

**#YOUTHUPPORTO
PORTO INNOVATION HUB**

**FORMAÇÃO
DESIGN
THINKING
DESIGN
DE SERVIÇOS
4.0**

RELATÓRIO DA ATIVIDADE

**#youthupporto
juventude@cm-porto.pt
cm-porto.pt/juventude/juventude**

Porto.

DESIGN THINKING E DESENHO DE SERVIÇOS 4.0

Porto – Online – 6 JAN – 9 JUN 2021

Como podemos desenhar serviços de juventude centrados nos jovens?

A atividade de formação Design Thinking e Desenho de Serviços 4.0 foi desenvolvida no âmbito do processo de cocriação da Estratégia da Juventude do Porto 4.0. Esta atividade desafiou os participantes a desenharem um serviço de juventude orientado para jovens, colaborativo e aberto à inovação.

A atividade decorreu em formato digital, entre 4 de janeiro – 9 de junho de 2021, num total de 20 horas de contacto distribuídas entre seis sessões. Trabalhou competências de criatividade, colaboração e gestão da inovação e envolveu técnicos da Câmara do Porto, quatro organizações do Conselho Municipal da Juventude do Porto e técnicos de juventude de Braga e Santa Maria da Feira.

OBJETIVOS DA ATIVIDADE

1. Explorar o conceito de design thinking e service design
2. Preparar a Divisão Municipal de Juventude para a implementação da Estratégia da Juventude do Porto 4.0
3. Apoiar o desenvolvimento de competências de cidadania
4. Apoiar o desenvolvimento de competências de trabalho com jovens

METAS A ATINGIR

100% da Divisão Municipal de Juventude participa na atividade

1 ideia de melhoria aos processos de trabalho da Divisão Municipal de Juventude

1 ideia de projeto para a Divisão Municipal de Juventude

70% dos participantes reconhecem ter desenvolvido competências de cidadania

70% dos participantes reconhecem ter desenvolvido competências de trabalho com jovens

70% satisfação dos participantes

ORGANIZAÇÃO

Porto Digital / Porto Innovation Hub

EQUIPA DE TRABALHO

João Germano, Porto Digital / Porto Innovation Hub

Sofia Peres, Porto Digital / Porto Innovation Hub

CUSTO DA ATIVIDADE: €0

FINANCIAMENTO

100% Porto Digital / Porto Innovation Hub

PROGRAMA

DESIGN THINKING E DESENHO DE SERVIÇOS 4.0	
Porto – Online – JAN – JUL 2021	
6 JAN	Sessão exploratória
4 FEV	Público-alvo / Personas
3 MAR	Mapeamento da jornada atual
7 ABR	Revisão e oportunidades de melhoria
5 MAI	Cocriação, ideação e mapeamento da jornada de futuro
9 JUN	Revisão e validação / oportunidades de melhoria

juventude@cm-porto-pt

Porto.

MÉTODOS DE TRABALHO

Esta atividade foi desenhada à medida pela Porto Digital / Porto Innovation Hub para a Divisão Municipal de Juventude. Aproveitou o «Guia para a Inovação / Toolkit para a Inovação» para introduzir os participantes a conceitos e ferramentas de inovação e criatividade no desenho de serviços. A formação explorou o modelo do duplo diamante para trabalhar as quatro vertentes de desenho de serviços:

- **Descobrir:** investigar, questionar, escutar e observar os utilizadores, para descobrir e explorar as suas necessidades e aspirações.
- **Definir:** sintetizar e organizar a informação por afinidade de temas, para identificar e definir o problema certo a resolver.
- **Desenvolver:** cocriar e testar potenciais soluções
- **Entregar:** aplicação de um processo iterativo no teste do potencial serviço ou produto, para afinar a proposta de valor.

A formação foi distribuída em seis sessões de trabalho

1. Sessão exploratória
2. Público-alvo / Personas
3. Mapeamento da jornada atual
4. Revisão e oportunidades de melhoria
5. Cocriação, ideação e mapeamento de jornada de futuro
6. Revisão e validação / oportunidades de melhoria

Porto Innovation Hub: Toolbox para a Inovação «Guia para a Inovação / Toolkit para a Inovação»

Porto Innovation Hub: Toolbox para a Inovação [portoinnovationhub.pt/portfolio-item/toolbox]

HORAS DE CONTACTO COM PARTICIPANTES

20 horas de contacto

15 PARTICIPANTES¹

PERFIL DE PARTICIPANTES

- 0 [0%] jovens [não-organizados]
- 5 [33%] jovens integrados em organizações de juventude
 - 0 [0%] associações de estudantes do ensino secundário
 - 1 [7%] associações de estudantes do ensino superior
 - 0 [0%] associações juvenis
 - 0 [0%] grupos informais de jovens
 - 4 [27%] juventudes partidárias
 - 0 [0%] outras
- 0 [0%] decisores políticos
- 10 [67%] técnicos municipais

IDADE

- 38 anos idade média dos participantes
- 27 anos idade média dos participantes jovens
- 26 anos idade do participante mais novo
- 57 anos idade do participante mais velho

PARIDADE DE GÉNERO

- 11 [73%] participantes do género feminino
- 4 [27%] participantes do género masculino

LOCAL DE RESIDÊNCIA

- 1 [7%] Aldoar, Foz do Douro e Nevogilde
- 1 [7%] Bonfim
- 0 [0%] Campanhã
- 2 [13%] Cedofeita, Santo Ildefonso, Sé, Miragaia, São Nicolau e Vitória
- 1 [7%] Lordelo do Ouro e Massarelos
- 2 [13%] Paranhos
- 0 [0%] Ramalde
- 8 [53%] outros concelhos: Braga . Gaia . Ovar . Penafiel . Santa Maria da Feira

7 ORGANIZAÇÕES

- Câmara de Braga
- Câmara do Porto
- Câmara de Santa Maria da Feira
- Erasmus Student Network Porto [ESN Porto]
- Federação Académica do Porto [FAP]
- Federação das Associações Juvenis do Distrito do Porto [FAJDP]
- Movimento Transformers [M-TRF]

¹ A atividade envolveu 17 pessoas, incluindo 15 participantes e 2 elementos da equipa de trabalho. Apenas 3 sessões foram abertas a todos os participantes, sendo as restantes 3 limitadas à Comissão 4.0 [grupo de acompanhamento do processo de construção da Estratégia da Juventude do Porto 4.0, composto pela Divisão Municipal de Juventude, ESN Porto, FAJDP, FAP, M-TRF, Braga e Santa Maria da Feira].

AVALIAÇÃO²

75% da Divisão Municipal de Juventude participou na atividade

1 ideia de projeto para a Divisão Municipal de Juventude [Encontro de Associações de Estudantes do Ensino Secundário]

100% dos participantes reconhecem ter desenvolvido competências de cidadania

100% dos participantes reconhecem ter desenvolvido competências de trabalho com jovens

100% satisfação dos participantes

PARTICIPAÇÃO JOVEM

Quantidade de jovens envolvidos na organização da atividade [com tarefas atribuídas por mútuo acordo]

0 jovens envolvidos na criação da atividade [ideia original]

0 jovens envolvidos no planeamento e preparação da atividade

0 jovens envolvidos em candidaturas e angariação de fundos para a atividade

0 jovens envolvidos na comunicação e disseminação da atividade

5 jovens envolvidos na implementação da atividade

5 jovens envolvidos na avaliação da atividade

AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Diversidade e igualdade de oportunidades

100% a atividade decorreu num ambiente acessível

100% a atividade criou espaço para a diversidade de participantes e opiniões

Tratamento e segurança

100% atividade decorreu num ambiente seguro

100% a atividade assegurou um ambiente de respeito mútuo entre todos

100% a atividade promoveu a colaboração entre os participantes

100% a atividade foi flexível às necessidades específicas dos participantes

Participação

100% dos participantes sentiram-se confortáveis para expressar ideias

100% dos participantes sentiram que as suas ideias foram ouvidas e valorizadas

100% dos participantes sentiram que as ideias dos outros participantes foram ouvidas e valorizadas

Aprendizagens³

100% a atividade desafiou os participantes a alargarem horizontes

100% dos participantes reconheceram ter desenvolvido competências de cidadania

100% dos participantes reconheceram ter desenvolvido competências digitais

100% dos participantes reconheceram ter desenvolvido competências de empreendedorismo

100% dos participantes reconheceram ter desenvolvido competências pessoais, sociais e de aprender a aprender

100% dos participantes reconheceram ter desenvolvido competências de trabalho com jovens⁴

Satisfação

100% a atividade promoveu a visão da juventude como oportunidade

100% a atividade respondeu a necessidades e interesses dos jovens

100% a atividade foi útil

100% a atividade foi divertida

90% satisfação geral dos participantes

² Responderam ao questionário de avaliação 4 participantes [27% do total].

³ Competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida [União Europeia] e Portfólio de Trabalho com Jovens [Conselho da Europa].

⁴ Questão opcional dirigida a jovens líderes, organizações de juventude e técnicos de juventude. Responderam a esta questão 3 participantes.

ASPETO MAIS POSITIVO DA ATIVIDADE

Colaboração.

Nova temática.

Novos conteúdos e ferramentas de trabalho.

Troca de ideias com terceiros.

NUMA PALAVRA, O QUE LEVAS DESTA ATIVIDADE

Aprendizagem.

Inspiração.

Motivação.

Nova temática.

1 SUGESTÃO DE MELHORIA OU CONTINUIDADE

Continuidade para aprofundar.

SESSÃO EXPLORATÓRIA⁵

1. Design thinking

«Abordagem centrada no ser humano para a inovação» Tim Brown, IDEO

Design de serviços ou service design, passa por planejar e organizar pessoas, infraestruturas, comunicação e diferentes componentes de um projeto de modo a melhorar a sua qualidade e a interação entre o negócio / empresa e as pessoas. O design de serviços pode também imprimir mudanças em serviços já existentes ou criar soluções de raiz.

2. Processo de duplo diamante: descobrir, definir, desenvolver e entregar

3. Empatia

Compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o sentimento de outro indivíduo. A capacidade de se colocar no lugar do outro, que se desenvolve através da empatia, ajuda a compreender melhor o comportamento em determinadas circunstâncias e a forma como o outro toma as decisões.

4. Definição

A informação recolhida na fase de investigação deve ser sintetizada e organizada por afinidade de temas, de modo a serem revelados «insights» acerca dos problemas, frustrações e motivações do utilizador. Após uma primeira análise da informação sobre o utilizador, devemos identificar áreas de oportunidade e de ação, ou seja, construção de uma declaração tangível do que deve ser feito ou resolvido. Esta fase termina com a construção de uma ou mais perguntas derivadas do método «como poderíamos...?»

5. Ideação

Processo de formação de ideias e conceitos para resolver problemas específicos.

6. Prototipagem

Fase de validação das ideias geradas. Um protótipo é uma materialização de ideias, a passagem do abstrato para o físico, de forma a representar a realidade, mesmo que de uma forma muito rudimentar e simplificada.

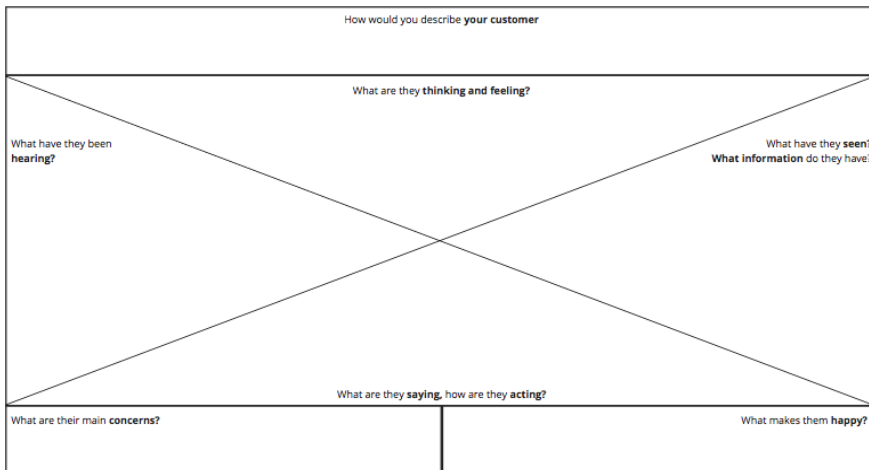
7. Teste

Testar o protótipo e analisar os resultados; iterar o protótipo e repetir as etapas sucessivamente, até que o serviço ou produto esteja suficientemente refinado e adaptado às necessidades.

