Sztuką jest odpowiednie monitorowanie całego procesu i szybkie dostosowywanie się do zaistniałych okoliczności, jednocześnie nie tracąc z pola widzenia celu postawionego na początku. Należy elastycznie i dynamicznie reagować na zmiany, uzupełniać działania lub planować kolejne.



Wsparcie procesu przygotowania Programu ochrony powietrza „Małopolska w zdrowej atmosferze (POP2020)” (Karta dobrych praktyk, str. 20) jest przykładem wykorzystania ko-kreacji w długoterminowym i pełnym wyzwaniach procesie tworzenia i konsultacji strategicznego dla regionu dokumentu.

Podczas prac nad POP2020 rozszerzono tradycyjnie obowiązującą procedurę konsultacji i w innowacyjny sposób zaangażowano (już na etapie opracowania) przedstawicieli wielu grup interesu, a także wszystkich zainteresowanych mieszkańców. Stworzono otwartą przestrzeń do wymiany poglądów oraz prezentacji różnych wizji i koncepcji walki ze smogiem. Mimo pojawiających się różnic zdań, często emocjonujących dyskusji, podczas warsztatów powstało wiele ciekawych pomysłów uwzględniających zróżnicowane spojrzenie na problem powietrza.

Dzięki warsztatom ko-kreacyjnym przeprowadzonym przez KPT mogliśmy zaangażować mieszkańców w przygotowania i konsultacje nowego Programu Ochrony Powietrza od samego początku. Ich sugestie, pomysły i rekomendacje stały się jego istotnym elementem, dzięki czemu mamy pewność, że dokument jest adekwatny do potrzeb i oczekiwań mieszkańców regionu. Warsztaty miały charakter otwarty i stanowiły neutralne pole do dialogu oraz dzielenia się pomysłami i rozwiązaniami.

TOMASZ URYNOWICZ

Wicemarszałek Województwa Małopolskiego

METODY PRACY I NARZĘDZIA KROK PO KROKU

Proces ko-kreacji opiera się przede wszystkim o „design thinking”, czyli metodę twórczego odpowiadania na wyzwania i rozwiązywania problemów.. Zastosowanie tej metody pozwala skupić się na możliwościach, szansach i korzyściach płynących z postawionego wyzwania. Gdy wyznaczony zostaje główny cel działania (wyzwanie) podejmowane są cztery spójne i zależne od siebie etapy:

Odkrywanie

#FUNDAMENT

Projektowane przez nas rozwiązania zawsze mają swoich odbiorców. Dlatego tworząc coś, musimy zrozumieć osoby, do których je kierujemy. I właśnie zrozumienie potrzeb to pierwszy krok w design thinking. Warto odrobić pracę domową i dokładnie zapoznać się z realiami, w których proces będzie się odbywał, poznać wszystkich potencjalnych partnerów oraz środowisko, w którym funkcjonują. Ponadto, przy podejmowaniu podobnych wyzwań, bardzo korzystne może być wyszukanie dobrych praktyk, doświadczeń innych osób, rozmowa z nimi i prośba o rekomendacje.

Analiza kontekstu, mimo że wydaje się etapem najłatwiejszym, powinna być przeprowadzona w sposób zaplanowany, uporządkowany i rzetelny, aby stać się podwaliną kolejnych działań.

Definiowanie

#RÓŻNE PERSPEKTYWY

Na tym etapie dane zebrane podczas analizy są przetwarzane i weryfikowane. W proces włączeni zostają przedstawiciele grup, których on dotyczy, a którzy mogą przedstawić swoją interpretację problemu, określić potrzeby i oczekiwania wobec procesu i wspólnie stworzyć szeroką definicję wyzwania.

Dzięki temu możliwe jest dalsze planowanie procesu już z bezpośrednio zaangażowanymi uczestnikami i wyznaczenie kamieni milowych. Niezwykle istotne jest, aby do tego etapu przystąpić z mocnymi podstawami merytorycznymi, ale także z otwartą głową, aby móc przeformułować określone na starcie wyzwanie.

Tworzenie

#KREACJA

To najbardziej kreatywny i nieprzewidywalny etap. W jego trakcie uczestnicy łącząc różnorodne kompetencje, doświadczenia i perspektywy, wspólnie generują pomysły, tworzą optymalne rozwiązania integrujące zdefiniowane potrzeby i oczekiwania, aby później zderzyć je z rzeczywistością, biorąc pod uwagę szansę ich realizacji.

Kluczem do sukcesu etapu tworzenia jest ustawienie właściwych proporcji pomiędzy nieograniczonym generowaniem pomysłów, nawet tych najbardziej szalonych, a ich priorytyzacją i weryfikacją skalowalności.

Rozwój i testowanie

#WERYFIKACJA

Następnie przychodzi czas na pojawienie się prototypów rozwiązań, które zostały stworzone w procesie. Mogą to być pierwsze wersje dokumentów uwzględniające rekomendacje powstałe podczas procesu, czy też wstępne wersje produktów lub usług. Są one prezentowane grupie użytkowników końcowych, którzy testują je i przedstawiają swoje opinie. Sposób i zakres prowadzenia testów musi zostać dostosowany do konkretnego prototypu, indywidualnie też dobierana jest grupa testerów.

Etap ten pozwala na ocenę powstałych prototypów i ich ewentualną modyfikację, w oparciu o wnioski oraz zalecenia z przeprowadzonych testów, przed ostatecznym wdrożeniem.

#WSPARCIE W PROCESIE KO-KREACJI

W procesie ko-kreacji ważną rolę pełnią wykorzystywane narzędzia. Indywidualnie dobrane i dostosowane kanwy i plany wykorzystywane podczas warsztatów i spotkań z uczestnikami stymulują ich kreatywność, zachęcają do aktywnego udziału w dyskusjach. Dzięki ich wykorzystaniu możliwe jest również udokumentowanie dynamicznego procesu.

Proces planowany jest indywidualnie, a formuła dostosowywana do potrzeb, charakteru grupy czy też okoliczności. Można przeprowadzać spotkania indywidualne, warsztaty grupowe, grupy fokusowe czy też konsultacje online. Różnorodność narzędzi umożliwia przeprowadzanie interaktywnych i owocnych spotkań, także wirtualnie.



KPT włączył się w proces wsparcia procesu aktualizacji Regionalnej Strategii Innowacji dla województwa małopolskiego (Karta dobrych praktyk, str. 18).

Rzetelna analiza potrzeb i oczekiwań firm i jednostek badawczych (działających w obszarze przemysłu 4.0), ścisła współpraca z Urzędem Marszałkowskim, a także wykorzystanie interaktywnych metod stymulujących kreatywność podczas prowadzonych warsztatów, pozwoliły na wypracowanie szeregu rekomendacji, które zostały przekazane w oficjalnym procesie konsultacji RSI.

Warsztaty zorganizowane przez KPT były nieocenionym uzupełnieniem procesu konsultacji nowej RSI. Poznaliśmy potrzeby i wyzwania, z którymi na co dzień spotykają się przedsiębiorcy dostarczający i wdrażający nowe technologie, co ułatwiło pracę nad zapisami RSI dot. instrumentów wsparcia. Warsztaty były prowadzone interaktywnie i zachęcały uczestników do dyskusji, dzięki czemu każdy miał możliwość przedstawienia swojej perspektywy i podzielenia się pomysłami.

AGNIESZKA BACHÓRZ

Kierownik Zespołu ds. Zarządzania Inteligentnymi Specjalizacjami
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego

DLACZEGO WARTO? KORZYŚCI DLA ADMINISTRACJI

Nasz świat zmienia się szybko i nieodwracalnie, a wraz z nim zmieniają się oczekiwania mieszkańców. Administracja stoi przed wyzwaniem, jakim jest właściwe zrozumienie potrzeb mieszkańców i szybkie reagowanie na zaspokojenie tych potrzeb. Ludzie oczekują od administracji sprawnego

dostosowania rozwiązań legislacyjnych, tworzenia nowych rozwiązań, produktów i usług dostępnych i przyjaznych dla mieszkańców. Ko-kreacja to metoda pracy skoncentrowana na mieszkańcach, ich potrzebach oraz tworzeniu rozwiązań dla mieszkańców i z ich udziałem.

#ZROZUMIENIE POTRZEB MIESZKAŃCÓW

Projektując rozwiązania, czy to w sferze polityk publicznych (np. ustaw antysmogowych), czy w zakresie organizacji np. skweru miejskiego, instytucje publiczne starają się zrozumieć potrzeby i perspektywę swoich obywateli. To mieszkańcy jako klienci instytucji publicznych mają najlepszą wiedzę o tym, co działa, a co nie działa w obszarze usług administracji. Włączenie bezpośrednich odbiorców usług (mieszkańców, przedstawicieli organizacji pozarządowych, ekspertów, naukowców, przedstawicieli biznesu etc.) pozwala lepiej zrozumieć perspektywę klienta, jego potrzeby i problemy z jakimi się boryka oraz dostosować planowane rozwiązania do ich potrzeb. Udział i zaangażowanie społeczne od początku planowania pracy administracji, zwiększa również zrozumienie dla działań administracji i akceptację społeczną.

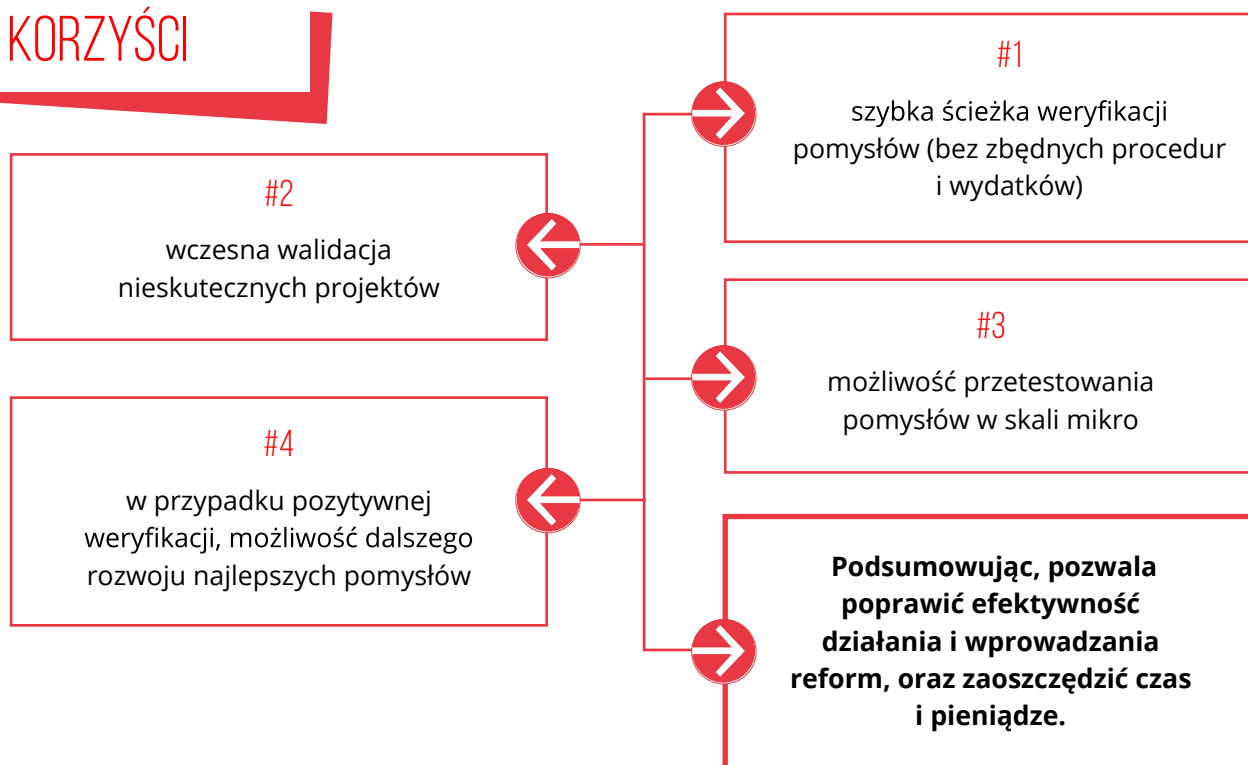
#POPRAWA WIZERUNKU URZĘDU

Działając pod presją czasu oraz szybkich decyzji, instytucje publiczne często nie mają czasu uwzględnić perspektywy obywatela. W rezultacie przygotowywana zmiana w postaci ustawy, czy nowej usługi miejskiej dzieje się bez udziału obywateli, a proces konsultacji społecznych prowadzony jest wyłącznie w formie korespondencyjnej. Korzystanie z metod projektowych pozwala spotkać potrzeby obywateli z potrzebami administracji i obopólną korzyścią dla otoczenia. Instytucje publiczne otwierają się na dialog z mieszkańcami, proces partycypacji społecznej nabiera realnych kształtów, a konsultacje społeczne stają się narzędziem pracy i poprawy projektowanych rozwiązań. Administracja poprawia swój wizerunek jako instytucji otwartej na obywateli i skutecznej w działaniu.

#OSZCZĘDNOŚĆ CZASU I PIENIĘDZY

W błyskawicznie zmieniającym się świecie wyzwaniem dla instytucji publicznych jest szybkie tempo zmian polityk, ich realizacji i wdrożenia. Wiele instytucji publicznych szuka coraz szybszych i bardziej innowacyjnych metod testowania nowych usług. Myślenie projektowe jest podejściem innowacyjnym, a jego narzędzia i techniki mogą pomóc zarówno w kształtowaniu polityk, jak i planowaniu usług. Dobrze przygotowany proces na wczesnym etapie, analiza potrzeb klientów oraz wspólne planowanie i projektowanie polityki i usług, pozwalają administracji zredukować ryzyko wprowadzania zmian w późniejszym etapie, tym samym optymalizując proces wdrożenia i ograniczając koszty.

KORZYŚCI



Jednym z ciekawych zastosowań ko-kreacji jest projektowanie nowych usług dla administracji. W 2020 r. Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego zaplanował powołanie „Sieci ekodoradców ds. klimatu i energii w powiatach”. W tym wypadku ko-kreację wykorzystano do zaprojektowania nowej usługi - zadań ekodoradców w starostwach. Szczegółowe informacje na temat tego projektu znajdują się w karcie projektu (Karta dobrych praktyk, str. 16)

Naszym celem było podjęcie efektywnych działań w kierunku zielonej transformacji Małopolski i wykorzystania potencjału odnawialnych źródeł energii. Zależało nam na włączeniu w ten proces samorządów powiatowych, aby wspólnie wypracować jakie kompetencje posiadają obecnie i jakie aktywności mogą podjąć. Był to jeden z kluczowych etapów przygotowania założeń nowego projektu. Zależało nam na dostosowaniu go do możliwości i oczekiwań głównych partnerów, przy zachowaniu realizacji głównych celów transformacji. Dzięki wykorzystaniu procesu ko-kreacji w ramach spotkań z samorządami, wypracowaliśmy spójną koncepcję funkcjonowania w powiatach ekodoradców dla klimatu i energii. Ten ważny element projektu przyczynił się do sukcesu w postaci uzyskania dofinansowania z programu LIFE na jego realizację.

PiOTr Łyc ZKO

Zastępca Dyrektora Departamentu Środowiska ds. Programów Ekologicznych,
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

SZEŚĆ WYZWAŃ PROCESU KO-KREACJI. JAK SOBIE Z NIMI PORADZIĆ

Przygotowujemy projekt nowej ustawy i chcemy dowiedzieć się, co myślą o niej obywatele - czy jest kompleksowa, czy powinniśmy coś jeszcze uwzględnić?

Szukamy wielu różnorodnych rozwiązań dla konkretnego problemu w naszej gminie?

Mamy rozwiązanie problemu, ale chcemy je jak najlepiej zaprojektować i przetestować z użytkownikami?

Projektujemy nową usługę społeczną? Albo przestrzeń, która ma służyć mieszkańcom?

Chcemy zaprojektować coś inaczej niż dotychczas, albo poprawić działanie już istniejącej usługi?

Jak się do tego zabrać i od czego zacząć? Oto nasz krótki przewodnik w sześciu krokach:

WYZWANIE 1.

Od czego zacząć proces?

Oczywiście każdy proces jest inny i wymaga analizy oraz przygotowania. Ale wspólną cechą jest odpowiedź na pytanie, jaki problem chcemy rozwiązać. Na tym etapie warto zebrać jak najwięcej informacji na temat problemu, zgromadzić i przeanalizować dostępne dane, analizy, raporty, przeprowadzić wywiady. Proces ten warto przeprowadzić wewnątrz instytucji publicznej, bo sama instytucja ma na ten temat największą wiedzę.

ROZWIĄZANIE:

definicja problemu

WYZWANIE 2.

WYZWANIE 2.

Jak zorganizować i przeprowadzić proces?

Prowadzenie procesu nie jest trudne, każdy może nauczyć się jak to działa. Wewnątrz instytucji publicznej powinien zostać powołany zespół odpowiedzialny za koordynację procesu. Dobrze, żeby składał się on z osób o zróżnicowanych doświadczeniach, pracujących w różnych departamentach/oddziałach, tak aby można było uwzględnić jak najwięcej informacji i perspektyw. Ważne jest również, żeby osoby wchodzące w skład zespołu miały przełożenie na decyzje w organizacji. Warto rozważyć wsparcie zespołu zewnętrznymi moderatorami, którzy pomogą w definicji problemu, w doborze metodologii, odpowiednich narzędzi oraz, w razie potrzeby, pomogą przeprowadzić proces. Najważniejsze jest jednak, żeby wewnątrz organizacji proces miał swoich ambasadorów, tj. wewnętrzny zespół koordynacyjny, mający przełożenie na zmiany oraz procesy decyzyjne.

ROZWIĄZANIE:

- wybór wewnętrznego zespołu moderatorów
- w razie potrzeby dobór zewnętrznych moderatorów
- ustalenie metodologii pracy, narzędzi pracy

WYZWANIE 3.

Jak skutecznie włączyć różne grupy odbiorców?

Każda decyzja administracji powinna zyskać akceptację społeczną. Dlatego ważne jest, żeby w procesie uczestniczyli przedstawiciele różnych środowisk, grup interesów, grup wiekowych i zawodowych. Dzięki różnorodnym doświadczeniom oraz różnym perspektywom pomogą wzbogacić proces, zebrać większą liczbę zróżnicowanych pomysłów. Żeby zapewnić sobie różnorodną kompozycję grupy odbiorców trzeba odpowiednio wypromować i nagłośnić proces oraz dopasować kanały komunikacji do poszczególnych grup (w zależności od tematu warto rozważyć nie tylko informacje w mediach społecznościowych i na stronach www, ale też ogłoszenia w miejscach, gdzie bywają określone grupy odbiorców np. osoby starsze, informacje w branżowych publikacjach itd.).

ROZWIĄZANIE:

rekrutacja zróżnicowanej grupy uczestników za pomocą różnych kanałów komunikacji

WYZWANIE 4.

czy uda nam się znaleźć odpowiednie rozwiązanie problemu?

Kokreacja to metoda pracy skoncentrowana na znajdowaniu rozwiązań, które jak najlepiej służą użytkownikom czyli mieszkańcom. Identyfikujemy problem, znajdujemy różne rozwiązania, wybieramy optymalne rozwiązanie i testujemy je. W zależności od zadania można przejść przez wszystkie te etapy, albo tylko ich część (dobrze ilustruje to lista 9 case'ów opisanych na końcu). Proces zawsze kończy się znalezieniem rozwiązań, kreatywnych i niejednokrotnie nieoczywistych. Daje dużą przestrzeń do znajdowania nowych, innowacyjnych pomysłów, pozwala też w szybki i łatwy sposób zweryfikować ich działanie. Ostateczne wdrożenie zależy oczywiście od woli i siły sprawczej po stronie administracji.

ROZWIĄZANIE:

dobra definicja problemu i właściwie dobrana metoda pracy, które pozwalają na znalezienie rozwiązania i jego przetestowanie; kluczem do sukcesu jest determinacja i sprawczość po stronie administracji

WYZWANIE 6.

Jak komunikować wyniki procesu?

Obywatele, mieszkańcy, uczestnicy procesu powinni zostać jak najszybciej poinformowani o jego wynikach. Uczestniczyli oni w procesie w sposób mniej lub bardziej aktywny (przysłuchując się, śledząc informacje na ten temat w lokalnych mediach, uczestnicząc w ankietach, warsztatach, spotkaniach konsultacyjnych, testując prototypy rozwiązań etc.), chcą wiedzieć jakie są efekty pracy, w którą byli zaangażowani, co administracja planuje dalej zrobić i jakie podjęto decyzje dotyczące przyszłości. Bardzo ważny jest jasny komunikat w tej sprawie przekazany mieszkańcom, najlepiej zaraz po zakończeniu procesu.

