



# Przedsiębiorczość społeczna – kurs podstawowy

dr Karolina Osterczuk  
(SWPS)

Zuzanna Helena Wiśniewska  
(Szkola w Chmurze)

**Projekt „Przedsiębiorczość społeczna – kurs podstawowy” o numerze EOG/21/K4/W/0044 jest finansowany ze środków Mechanizmu Finansowego EOG na lata 2014 – 2021 oraz środków krajowych. Mechanizm Finansowy Europejskiego Obszaru Gospodarczego (MF EOG) reprezentuje wkład Islandii, Liechtensteinu i Norwegii – trzech krajów EFTA (Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu) w tworzenie Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej. Kwota dofinansowania w ramach Funduszy EOG wynosi 118 217 € i pochodzi ze wspomnianych wcześniej państw (Islandii, Liechtensteinu i Norwegii).**

MODUŁ 2

# Diagnoza, badanie potrzeb i budowanie prototypów

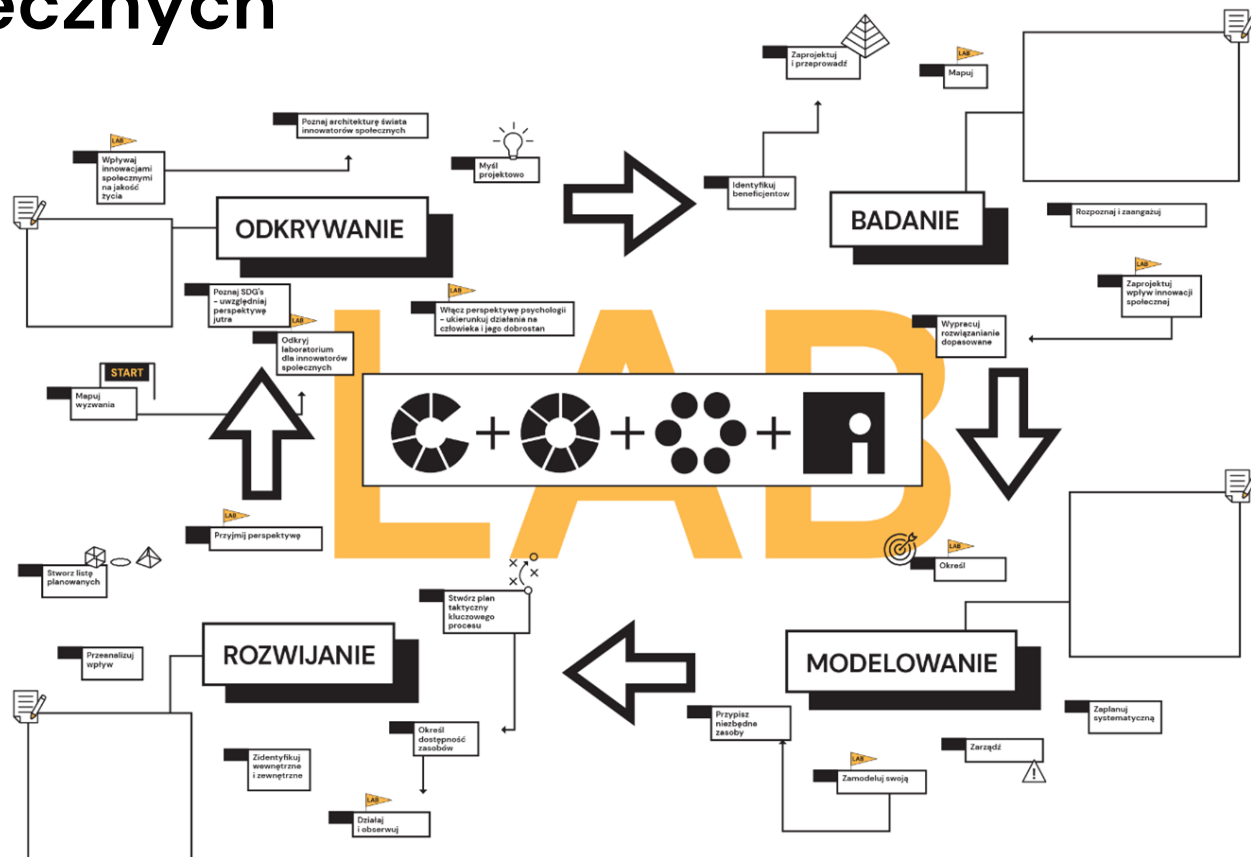
dr Karolina Osterczuk  
(SWPS)

