



INOVĀCIJAS
LABORATORIJA

Dizaina domāšana un sociālais darbs

Inita Pauloviča

Valsts kancelejas direktora vietniece
valsts pārvaldes politikas jautājumos

MŪSU MISIJA

Attīstīt inovācijas kultūru valsts pārvaldē, palīdzēt valsts pārvaldes iestādēm rast risinājumus sarežģītām problēmām, izmantojot inovatīvas metodes





Dizaina domāšana ir metodiku un prakšu kopums, ar kuru palīdzību dizaineri cenšas izprast tos cilvēkus, kuru problēmas viņi risina – ko cilvēki dara, kā viņi rīkojas, kāds ir viņu skatu punkts. Dizaina domāšanas veids atspoguļo cilvēku priekšstatu par problēmu: viņu perspektīvu, kontekstu, vajadzības, vēlmes un vēlēšanās indivīda līmenī. Dizaina domāšana priekšplānā noliek citu vajadzības. Risinot problēmas, t,ā nenoliek indivīdu konflikta situācijā ar problēmu risinātājiem, bet atzīst, ka viņi ir vērti mūsu rūpju un raīžu.

Noveck, Beth Simone. Solving Public Problems (p. 96). Yale University Press. Kindle Edition.

Izaicinājumi politikas /pakalpojumu veidotājiem

- Sarežģītas problēmas, kurām nav vienkāršu risinājumu
- Nozaru/sektoru pašizolācija, fokuss uz sevi
- Ierobežotas prasmes/spēja izmantot pieejamās zināšanas un datus
- Stabilitāte svarīgāka par pārmaiņām
- Sistēma/ likums centrā (nevis cilvēks)
- Politikas vērstas uz «vidējo lietotāju»

Kas nepieciešams dizaina domāšanai?



Empathy



Optimism



Embrace Ambiguity



Make It



Learn From Failure



Iterate, ITERATE



Creative Confidence

Stanford d.school Design Thinking Mindsets

POLITIKAS DIZAINS: KĀ MĒS STRĀDĀJAM

LOMAS

PROBLĒMAS ĪPAŠNIEKS

piemēram, ministrija
Iniciē procesu, piedalās procesā
un testē radītos prototipus

PROCESA VIRZĪTĀJS

Inovācijas laboratorijas komanda
Palīdz izvēlēties dalībniekus,
skaidro pieeju un virza procesu

PROCESA DALĪBNIEKI

mērķgrupas pārstāvji un eksperti
Identificē problēmu un
rada prototipus

PROCESA VADĪBAS KODOLGRUPA

*saturiskā un metodoloģiskā
saimnieka pārstāvji*
Vada procesu

PIEEJA

DIZAINA DOMĀŠANA



KOPRADE
mērķgrupas pārstāvji + eksperti

PROCESS

SPRINTS 1,5–3 mēneši intensīva darba

DARBNĪCAS

MĀJASDARBI

DARBNĪCAS

MĀJASDARBI

DARBNĪCAS

MĀJASDARBI

DARBNĪCAS

REZULTĀTS

Viens vai vairāki prototipi

NĀKAMIE SOĻI

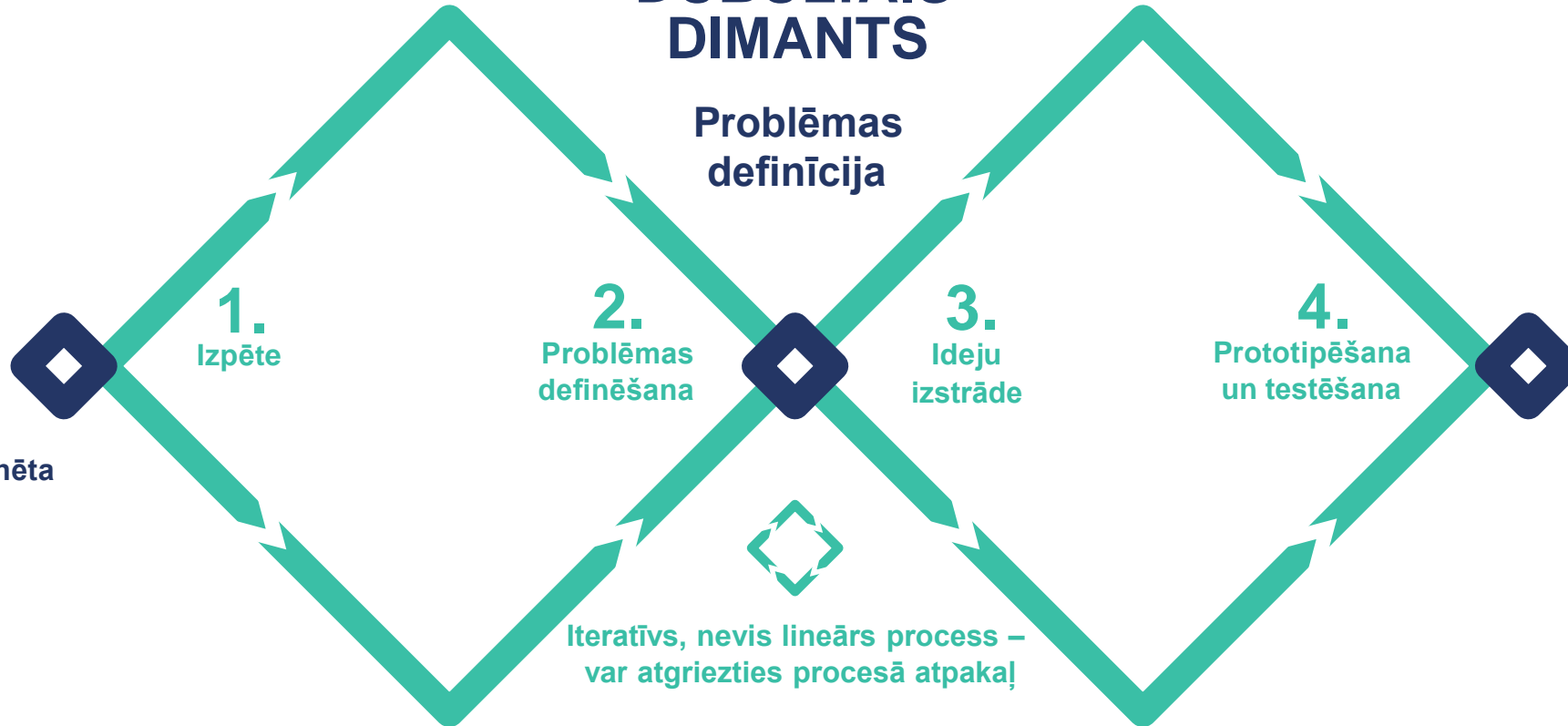
Problēmas īpašnieks mērogo, testē un pilnveido risinājuma prototipus