ROZWIĄZANIE:

szybki, jasny i transparentny przekaz o wynikach prac i podjętych decyzjach

WYZWANIE 5.

Jak zachować transparentność, przejrzystość i neutralność procesu?

W zależności od tego, czego dotyczy nasz problem, praca może trwać od kilku tygodni, nawet do kilku miesięcy. Kluczowa jest tutaj stała komunikacja z mieszkańcami. Ważne jest, żeby przez cały ten czas transparentnie komunikować na jakim jesteśmy etapie, nad czym obecnie pracujemy, jakie są dalsze kroki i jakie są spodziewane efekty naszej pracy. To pozwoli na akceptację społeczną nawet dla trudnych tematów.

ROZWIĄZANIE:

stała komunikacja z mieszkańcami w trakcie procesu



Dobrym przykładem kompleksowego procesu, wymagającym dobrego przygotowania, jest wdrożenie pilotażu. Dokładnie opisuje to karta-Pilotaż wdrożenia platformy do monitorowania zanieczyszczeń przemysłowych (karta dobrych praktyk, str. 22) przeprowadzony w okresie styczeń – wrzesień 2020 w gminie Skawina, obejmował stworzenie prototypu platformy w regionie, jej przetestowanie, ocenę i weryfikację, a następnie wdrożenie platformy. Zespół KPT zorganizował i przeprowadził cały proces pilotażowego wdrożenia we współpracy z zespołem Qubit (autorami platformy), przedstawicielami Urzędu Marszałkowskiego, gminy Skawina oraz Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska.

Tworzenie narzędzi z bezpośrednim udziałem interesantów (mieszkańców, urzędników, przedsiębiorców) pozwala na bardzo sprawne wdrożenie instrumentu dostosowanego do ich potrzeb w najwyższym stopniu (zmniejszenie ilości poprawek, korekt, przebudowy). Spojrzenie na te pozornie sprzeczne interesy podmiotowi z zewnątrz umożliwia połączenie ich problemów, potrzeb, celów, barier i stworzenie optymalnych rozwiązań. Moderowanie zewnętrzne działań tworzy płaszczyznę porozumienia i stworzenie swoistej sieci interakcji pozornie sprzecznych interesów. W ramach zadania udało się zebrać rozproszone informacje nie tylko na poziomie instytucji ochrony środowiska, ale również od przedsiębiorstw i korelować je także ze zgłoszeniami mieszkańców. Powstało bardzo sprawne narzędzie alarmowe o potencjalnych nieprawidłowościach.

GRZEGORZ HORWACIK

Kierownik Wydziału Ochrony Powietrza Urząd Miasta i Gminy w Skawinie

PROJEKTOWANIE NOWEJ USŁUGI DLA ADMINISTRACJI

EKODORADCA DS. KLIMATU I ENERGII W POWIATACH

OPIS PROJEKTU

W ramach projektu „LIFE EKOMALOPOLSKA” Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego zaplanował powołanie „Sieci Ekodoradców ds. klimatu i energii w powiatach”. Na zlecenie Urzędu, Krakowski Park Technologiczny opracował koncepcję nowej usługi ekodoradców działających w starostwach. Proces trwał cztery miesiące. W tym czasie, eksperci KPT przeprowadzili diagnozę potrzeb UMWM oraz sytuacji w środowisku powiatów w formie ankiet. Następnie przeanalizowali wnioski wyciągnięte z ankiet i poprowadzili dwa moderowane warsztaty z udziałem przedstawicieli starostw.

WARSZTATY:



60 osób



przedstawiciele
**16 starostw
powiatowych**



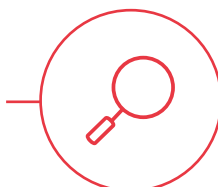
przedstawiciele
3 urzędów miasta
na prawach powiatu

ETAPY PROCESU

ANALIZA

listopad – grudzień 2019 r.

- analiza potrzeb zleceniodawcy
- analiza stanu obecnego
- konsultacje z UMWM i opracowanie metodologii pracy warsztatowej
- ankieta rozesłana do starostw powiatowych i urzędów miast na prawach powiatu



DEFINICJA PROBLEMU

grudzień 2019 r. – styczeń 2020 r.

- pierwsze warsztaty ko-kreacyjne
- raport z warsztatów
- podsumowanie warsztatów z udziałem zleceniodawcy (wnioski i rekomendacje)



TWORZENIE ROZWIĄZAŃ

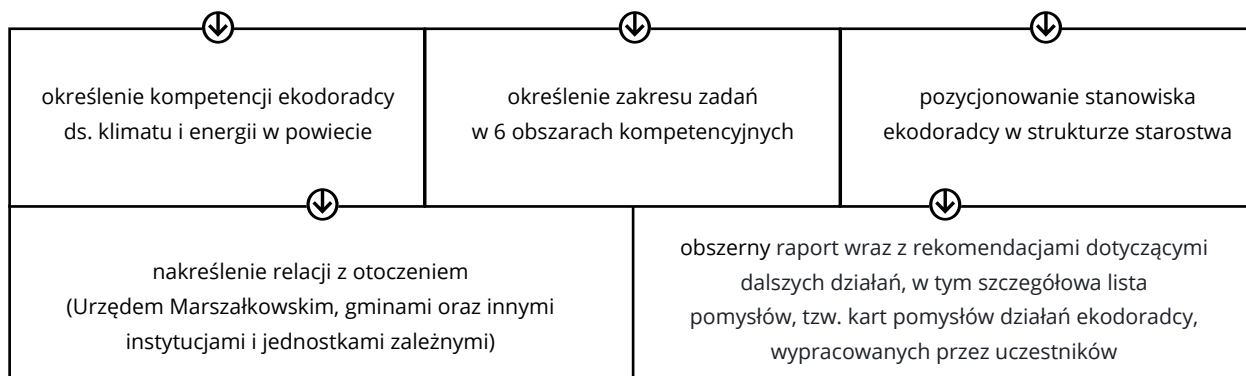
styczeń – luty 2020 r.

- drugie warsztaty kokreacyjne
- podsumowanie procesu w formie zbiorczego raportu wraz z rekomendacjami oraz spotkanie podsumowujące ze zleceniodawcą i określenie dalszych możliwych kroków



EFEKTY

Rezultatem tych działań było wypracowanie koncepcji nowej usługi ekodoradcy ds. klimatu i energii w powiecie.



Tworzenie nowych usług przy bezpośrednim zaangażowaniu zainteresowanych osób i instytucji, dla której jest ona projektowana, buduje identyfikację uczestników z procesem i zwiększa jego akceptację. Także zastosowanie kreatywnych metod pracy, które angażowały przedstawicieli administracji w tworzenie zakresu zadań i kompetencji ekodoradców w powiecie, okazało się niezwykle wartościowe dla zaprojektowania nowej usługi.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Nowe podejście do tworzenia usług publicznych w otwartym procesie ko-kreacji wciąż jest odważnym i innowacyjnym przedsięwzięciem. Warsztaty ko-kreacyjne są przykładem na to, że warto podejmować ryzyko i szukać innowacyjnych rozwiązań z bezpośrednio zaangażowanymi

Mimo początkowo sceptycznego podejścia większości uczestników, udało się wypracować szereg kreatywnych rozwiązań zaproponowanych przez samych uczestników.

Zadania były związane z obszarami:



KOORDYNACJA



EDUKACJA



INFORMACJA



INWESTYCJE



LEGISLACJA

Opisane działania i pomysły mogą stać się impulsem i narzędziem do wdrażania przedsięwzięć, służących osiągnięciu neutralności klimatycznej, zgodnie z harmonogramem Regionalnego Planu Działań dla Klimatu i Energii.

Tworzenie od podstaw założeń przyszłego ekodoradcy w powiecie było trudnym zadaniem. Wymagało wyjścia poza standardowe ramy instytucjonalnych odpowiedzialności oraz

kompetencji i spojrzenia z dalszej perspektywy na wyzwania i zagrożenia, jakie niosą ze sobą zmiany klimatyczne dla mieszkańca, biznesu czy przedstawicieli administracji samorządowej i rządowej. Dzięki konfrontacji różnych punktów widzenia i perspektyw powstała znakomita baza, będąca punktem wyjścia do dalszego projektowania i rozwijania usługi.

WSPARCIE PROCESU AKTUALIZACJI REGIONALNEJ STRATEGII INNOWACJI DLA WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

OPIS PROJEKTU

Krakowski Park Technologiczny podjął współpracę z Departamentem Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, aby aktywnie i efektywnie włączyć się w proces aktualizacji Regionalnej Strategii Innowacji dla Małopolski na lata 2021-2027. Warsztaty przeprowadzone przez KPT stanowiły uzupełnienie oficjalnego procesu konsultacji założeń Strategii oraz skoncentrowane były przede wszystkim na obszarze przemysłu 4.0.

Warsztaty miały na celu:



- zidentyfikowanie potrzeb i barier po stronie biznesu oraz nauki, związanych z rozwojem technologii,
- dyskusję na temat właściwych narzędzi wsparcia małopolskich przedsiębiorstw w procesie wdrażania nowych technologii w perspektywie finansowania 2021-2027,
- podniesienie kompetencji i wiedzy osób odpowiedzialnych za regionalne i ponadregionalne polityki.

WARSZTATY:



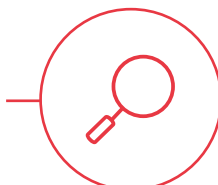
60 uczestników: przedstawiciele administracji publicznej, instytucji finansujących, nauki oraz biznesu (zarówno startupów dostarczających nowych technologii, jak i dużych firm produkcyjnych, które te technologie wdrażają).

ETAPY PROCESU

ANALIZA

lipiec - sierpień 2020 r.

- analiza potrzeb zleceniodawcy
- analiza aktualnej RSI oraz raportu z jej ewaluacji
- opracowanie i konsultacja metodologii warsztatów
- określenie grupy docelowej, rekrutacja uczestników



DEFINICJA PROBLEMU

wrzesień 2020 r.