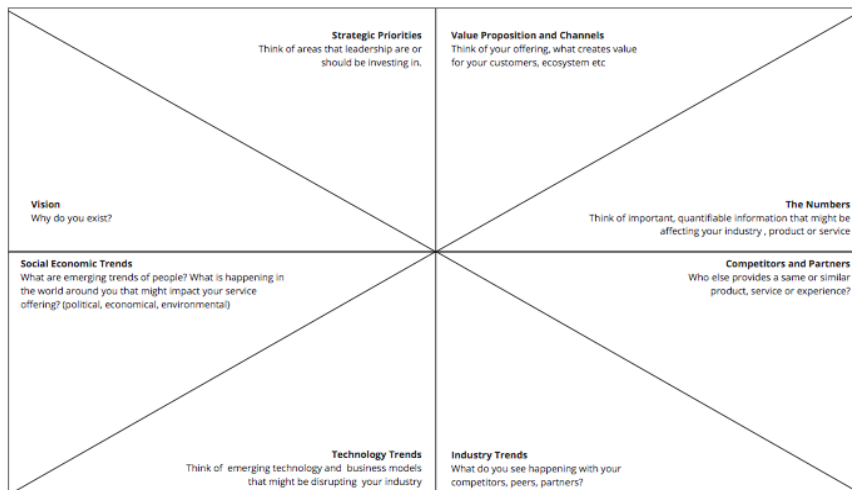
⁵ Todos os conceitos foram retirado a partir de Porto Innovation Hub «Guia para a Inovação / Toolkit para a Inovação».

PÚBLICO-ALVO / PERSONAS

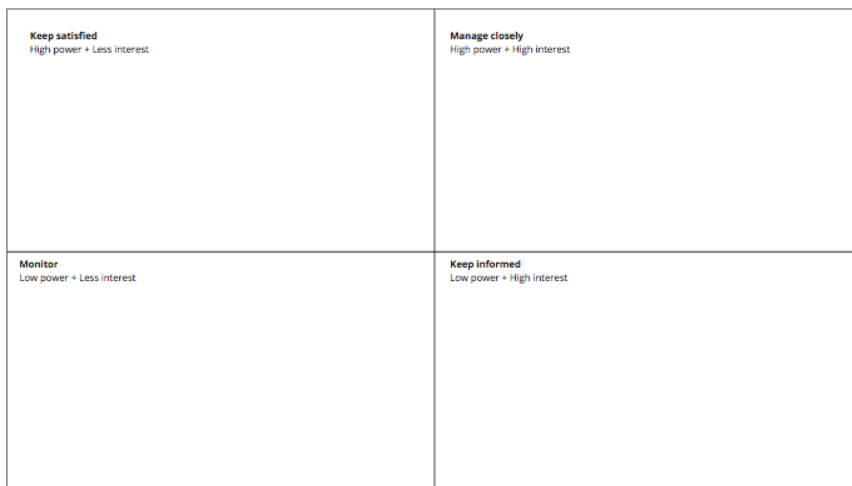
Empathy Map



Context Canvas



Stakeholder Map



MAPEAMENTO DA JORNADA ATUAL

Blueprint



REVISÃO E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Plano de Ação # X

Touchpoint

Eleições AE em tempos de COVID-19

Descreva a dor e como ela será afetada pela introdução de XXX

Em 2020/2021 a maioria das escolas no Porto não realizou eleições devido ao covid. Isto é um problema que ameaça os direitos democráticos. Sobretudo a aprendizagem para um situação real.

O que precisa mudar?

Como um...

<perfil> técnico de juventude municipal

Precisamos de...

<etapas ou ações>

1. Melhorar comunicação
2. Reuniões com escolas (direção / professores / cidadania / estudantes)
3. Rede de professores tutores
4. Criar sinergias com escolas (direção / professores / cidadania / estudantes)

Para ...