DUBULTAIS DIMANTS

Problēma
pieņēmums
(hipotēze)

Sarežģīta
Liela
Nav skaidri definēta



Risinājums

Koprade
Testēšana
Iespēja mērogot

Risināt pareizo problēmu

Risināt problēmu pareizi

Kāds ir dizaina domāšanas process?

0. solis

Kas ir ieinteresētās puses?

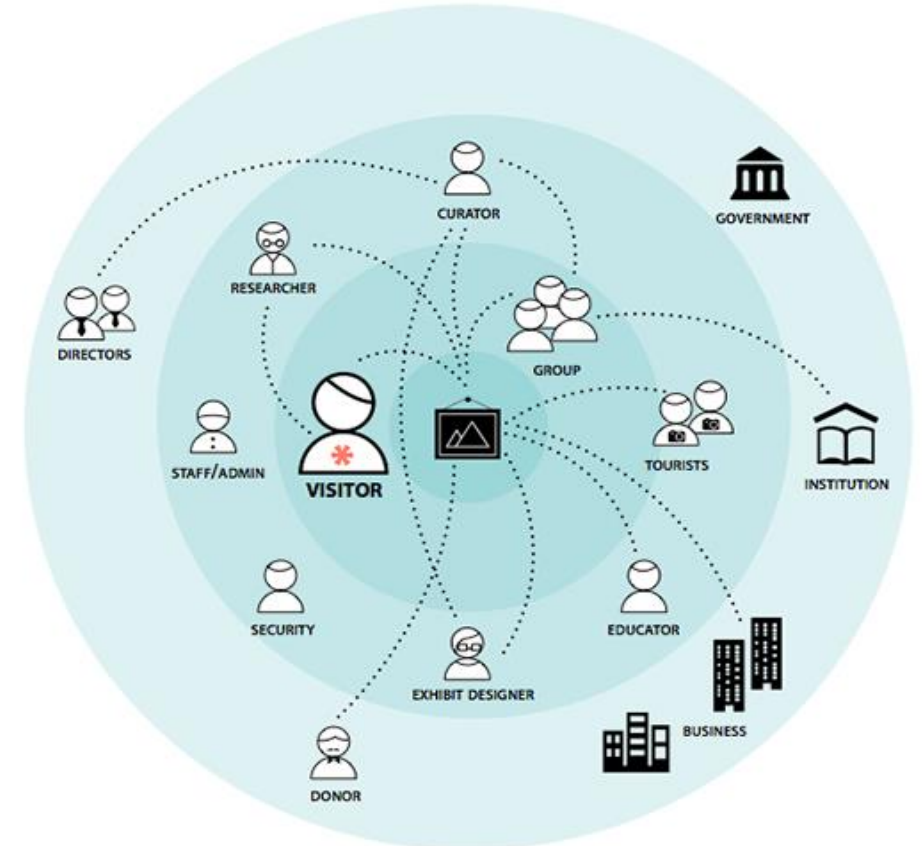
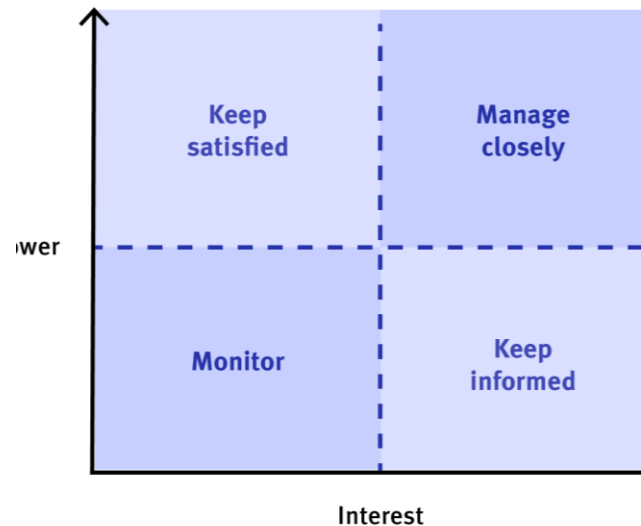
Ko tās pārstāv?

Vai ir nepieciešamās
reprezentācija – lietotāji,
atbalstītāji, lēmuma pieņēmēji,
pakalpojuma sniedzēji,
finansētāji utt.?