- pierwsze warsztaty ko-kreacyjne
- podsumowanie warsztatów
- opracowanie szczegółowego harmonogramu kolejnych warsztatów



Tworzenie rozwiązań

listopad 2020 r.

- drugie warsztaty ko-kreacyjne
- zbiorczy raport zawierający rezultaty pracy, wnioski i rekomendacje
- przekazanie w formie pisemnej opinii i rekomendacji w oficjalnym procesie konsultacji społecznych RSI



EFEKTY

Została stworzona przestrzeń do swobodnej, merytorycznej wymiany opinii i doświadczeń, rozmów o potrzebach, wyzwaniach i możliwościach. Efektem końcowym było wypracowanie zestawu cennych rekomendacji dla decydentów w procesie planowania polityk krajowych w kolejnym okresie programowania środków unijnych.

 przygotowanie zestawu wniosków i rekomendacji w czterech głównych obszarach technologicznych, wykorzystywanych w przemyśle 4.0	 raport przedstawiający wnioski dla administracji publicznej, instytucji naukowych, przedstawicieli biznesu, a także instytucji finansujących	 złożenie przez zespół KPT oficjalnych uwag do założeń nowej RSI w procesie konsultacji społecznych
---	---	---

WNIOSKI I REFLEKSJE

Zaangażowanie różnorodnej grupy odbiorców do udziału w dyskusji na temat potrzeb i wyzwań związanych z wdrażaniem innowacyjnych technologii w obszarze przemysłowym pozwoliło na rzetelną analizę i doprowadziło do ciekawych konkluzji. Warsztaty zostały zaplanowane i przeprowadzone z wykorzystaniem plansz i kanw, które stymulowały kreatywność i aktywizowały wszystkich uczestników. Dzięki temu dyskusja była wielowątkowa, a powstałe pomysły mają duży

potencjał do wykorzystania w nowej RSI i kolejnym okresie finansowania. Proces prowadzony w taki sposób umożliwia przedstawicielom administracji publicznej stworzenie dokumentów i programów odpowiadających bezpośrednio na praktyczne i realne wyzwania firm i instytucji korzystających ze wsparcia. Jest to kolejny krok w stronę współtworzenia skutecznej i użytecznej polityki publicznej.

WSPARCIE PROCESU PRZYGOTOWANIA PROGRAMU OCHRONY POWIETRZA DLA WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

MAŁOPOLSKA W ZDROWEJ ATMOSFERZE (POP2020)

OPIS PROJEKTU

Na przełomie roku 2018 i 2019 UMWM rozpoczął proces ewaluacji obowiązującego programu ochrony powietrza, połączony z analizą potrzeb i oczekiwań mieszkańców regionu. Celem było stworzenie nowego dokumentu strategicznego, określającego zasady oraz działania na rzecz ograniczania smogu w regionie. Aby zapewnić kompleksową analizę oraz zebrać możliwie wiele pomysłów i rozwiązań, UMWM zaprosił do współpracy Krakowski Park Technologiczny.

Przeprowadzono cykl działań angażujących przedstawicieli administracji publicznej, biznesu, nauki, a przede wszystkim mieszkańców.

Rezultatem tego procesu był zestaw innowacyjnych rozwiązań i rekomendacji dla zespołu UMWM opracowującego POP2020 (Program ochrony powietrza). POP2020 został zatwierdzony przez Sejmik Województwa Małopolskiego we wrześniu 2020 roku.

ETAPY PROCESU



EFEKTY

Rezultatem przeprowadzonego przez Krakowski Park Technologiczny procesu był zestaw różnorodnych wniosków i rozwiązań mających na celu poprawę jakości powietrza w regionie. Szczegółowo przeanalizowano potrzeby i oczekiwania mieszkańców, przedstawicieli biznesu, naukowców, a także możliwości lokalnych samorządów.

Proces bezpośrednio włączył do dyskusji wyżej wymienione grupy, co zapewniło wielowymiarowe spojrzenie na problem zanieczyszczenia powietrza i pozwoliło sformułować osiem koncepcji fiszek projektowych w trzech kategoriach:

 mobilność i transport publiczny (zrównoważony transport publiczny i strefa niskiej emisji w transporcie)	 skuteczna komunikacja i informacja (jak skutecznie informować o wymaganiach uchwały i przekonywać do jak najszybszego wdrożenia)	 monitoring i kontrola (jak skutecznie monitorować wdrażanie uchwały i kontrolować łamanie przepisów)
---	---	---

Każda z opracowanych fiszek ma ogromny potencjał do dalszego rozwoju oraz wdrożenia w regionie.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Proces tworzenia legislacji przy bezpośrednim, aktywnym zaangażowaniu mieszkańców jest niezwykle istotny dla administracji. Daje on możliwość poznania perspektywy mieszkańców jako bezpośrednich interesariuszy i adresatów procesów legislacyjnych, a jednocześnie zapewnia, że proponowane rozwiązania i usprawnienia będą uwzględniały ich potrzeby i oczekiwania. Ponadto włączenie mieszkańców w proces od samego początku powoduje zrozumienie i akceptację proponowanych zmian oraz poczucie wpływu i sprawczości.

Uczestnicy warsztatów kokreacyjnych przez cały czas trwania spotkania współpracowali ze sobą, chętnie podejmowali się kolejnych zadań. Organizatorom warsztatów kokreacyjnych zależało bowiem na stworzeniu otwartej przestrzeni do wymiany poglądów oraz prezentacji różnych wizji i koncepcji walki ze smogiem. Dzięki kreatywnej dyskusji podczas warsztatów, grupy stworzyły wiele ciekawych pomysłów uwzględniających zróżnicowane spojrzenie na problem zanieczyszczeń powietrza.

PILOTAŻ WDROŻENIA PLATFORMY DO MONITOROWANIA ZANIECZYSZCZEŃ PRZEMYSŁOWYCH

OPIS PROJEKTU

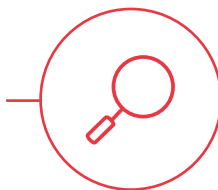
Pilotaż wdrożenia platformy do monitorowania zanieczyszczeń przemysłowych został przeprowadzony jako część projektu Siscode, realizowanego przez KPT, ze środków europejskiego programu Horyzont 2020. Aby umożliwić wdrożenie części rekomendacji wynikających z procesu opracowania i konsultacji Programu ochrony powietrza dla województwa małopolskiego prowadzonych przez UMWM, zespół KPT postanowił włączyć się w organizację hackathonu Smogathon 2019. Specjalna nagroda wdrożeniowa została przyznana projektowi platformy umożliwiającej zgłaszanie i monitorowanie incydentów zanieczyszczenia powietrza przez zakłady przemysłowe. W ramach pilotażu platforma została wdrożona i przetestowana w gminie Skawina, w okresie styczeń – wrzesień 2020.

ETAPY PROCESU

ANALIZA

wrzesień - październik 2019 r.

- analiza potrzeb z UMWM
- analiza wniosków i fiszek projektowych powstałych w wyniku warsztatów ko-kreacyjnych
- określenie skalowalności i potencjału ww. rozwiązań
- wybór prioretytowych i możliwych do wdrożenia pomysłów



DEFINICJA PROBLEMU

listopad 2019 r.

- opracowanie kryteriów przyznania nagrody specjalnej podczas Smogathonu 2019
- współorganizacja wydarzenia



TWORZENIE ROZWIĄZAŃ

grudzień 2019 r.

- Smogathon 2019
- wybór zwycięskiego rozwiązania przez jury, w skład którego weszli przedstawiciele KPT, UMWM, UMK



PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA I PROTOTYPOWANIE

styczeń - grudzień 2020 r.

- określenie zakresu i harmonogramu pilotażu
- wybór miejsca pilotażu (gmina Skawina)
- stworzenie platformy
- testy platformy z mieszkańcami i przedstawicielami zakładów przemysłowych
- opracowanie raportu z pilotażu z wnioskami i rekomendacjami



EFEKTY



stworzenie prototypu platformy do monitorowania zanieczyszczeń przemysłowych
w regionie oraz jego ocena i weryfikacja

W ścisłej współpracy z przedstawicielami Urzędu Marszałkowskiego, gminy Skawina oraz Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska, zespół projektowy KPT oraz zwycięzca Smogathonu – zespół Qubit, stworzyli wersję testową platformy, która zbiera dane o wydanych dla zakładów przemysłowych pozwoleniach na emisję zanieczyszczeń oraz umożliwia zgłoszenie incydentu przekroczenia poziomu dozwolonej emisji. Platforma została przedstawiona zarówno mieszkańcom, jak i pracownikom zakładów z gminy Skawina, którzy rzetelnie przeanalizowali funkcjonalność narzędzia i przedstawili swoje wnioski i rekomendacje. Na tej podstawie został opracowany raport z pilotażu zbierający informacje i dane.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Konsultowanie i testowanie narzędzi z docelowymi użytkownikami, zdecydowanie poprawia ich jakość i funkcjonalność. Wnioski i spostrzeżenia płynące z wywiadów z mieszkańcami gminy Skawina, którzy testowo korzystali z platformy, aby móc śledzić lub zgłosić incydenty zanieczyszczania powietrza w ich otoczeniu, pozwolą na rozwinięcie i ulepszenie prototypu platformy, dostosowanie jej użyteczności do codziennych potrzeb i oczekiwań. Opinie uzyskane od przedstawicieli zakładów przemysłowych, których platforma bezpośrednio dotyczy, również umożliwią uproszczenie i skuteczniejsze zaprojektowanie poszczególnych elementów.

Po raz kolejny okazało się, że włączanie adresatów nowego narzędzia w proces jego tworzenia skutkuje ich większym zaangażowaniem.

WDROŻENIE NIESTANDARDOWYCH, INNOWACYJNYCH ROZWIĄZAŃ I USŁUG W GMINIE

ANALIZA PROCESU DECYZYJNEGO PRZEDSTAWICIELI JEDNOSTEK PUBLICZNYCH

OPIS PROJEKTU

Krakowski Park Technologiczny, we współpracy z Warsztatem Innowacji Społecznych, w ramach projektu „Laboratorium Zmiany Miejskiej – Kraków i Wrocław jako Living Labs Innowacji”, przeprowadził analizę procesu decyzyjnego prowadzącego do nabywania innowacyjnych rozwiązań („inteligentna ławka”) przez podmioty publiczne. W tym celu została przeprowadzona analiza potrzeb zlecniodawcy, analiza istniejących procedur przetargowych, a także zostały zorganizowane wywiady pogłębione z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego i podległych mu jednostek.