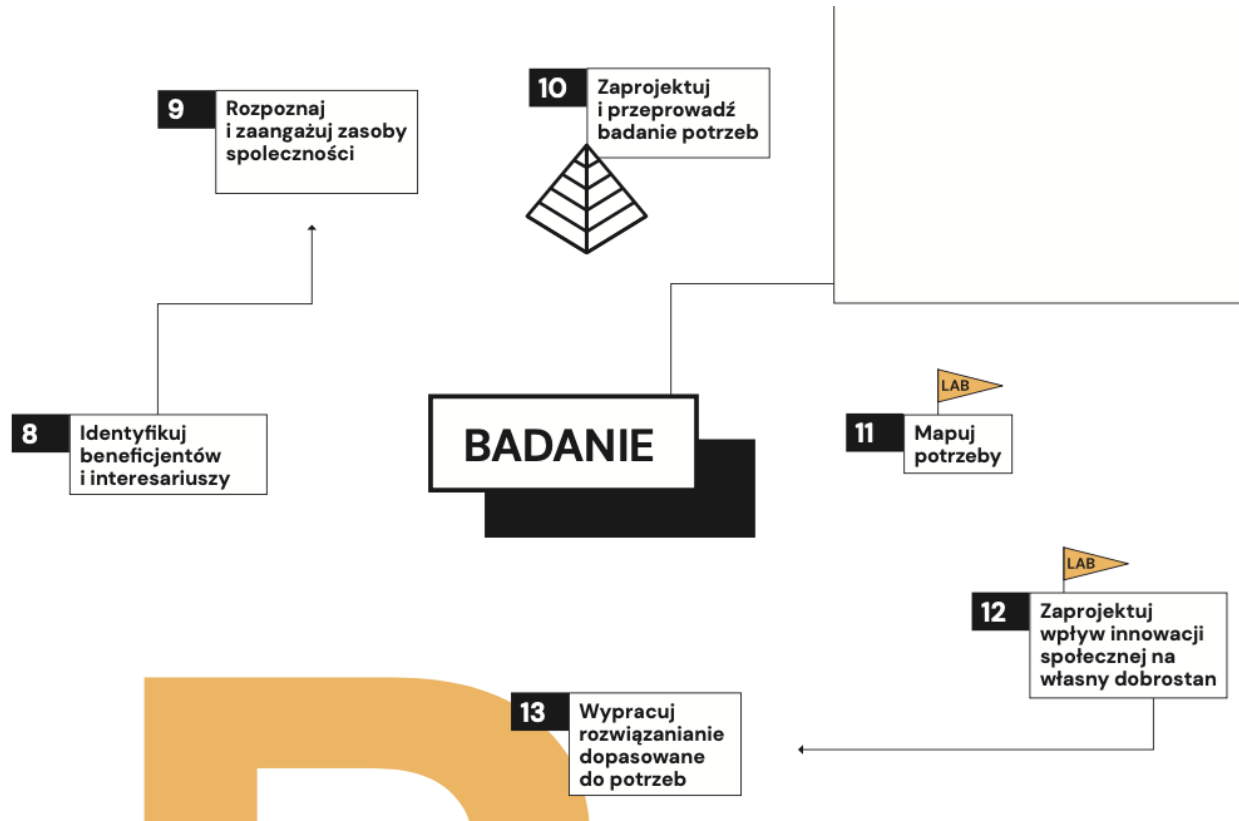
Zuzanna Helena Wiśniewska  
(Szkola w Chmurze)

# GDZIE JESTEŚMY W RAMACH ROADMAP NASZEGO KURSU



# Mapa innowatorów społecznych





# Program warsztatu

1

## Rola badań w procesie projektowania

*Co już wiadomo na temat wyzwania społecznego?*

*Co o rozwiązaniu myślą beneficjenci i beneficjentki?*

*Czy są rozwiązania konkurencyjne lub komplementarne?*

2

## Planowanie badania

*Jaki jest cel badania?*

*Jakie narzędzia wybrać i jak je stosować?*

*Jak kreatywnie przetwarzać zgromadzony materiał?*

4

## Angażowanie interesariuszy i budowanie społeczności

*Wokół czego gromadzić społeczność?*

*Czym jest odpowiedzialność?*

*Jak opowiadać o wizji?*

*Jak aktywizować zasoby społeczności?*

3

## Rozpoznawanie i badanie potrzeb

*Czym są potrzeby?*

*Jak poznać potrzeby beneficjentów?*

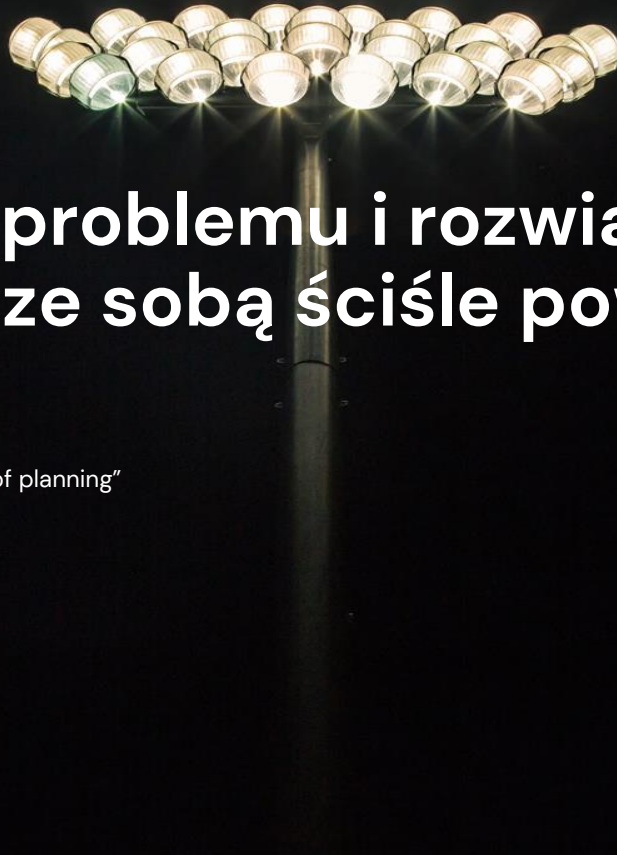
*Jak poznać potrzeby innowatorów?*

5

## Prototypowanie

*Uwzględniając zgromadzone informacje, rozpoznane potrzeby i zasoby społeczności – czym będzie innowacyjne rozwiązanie?*

*Jakie procesy będzie realizować? Kto będzie zaangażowany?*



**„Rozumienie problemu i rozwiązywanie problemu są ze sobą ściśle powiązane”.**

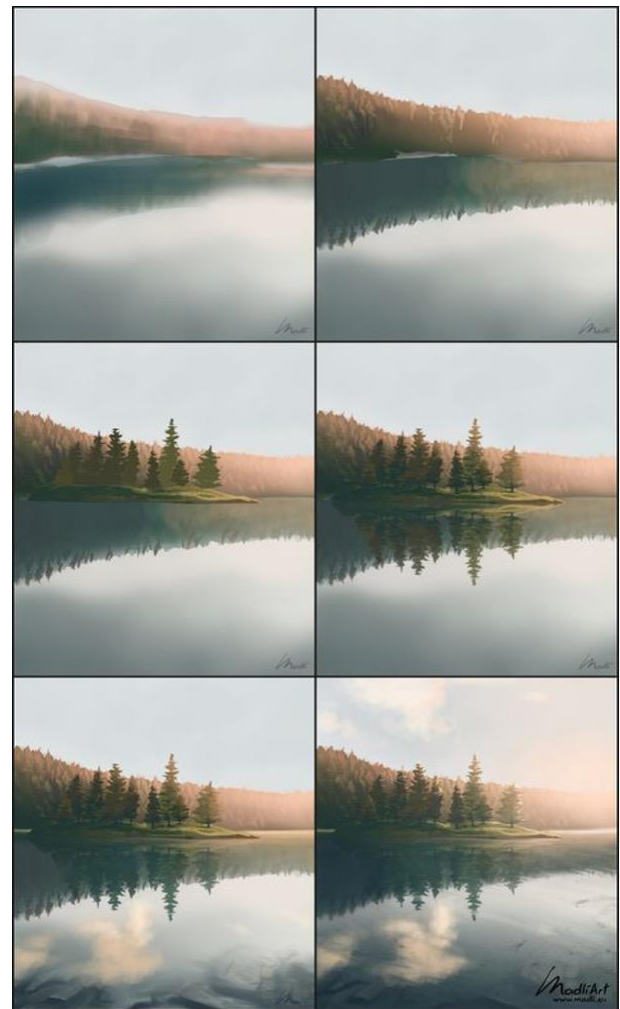
Rittel, Webber, „Dilemas in general theory of planning”





# Proces projektowania innowacji społecznych

- Eksperymentowanie
- Uwzględnienie faktów, doświadczeń, perspektyw
- Elastyczność



# **Badania w procesie projektowania**

**perspektywa design thinking**





**Czego chcesz się dowiedzieć  
w wyniku przeprowadzonego  
badania?**



# Planuj badanie

Jakie wyzwanie chcesz eksplorować?

Jaki jest cel badania? Do czego jest Ci potrzebne badanie?

Gdzie można znaleźć wiarygodne informacje?

Z kim możesz porozmawiać? Od kogo możesz się czegoś dowiedzieć?

Jakie narzędzia pozwolą Ci uzyskać te informacje?



# Wybierz odpowiednie narzędzia

- Desk research
- Obserwacje
- Wywiad
- Customer journey map
- Ankieta
- Fokus
- Etnografia cyfrowa



# Narzędzie badawcze – analiza dostępnych danych i analiza rynku

*Poszukiwanie aktualnej wiedzy na wybrany temat.*

## Cele

- Zapoznać się z danymi statystycznymi.
- Zgromadzić dane na temat danego wyzwania społecznego.
- Rozpoznać i porównać dostępne w tym obszarze rozwiązania, programy, innowacje.
- Zlokalizować organizacje, ludzi i instytucje związane z wyzwaniem.

## Zasady

- Korzystaj z wiarygodnych źródeł.
- Szukaj inspiracji.
- Połącz kropki.



# Narzędzie badawcze – obserwacje

*Poszukiwania różnych perspektyw i rozpoznawanie kontekstu*

## Cele

- Obserwowanie osób i zdarzeń.
- Szukanie właściwości, powtarzalnych zdarzeń lub anomalii.
- Zrozumienie społeczności.
- Perspektywa z dystansu.
- Identyfikacja komunikatów niewerbalnych.
- Zbieranie wskazówek do wywiadów.

## Forma dokumentacji

- foto
- video
- notatki



# Narzędzie badawcze – wywiad pogłębiony

*Eksploracje i pogłębianie rozumienia*

## Cele

- Uzyskać odpowiedź na pytania „jak?”, „dlaczego?”, „po co?”.
- Poznać potrzeby/ doświadczenia/ kulturę/ zachowania/ oczekiwania.
- Dostrzec inną perspektywę.

## Zasady

- Zadawaj pytania, które pozwolą Ci lepiej zrozumieć rozmówcę i rozmówczynię.
- Nie sugeruj odpowiedzi.
- Pogłębiaj interesujące Cię wątki rozmowy.





# Zbieraj różnorodne dane

CYTATY

ZDJĘCIA

VIDEO

# Przetwarzaj je kreatywnie

MAPY

SCENARIUSZE

MOODBOARDY



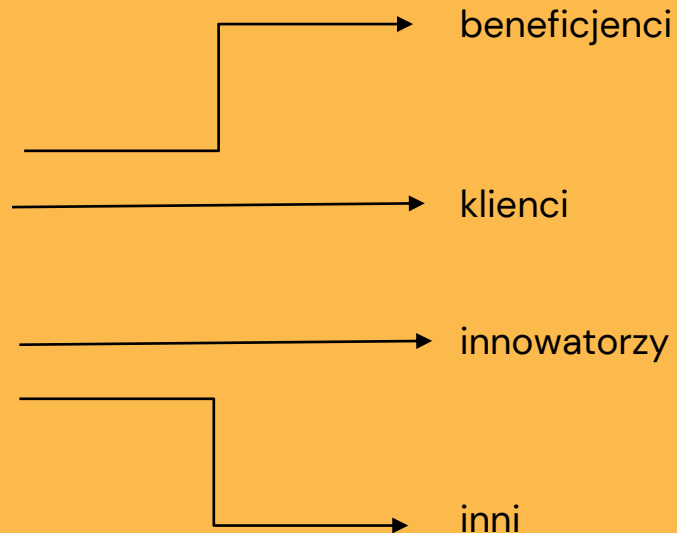


# ĆWICZENIE 1

Poszukiwanie wiedzy – desk research (15 minut)



# Interesariusze innowacji społecznych





# ĆWICZENIE 2

Mapa interesariuszy (10 minut)



**Czy angażować interesariuszy  
w projektowanie innowacji?**



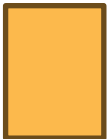
# Współtworzenie innowacji społecznych

## PO CO DZIAŁAĆ WSPÓLNIE?

- Różnorodni interesariusze to różnorodne zasoby i umiejętności.
- Wiedza i pomysły często już gdzieś są, warto do nich dotrzeć.
- Udział beneficjentów i beneficjentek innowacji społecznych w ich tworzeniu pomaga dopasować rozwiązania do potrzeb.
- Wielość perspektyw zwiększa szansę na skuteczne rozwiązywanie problemów społecznych.
- Współtworzenie zwiększa zasięg innowacji społecznych.
- Dostrzeżenie i uznanie nowatorskich rozwiązań przez sektor publiczny jest niezbędne do dalszego rozwoju i zwiększania skali wpływu społecznego.