#Vai ir tiek, kuri ir
visskeptiskākie?



The Power-Interest Matrix



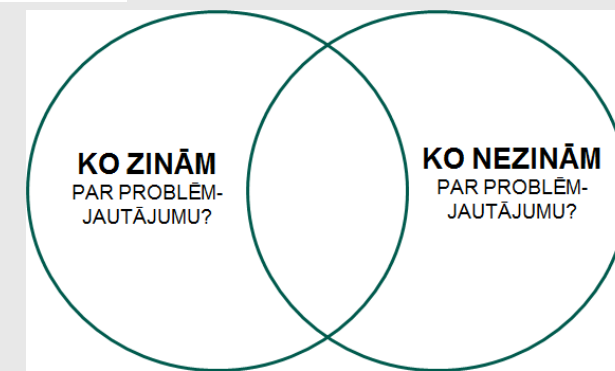
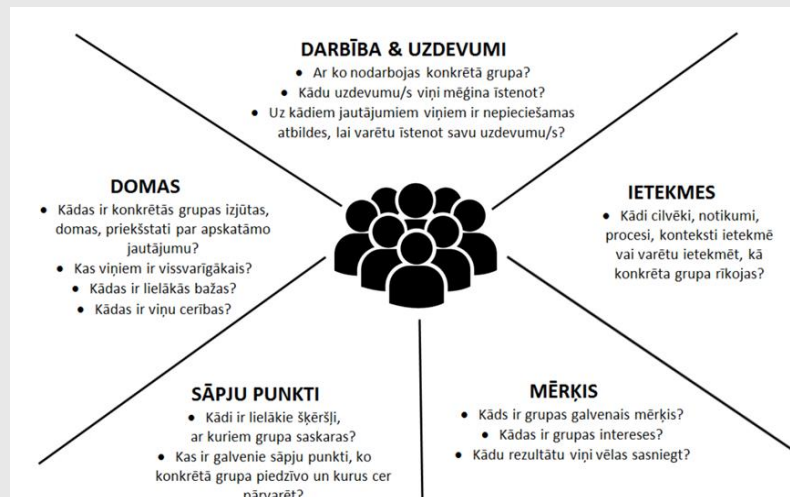
1. solis

Iepazīšanās

Grupas saliedēšana

Kopīga izpratne par problēmjautājumu

Dažādu perspektīvu apzināšana

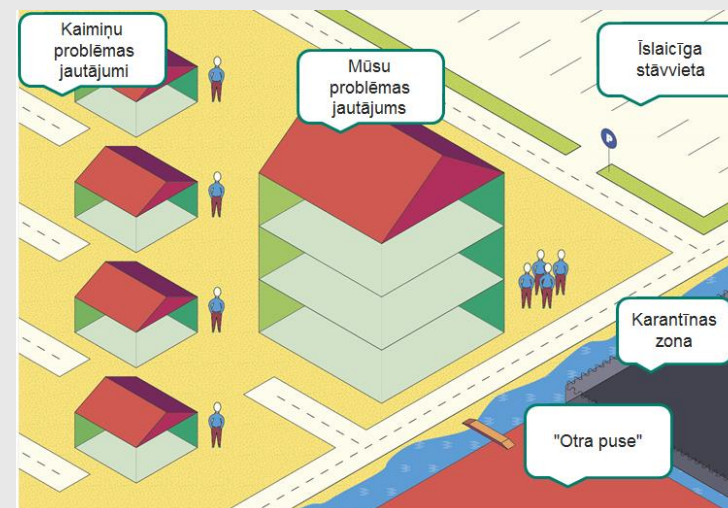


2. solis

- # Jautājuma detalizēta izpratne
- # Saistīto jautājumu identificēšana
- # Konkrētu risināmo jautājumu atlase
- # Skaidrs problēmas ietvars

Problēmas konteksts: Kad rodas problēma? Kāds ir problēmas konteksts?	Cēlonis: Kas ir galvenie problēmas cēloņi?	Alternatīvas: Ko lietotāji dara pašlaik, lai risinātu problēmu?
Iesaistītie: Kuras no iesaistītajām pusēm, lietotāju grupām visbiežāk skar problēma?	Ietekme: Kā lietotāji, iesaistītās puses jūtas? Kāda ir izmērāma, kvantificējama ietekme?	Alternatīvu trūkumi: Kādi ir alternatīvo risinājumu trūkumi?

Kodolīgs problēmas formulējums



3. solis

Esošās situācijas prezentācija

Kopīga analīze, diskusija un atgriezeniskā saite

Esošās un vēlamās situācijas salīdzinājums

papildus datu nepieciešamības noteikšana



PROBLĒMAS IZVĒRTĒŠANA

 **INOVĀCIJAS**
LABORATORIJA

Darbinis darbība
Valsts kanceļarija/inovācijas laboratorija

	1	2	3	4	5
BĒRNA VAJADZĪBAS
ĶIMENES LABBŪTĪBA
KONKRĒTUMS
NEIEROBEŽOJUMI
PROBLĒMA NEVIS RISINĀJUMS

Lietotāja pieredze

Vārds: _____

Īss apraksts: _____

Problema	1	2	3	4	5
Ko persona dara?					
Ko persona JĀD?					
Personas vajadzības?					
Personas mērķi?					
Stili / aktivitātes					
Saistītie punkti / stāsti					
Īstārtība / paredzamais laiks					
Problēmas					
Idejas / iespējas					

4. solis

Problēmjaūtājumu pārskatīšana un precizēšana

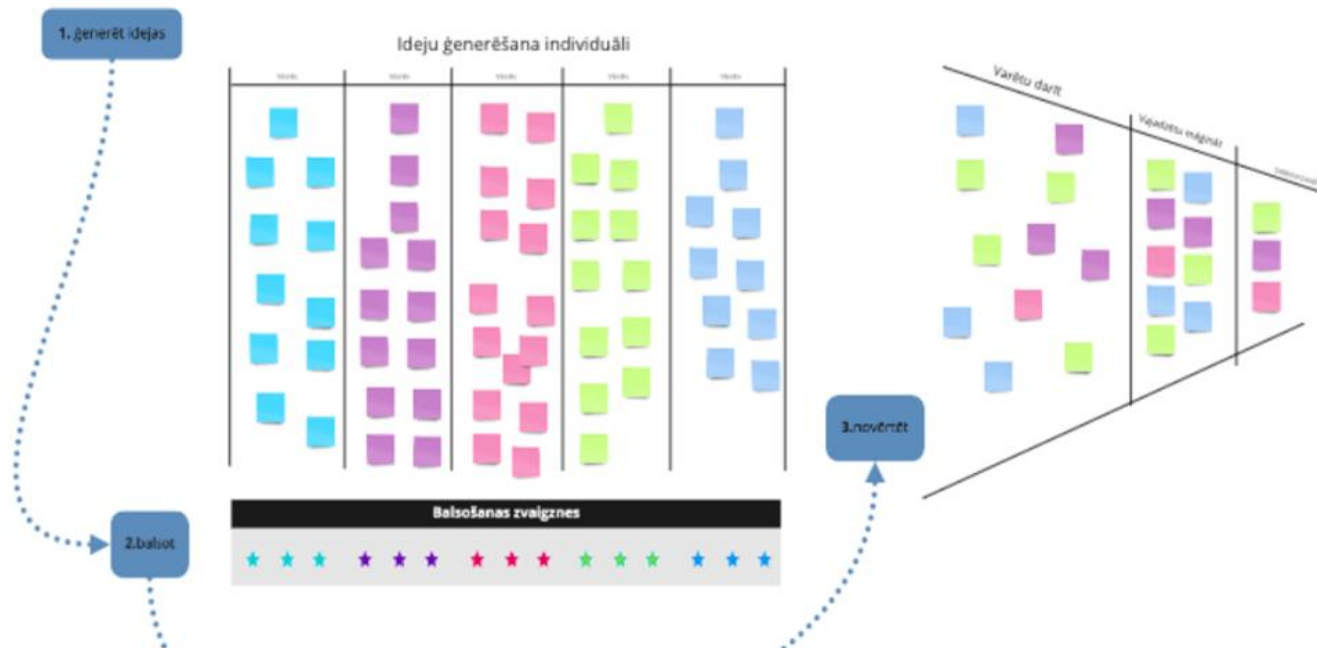
Risinājumu idejošana

Risinājumu izvērtēšana

Risinājumu prezentēšana, pirmās atgriezeniskās saites saņemšana

Kā mēs varētu... ..?

Ideju vērtēšana



5. solis

Sagatavoto risinājumu prezentācija

Atgriezeniskā saite no modeļa lietotājiem - pieaicinātiem viesiem – «lietotājiem»

Nepieciešamo uzlabojumu identificēšana

Kopīgs darbs pie risinājuma pilnveides



6. solis

Detalizēta katras grupas risinājuma/prototipa izstrāde

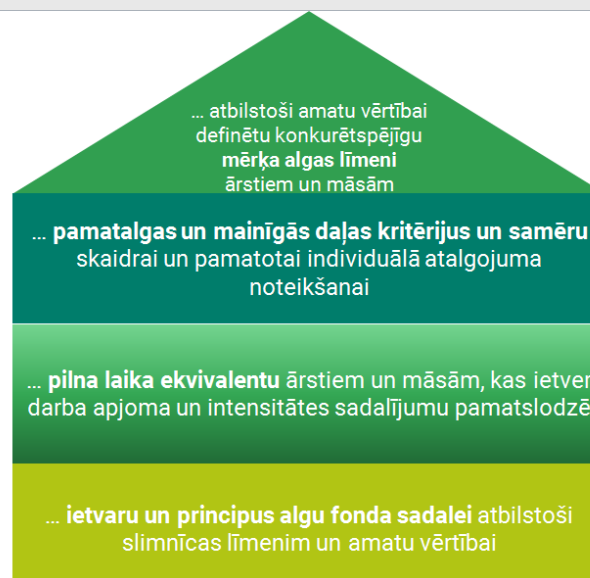
Risinājuma prezentācija

Risinājuma validācija ar citām grupām un nozares ekspertiem

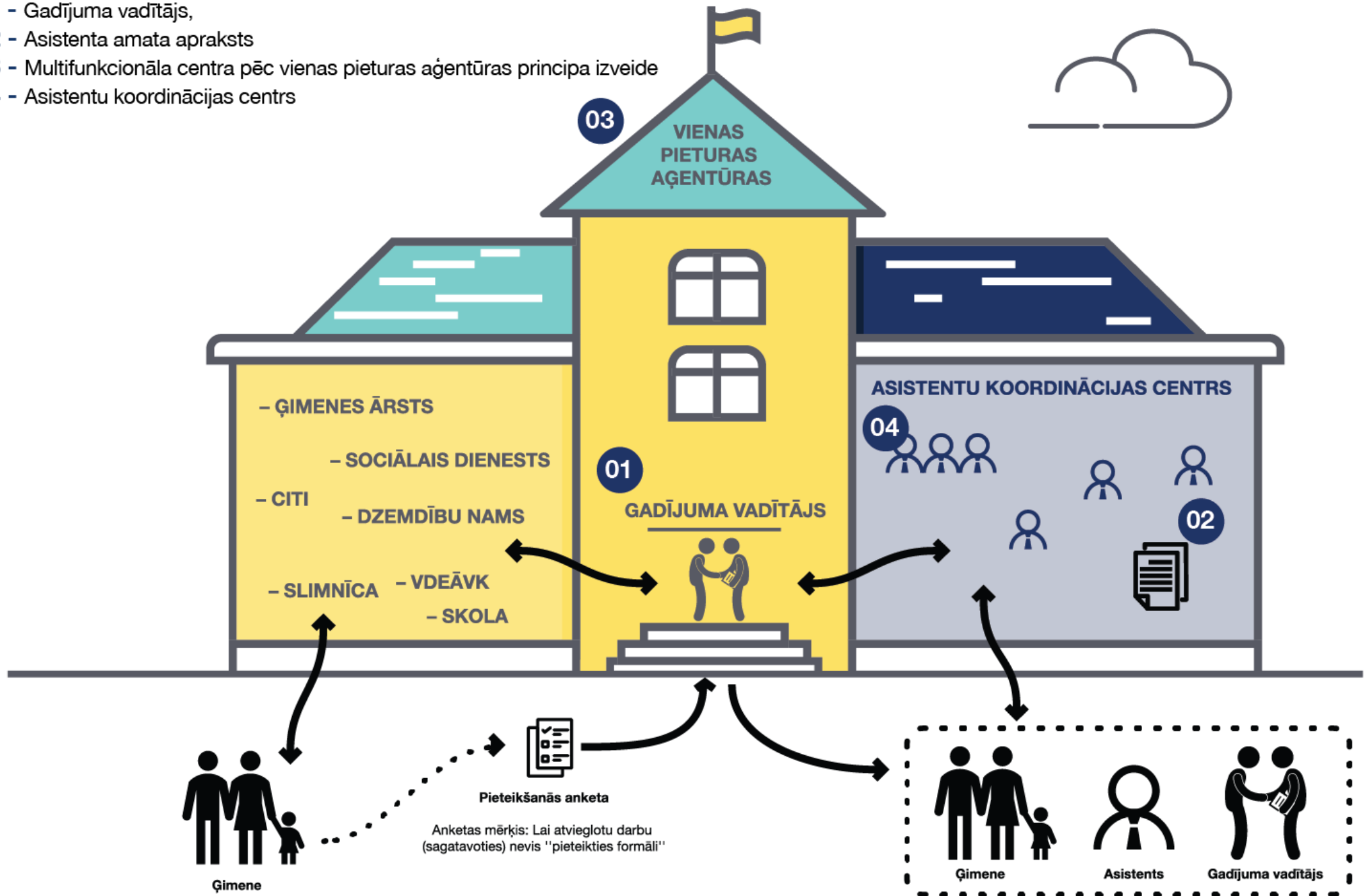
Vienota atalgojuma modeļa prototipa izveide, integrējot grupu darbu



Ārstniecības
personu
atalgojuma
modelis,
kas ietver...



- 01 - Gadījuma vadītājs,
- 02 - Asistenta amata apraksts
- 03 - Multifunkcionāla centra pēc vienas pieturas aģentūras principa izveide
- 04 - Asistentu koordinācijas centrs



Nākotnes biroja prototipu saraksts (tiek izstrādāti)



Modeļa testēšana 1/2

Uzsākta
20.02.2020. un
apturēta pēc
12.03.2020.
ārkārtējās
situācijas dēļ

- Izveidot amatu sarakstu un novērtēt amatus, iegūstot amatu vērtības punktus un tiem atbilstošo vērtību tirgū EUR
- Izveidot intervālu +/-20-30% no mērķa līmeņa
- Salīdzināt faktisko algu ar mērķa algu, identificēt darbiniekus, kuru darba samaksa ir būtiski mazāka vai lielāka par mērķa algu

Pamatalga/
mainīgā daļa
4. grupa

- Identificēt, kāda ir esošā mainīgā daļa (% no kopējās samaksas) un par ko tiek maksāta (iespējami detalizēta informācija par darba samaksas sastāvdaļām un nostrādātajām stundām no faktiskajiem datiem)
- Izvērtēt, ko var iekļaut pamatalgā un ko nevar, tiecoties uz mērķi 70/30 (izpētīt piemaksu veidus, cik % šobrīd no kopējā veido pamatalga, kādai darbinieku proporcijai u.c.)

PLE
2.,3. grupa

- Definēt, kuras funkcijas ir PLE sastāvā un kuras nav
- Kuras no funkcijām, par ko šobrīd maksā piemaksas, ir PLE sastāvā?

Individuālas
pamatalgas kritēriji
6. grupa

- Definēt, kāpēc var atšķirties ārsta alga par vienādu PLE? Kādi un cik būs pamatalgas soļi, cik plati, kāpēc? Vai tie būs katrai slimnīcai specifiski, vai nepieciešamas kopējas vadlīnijas; ja jā, kādas?

Slimnīcu gradācija
5. grupa

- Noskaidrot, kā algu līmeņus ietekmē slimnīca, kurā ārstniecības persona ir nodarbināta; kāpēc? Kurus amatus skar atšķirības? Kas jāreformē, lai šāds modelis strādātu?