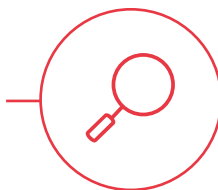
inteligentna ławka (rozwiązanie krakowskiej firmy Seedia) jest wyposażona w panel fotowoltaiczny, ładowarkę urządzeń elektronicznych oraz dostęp do sieci wi-Fi.

ETAPY PROCESU

ANALIZA

czerwiec - sierpień 2016 r.

- analiza potrzeb zlecniodawcy
- analiza istniejących procedur przetargowych - desk research przetargów podejmowanych w największych polskich miastach
- opracowanie i konsultacja strategii i harmonogramu pracy ze zlecniodawcą
- określenie grupy docelowej, umówienie terminów wywiadów pogłębionych



DEFINICJA PROBLEMU

październik - grudzień 2016 r.

- wywiady pogłębione z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego i podległych mu jednostek
- kluczowe obszary badania:
 - a. potrzeby samorządów terytorialnych względem zakupu innowacyjnych produktów
 - b. przebieg procesu decyzyjnego umożliwiającego zakup ławek w ramach środków publicznych w gminach średniej i dużej wielkości
 - c. czynniki decydujące o zakupie niestandardowych innowacyjnych rozwiązań



TWORZENIE ROZWIĄZAŃ

wrzesień - październik 2016 r.

- prezentacja i omówienie procesu badawczego z innowatorem - firmą
- podsumowanie projektu – spotkanie z innowatorami i przedstawienie rekomendacji
- opracowanie zbiorczego raportu wraz z rekomendacjami
- Demo day – prezentacja rozwiązań uczestników projektu „Laboratorium Zmiany Miejskiej(...)” przed inwestorami oraz prezentacja kluczowych rekomendacji przedstawicielom administracji



PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA I PROTOTYPOWANIE

grudzień 2016 r. - luty 2017 r.

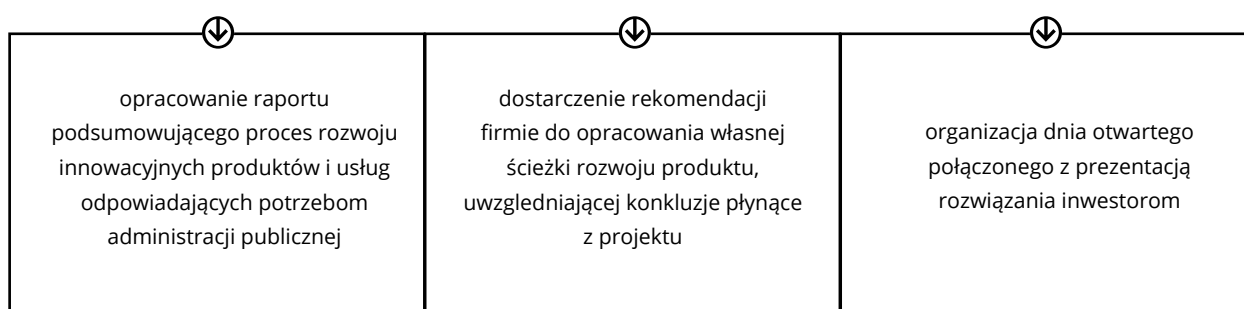
- podsumowanie procesu rozwoju i prototypowania innowacyjnych projektów odpowiadających potrzebom administracji publicznej
- wsparcie firmy w opracowaniu własnej ścieżki rozwoju produktu w oparciu o rekomendacje płynące z projektu „Laboratorium Zmiany Miejskiej(...)”



EFEKTY

Przeprowadzona przez KPT analiza procesu decyzyjnego w zakresie wdrożenia innowacyjnych rozwiązań i usług, dostarczyła cennych wskazówek dotyczących tego, jak powinien przebiegać referencyjny proces zakupu tego typu produktów czy usług. Dzięki temu również małe, innowacyjne firmy, oferujące niestandardowe rozwiązania będą wiedziały, w jaki sposób prezentować swoją ofertę i ubiegać się o zamówienie. Równolegle do analizy procesu decyzyjnego, przeprowadzono testy oceny funkcjonalności i użyteczności ławki umożliwiające dostosowanie kolejnych modeli ławki do oczekiwań i preferencji jej użytkowników.

Diagnoza i zmapowanie procesów zachodzących w administracji publicznej stworzyły przedstawicielom jednostek miejskich odpowiedzialnych za zakupy elementów małej architektury przestrzeni do poszerzenia wiedzy w zakresie rozwiązań technologicznych. Dla firmy stały się punktem wyjścia do zrozumienia potrzeb i oczekiwań administracji publicznej w tym zakresie, a co za tym idzie opracowania właściwej ścieżki rozwoju i wdrożenia produktu. W celu propagowania wiedzy na temat innowacyjnych rozwiązań oferowanych przez małopolskie firmy organizowane są cykliczne spotkania administracji z biznesem.



Nowe podejście do projektowania elementów wykorzystywanych w aranżacji przestrzeni publicznej jest możliwe przy pełnym zaangażowaniu administracji, firm i samych mieszkańców. Pomocne w dochodzeniu do wspólnego stanowiska mogą być warsztaty współtworzenia produktu, czy pokazy zastosowań innowacyjnych rozwiązań lub ich referencyjne wdrożenia w środowisku przeznaczenia.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Zakup niestandardowych innowacyjnych rozwiązań przez administrację samorządową i jednostki jej podległe jest niezwykle skomplikowanym procesem, uzależnionym od wielu czynników i wymagającym szczegółowego zrozumienia nowinek technologicznych i wymogów technicznych. Samorządy coraz aktywniej śledzą tematy związane z nowymi technologiami i są gotowe na zakup tego rodzaju produktów. W przypadku ingerencji w małą architekturę istotna jest decyzja polityka i architekta miejskiego, którzy czuwają nad spójnością ładu architektoniczno- estetycznego. To oni są ostatecznie odpowiedzialni za zaaranżowanie przestrzeni publicznej, gdzie planowane będą tego rodzaju wdrożenia. We wzajemnym zrozumieniu potrzeb i oczekiwań mieszkańców, administracji, biznesu potrzebne są spotkania i konsultacje w formie otwartych dyskusji czy warsztatów kreatywnych,

które będą pomocne w stworzeniu spójnej koncepcji. Rozpoczęcie postępowania przetargowego od dialogu konkurencyjnego stworzy możliwość prezentacji różnych koncepcji i rozwiązań, a administracji da podstawy do wyboru najlepszego pomysłu i opracowania odpowiedniego SIWZ.

Wprowadzenie nowej koncepcji uwzględnienia innowacyjnych rozwiązań w procedurze prawa zamówień publicznych wiąże się z wieloma wyzwaniem, często wynikającymi z ograniczeń istniejących procedur administracyjnych. Dzięki odpowiedniej identyfikacji szans i zagrożeń z tym związanych możliwe jest opracowanie prawidłowej i bezpiecznej ścieżki wdrożenia innowacyjnego produktu czy usługi.

PROJEKTOWANIE DLA MIESZKAŃCÓW I Z MIESZKAŃCAMI ELEMENTÓW MAŁEJ ARCHITEKTURY MIKROPARK CZYLI PARK KIESZONKOWY

OPIS PROJEKTU

Głównym założeniem projektu była identyfikacja potencjału istniejących przestrzeni publicznych wspólnie z mieszkańcami Krakowa oraz wzmocnienie ich walorów architektoniczno-przyrodniczych w zurbanizowanych dzielnicach miasta. Wszystko to poprzez wprowadzenie zielonych elementów małej architektury miejskiej takich jak: zielone dachy, zielone elewacje i pnącza, mikroparki, osiedlowe ogródki zielenie itp.

Nasz projekt polegał na stworzeniu mikroparku, czyli modułowego, zielonego stanowiska, które poprawi funkcjonalność i estetykę przestrzeni publicznej na placach, skwerach itp., szczególnie w mocno zindustrializowanych dzielnicach czy dzielnicach o dominującej zabudowie biurowców. W założeniu, mikropark miał pełnić rolę miejsca odpoczynku, zabawy oraz integracji mieszkańców miasta.

Mikropark był testowany w kilku lokalizacjach w Krakowie: na Zabłociu, na pl. Szczepańskim, na os. Podwawelskim, na ulicy Krupniczej czy na terenie Krakowskiego Parku Technologicznego w Czyżynach.

Mikropark został zrealizowany w trakcie przygotowania mapy drogowej dla inteligentnych rozwiązań w Krakowskim Obszarze Metropolitalnym w ramach projektu „SMART_KOM. Kraków w sieci inteligentnych miast”.

ETAPY PROCESU

ANALIZA

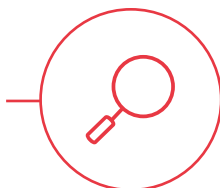
styczeń - czerwiec 2014 r.

- analiza potrzeb mieszkańców w zakresie poprawy estetyki terenów zielonych
- analiza istniejących krajowych i międzynarodowych przykładów wdrożenia elementów małej architektury do tkanki miejskiej
- wizyty lokalne i studyjne w poszukiwaniu inspiracji i dobrych praktyk
- podsumowanie przeprowadzonego rozpoznania i wskazówki do dalszych działań
- identyfikacja grup zainteresowanych udziałem w warsztatach ko-kreacyjnych i badaniach focusowych

Tworzenie rozwiązań

październik - grudzień 2014 r.

- warsztaty ko-kreacyjne z mieszkańcami – opracowanie prototypu i współprojektowanie mikroparku
- wywiady pogłębione z mieszkańcami
- właściwe badanie focusowe (ocena funkcjonalności i użyteczności mikroparku, jego ergonomii i estetyki)



DEFINICJA PROBLEMU

marzec - czerwiec 2014 r.

- cykl 4 warsztatów służących zdefiniowaniu oczekiwań mieszkańców, administracji, organizacji pozarządowych i biznesu w zakresie poprawy jakości przestrzeni zielonych
- stworzenie kryteriów koniecznych i alternatywnych, jakie powinien spełniać mikropark – rozmowy bezpośrednie z uczestnikami warsztatów i ankiety online
- wstępne badanie fokusowe z mieszkańcami
- uwagi i rekomendacje płynące z zebranych ankiet

PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA I PROTOTYPOWANIE

styczeń - maj 2015 r.