<resultados>

- 100% das escolas com AE
- AE criam projetos comunitários
- Aumento da participação jovem na cidade
- Transmissão de conhecimento entre AE
- Câmara Municipal / Gabinete de Juventude do concelho cria parcerias com escolas e estudantes

De que equipas precisaremos para apoiá-lo para fazer a mudança?

Gabinete de Juventude, Professor Tutor, Direções das escolas, Departamento Educação, Concelhos Gerais, Professores coordenadores de cidadania, AE já existentes (testemunho), AE anteriores ou do superior

Quem deve dimensionar essa mudança?

<adicionar aqui> Carla Canavieira

Plano de Ação # X

Touchpoint

<título> Contato entre AE de diferentes anos (transmissão de conhecimento) <contato no projeto>

Descreva a dor e como ela será afetada pela introdução de XXX

AE têm geralmente mandatos de 1 ano e equipas compostas por estudantes do 12.º não garantindo a partilha de experiências e a transmissão de conhecimento para futuras AE

O que precisa mudar?

Como um...

técnico de juventude municipal

Precisamos de...

<etapas ou ações>

1. Reuniões com escolas (direção / professores / cidadania / estudantes)
2. Entrevistas individualizadas para perceber pontos de vista das escolas
3. Criar sinergias com escolas (direção / professores / cidadania / estudantes)
4. Criar sinergias com escolas (direção / professores / cidadania / estudantes)

Para ...

<resultados>

- Duração dos mandatos: 2 anos
- Composição das equipas: incluir estudantes de todos os anos 9.º-12.º
- Composição das equipas: vice-presidente por 10.º-11.º
- Envolver stakeholders de grande relevo
- Estudantes, listas, antigas AE, AE superior
- Rede de professores tutores
- Partilha de experiências entre escolas (e municipais)

De quem precisaremos para apoiar a fazer a mudança?

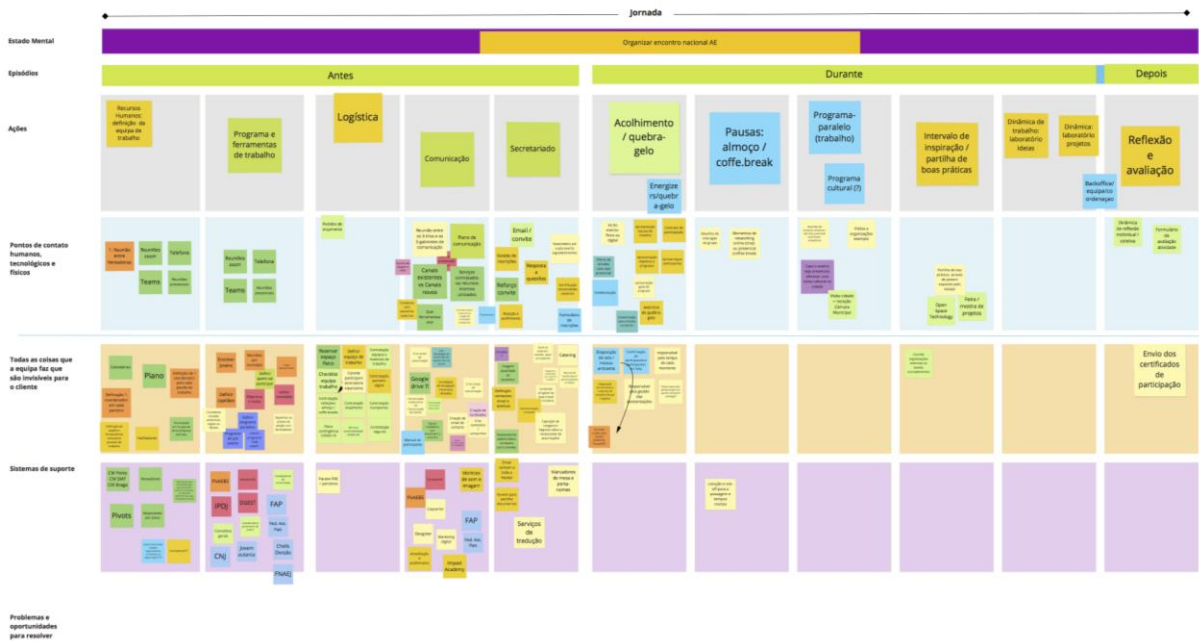
IPDJ, FAP, FNAEB, Gabinete de Juventude, Profes Tut, Direções das escolas, Departamento Educação, Concelhos Gerais, Professores coordenadores de cidadania, AE já existentes (testemunho), AE anteriores ou do superior

Quem deve dimensionar essa mudança?