Modeļa testēšana 2/2

Novērtēti 16 amati

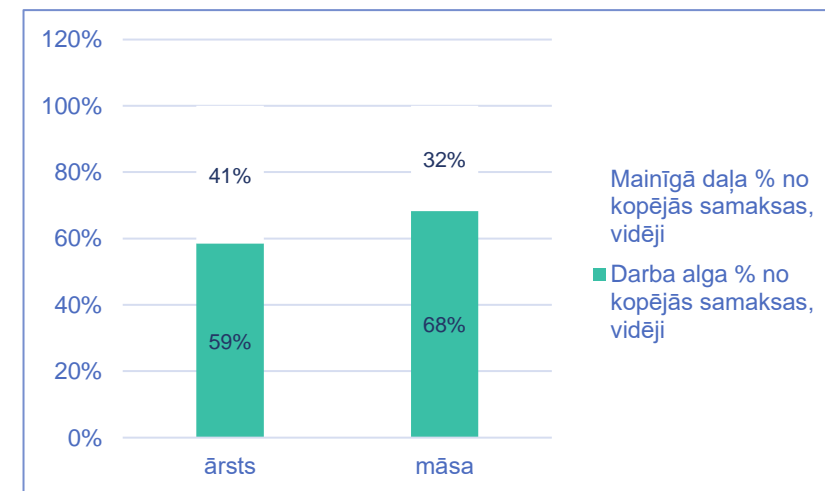
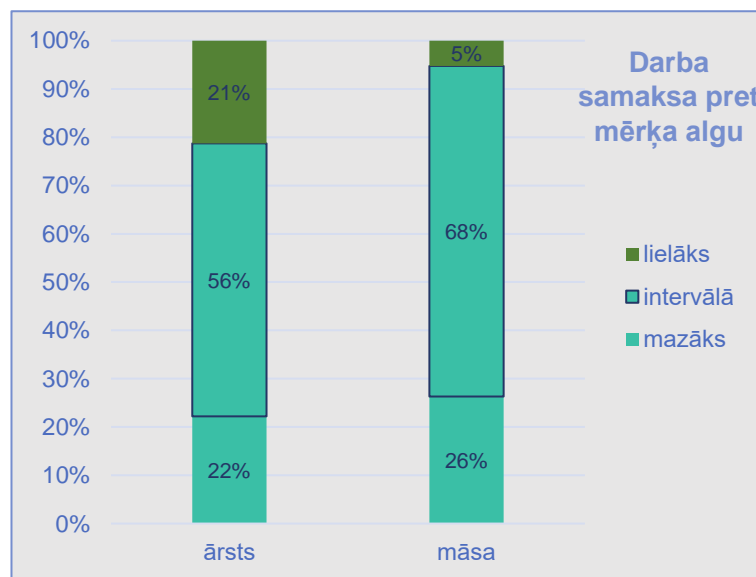
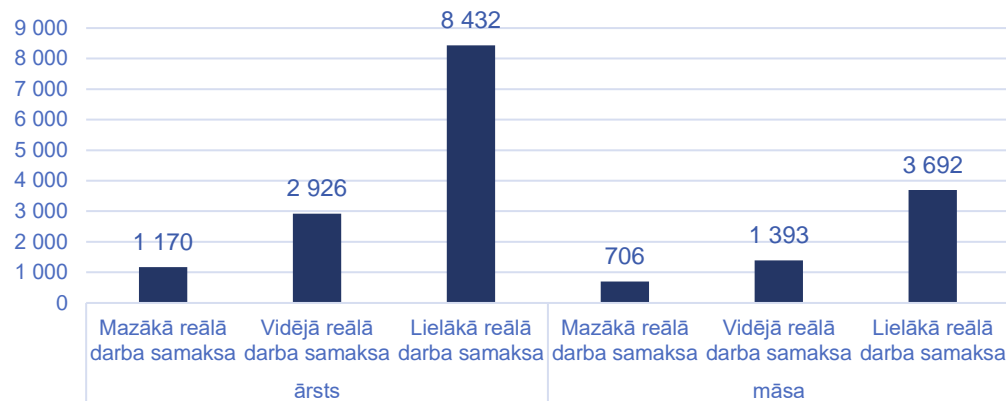
Noteikta amatu **mērķa alga** EUR atbilstoši 2019. gada darba tirgus atalgojuma datiem

Izpētīta **atalgojuma struktūra** (sastāvdaļas) 3 testa slimnīcās

Sagatavoti **priekšlikumi atalgojuma modeļa saturam:**

- mērķa algas līmenis
 - algu intervāls
 - fiksētās un mainīgās daļas
- Īpatsvars
- PLE sastāvdaļas

Amats	Punkti kopā	Punktiem atbilstošā algu grupa valsts amatu katalogā	Mērķa alga -30% EUR	Mērķa kopējā alga* pēc grupas punktiem EUR	Mērķa alga +30% EUR	Amata mērķa alga pret ārsta mērķa algu %	Koeficients pret vidējo darba samaksu tautsaimniecībā 2019.gadā (1076 €)	Koeficients pret vidējo prognozēto darba samaksu tautsaimniecībā 2020.gadā (FM progn.) (1141 €)
Māsas palīgs	128	5.	618	883	1148	28,61	0,82	0,77
Medicīnas māsa (sert.)	229	9.	1274	1820	2366	58,98	1,69	1,60
Ārsts (sertificēts)	410	12.	2160	3086	4012	100	2,87	2,70



Testēšanas un ieviešanas pasākumi

Plānotais sagatavošanās darbs:

1. jā sagatavo tādi viegli uztverami un skaidri vizuālie un skaidrojošie materiāli, kas vislabāk raksturo prototipu,
2. jā precizē katra prototipa testēšanas laikā noskaidrojamie jautājumi,
3. jā definē testēšanā iesaistāmās puses un jāvienojas par sadarbību,
4. jāaplāno testēšanas laika grafiks.

Informatīvo ziņojumu Ministru kabinetam Labklājības ministrija iesniegs 2021.gada 2. ceturksnī.

Visos posmos tiks aicināti līdzdarboties gan sprinta dalībnieki, gan dažādu mērķa grupu pārstāvošo NVO pārstāvji.

Labi koordinēts atbalsts ar vienu “ieejas” punktu, kas aptver dažādas jomas, ir arī Inovācijas laboratorijas darba rezultāta vienots secinājums.

Mācībstundas

Atļaut pietiekamu laiku jautājumu loka definēšanai un empātijas veidošanai

Izprast jautājumu loka kompleksitāti un vienoties, tieši kurus problēmjaudājumus risinās

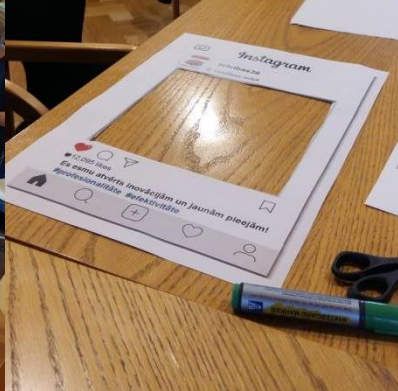
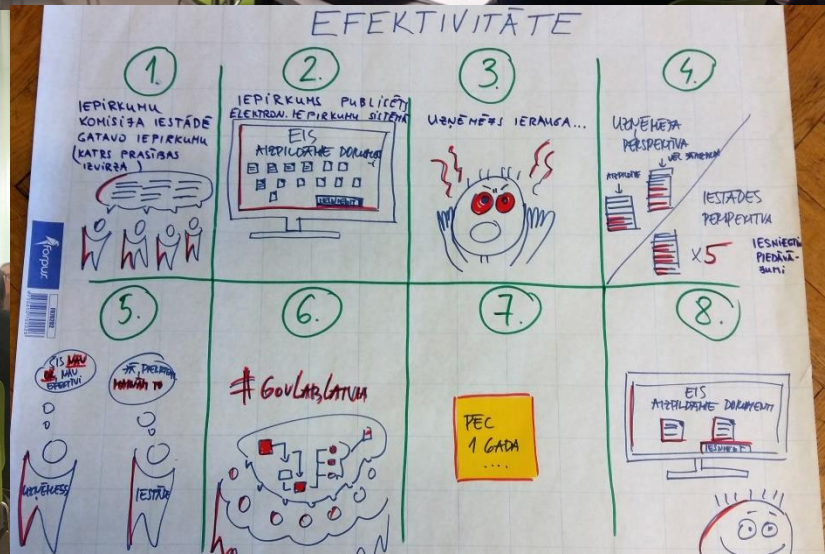
Lietotāji/ mērķgrupa ir dažādi – akceptēt dažādību, lai atrastu tos risinājumus kas der vairākumam

Būt gataviem, ka ne visus jautājumus varēt atrisināt īstermiņā, nepieciešama tālākās darbības vīzija un ieviešanas plāns

Risinājumu autorība ir dalīta – dot iespēju/vietu lietotājiem to pārstāvēt

Procesa gaitā iesaistīt nepieciešamos ekspertus, lai gūtu atgriezenisko saiti, papildus ekspertīzi

KOPRADE – rada PIEVIENOTO vērtību



Iespējas mācīties

Valsts administrācijas skola gatavo dizaina domāšanas kursu pakaplojumu veidotājiem

Politikas dizaina kurss Valsts administrācijas skolā

Online bezmaksas kursi populārākajās mācīšanās platformās: Coursera.org, Udemy.org

Maģistra studiju programmā “Pakalpojumu dizaina stratēģijas un inovācijas” Mākslas akadēmijā





