



DESIGN... DO USŁUG!

JAK ZACZAĆ PROJEKTOWANIE USŁUG?

DESIGN... AT YOUR SERVICE!

HOW TO GET STARTED?

Międzynarodowa konferencja dotycząca service design
International service design conference

12–13 grudnia 2013 r. / 12th–13th of December 2013

Katowice, Wydział Teologiczny Uniwersytetu Śląskiego
Katowice, University of Silesia, Faculty of Theology

Harmonogram / Schedule

Dzień 1: 12 grudnia 2013 r. (czwartek) / First Day: 12th of December (Thursday)

1

9.30–10.00 rejestracja / registration

10.00–10.30 otwarcie konferencji / opening of the conference – Marszałek Województwa Śląskiego oraz przedstawiciele projektu Design Silesia / Marshall of the Silesian Region and Design Silesia project representatives, moderator **Ralph Talmont**

10.30–11.30 „Buzujący design. Wprowadzenie do nowo wyłaniających się obszarów” / “Buzzing design. Introduction to an emerging field” – **Birgit Mager** (SDN – Service Design Network, Kolonia / Köln)

11.30–12.00 przerwa kawowa / coffee break

12.00–14.00 część warsztatowa / workshops:

warsztat / workshop 1: „Nurkuj, rozciągaj się, skacz. Ćwiczenia w projektowaniu usług” / “Dive, stretch, jump. Exercise in service design” – **Birgit Mager** (SDN – Service Design Network, Kolonia / Köln)

warsztat / workshop 2: „Design dla partycypacji” / “Design for the participation” – **Alexander Grots**

warsztat / workshop 3: „Metoda MPATHY: Innowacje w usługach dla zespołów tworzonych wewnątrz organizacji” / “MPATHY: Service innovation for in-house teams” – **Paul Thurston** (The National Centre for Product Design & Development Research, Cardiff)

warsztat / workshop 4: „Dzisiejsze i idealne doświadczenie użytkownika, czyli jak pogodzić cele biznesowe i pro-klienckie” / “Contemporary and perfect user experience or how to reconcile business and pro-customer goals” – **Agnieszka Szóstek** (Akademia Sztuk Pięknych, Warszawa / Academy of Fine Arts, Warsaw) i **Magda Kochanowska** (Akademia Sztuk Pięknych, Warszawa / Academy of Fine Arts, Warsaw)

14.00–15.00 lunch

15.00–16.00 „10 cech projektowania usług” / “10 qualities of service design” – **Alexander Grots**

18.00–23.00 Gala wręczenia nagród w konkursie DME Awards („Oko miasta”, Katowice) – prezentacja nominowanych oraz część artystyczna / DME Award Ceremony – presentation of nominees and artistic part



2

Dzień 2: 13 grudnia 2013 r. (piątek) / Second Day: 13th of December (Friday)

9.30–10.00 rejestracja / registration

10.00–10.15 wprowadzenie / introduction – **Ralph Talmont**

10.15–12.30 Najlepsze praktyki w projektowaniu usług / Best practices in service design:

1. Design... do usług! Promocja i edukacja projektowania usług w projekcie Design Silesia / Design... at your service! Promotion and education of service design in Design Silesia project – **Barbara Szafir, Ewelina Budzińska-Góra**
2. Czy Polska jest gotowa na projektowanie usług? Perspektywa SDN Polish Chapter / Is Poland ready for service design? Perspectives of SDN Polish Chapter – **Marcin Chłodnicki** (Uniwersytet Ekonomiczny / University of Economy, Poznań)
3. Dojrzałość dobrze zaprojektowana. Projekt centrum aktywności dla osób starszych w Warszawie / Maturity well designed. The project of activity center for the elderly in Warsaw – **Lech Uliasz** (Urząd Miasta Stołecznego Warszawy / City of Warsaw), **Studio Kompott** (Warszawa / Warsaw)
4. Jak budować UX w organizacji, czyli co można zyskać, pracując z projektantami / How to build UX in the organization or what can be gained by working with designers – **Marcin Piotrowski** (Play)
5. SoulSight – **Carmen Bustos** (SoulSight)
6. Korzyści z projektowania usług w małych i średnich firmach / How SME businesses can benefit from service design – **Paul Thurston** (The National Centre for Product Design & Development Research, Cardiff)
7. Doświadczenia Centralnego Ośrodka Informatyki w tworzeniu e-usług dla sektora publicznego / Experiences of the Centre for Information Technology in the creation of e-services for the public sector – **Maciej Bartosiewicz** (Centralny Ośrodek Informatyki, Warszawa / Centre for Information Technology, Warsaw)
8. Strategiczne myślenie projektowe (design thinking) w Urzędzie Patentowym / Strategic design thinking for the Patent Office – **Magda Lubińska** (Code Design, Katowice), **Rafał Kołodziej** (GreenHat s. c.)

12.30–13.30 lunch

13.30–15.30 sesje tematyczne / thematic sessions:

sesja / session 1: projektowanie usług w sektorze medycznym / health care services – **Ré Dubhthaigh** (The Civic Works, Irlandia / Ireland)

sesja / session 2: E-usługi w sektorze publicznym. Jak wykorzystać proces projektowy User Centered Design w service design? / E-services in the public sector. How to use the design process User Centered Design in design services? – **Maciej Bartosiewicz** (Centralny Ośrodek Informatyki, Warszawa / Centre for Information Technology, Warsaw)

sesja / session 3: projektowanie usług w biznesie / service design for business – **Paul Thurston** (The National Centre for Product Design & Development Research, Cardiff)

sesja / session 4: Edukacja jako modelowo zaprojektowana usługa / Education as a model-designed service – **Weronika Rochacka** (WR Design Strategy, Warszawa / Warsaw)

15.30–15.45 przerwa kawowa / coffee break

15.45–16.45 Rola projektanta w procesach service design / The role of designer in service design processes – **Carmen Bustos** (SoulSight)

16.45–17.15 zamknięcie konferencji / closing of the conference

Organizatorzy / Organizers:

