

# GREENHOUSE

ένα πρόγραμμα διάρκειας 2.5 ημερών για πρώτη φορά στην Ελλάδα, που θα σε βοηθήσει να εξελίξεις τις ικανότητές σου στο Service Design, από το κορυφαίο πανεπιστήμιο PDR Cardiff Metropolitan University

Γίνε μέλος μιας κορυφαίας ομάδας επικεντρωμένης στη δημιουργία καινοτόμων υπηρεσιών μέσω του Greenhouse, ενός τριήμερου διαδραστικού εργαστηρίου με στόχο την άμεση εξέλιξη ικανοτήτων και εμπειρίας στην επίλυση προβλημάτων.

Εισηγητές: Dr Anna Whicher, Andrew T. Walters, Jo Ward

**8 - 10** Μαΐου 2019  
**Θεσσαλονίκη**



# Τι είναι το GREENHOUSE

Το Greenhouse είναι ένα μοναδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, που έχει σκοπό να εφοδιάσει τους συμμετέχοντες, με τα εργαλεία και τη μεθοδολογία του Service Design. Έχει αναπτυχθεί βασισμένο σε χρόνια έρευνα και εμπειρία στην παράδοση καινοτόμων έργων, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία του Design (Design - driven Innovation).

Η προσέγγισή μας στο σχεδιασμό υπηρεσιών (Service Design) επικεντρώνεται στην οπτική του ίδιου του χρήστη, επιτρέποντας ουσιαστική κατανόηση του τρόπου με τον οποίο βιώνει τις διάφορες διεργασίες. Μέσω συστηματικής και επαναλαμβανόμενης συνεργασίας με τους χρήστες, οι προκλήσεις αντιμετωπίζονται γρηγορότερα και δημιουργούνται υπηρεσίες που είναι καλύτερες, απλούστερες, ορθότερα ενσωματωμένες και συνδεδεμένες με τις αξίες και τις ανάγκες τους.

Στόχος του workshop είναι να παρέχει τα απαραίτητα εφόδια εξοπλίζοντας τους

συμμετέχοντες με αυτοπεποίθηση για την εφαρμογή της προσέγγισης του Design στην ανάπτυξη υπηρεσιών και αντιμετώπισης προκλήσεων στο εργασιακό τους περιβάλλον. Το Greenhouse συνδυάζει την επίλυση μιας υπαρκτής πρόκλησης, με εκπαίδευση στα εργαλεία και στις τεχνικές του Design. Έτσι, διασφαλίζει ότι η εφαρμογή της εκπαίδευσης πάνω σε ένα πραγματικό, καθημερινό πρόβλημα, παρέχει μια πιο πλούσια εμπειρία μάθησης σε όλους τους συμμετέχοντες.

Το Greenhouse δεν προσφέρει μόνο 2.5 μέρες εντατικής και πρακτικής μάθησης, αλλά και εξαιρετικές ευκαιρίες δικτύωσης. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται από καταξιωμένους επαγγελματίες του χώρου (facilitators) από το Cardiff Metropolitan University, οι οποίοι, μέσω συνεργασιών με φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, εφαρμόζουν στην πράξη αυτά που πρεσβεύουν.

## Σε ποιον απευθύνεται;

Το workshop απευθύνεται σε όσους θέλουν να αναπτύξουν νέες δεξιότητες και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και να εξερευνήσουν το σχεδιασμό με επίκεντρο το χρήστη (user centred Design). Πιο συγκεκριμένα: designers, σύμβουλους επιχειρήσεων, στελέχη επιχειρήσεων, εκπροσώπους φορέων χάραξης πολιτικής, εκπροσώπους δημοσίων φορέων, ιδιωτικούς / δημόσιους υπαλλήλους και οποιονδήποτε επιθυμεί να λάβει νέες γνώσεις για το Design και να βελτιώσει την καθημερινή του εργασία.