- pilotażowe wdrożenie – testowanie mikroparku w infrastrukturze miasta Kraków– Pl. Szczepański, Mały Rynek, Zabłocie, Czyżyny
- podsumowanie procesu rozwoju i prototypowania innowacyjnych projektów odpowiadających potrzebom administracji publicznej
- podsumowanie pilotażu w formie raportu dla UMWM z zakresu testowania usługi living lab, jako instrumentu wsparcia rozwoju innowacyjnych produktów i usług

EFEKTY

Przeprowadzone przez KPT pilotażowe wdrożenie mikroparku opracowanego z mieszkańcami i dla mieszkańców, połączone z testami funkcjonalności i użyteczności mikroparku w tkance miejskiej, umożliwiło dostosowanie kolejnych wariantów mikroparku do oczekiwań i preferencji użytkowników.



opracowanie raportu podsumowującego proces rozwoju innowacyjnych produktów i usług
w bezpośredniej relacji i wiedzy płynącej od użytkownika/klienta/ mieszkańca

Dzięki współpracy z Miastem Kraków oraz Województwem Małopolskim możliwe było umiejscowienie mikroparku i przetestowanie go w naturalnym środowisku, w przestrzeni miejskiej. W ramach współpracy stworzona została strategia rozwoju i systemowego wspierania innowacyjnych produktów i usług tworzonych przez lokalne startupy. Współprojektowanie i przetestowanie mikroparku bezpośrednio z mieszkańcami pozwoliło na zdefiniowanie kluczowych prawidłowości w zakresie oczekiwań użytkowników względem: estetyki, ergonomii i funkcjonalności produktu. Eksperyment dostarczył także wielu dodatkowych informacji o potrzebach mieszkańców w odniesieniu do tworzonego i testowanego rozwiązania np. zacienienie, kosz na śmieci, miska do pojenia zwierząt, stolik szachowy, łatwość aranżacji paneli modułowych. Natomiast wbrew bazowym założeniom, mieszkańcy w przypadku zielonego mikroparku wcale nie oczekują montowania gniazdek elektrycznych czy WiFi. Mikropark ma być miejscem spotkań, integracji, rozmowy i zabawy. Instalowanie gniazdek oraz dostępu do WiFi ma sens jedynie w lokalizacjach turystycznych.



Zaangażowanie mieszkańców w proces tworzenia, a następnie testowego wdrożenia innowacyjnego rozwiązania ma wymierne korzyści finansowe dla administracji publicznej. Ogranicza bowiem ryzyko nietrafionych i źle wydanych pieniędzy publicznych.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Przeprowadzony eksperyment związany z włączeniem mieszkańców w proces współprojektowania mikroparku, a następnie testowanie go w faktycznym realnym środowisku przeznaczenia oraz prowadzone w trakcie eksperymentu rozmowy z mieszkańcami pozwoliły zrozumieć ich potrzeby w zakresie dostępu do przestrzeni wypoczynkowej. Efektem podjętego przez KPT pilotażu, ale przede wszystkim wsłuchania się administracji publicznej w potrzeby mieszkańców, jest wprowadzenie tego typu rozwiązania w przestrzeń publiczną dziesiątek miast i miasteczek.

Dbałość o zapewnienie wysokiej jakości funkcjonalnej przestrzeni publicznej to tworzenie miejskich przestrzeni, gdzie realizuje się podstawowe usługi miejskie i spędza wolny czas, nawiązuje nowe relacje społeczne, oraz dobrze rozwija przedsiębiorczość.

Nowe podejście do projektowania elementów wykorzystywanych w aranżacji przestrzeni publicznej jest możliwe przy pełnym zaangażowaniu administracji, firm i samych miesz-

kańców. Pomocne w dochodzeniu do wspólnego stanowiska mogą być warsztaty współtworzenia produktu, czy pokazy zastosowań innowacyjnych rozwiązań lub ich referencyjne wdrożenia w środowisku przeznaczenia.

Współtworzenie rozwiązań miejskich w otwartym procesie dialogu i konsultacji nie jest łatwe, bo często spotykają się tutaj różne oczekiwania i interesy. Ale nie można i stworzyć dobrych warunków do życia oraz rozwoju nauki i biznesu bez angażowania obywateli w podejmowanie istotnych decyzji związanych z funkcjonowaniem metropolii, bez współpracy wszystkich zainteresowanych środowisk i bez przełamywania tzw. „silosowości” w zarządzaniu miastem.

Pilotaż wdrożenia mikroparku dostarczył wielu ciekawych przemyśleń i inspiracji. Jako działanie pilotażowe w 2015 roku spełnił swoją funkcję ożywienia zurbanizowanych przestrzeni. Zdecydowanie jednak nie zastąpi on naturalnej przestrzeni zielonej.

OPRACOWANIE STRATEGII KRAKOWSKIEGO PARKU TECHNOLOGICZNEGO NA LATA 2020-2024

OPIS PROJEKTU

Celem zadania było opracowanie nowej strategii spółki na lata 2020-2024. Proces został przeprowadzony własnymi zasobami organizacji, jako działanie oddolne zarządzane przez pracowników spółki średniego szczebla.

Do opracowania strategii powołano zespół redakcyjny, który opisał efekty pracy poszczególnych grup, konsultując każdy etap prac redakcyjnych z poszczególnymi zaangażowanymi zespołami.



12
miesięcy
pracy



4
moderatorów



metodologia design
thinking



kreatywne warsztaty
z udziałem pracowników
(ok. 10-15 osób)



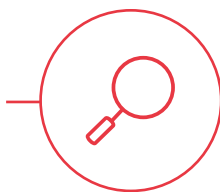
zaangażowanie
wszystkich
pracowników spółki

ETAPY PROCESU

ANALIZA

grudzień 2018 r. – styczeń 2019 r.

- warsztaty strategiczne spółki – diagnoza stanu obecnego spółki oraz identyfikacja wyzwań rozwojowych spółki
- powołanie moderatorów 4 grup roboczych/ tematycznych



DEFINICJA PROBLEMU

luty 2019 r. – wrzesień 2019 r.

- praca w 4 otwartych grupach roboczych
- pogłębiona analiza potrzeb (popytu), otoczenia rynkowego (konkurencji)
- prezentacja wyników częściowych oraz dyskusja na forum spółki



TWORZENIE ROZWIĄZAŃ

lipiec – grudzień 2020 r.

- praca w 4 grupach
- wygenerowanie konkretnych projektów stanowiących cele strategiczne spółki (rozwojowe oraz operacyjne)
- praca zespołu redakcyjnego



PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA I PROTOTYPOWANIE

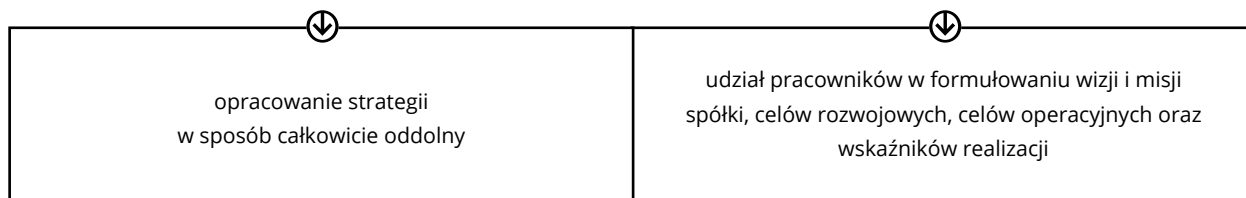
styczeń 2019 r.

- przyjęcie celów rozwojowych i ich realizacja
- określenie wskaźników realizacji strategii
- od 2020 roku systematyczne wdrażanie celów strategicznych oraz stały monitoring poziomu realizacji wskaźników (proces w toku)



EFEKTY

Po roku pracy udało się po raz pierwszy w historii spółki stworzyć dokument strategiczny, który tak bardzo angażował wszystkich pracowników.



Tworzenie strategii przez włączanie pracowników na bardzo wczesnym etapie prac, pozwala na lepsze utożsamianie ich z działalnością spółki, a określona wspólna wizja jej rozwoju jest zrozumiała dla wszystkich. Wspólne definiowanie celów, zadań szczególnych i sposobów ich osiągania przez pracowników wszystkich szczebli pozwala identyfikować się z nimi w codziennej pracy i tym samym poprawia wizerunek firmy.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Techniki kreatywne oparte o metodologię design thinking okazały się bardzo pomocne zarówno na etapie analizy klientów i odbiorców usług spółki, jak i w trakcie procesu generowania nowych pomysłów i projektów na kolejne lata. Dobrze sprawdził się też system określania kluczowych wyzwań rozwojowych i powołania dla każdego z nich wewnętrznych moderatorów, którzy prowadzili proces

kreatywny. Przynależność do grup była otwarta i dobrowolna – każdy z pracowników (niezależnie od jego obszaru zadań w spółce) mógł się włączyć w pracę dowolnej grupy. Dzięki różnorodnej kompozycji zespołów i łączenia osób z różnych działów, o różnych kompetencjach i poziomach doświadczeń udało się wypracować twórcze, konstruktywne wyniki.

WARSZTATY STRATEGICZNE MAŁOPOLSKIEJ AGENCJI ROZWOJU REGIONALNEGO

PRZYGOTOWANIE DO OPRACOWANIA STRATEGII NA LATA 2020-2024

OPIS PROJEKTU

Na zlecenie Małopolskiej Agencji Rozwoju Regionalnego przeprowadziliśmy warsztaty strategiczne.

Cel warsztatów



- analiza pozycji wyjściowej MARR jako znaczącej instytucji otoczenia biznesu w regionie,
- analiza kluczowych klientów oraz usług MARR zwiadowczych na rzecz tych klientów wraz z opisem modelu biznesowego każdej usługi.

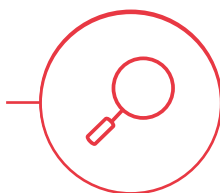
Przed przystąpieniem do warsztatów, kadra kierownicza poszczególnych departamentów została poproszona o wypełnienie ankiety. Zebrane informacje były pomocne przy przygotowaniu analizy stanu wyjściowego. Efektem warsztatu strategicznego był raport z rekomendacjami dotyczącymi kluczowych klientów, który zawierał m.in.: analizę, katalog usług, ze wskazaniem usług możliwych do wdrożenia w najbliższych latach.