<adicionar aqui> Carla Canavieira

COCRIAÇÃO, IDEAÇÃO E MAPEAMENTO DA JORNADA DE FUTURO

Blueprint



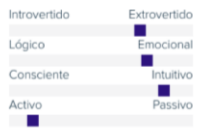
REVISÃO E VALIDAÇÃO / OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Persona: Jovem Estudante Secundário



Idade: 12 anos 17 anos
Profissão: Estudante
Agregado familiar: Pai, Mãe, Irmã
Localidade: Porto

Personalidade



Ambiente Tecnologia Educação

Objectivos

- Educação
- Socialização
- Diversão/Momentos de lazer

Frustrações

- Apoio ao desenvolvimento
- Ação climática
- Desigualdades sociais

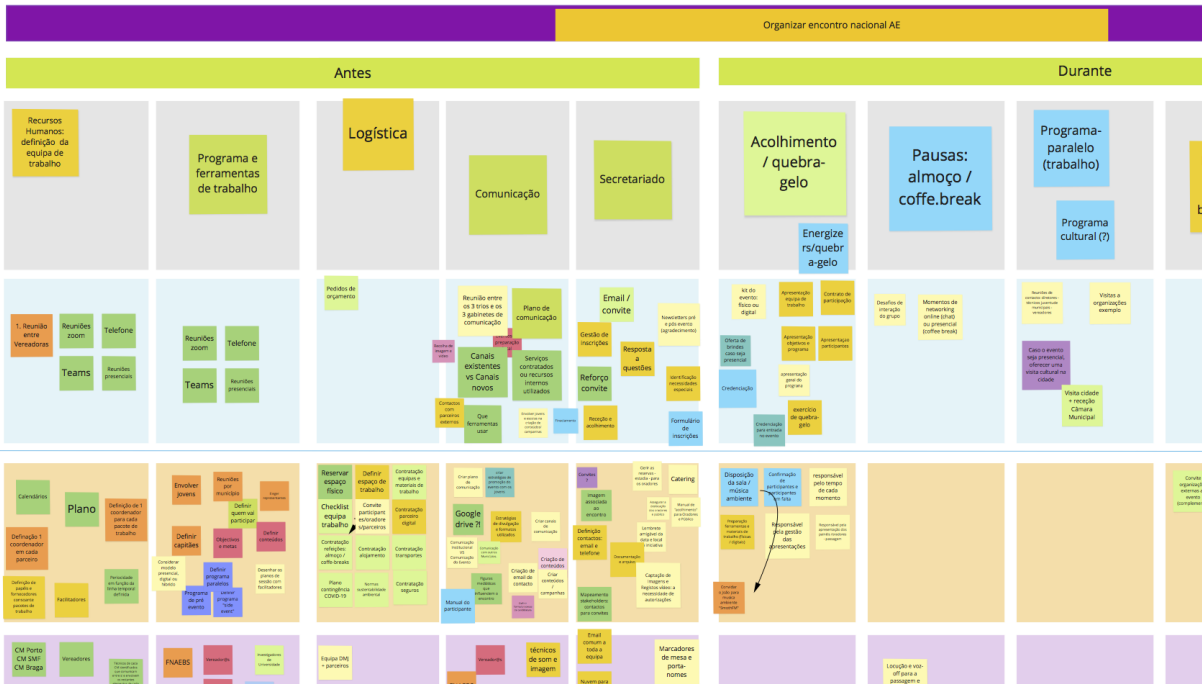
Citação

"... os jovens são os que mais rapidamente se identificam com a luta e necessidade de eliminar as más condições existentes."
 - Malcolm X

Motivação



Canais



Porto.

CÂMARA DO PORTO

Divisão Municipal de Juventude
Rua do Bolhão 162 | 4000-111 Porto
[+351] 222 097 030
juventude@cm-porto.pt
www.cm-porto.pt/juventude/juventude