**Zrozumieć potrzeby**

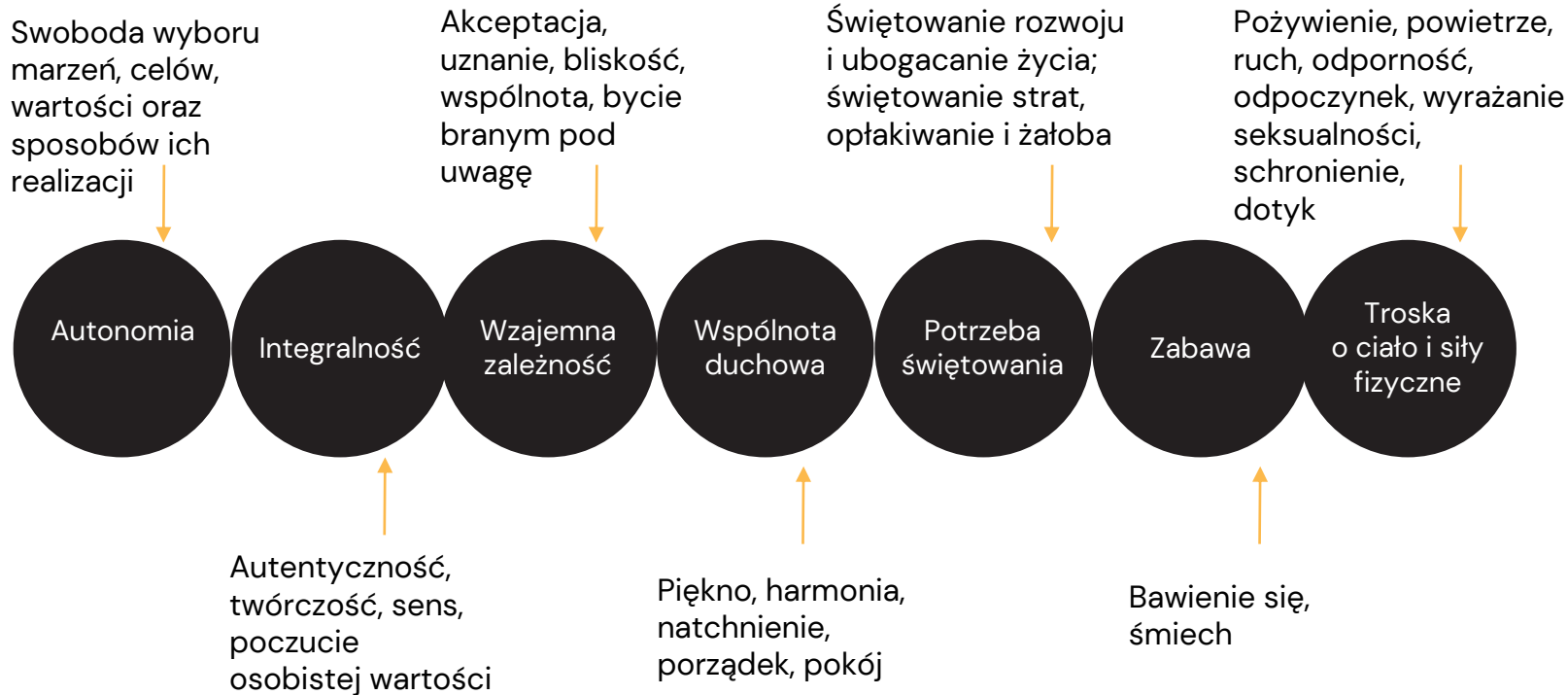




**Projektuj rozwiązania dopasowane do potrzeb**



# Podstawowe potrzeby współczesnego człowieka (Rosenberg)



# Etapy pracy indywidualnej z potrzebami (Rosenberg)

1

## Emocjonalna niewola

Potrzeby są nieuświadomione. Osoba bierze odpowiedzialności za cudze uczucia.

2

## Uświadomienie potrzeb

Gniew z powodu dotychczasowego ignorowania własnych potrzeb. Na początkowym etapie zmiany potrzeby są komunikowane chaotycznie, w sposób naruszający potrzeby innych.

3

## Wyzwolenie emocjonalne

Przyznawanie się do własnych potrzeb i branie odpowiedzialności za swoje intencje i czyny.

**Jakie znasz inicjatywy, które  
zaspokoły potrzeby wcześniej  
niezaopiekowane?**



# Zbadać potrzeby

czyli:

- poznać odbiorcę/ odbiorczynię innowacji społecznej (beneficjenta/beneficjentkę),
- przyjąć jego/ jej perspektywę,
- zrozumieć jego/ jej potrzeby i problemy,
- rozmawiać.





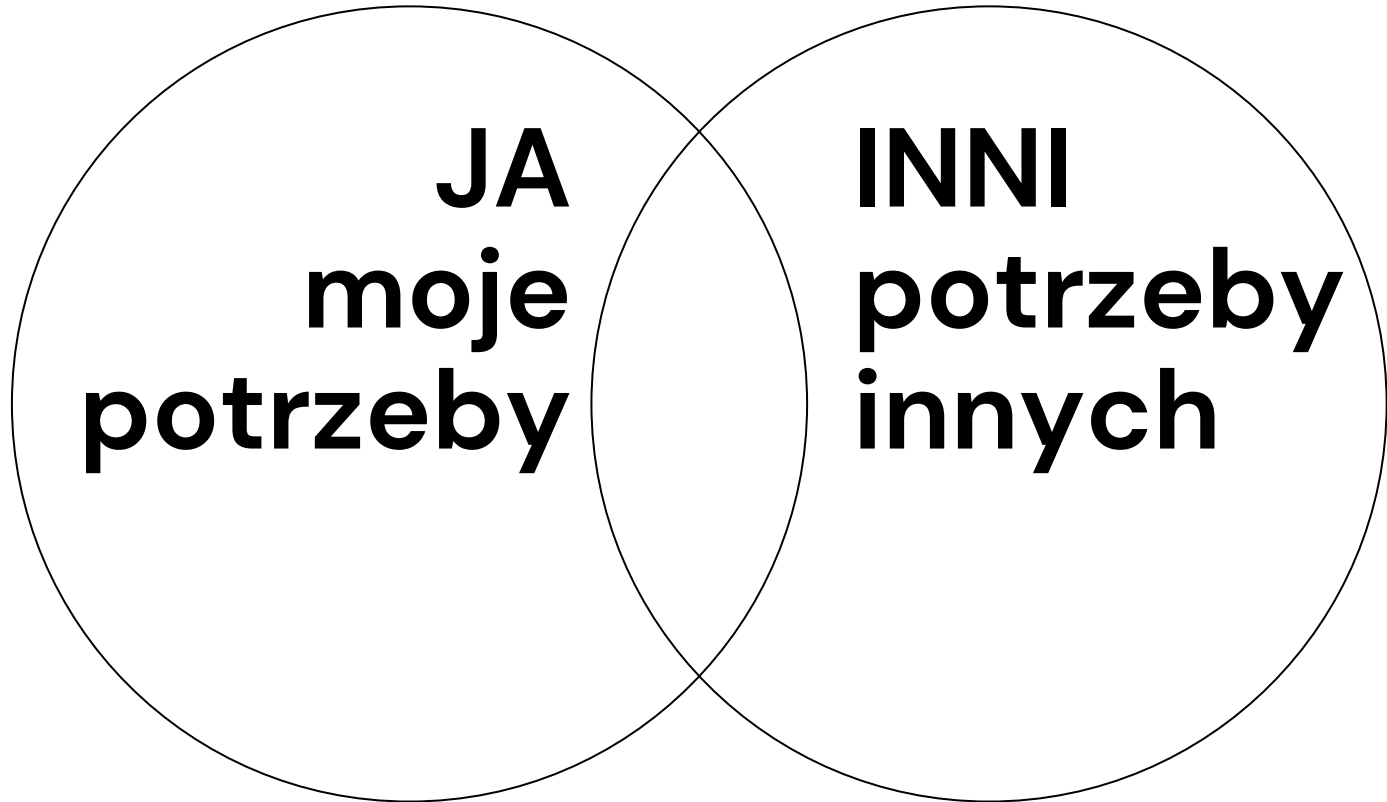
# ĆWICZENIE 3

Skrypt wywiadu (15 minut)