## Τι θα μάθετε;

- Τις βασικές αρχές του Service Design.
- Τους τρόπους κατανόησης και αντιμετώπισης προκλήσεων με νέα καινοτόμα εργαλεία, μέσα από την οπτική του χρήστη.
- Τη χρήση εργαλείων για τη συμμετοχή του προσωπικού σε δράσεις και έργα καινοτομίας και ανάπτυξης.
- Τρόπους εμπλοκής των τελικών χρηστών στη συνδιαμόρφωση της παρεχόμενης υπηρεσίας.
- Διαδικασίες άμεσης επίλυσης προβλημάτων υπό στενά περιθώρια.
- Νέες ιδέες για την καλλιέργεια συνθηκών συνεχούς βελτίωσης του φορέα/επιχείρησής σας.
- Τρόπους ενσωμάτωσης του Design και άλλων καινοτόμων εργαλείων στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Τρόπους σχεδιασμού βέλτιστων σημείων επαφής μεταξύ των πελατών και της υπηρεσίας.

## Ποιοι μας εμπιστεύθηκαν

UK Policy Lab / European Central Bank / Essex County Council / Cork County Council / The UK Cabinet Office / Government Digital Service / The Northern Ireland Public Sector Innovation Lab / City of Cardiff Council / Atradius / Marshall's Office of Silesia / Polish Agency for Enterprise Development / Northern Ireland Civil Service / Vale of Glamorgan Council / Careers Wales / Irish Institute of Public Administration / The Treasury / Eduserv / Estonian Social Enterprise Network / Ministry of Economics of the Republic of Latvia / Latvian School of Public Administration / City of Oslo / Queen's University Belfast / Hellenic Design Centre / Belfast City Council

**«Ήταν το πιο ενδιαφέρον,  
συναρπαστικό και διασκεδαστικό  
workshop που έχω  
παρακολουθήσει. Η πρακτική  
εμπειρία που κέρδισα, μου έδωσε  
την εμπιστοσύνη που χρειαζόμουν,  
για να εφαρμόσω τις νέες γνώσεις  
στη δουλειά μου»**

**Emma, Eduserv**

## Dr Anna Whicher

Head of Design Policy

Το βασικό επαγγελματικό ενδιαφέρον της Anna είναι η ανάπτυξη και η εφαρμογή πολιτικών, με χρήση μεθόδων Design. Ως Head of Design Policy στο PDR, καθοδηγεί ευρωπαϊκά δίκτυα ως προς τη διεξαγωγή νέων ερευνών, τη συνδιαμόρφωση πολιτικών με χρήστες και την αξιολόγηση του αντίκτυπου που έχουν στην πολιτεία, σε οργανισμούς καινοτομίας, σε διοικητικά συμβούλια και εμπορικούς συλλόγους, τόσο στο Ηνωμένο Βασίλειο, όσο και στην υπόλοιπη Ευρώπη. Από το 2009, διαχειρίζεται ένα portfolio εκατομμυρίων λιρών, συμπεριλαμβανομένων ερευνητικών και κυβερνητικών συμβολαίων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν ευρωπαϊκά έργα σε πολιτικές καινοτομίας, συμβουλευτική σε εμπορικούς συλλόγους και ανάπτυξη στρατηγικής για τοπικές, περιφερειακές και εθνικές κυβερνήσεις.

Από το 2009 μέχρι το 2015, η Anna συντόνιζε το δίκτυο SEE που αποτελούνταν από 11 ευρωπαίους συνεργάτες, εμπλέκοντας πάνω από 1000 υπεύθυνους χάραξης πολιτικής σε 112 πρακτικά εργαστήρια ([www.seerplatform.eu](http://www.seerplatform.eu)). Μέσω της υποστήριξης της έρευνας και των εργαστηρίων, η συνεργασία επηρέασε 18 πολιτικές και 48 προγράμματα.