SOLVING PUBLIC PROBLEMS

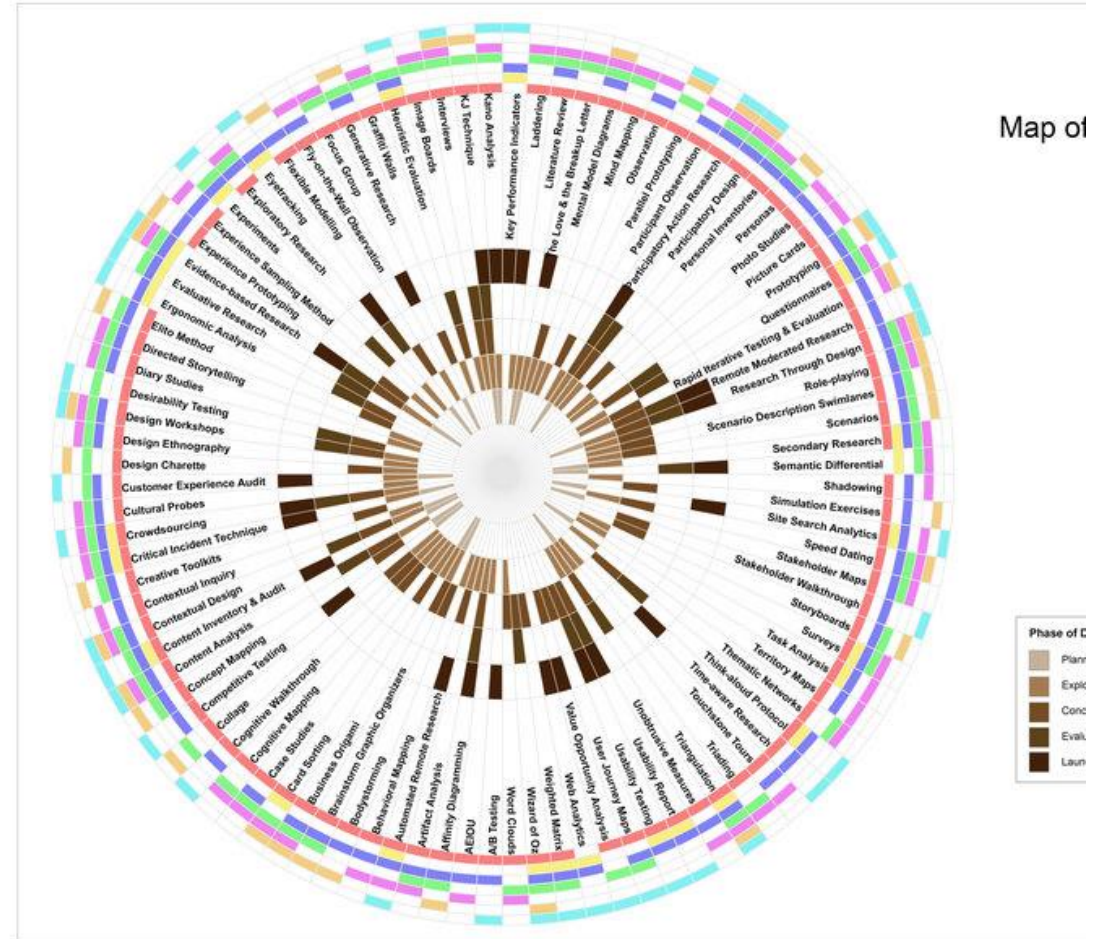
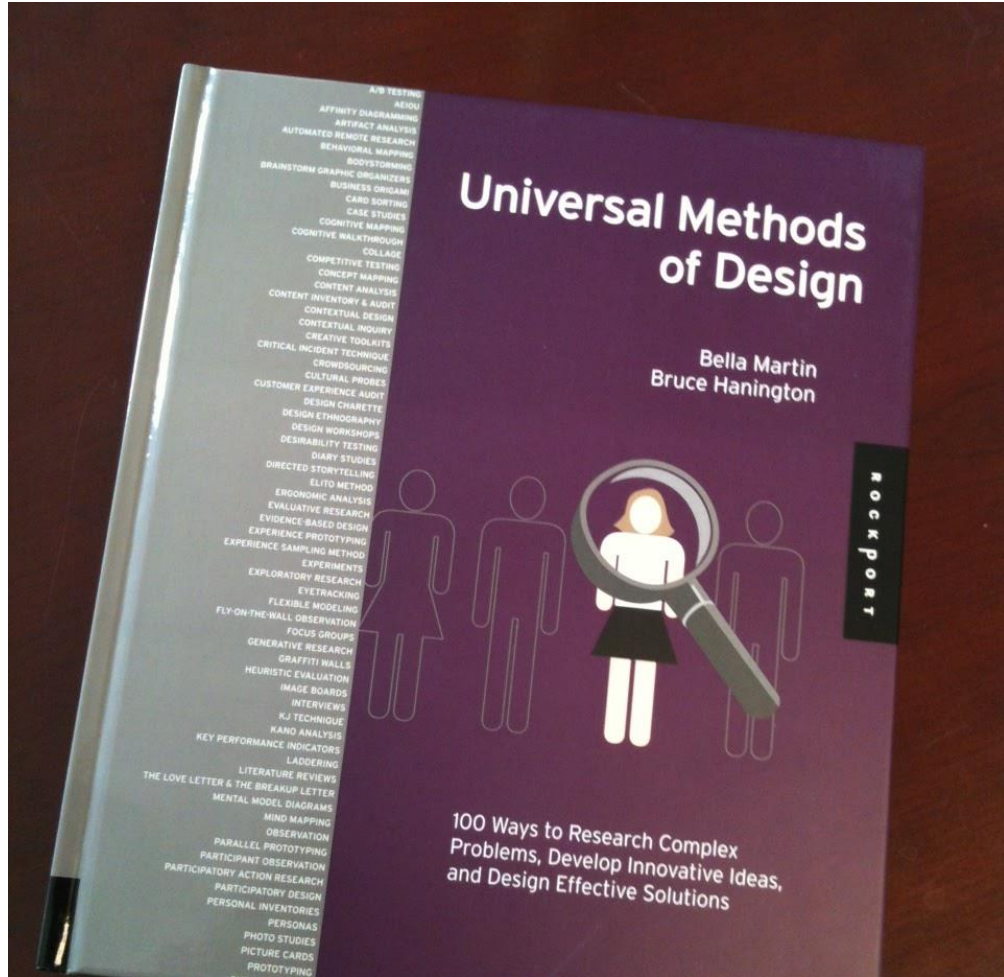


How to take advantage of technology, data and the collective wisdom in our communities to design powerful solutions to contemporary problems.

[TAKE THE COURSE](#)

[READ THE BOOK](#)

[SIGN UP FOR UPDATES!](#)



Darām kopā!

ineta.paulovica@mk.gov.lv

ineta.malasenoka@mk.gov.lv

ineta.brokane-zarane@vas.gov.lv

<https://inovacija.mk.gov.lv/lv/kas-mes-esam/>



INOVĀCIJAS
LABORATORIJA