ETAPY PROCESU

ANALIZA

czerwiec – sierpień 2019 r.

- analiza potrzeb klienta
- ankieta dotycząca MARR:
 - a. identyfikacja dostępnych zasobów
 - b. identyfikacja nabytych przez pracowników umiejętności, kompetencji
 - c. analiza istniejących projektów pod kątem możliwości kreowania ww. zasobów i kompetencji
 - d. opracowanie wniosków z ankiety



DEFINICJA PROBLEMU

wrzesień 2019 r.

- warsztaty strategiczne:
 - a. identyfikacja najważniejszych grup docelowych klientów i ich relacji z MARR
 - b. analiza potrzeb kluczowych klientów
 - c. identyfikacja oferty MARR dla kluczowych klientów; opracowanie katalogu usług, odpowiadających potrzebom klientów
 - d. analiza usług, które mają największą szansę na wdrożenie w najbliższych 5 latach wg kryteriów gotowości do wdrożenia oraz możliwość docelowego skomercjalizowania usługi



TWORZENIE ROZWIĄZAŃ

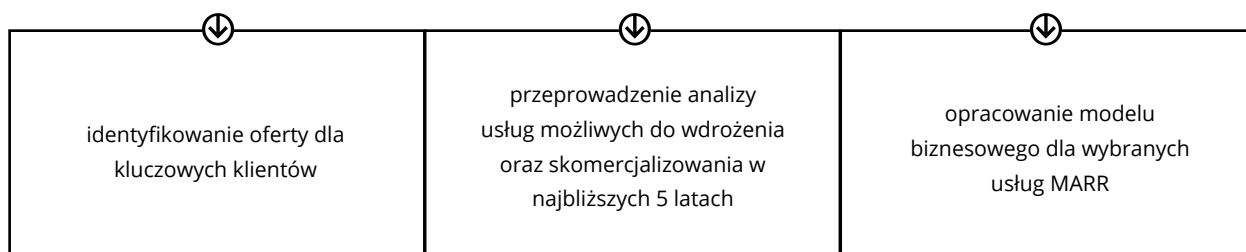
wrzesień 2019 r.

- warsztaty strategiczne:
- opracowanie modeli biznesowych dla wybranych usług MARR
 - raport końcowy zawierający informacje na temat:
 - a. analiza pozycji wyjściowej MARR
 - b. katalog kluczowych klientów MARR oraz dostosowany do nich katalog usług wraz z opisem modelu biznesowego każdej usługi
 - c. rekomendacje dla MARR



EFEKTY

Cel warsztatu, którym było znalezienie odpowiedzi na pytanie kto jest właściwym klientem i jakiej oferty oczekuje został w pełni osiągnięty. W trakcie pracy identyfikowane były takie elementy usług jak m.in. wartość dla klienta, segmenty rynkowe, kluczowe zasoby i działania, partnerzy, kanały dotarcia do pozyskania klienta, mierniki sukcesu, struktura kosztów i przychodów itd.



Prace nad nową strategią MARR oficjalnie zainicjowane podczas tego warsztatu, były elementem dłuższego procesu kreatywnego rozłożonego na kilka miesięcy, prowadzonego wewnątrz organizacji.

WNIOSKI I REFLEKSJE

Warsztaty strategiczne w Krakowskim Parku Technologicznym były jedynym momentem, kiedy do prac nad strategią MARR został doproszony zewnętrzny podmiot. Zaangażowanie KPT w proces prac nad strategią MARR na wstępnym etapie jej powstawania było podyktowane doświadczeniem KPT i osób prowadzących warsztaty w metodologii design thinking. Techniki kreatywne oparte o metodologię design thinking były bardzo pomocne zarówno na etapie analizy klientów i odbiorców usług spółki, jak i w trakcie procesu generowania

nowych pomysłów i kluczowych projektów na kolejne lata. Podczas warsztatów moderatorzy wraz z uczestnikami dużo czasu poświęcili na analizę strategicznych obszarów oraz usług odpowiadających potrzebom poszczególnych klientów, pod kątem ich gotowości do wdrożenia oraz możliwości skomercjalizowania. Proces ten był potrzebny jako punkt wyjścia dla dalszej pracy nad właściwą strategią MARR.

WDROŻENIE INTELIGENTNEGO KORYTARZA CZYSTEJ MOBILNOŚCI

ORAZ STREFY OGRANICZONEGO RUCHU W CENTRUM KRAKOWA

OPIS PROJEKTU

Cel projektu:



- stworzenie korytarza ulic miejskich z w pełni inteligentnymi narzędziami mobilności w celu poprawy jakości powietrza w zabytkowym centrum Krakowa,
- zwiększenie wydajności mobilności przy mniejszej emisji,
- wprowadzenie stref ograniczonego ruchu w atrakcyjnych historycznie punktach miasta.

W ramach realizacji projektu Miasto Kraków wraz z ZIKiT i MPK wprowadziło w miejsce starego taboru autobusowego nowoczesne elektryczne oraz hybrydowe autobusy, uporządkowało ruch samochodowy wokół Plant, nadając priorytet komunikacji miejskiej, oraz tworząc bezpiecznie ścieżki rowerowe i wprowadzając odcinki jednokierunkowe ograniczając hałas i emisje spalin do środowiska. Kontynuacją tych działań było wprowadzenie strefy ograniczonego ruchu na Kazimierzu.

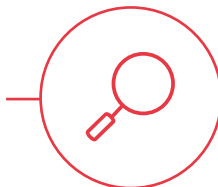
Koncepcja projektu powstała w ramach prac nad mapą drogową wdrożenia inteligentnych rozwiązań w Krakowie i Krakowskim Obszarze Metropolitalnym (KOM) w ramach projektu „SMART_KOM. Kraków w sieci inteligentnych miast”, prowadzonego przez KPT (lidera projektu), we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego i Urzędem Miasta Krakowa.

ETAPY PROCESU

ANALIZA

grudzień 2013 r. - wrzesień 2014 r.

- analiza stanu wyjściowego i istniejących procedur
- analiza planów rozwoju transportu miejskiego i rozbudowy infrastruktury
- zdefiniowanie podmiotów instytucjonalnych i wstępne określenie grupy ekspertów



DEFINICJA PROBLEMU

luty – listopad 2014 r.

- seria warsztatów z ekspertami w celu zdefiniowania problemu
- podsumowanie warsztatów wraz z rekomendacjami i kategoryzacją koncepcji projektowych oraz zebranie informacji zwrotnych i opracowanie raportu końcowego z I fazy projektu
- prezentacja na forum koncepcji projektu dot. poprawy jakości transportu w Krakowie i KOM



TWORZENIE ROZWIĄZAŃ

wrzesień 2014 r. – kwiecień 2015 r.

- organizacja warsztatów otwarcia dot. prototypowania rozwiązań w zakresie poprawy jakości transportu
- prezentacja na forum ekspertów koncepcji projektów
- przeprowadzenie serii 6 warsztatów ko-kreacyjnych dedykowanych prototypowaniu rozwiązań w zakresie poprawy jakości transportu
- opracowanie zbiorczego raportu zawierającego 24 fiszki projektowe wraz z rekomendacjami szczegółowymi i kierunkowymi
- prezentacja na forum koncepcji projektu dot. poprawy jakości transportu w Krakowie i KOM



PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA I PROTOTYPOWANIE

styczeń – luty 2020 r.

- Zadanie realizowane przez MPK i ZIKiT:
 - a. opracowanie ostatecznej strategii dot. wdrożenia inteligentnego korytarza czystej mobilności oraz strefy ograniczonego ruchu w centrum Krakowa.
 - b. ustalenie harmonogramu działań
 - c. przeprowadzenie konsultacji społecznych
 - d. zakup autobusów elektrycznych (etapami)
 - e. wprowadzenia zmian w zakresie ruchu samochodowego (etapami)
 - f. wprowadzenie strefy ograniczonego ruchu na Kazimierzu (etapami)



EFEKTY

Projekt SMART_KOM został zrealizowany dzięki zaangażowaniu i współpracy przedstawicieli jednostek miejskich odpowiedzialnych za rozwój infrastruktury transportowej, zewnętrznych ekspertów zajmujących się tematyką transportu oraz aktywizacji wielu środowisk i organizacji pozarządowych.

 wypracowanie modelowego rozwiązania w zakresie poprawy jakości życia w mieście i aglomeracji w obszarze transportu oraz jakości powietrza	 opracowanie i wdrożenia inteligentnego korytarza czystej mobilności oraz strefy ograniczonego ruchu w centrum Krakowa
--	--

Opracowanie i wdrożenie inteligentnego korytarza czystej mobilności oraz strefy ograniczonego ruchu w centrum Krakowa wymagało wielomiesięcznego okresu przygotowań, obejmujących konsultacje, warsztaty ko-kreacyjne, spotkania eksperckie i wiązało się z analizą wielu różnych wizji poprawy infrastruktury transportowej, by na końcu wybrać optymalne rozwiązanie.

Strategia SMART_KOM stała się swoistą mapą drogową wyznaczającą kierunki rozwoju w dążeniu do budowania miasta inteligentnego. Zapisy strategii są początkiem procesu zmian. Są też propozycją rozwiązań innowacyjnych oraz takich, które zostały sprawdzone i przetestowane w innych ośrodkach miejskich w kraju i na świecie. Ich wdrożenie jest rozłożone w czasie. Część z nich już została wdrożona, a część – ze względu na stopień skomplikowania i konieczność podjęcia zmian o charakterze systemowym - należy rozpatrywać w dłuższym horyzoncie czasowym (do 10 lat i później).

WNIOSKI I REFLEKSJE

Opracowana przez KPT, we współpracy z UMWM i UMK, Strategia SMART_KOM jest własnością wszystkich użytkowników miasta i okolicznych gmin. Jednym z efektów projektu było powstanie platformy współpracy, w ramach której przedstawiciele z różnych instytucji czy ruchów miejskich w trakcie prac strategicznych wspólnie stworzyli praktyczne rozwiązania dla Krakowa i KOM. Jednym z takich rozwiązań jest wdrożenie inteligentnego korytarza czystej mobilności oraz strefy ograniczonego ruchu w centrum Krakowa. Odważnego i trudnego rozwiązania, z uwagi na zmianę przyzwyczajeń transportowych mieszkańców oraz konflikt interesów (turyści, lokalny biznes itp.). Warto jednak zauważyć, że dzięki szerokiemu, otwartemu procesowi współtworzenia rozwiązania udało się ten proces

przeprowadzić harmonijnie i dzisiaj Kraków stawiany jest jako wzór innym miastom w zakresie kształtowania świadomej i odpowiedzialnej polityki transportowej.

Wartością projektu było przełamanie silosowości spojrzenia na miasto i aglomerację. Prowadzone spotkania konsultacyjne w formie otwartych dyskusji i warsztaty ko-kreacyjne stały się punktem wyjścia do zrozumienia wzajemnych potrzeb i oczekiwań mieszkańców, turystów, administracji, biznesu, czy przedstawicieli nauki. Miasto przestało być czyjeś – stało się naszym miastem, w którym każdy ma swoją rolę do odegrania, ma też przywileje ale i obowiązki. Jednym z nich jest troska i działanie na rzecz poprawy jakości życia wszystkich mieszkańców i jego gości.

ZMIEN SVOJE OTOCZENIE Z KRAKOWSKIM PARKIEM TECHNOLOGICZNYM

Krakowski Park Technologiczny to instytucja otoczenia biznesu, która od lat wspiera administrację we wdrażaniu działań skierowanych bezpośrednio do przedsiębiorców oraz mieszkańców. Pracujemy z administracją różnych szczebli, pomagając w identyfikacji potrzeb przedsiębiorców i mieszkańców, w projektowaniu usług, programowaniu nowych narzędzi i instrumentów wsparcia, testowaniu i wdrażaniu, w szczególności tych związanych z nowymi technologiami czy cyfryzacją. W ostatnich 10 latach angażowaliśmy się w wiele ważnych projektów, które zmieniły nasz re-

Metody ko-kreacyjne, takie jak design thinking, są równocześnie łatwe i trudne w stosowaniu. Łatwe, bo opierają się na intuicyjnych zasadach, zaś wykorzystywane narzędzia oraz kanwy wydają się być proste i przejrzyste. W praktyce okazuje się jednak, że kluczowe są doświadczenie i kompetencja w prowadzeniu tych procesów, czyli w tzw. facylitacji. Jest to szczególnie trudne, kiedy pracujemy ze zróżnicowanymi grupami odbiorców końcowych lub podmiotami reprezentującymi różne sektory: mieszkańców i sektor obywatelski, firmy, naukę, sektor publiczny. W takich wypadkach kluczem do sukcesu są sprawna i obiektywna facylitacja, a także neutralna i bezpieczna dla uczestników przestrzeń.

WOJCIECH PRZYBYLSKI

prezes zarządu Krakowskiego Parku Technologicznego

gion, pracowaliśmy z tysiącami ekspertów i uczestników warsztatów, przeprowadziliśmy kilkaset spotkań, sesji eksperckich, seminariów, wizyt studyjnych, konferencji i konsultacji. Zrealizowaliśmy wiele ważnych projektów związanych ze sferą polityk publicznych czy przestrzenią miejską i usługami dla mieszkańców.

Realizacja tych inicjatyw pozwoliła nam zebrać doświadczenia, które stały się inspiracją do napisania niniejszego przewodnika oraz zachęcenia Państwa do wykorzystywania metod twórczego myślenia w codziennej pracy i współpracy z mieszkańcami. Rozmowy z Państwem i spostrzeżenia zebrane wspólnie podczas dotychczas przeprowadzonych projektów dają nam pewność, że procesy ko-kreacji sprawdzają się w projektowaniu polityk i rozwiązań administracyjnych i warto je wdrażać i rozwijać na poziomie lokalnym i regionalnym.

Jesteśmy do Państwa dyspozycji. Serdecznie zapraszamy do kontaktu i rozmowy z nami!

Małopolska Agencja Rozwoju Regionalnego sp. z o.o. zwróciła się do KPT z prośbą o wsparcie procesu budowania strategii firmy. Warsztaty zostały przygotowane w sposób profesjonalny, z zastosowaniem wielu innowacyjnych i kreatywnych narzędzi metodologii design thinking, które zostały odpowiednio dostosowane do potrzeb konkretnej grupy. Moderatorzy prowadzili warsztaty z dużym zaangażowaniem merytorycznym, dbając o wysoką kulturę prowadzenia dyskusji i tworząc pole do otwartej wymiany doświadczeń i pomysłów. powstały w wyniku warsztatów zbiór pomysłów został szczegółowo podsumowany w raporcie z rekomendacjami merytorycznymi.

MAŁGORZATA DREWNIKA

Prezes Zarządu MARR

NASZ ZESPÓŁ



MONIKA MACHOWSKA

Doświadczenie zawodowe zbierałam pracując w różnych instytucjach (od ministerstwa, przez izbę przemysłowo-handlową, placówkę dyplomatyczną, uczelnię i instytucję zdrowia). To nauczyło mnie zrozumienia różnych środowisk i perspektyw. W KPT pracuję od 13 lat, zajmowałam się m.in. projektem foresightu technologicznego Kraków Małopolska 2020, projektem uruchomienia nowej siedziby oraz usług Małopolskiego Parku Technologicznego KPT. Obecnie odpowiadam za rekrutację i selekcję oraz usługi wsparcia dla klientów parku.

Zainteresowania w sferze miejskiej: zrównoważony rozwój miast, ekologia i środowisko, urban living lab, e-administracja i wiele, wiele innych

W pracy lubię poznawać nowych ludzi i uczyć się od nich. Lubię też wyzwania i trudne zadania. Wierzę w ludzi i ich sprawczość.



AGNIESZKA WŁODARCZYK-GĘBIK

Doświadczenie zawodowe gromadziłam podczas pracy w sektorze finansowym, biurze sourcingowym branży FMCG, administracji rządowej, a także NGO zajmującym się tematami miejskimi i środowiskowymi. Ponad 20-letnie doświadczenie zawodowe, w tym w międzynarodowych środowiskach kulturowo-biznesowych, dało mi umiejętność otwartego i łatwego komunikowania się z ludźmi oraz sprawnego funkcjonowania i działania w różnych ekosystemach organizacyjnych. Od 2013 roku pracuję i rozwijam się w KPT, w którym na co dzień zajmuję się koordynacją projektów regionalnych i międzynarodowych z zakresu smart city, innowacji i polityki regionalnych.

Zainteresowania w sferze miejskiej: smart city, rozwój zrównoważony, metodologia living lab w praktyce, strategia promocji produktów lokalnych i private label.



ALEKSANDRA GABRIEL

Doświadczenie zawodowe: Pracowałam w sektorze prywatnym, współpracowałam z organizacjami pozarządowymi i jednostkami administracyjnymi. Koordynowałam projekty szkoleniowe, zarówno na poziomie krajowym jak i europejskim. Dzięki temu zdobyłam doświadczenie w pracy zespołowej i poznałam różnorodne środowiska. W KPT pracuję od 2 lat i zajmuję się wsparciem klientów parku i koordynacją projektów międzynarodowych.

Zainteresowania w sferze miejskiej: smart city, zrównoważony rozwój, wykorzystanie nowych technologii, oddolne inicjatywy mieszkańców

Praca z ludźmi przynosi mi dużo radości i satysfakcji. Często, codzienne rozmowy przynoszą ciekawe pomysły i innowacyjne rozwiązania. Słucham innych i czerpię z ich wiedzy i doświadczenia.



URSZULA WOŹNIAK

Doświadczenie zawodowe Koordynator projektów zarówno krajowych jak i międzynarodowych. Obecnie zarządzam projektem S3HubsinCE skupionym wokół sieci Centrów Innowacji Cyfrowych w Europie Środkowej. W KPT od 9 lat wspieram innowacyjne firmy z branży ICT, poprzez organizację dla nich usług wsparcia, oraz pomoc w zakresie kontaktów technologicznych i biznesowych. Odpowiadam również ze selekcję innowacyjnych pomysłów, nabór firm oraz proces rekrutacji.

Zainteresowania w sferze miejskiej: jako inżynier środowiska bliskie są mi wszelkie sprawy związane z jego ochroną i kształtowaniem, zmiany klimatyczne, gospodarka o obiegu zamkniętym czy zrównoważony rozwój. Interesują mnie również tematy związane z cyfryzacją usług publicznych.

W pracy lubię różnorodność podejmowanych działań oraz otoczenie kompetentnych i kreatywnych osób, które pozwala mi realizować postawione sobie zadania i cele.



MATEUSZ KOWACKI

Doświadczenie zawodowe pracując przez niemal 5 lat w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego miałem okazję od środka poznać proces podejmowania decyzji, kreowania rozwiązań i godzenia wielu interesów tworząc polityki publiczne. Praca w Krakowskim Parku Technologicznym odsłoniła dla mnie kolejny ważny aspekt współpracy między biznesem i administracją publiczną. W KPT jestem odpowiedzialny za codzienną współpracę z wyspecjalizowanymi technologiczne firmami. Realizuję również działania związane z nawiązywaniem relacji międzynarodowych i czerpania jak najlepszych praktyk od partnerów zagranicznych z korzyścią dla rozwoju biznesu w Małopolsce.

Zainteresowania w sferze miejskiej: partycypacja społeczna w rozwoju miast i regionów, miasto przyjazne dla jego mieszkańców, idea współdzielenia (ang. *sharing economy*), zero waste, biznes społecznie odpowiedzialny.

Pytaj, nie oceniaj, miej wątpliwości, słuchaj i rozmawiaj z ludźmi, zbieraj wiele punktów widzenia, bo Ty masz tylko jeden.



KRAKOWSKI
PARK
TECHNOLOGICZNY

Krakowski Park Technologiczny,
ul. Podole 60, 30-394 Kraków

Tytuł wydawnictwa:

Jak wprowadzać innowacje? Praktyczny przewodnik dla administracji

Opracowanie przewodnika, koncepcja i teksty:

Aleksandra Gabriel, Monika Machowska, Agnieszka Włodarczyk-Gębik

Projekt i skład:

Studio Manto

Redakcja i korekta:

Michalina Jodłowska, Barbara Wityńska-Słacz, Krakowski Park Technologiczny

Wydanie: maj 2021

Wydawnictwo powstało w ramach projektu Siscode, realizowanego przez Krakowski Park Technologiczny, ze środków europejskiego programu Horyzont 2020.