Η Anna είναι εκλεγμένο μέλος του Bureau of European Design Associations ([www.beda.org](http://www.beda.org)), ένας από experts του Design Council για το Design for Europe και μέλος του Arts and Humanities Research Council's Public Policy Advisory Group. Ακόμη, έχει δουλέψει στο βρετανικό κοινοβούλιο, το γαλλικό Υπουργείο Ευρωπαϊκών Σχέσεων και για τη Siemens στο Παρίσι. Πρόσφατα ολοκλήρωσε το PhD της με αντικείμενο "Benchmarking Design for Innovation Policy in Europe". Τέλος, είναι Accredited Master Trainer στο Service Design Network.



## **Andrew T. Walters PhD, BA(Hons), FRSA**

Professor of User-Centred Design, Director of Research

Ο Andrew επί 18 χρόνια κάνει έρευνα με τη χρήση του Design, σε συνεργασία με εταιρίες, εκπαιδευτικά ιδρύματα, κυβερνήσεις και άλλους εξωτερικούς οργανισμούς. Η μέθοδός του βασίζεται στο πώς μπορεί να γίνει χρήση του Design και πώς αυτή μπορεί να βελτιστοποιηθεί μέσω παρεμβάσεων σε οργανωτικό επίπεδο.

Είναι μέλος του Arts and Humanities Research Council, καθώς και του Engineering and Physical Sciences Research Council Peer Review Colleges. Ακόμη, είναι μέλος του Royal Society for the Arts, έχοντας BA στον τομέα του Industrial Design και PhD με θέμα: "The Impact of Advanced Manufacturing Technology on Small Welsh Companies".



## Jo Ward

Designer

Με σπουδές σε Τέχνες, Design and Εκπαίδευση, η Jo είναι διεπιστημονική δημιουργός με πάθος για συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη, εστιάζοντας στο Design. Μέσω της κατανόησης της μεθοδολογίας του Design, στοχεύει να δημιουργήσει ένα περιβάλλον που προωθεί τη δημιουργική σκέψη.

Δουλεύοντας στην ομάδα σχεδιασμού πολιτικής του PDR πάνω σε ευρείας κλίμακας έργα, εξειδικεύτηκε στο Design4Innovation, το οποίο προωθεί το Design ως εργαλείο αύξησης της καινοτομίας στις υπηρεσίες και στις εταιρίες.

Η Jo αποφοίτησε από το CSAD με BA(hons) καλών τεχνών και σύντομα ακολούθησε το MFA. Στη συνέχεια απέκτησε PGCE PCET στο πανεπιστήμιο του Cardiff, επικεντρώνοντας στις Τέχνες και το Design στην Εκπαίδευση, σε κολλέγια και σε πανεπιστήμια. Η Jo επέστρεψε στην CSAD για να αποκτήσει ένα επιπλέον προσόν στο Design – MDES. Αφού εργάστηκε στο Diffusion International Festival of Photography ως Education Assistant, θέλησε να συμμετέχει σε πιο ποικίλες εκπαιδευτικές δραστηριότητες, αναπτύσσοντας εκπαιδευτικό υλικό. Το PDR της παρέχει αυτή την ευκαιρία και τις διαφορετικές προκλήσεις σε διεθνές επίπεδο.

## Μέρα 1<sup>η</sup>: Ενημέρωση

### 14:00 Προσέλευση

Εγγραφή, ελαφρύ σνακ και δικτύωση

### 14:30 Καλωσόρισμα

Εισαγωγικές παρουσιάσεις

### 15:00 Εισαγωγή

Επισκόπηση του workshop, παροχή υλικού και οδηγιών για τις επόμενες 3 μέρες

### 15:30 Design στο δημόσιο τομέα

Εξετάζοντας την πρόκληση, παρουσίαση και συζήτηση

**16:00 Εισαγωγή στο Design με επίκεντρο το χρήστη**  
Επισκόπηση της μεθοδολογίας και των εργαλείων του Greenhouse

### 16:30 Παρουσίαση της πρόκλησης

Διατύπωση της πρόκλησης – Παρουσίαση του φορέα / πελάτη ο οποίος θα περιγράψει την πρόκληση με την οποία θα ασχοληθεί το workshop και συζήτηση.

### 17:30 Παρουσιάσεις pecha kucha

Σύντομες και περιεκτικές παρουσιάσεις όλων των συμμετεχόντων και των συντονιστών (facilitators).