**Innowator jest również  
interesariuszem innowacji  
społecznej**



**Czy odnajdujesz potrzeby, które są wspólne?**







# ĆWICZENIE 4

Jak zadbać o dobrostan innowatora? (15 minut)



# Budowanie społeczności



# Od niezaspokojonych potrzeb do innowacji

## Etapy formowania ruchów i innowacji społecznych

1. **Status quo** – bez zmian. Zasady, zwyczaje, przekonania i język podtrzymują niekorzystną sytuację (etap bezradności).
1. **Kontestacja** – brak zgody. Osoby, których potrzeby są niezaspokojone, przestają akceptować sytuację (etap gniewu).
1. **Formowanie alternatyw** – działanie. Proponowanie rozwiązania, które umożliwi zaspokojenie potrzeb (etap planowania i działania).



# Zaczątki budowania społeczności

**Potrzeby** ← zrozumienie beneficjentów/ beneficjentek i ich perspektyw, ich różnych potrzeb

**Wizja** ← wyobrażenie sobie świata/przyszłości, gdzie te potrzeby są spełnione

**Rozwiązanie** ← przekłucie wizji w namacalny produkt/ usługę, który nas do tej wizji przybliży

Gromadzenie ludzi wokół wspólnych potrzeb, wokół wizji (idei), wokół tworzenia rozwiązań.





# I have a dream..

Martin Luther King



# ĆWICZENIE 5

Jaką mam wizję? Jakie mam marzenie? (20 minut)

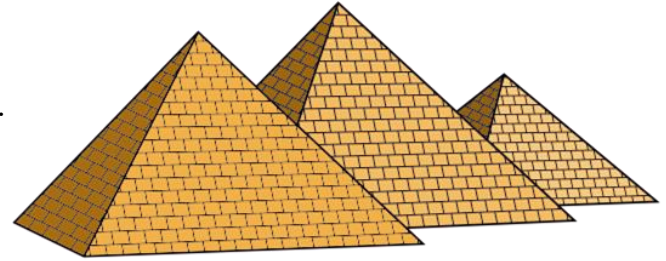
# **Formowanie społeczności wokół wizji i wartości**





# Rola społeczności w tworzeniu innowacji

- Jeden człowiek nie zbuduje piramidy.
- Ludzie, którzy idą w tym samym kierunku, mogą iść razem.
- Od pomysłu do realizacji.
- Więcej zasobów i możliwości.
- Pełnienie różnorodnych ról.
- Szersza perspektywa (zarówno rozumienia problemu jak i wachlarza rozwiązań).



# Rola społeczności w tworzeniu innowacji

- Partycypacja beneficjentów → innowacje dopasowane do potrzeb
- Wielość perspektyw → skuteczniejsze rozwiązania
- Uczenie się przez działanie → przyswajanie innowacyjnej praktyki
- Dyfuzja innowacji → rozpowszechnianie, przenikanie innowacji do codzienności
- Rozpoznanie innowacji przez sektor publiczny → zwiększona zauważalność i siła przebiccia w życiu publicznym



# Wpływ społeczności

Myśl globalnie, działaj lokalnie



Działaj z innymi tam, gdzie macie wpływ





---

# Spółeczność jako zespół

Czyli jak zagospodarować dobre chęci?

# Wymiary zaangażowania i poczucie przynależności

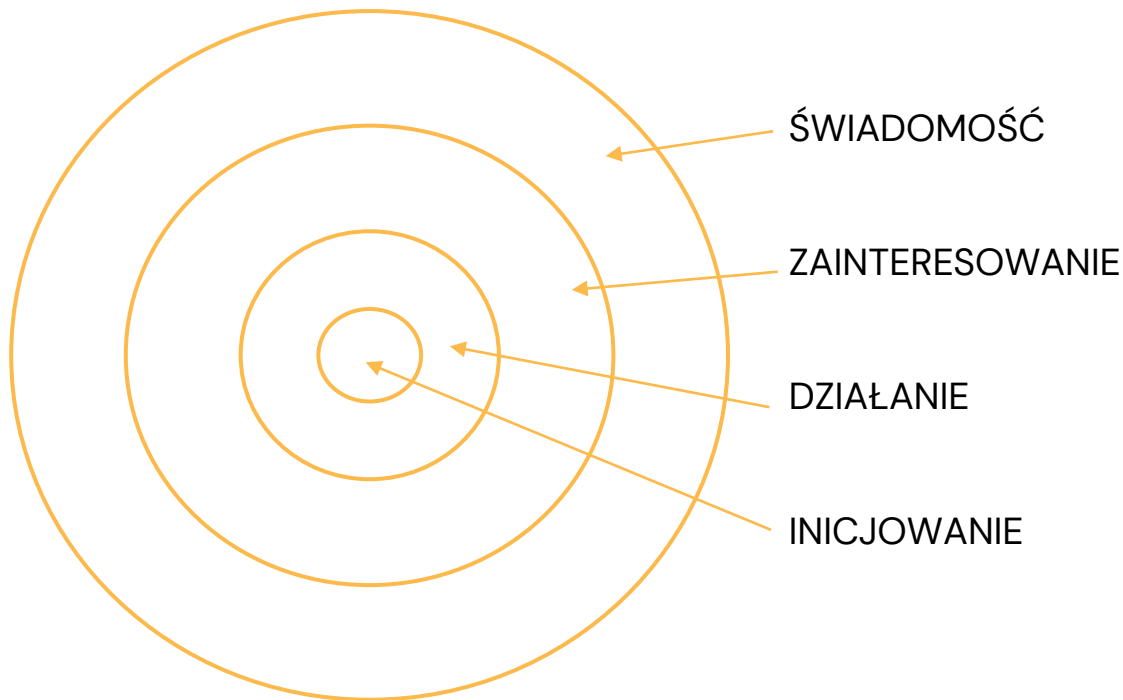
SPRAWCZOŚĆ

WSPÓŁDZIAŁANIE

ROZUMIENIE

ZAUFANIE

DOCENIANIE



Grupy społeczne  
i społeczności

Przedsiębiorstwa

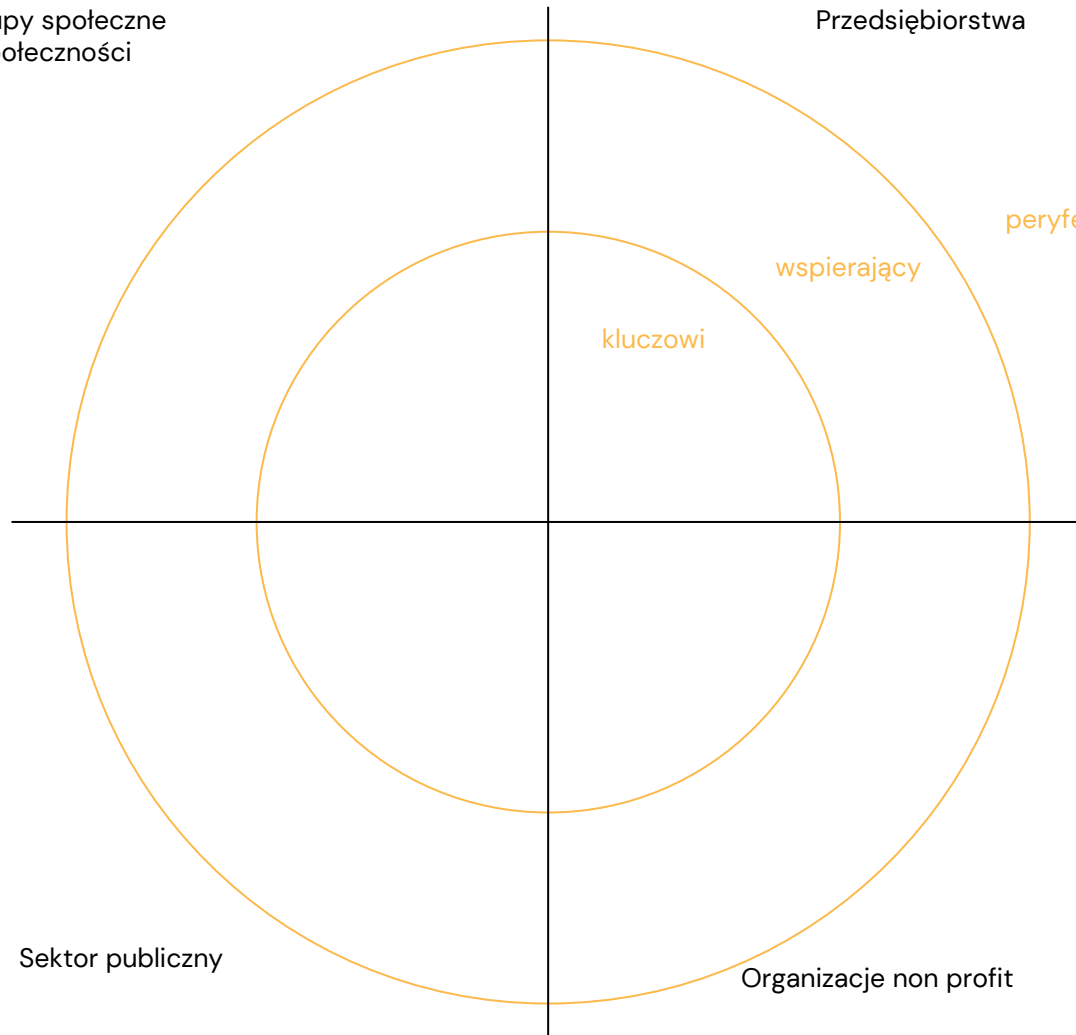
peryferyjni

wspierający

kluczowi

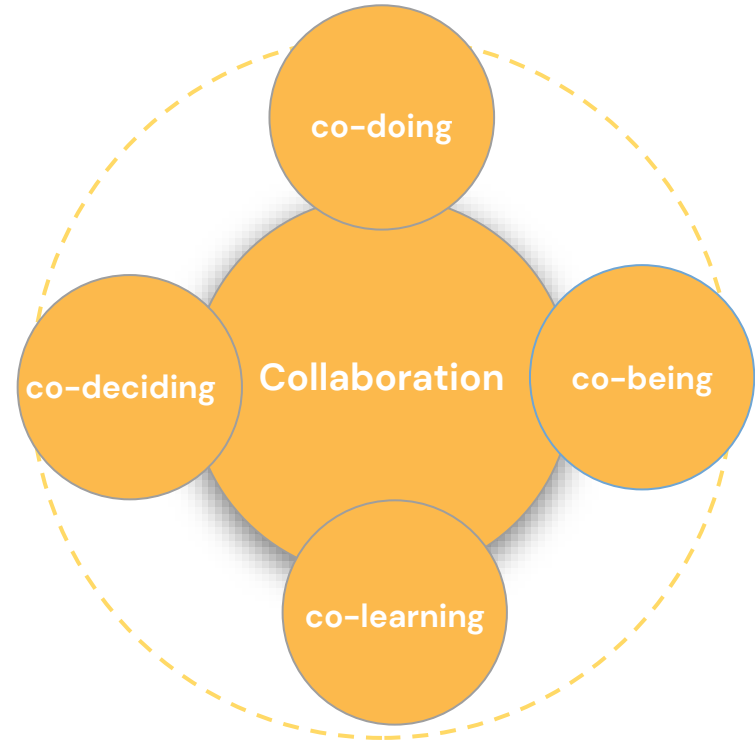
Sektor publiczny

Organizacje non profit



# Wymiary współdziałania w społeczności

- Współpraca (co-doing)
- Współbycie (co-being)
- Współuczenie się (co-learning)
- Współdecydowanie (co-deciding)



# Współpraca zespołowa w społeczności

- Społeczność to różnorodność – **łączy nas wspólna idea i jednocześnie jesteśmy różni.**
- Role w zespole – **różne talenty i zasoby wpływają na podział ról w projekcie.**
- Proces budowania zespołu w społeczności to **poznawanie różnych perspektyw i poszukiwanie wspólnej drogi.**





# Współbycie i wartości wspólnotowe

Community wg Scott'a Pecka, charakteryzuje się:

- świadomością i szacunkiem wobec indywidualnych różnic,
- głębią słuchania,
- wyjątkowym poziomem poczucia bezpieczeństwa w grupie,
- możliwością emocjonalnego/ duchowego wsparcia,
- współdzielonym przywództwem,
- łagodniejszym konfliktem (z dużą dozą szacunku) – efektywnym podejmowaniem decyzji,
- poczuciem przynależności,
- większą świadomością w jakim stadium jest grupa i czego potrzebuje żeby pójść dalej.



# Tworzenie prototypu innowacji społecznej

w oparciu o wyniki badań



