



Doporučená struktura projektu

V této příloze se dozvíte, jak si představujeme průběh projektu a jaké výstupy by měly v jeho průběhu být vytvořeny.

Při tvorbě doporučené logiky projektu jsme vycházeli především z přístupu designu zaměřeného na člověka¹ (human centered design, design služeb) a z metody Vanguard². Oba tyto přístupy považujeme při tvorbě služeb za stěžejní a užitečné a uvítáme, pokud je budete v projektech aplikovat. Zároveň jsme otevření i dalším, nám neznámým přístupům, které budou respektovat principy popsané v příloze č. 4 této výzvy.

Doporučený postup vývoje nové služby, kterého byste se v projektu měli držet, je následující:

- Nejdříve je třeba zjistit potřeby Vašich klientů a cílových skupin, ať už stávajících či nových. Je užitečné se zaměřit i na pohled klientů na účel organizace, proč je podle nich organizace potřebná a k čemu ji využívají.
- Na to můžete navázat analýzou služby za pomoci vypracování detailního průchodu službou; důležité je vždy mít na paměti, že na průchod službou se musíte dívat očima Vašeho klienta, ne Vaší organizace.
- Na základě získaných informací nevrhnete způsob, jakým službu upravíte. Nový vzhled služby berte jako prototyp, který budete dále zkoušet.
- Dalším krokem je proto testování nového řešení s částí Vašich klientů. Z testování získáte nedocenitelné poznatky o nové či upravené službě. Je velmi nepravděpodobné, že se Vám podaří vše vyladit v prvním prototypu řešení.
- Proto by měl znovu nastat krok analýzy poznatků a vytvoření jistě již dokonalejšího prototypu, který následně znovu otestujete s Vašimi klienty. V případě nedostatků tento cyklický proces opakujte do té doby, než bude Vaše služba přesně vyhovovat potřebám Vašich klientů.
- V rámci projektu byste měli stihnout alespoň jedno vyhodnocení finálního nastavení služby a ověření, že služba skutečně plní potřeby klientů a vše funguje tak, jak má.

Tímto ale Vaše práce nekončí, potřeby Vaší cílové skupiny se mohou v čase měnit, proto je třeba službu průběžně vyhodnocovat a případně přizpůsobovat novým okolnostem. Přejí bychom si, abyste si tento způsob práce a uvažování osvojili a vzali za vlastní a pokračovali v něm i po skončení projektu.

V každé fázi budete tvořit relevantní výstupy, které zachytí, co jste udělali, co jste zjistili a co si z fáze odnášíte pro další tvorbu služby. Tyto výstupy mohou mít např. tuto podobu:

¹ Pro stručně představení human centered design se podívejte na tento krátký one pager https://drive.google.com/file/d/1w3uRjOYNnkUQqxXE9nA_7os64Km6tm_n/view.

²Více o metodě Vanguard najdete zde http://dotaceeu.cz/getmedia/dc63cc6d-e90b-4a9d-924b-f2a9646f8fdb/Toyota_FIN.pdf?width=0&height=0.



- Detailní analýzu potřeb Vašich klientů,
- Detailní průchod službou z pohledu Vašeho klienta,
- Prototyp(y) Vaší nové nebo upravené služby,
- Poznatky z testování prototypu Vaší služby.

Další informace k výstupům a jejich odevzdávání naleznete v příloze č. 3 Evaluace.