### 19:00 Δείπνο

Δείπνο και ευκαιρία περαιτέρω συζητήσεων σχετικά με την πρόκληση και networking

«Το ταξίδι, από την πρόκληση μέχρι την πιθανή επίλυση μέσα σε 2.5 μέρες για ένα πραγματικό σενάριο, είναι πραγματικά εντυπωσιακό. Η παράδοση του workshop ήταν επαγγελματική, αλλά ταυτόχρονα και χαλαρή, επιτρέποντας πολύ καλό networking και συνεργασία»

David, Atradius

## Μέρα 2<sup>η</sup>: Insights και ιδέες

### 8:45 Προσέλευση

Πρωινός καφές

### 9:00 Μέθοδοι έρευνας χρηστών

Εισαγωγή σε μεθόδους και εργαλεία ταχείας εθνογραφικής έρευνας, μεταξύ άλλων: συνεντεύξεις, χαρτογράφηση εμπειρίας και παρατήρηση.

### 9:45 Σχεδιασμός έρευνας χρηστών

Πλαίσιο σχεδιασμού έρευνας χρηστών.

### 11:00 Έρευνα χρηστών εν δράσει

Μετακίνηση στο κέντρο της πόλης και διεξαγωγή έρευνας χρηστών σχετικά με την πρόκληση που μελετάται.

### 12:30 Γεύμα και εργασία – Κατανόηση της έρευνας

Γεύμα και σύνθεση των στοιχείων της έρευνας χρηστών.

### 14:00 Personas and User Journey Maps

Μετατροπή της έρευνας των χρηστών σε χρήσιμες αναπαραστάσεις της διάδρασής τους με την υπηρεσία σας.

### 15:30 Θεματικές ενότητες

Αναγνώριση θεματικών υπο-προκλήσεων και ευκαιριών.

### 16:00 Δημιουργία ιδεών

Τεχνικές δημιουργίας νέων ιδεών.