# Pułapki projektowania innowacji społecznych

*Dobre intencje to za mało, by  
generować impakt.*



Jak otworzyć  
drzwi  
normanowskie?



PlayPumps

i child labour

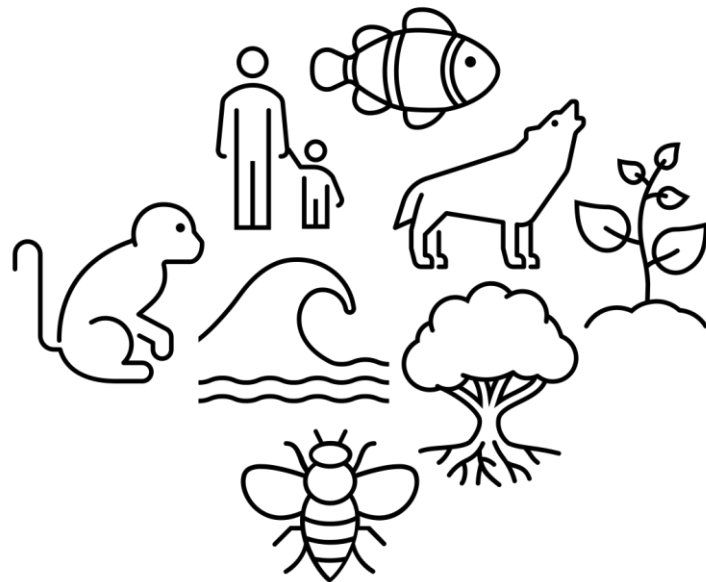


Turkana Fish  
Factory, tam  
gdzie ludność nie  
jada ryb

## Projektuj innowację, biorąc pod uwagę jej wpływ na człowieka i planetę.

Wyobraź sobie, jaki wpływ Twoja innowacja będzie miała na:

- beneficjenta/ beneficjentkę,
- innych interesariuszy i intereariuszki,
- lokalną społeczność,
- środowisko naturalne.



*human and planet centred design*

**Czy po wykonanym desk research chcesz  
zmienić swój pomysł? Czy planujesz  
dowiedzieć się więcej, rozmawiając  
z interesariuszami i interesariuszkami?  
A może planujesz wykorzystać inne metody  
badań?**



# Praca domowa

Udaj się w teren, poznaj swoich beneficjentów.

1. Przeprowadź minimum dwie rozmowy z przyszłymi beneficjentami innowacji, według zaprojektowanego wcześniej skryptu wywiadu. Zidentyfikuj potrzeby rozmówców/ rozmówczyń i wyzwania, o których mówią.
2. Opowiedz o swoim pomysle na innowację społeczną i poproś o feedback.
3. Skorzystaj z okazji, by zainteresować rozmówców/ rozmówczynie innowacją, zaproś ich/ je do działania.
4. Jak możesz udoskonalić swój pomysł? Z kim należy porozmawiać w następnej kolejności?
5. Stwórz prototyp innowacji (karta pracy do ćwiczenia 6).





# ĆWICZENIE 6

Prototyp innowacji (35 minut)