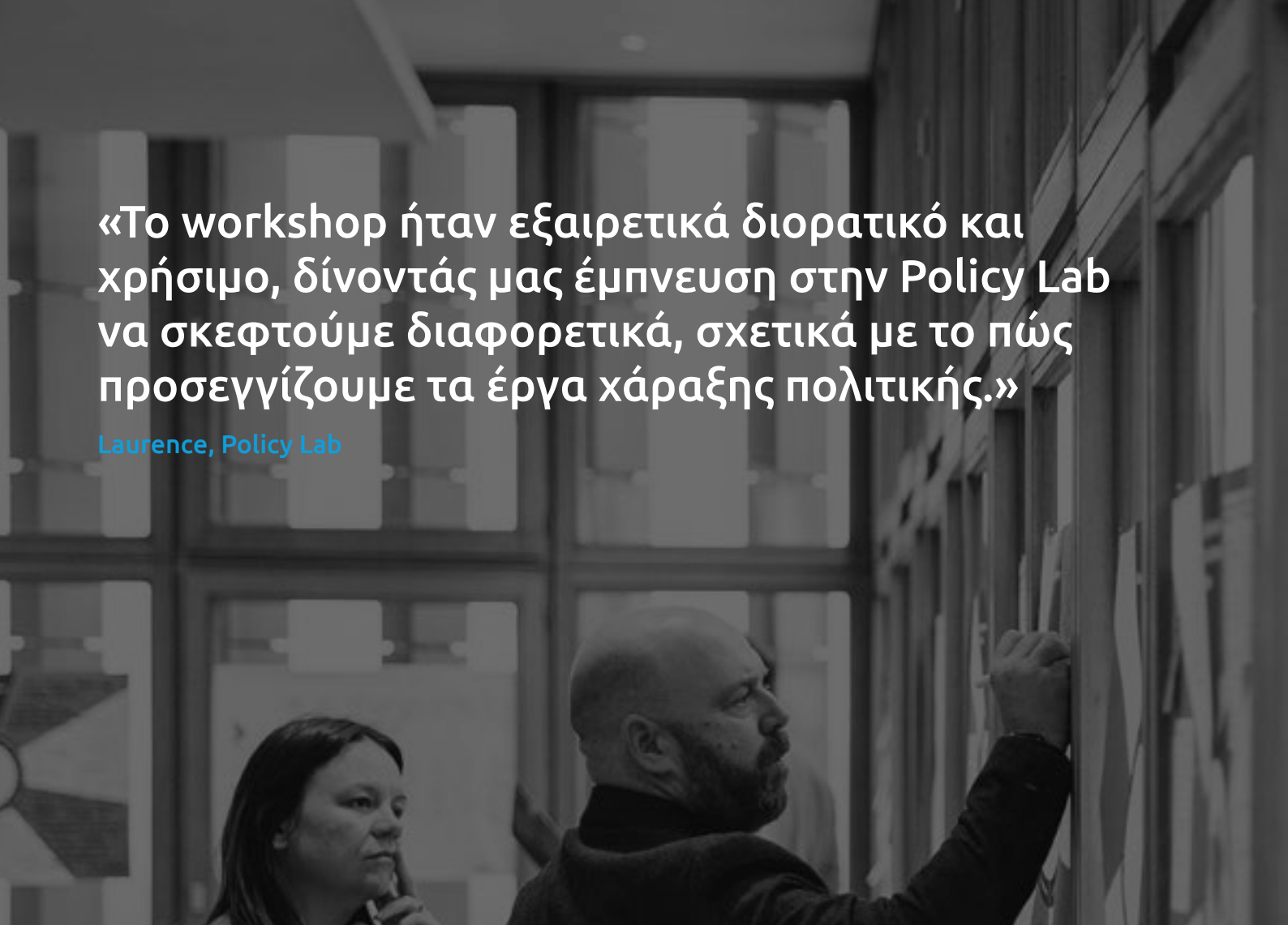
### 17:00 Υποθετικές μέθοδοι σχεδιασμού

Διεύρυνση σκέψης, δυνατότητα δημιουργίας εναλλακτικών εκβάσεων.

### 19.45 Δείπνο

Δείπνο σε εστιατόριο – φαγητό, ποτό, συζήτηση.





«Το workshop ήταν εξαιρετικά διορατικό και χρήσιμο, δίνοντάς μας έμπνευση στην Policy Lab να σκεφτούμε διαφορετικά, σχετικά με το πώς προσεγγίζουμε τα έργα χάραξης πολιτικής.»

Laurence, Policy Lab

## Μέρα 3<sup>η</sup>: Σχεδιασμός και Testing

### 9:00 Προσέλευση

Πρωινός καφές.

### 9:15 Dot voting

Επιλογή των πιο υποσχόμενων ιδεών.

### 9:45 Storyboarding

Χρήση του εργαλείου storyboard για να προβληθεί το όραμα και η ιδέα.

### 11:00 Επιβεβαίωση ιδεών

### 11:45 Πρωτότυπα σε χαρτί – χαμηλής πιστότητας

Δημιουργία χαμηλής πιστότητας πρωτοτύπων.

### 13:00 Γεύμα

### 13:45 Σχεδιασμός Παρουσίασης

Ομαδική εργασία για την παρουσίαση της πρότασης.

### 15:00 Παρουσίαση αποτελεσμάτων στο φορέα/ πελάτη

Παρουσίαση της προτεινόμενης πρωτότυπης λύσης στον φορέα / πελάτη .

### 16:30 Ανακεφαλαίωση του Greenhouse

Ομαδική συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων για τα βασικά σημεία της εκπαίδευσης.

### 16.45 Κλείσιμο

**«Καθηλωτικό, εξαιρετικά συμμετοχικό και μια υπέροχη εμπειρία μάθησης λόγω της πρακτικής και εφαρμόσιμης φύσης των περιεχομένων του workshop.»**

**Niall, Cork County Council**

# Πιο αναλυτικά

<b>Κόστος:</b>	340,00€ - για περιορισμένο αριθμό μετά από επικοινωνία και έγκριση του HDC 1040,00€ - κανονική τιμή
<b>Ημερομηνίες:</b>	8 - 10 Μαΐου 2019
<b>Χώρος:</b>	Μακεδονία Παλλάς, Θεσσαλονίκη

## Χώρος

Το Greenhouse θα διεξαχθεί στη Θεσσαλονίκη, στο ξενοδοχείο Μακεδονία Παλλάς. Κάποιες δραστηριότητες θα συμπεριλαμβάνουν μετακίνηση και εργασία σε χώρους εκτός του ξενοδοχείου. Όλα τα οργανωτικά ζητήματα σε σχέση με αυτές τις δραστηριότητες, θα διευθετηθούν από τους facilitators και κάθε κόστος συσχετιζόμενο με αυτές, συμπεριλαμβάνεται στο αρχικό κόστος συμμετοχής.

## Facilitators

Η βασική καθοδήγηση στο workshop, θα πραγματοποιηθεί από την Dr. Anna Wicher, τον Piotr Swiatek και τη Jo Ward. Τα βιογραφικά τους μπορείτε να τα στις σελίδες 6 – 8.

## Μετακινήσεις και Διαμονή

Μέσω του επιβεβαιωτικού email συμμετοχής σας, θα υπάρξουν προτεινόμενες επιλογές διαμονής, ωστόσο η τελική επιλογή και το κόστος αυτής επιφορτίζει το συμμετέχοντα, καθώς δε συμπεριλαμβάνεται στο αρχικό κόστος συμμετοχής. Ομοίως και ο τρόπος μετακίνησης και το κόστος που αφορά στο ταξίδι στη Θεσσαλονίκη.

## Εγγραφές

Μετά την έγκριση, απαραίτητη προϋπόθεση για τη συμμετοχή σας, είναι η εγγραφή στο <https://goo.gl/forms/HkIVMKru5K8xYRdq1>, η εξόφληση και η αποστολή καταθετηρίου, με email στο [info@hellenicdesigncentre.gr](mailto:info@hellenicdesigncentre.gr) έως τις 12/04/2019.

Αριθμός Λογαριασμού κατάθεσης:  
GR75 0172 2120 0052 1208 7886 072  
Τράπεζα: Πειραιώς

Μετά την εγγραφή, ένα επιβεβαιωτικό email θα σας αποσταλεί, ενημερώνοντάς σας για προσφορές σε συγκεκριμένα ξενοδοχεία.

## Συμμετέχοντες

Ο ανώτατος αριθμός συμμετεχόντων στο workshop θα είναι 16 άτομα.

## Φαγητό και ποτά

Κατά τη διάρκεια του workshop, φαγητό και ποτά θα είναι συνυπολογισμένα στο κόστος συμμετοχής, συμπεριλαμβανομένων:

- Τσάι και καφές κατά τα διαλείμματα
- Γεύμα για τη 2<sup>η</sup> και 3<sup>η</sup> μέρα
- Δείπνο για την 1<sup>η</sup> και 2<sup>η</sup> μέρα

## Υλικά για το workshop

Όλα τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια του workshop θα είναι διαθέσιμα στους συμμετέχοντες μετά την ολοκλήρωσή του. Οι συμμετέχοντες θα έχουν την άδεια να τα χρησιμοποιήσουν και θα τους δοθούν τόσο σε ψηφιακή, όσο και σε έντυπη μορφή. Πιο συγκεκριμένα, συμπεριλαμβάνονται τα εξής: βιβλίο εργασίας του Greenhouse, εργαλεία και παρουσιάσεις του workshop.

## 3 εβδομάδες νωρίτερα

Θα αποσταλεί email σε όλους τους συμμετέχοντες με τις εξής πληροφορίες:

- Ταξιδιωτικές πληροφορίες
- Πληροφορίες parking
- Πληροφορίες για το χώρο διεξαγωγής
- Χάρτες
- Λίστα συμμετεχόντων
- Πρότυπο για την παρουσίαση (Pecha Kucha) και οδηγίες \*

\*Οι συμμετέχοντες θα λάβουν ένα πρότυπο παρουσίασης Pecha Kucha και θα τους ζητηθεί να προετοιμάσουν μια εισαγωγική παρουσίαση 10 διαφανειών.

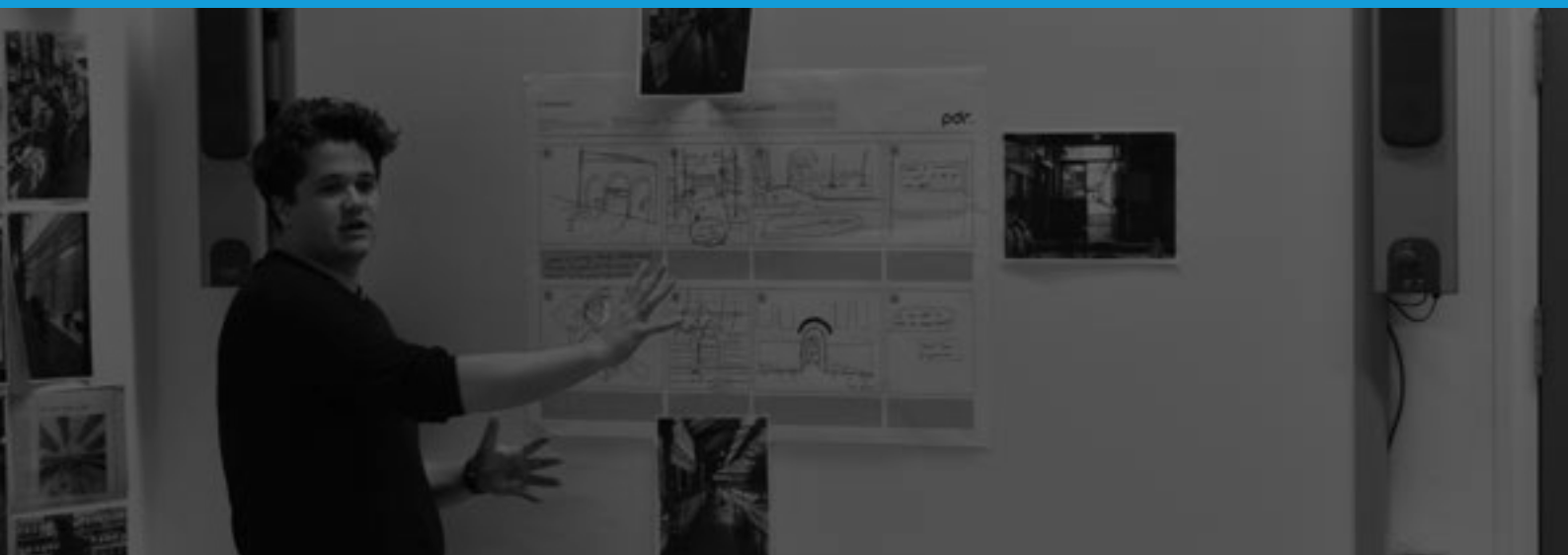
# Κάντε εγγραφή τώρα!

Κάνε την εγγραφή σου στέλνοντας email στο:  
[info@hellenicdesigncentre.gr](mailto:info@hellenicdesigncentre.gr)

Μετά την επιβεβαίωση συμμετοχής οι επιστροφές δε  
γίνονται αποδεκτές.

Για οποιαδήποτε απορία, επικοινωνήστε μαζί μας:

Email: [angeliki@hellenicdesigncentre.gr](mailto:angeliki@hellenicdesigncentre.gr)  
Phone: 0030 2310 413 285





**«Το workshop είναι πολύ καλά δομημένο, παρέχοντας όχι μόνο μια πολύ καλή εισαγωγή στο Service Design, αλλά και έμπρακτη εμπειρία εφαρμογής των τεχνικών σε πραγματικές καταστάσεις, με πραγματικούς ανθρώπους.»**

Peter, Government Digital Service, Cabinet Office