

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΩΝ (Ι.Τ.Ε.Κ.)

ΤΜΗΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ

Για το Εργαστήριο Καινοτομίας:

**«Πρωτοτυποποίηση & Συν-ανάπτυξη Περιεχομένου της πρωτότυπης εφαρμογής
Innovation Booster του Παρατηρητηρίου Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ
(OECD Observatory of Public Sector Innovation)»**



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών

Αθήνα, Νοέμβριος 2025

Περιεχόμενα

Πίνακας εικόνων	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 1	5
Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή	5
1.1 Σκοπός του Εργαστηρίου	5
1.2 Ο διεθνής χαρακτήρας του Εργαστηρίου Καινοτομίας: Συνεργασία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης με OPSI/OECD	6
1.3 Οργάνωση, δομή και τρόπος εργασιών Εργαστηρίου	7
1.4 Η προστιθέμενη αξία του Εργαστηρίου Καινοτομίας	8
1.5 Διαμόρφωση Παραδοτέου	9
ΕΝΟΤΗΤΑ 2	12
Κεφάλαιο 2 Οι Φάσεις του Εργαστηρίου/ Αξιολόγηση περιεχομένου και εργαλείων της ψηφιακής εργαλειοθήκης Innovation Booster	12
2.1 Η διαδικασία σχεδιασμού διοικητικών διαδικασιών και δημόσιων υπηρεσιών	12
2.2 Τα Εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στο Εργαστήριο Καινοτομίας	16
ΕΝΟΤΗΤΑ 3	22
Κεφάλαιο 3 Αποτελέσματα Εργαστηρίου Καινοτομίας: Βελτιώσεις στην Εργαλειοθήκη «Innovation Booster»	22
3.1 Βελτίωση εργαλείων: Ευρήματα από το Εργαστήριο	22
3.2 Συνολική αξιολόγηση Εργαλειοθήκης Innovation Booster	23
Κεφάλαιο 4 Η εφαρμογή της εργαλειοθήκης Innovation Booster στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση/ Ευρήματα & συμπεράσματα	25
4.1 Τι μάθαμε από την πιλοτική δοκιμή	25
4.2 Προκλήσεις υιοθέτησης του εργαλείου στην ελληνική δημόσια διοίκηση	26
4.3 Προτάσεις στελεχών για την υιοθέτηση του εργαλείου	27
Κεφάλαιο 5 Αξιολόγηση Εργαστηρίου και Επόμενα Βήματα	29
5.1 Αξιολόγηση του Εργαστηρίου	29
5.2 Το αποτέλεσμα του Εργαστηρίου	35
5.3 Δεύτερο μέρος Εργαστηρίου Καινοτομίας (Σεπτέμβριος 2025)	37
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	40
1.Ατζέντα Εργαστηρίου Καινοτομίας	40
2.Ροή Εργασιών Εργαστηρίου	43
3.Παραδοτέα προς τον ΟΟΣΑ	50

Πίνακας εικόνων

<i>Εικόνα 1 Τα επτά βήματα της εργαλειοθήκης Innovation Booster</i>	<i>13</i>
<i>Εικόνα 2 Ο καμβάς για το εργαλείο "Discovery Planning"</i>	<i>16</i>
<i>Εικόνα 3 Ο καμβάς για το εργαλείο "Interview Guide"</i>	<i>18</i>
<i>Εικόνα 4 Ο καμβάς για το εργαλείο "Persona"</i>	<i>19</i>
<i>Εικόνα 5 Ο καμβάς για το εργαλείο "Problem Re-Defining"</i>	<i>20</i>
<i>Εικόνα 6 Ο καμβάς για το εργαλείο "Tomorrow's Journey"</i>	<i>21</i>

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή

1.1 Σκοπός του Εργαστηρίου

Το Εργαστήριο Καινοτομίας «Πρωτοτυποποίηση & Συν-ανάπτυξη Περιεχομένου της πρωτότυπης εφαρμογής Innovation Booster του Παρατηρητηρίου Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ» διοργανώθηκε από τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης σε συνεργασία με το Παρατηρητήριο Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ (OPSI /OECD) και το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (εφεξής ΕΚΔΔΑ), στο πλαίσιο της αρμοδιότητας του Ινστιτούτου Τεκμηρίωσης, Έρευνας και Καινοτομίας (Ι.Τ.Ε.Κ.) για την υλοποίηση των Εργαστηρίων Καινοτομίας σύμφωνα με τον ν.5027/2023.

Βάσει του Άρθρου 2 της Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ Β' 7051/14.12.2023), τα Εργαστήρια Καινοτομίας έχουν ως γενικό σκοπό την **προώθηση της καινοτομίας** στους δημόσιους φορείς, την ενδυνάμωση των δεξιοτήτων των στελεχών της δημόσιας διοίκησης στην εφαρμογή καινοτόμων εργαλείων και τη δημιουργία χώρου συνεργασίας μεταξύ δημόσιων φορέων, εμπειρογνομώνων και πολιτών.

Το Εργαστήριο εστίασε στη **χρήση μεθόδων δοκιμής και πειραματισμού (testing & prototyping)**, με στόχο την ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων που μπορούν να εφαρμοστούν στην πράξη και να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.

Σκοπός του Εργαστηρίου ήταν η **πιλοτική εφαρμογή και αξιολόγηση της πρωτότυπης ψηφιακής εργαλειοθήκης καινοτομίας «Innovation Booster»**, η οποία αποτελεί ένα **διεθνές εργαλείο καινοτομίας το οποίο διατίθεται σε φορείς καινοτομίας από το «Παρατηρητήριο Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ» OPSI /OECD.**

Παράλληλα, δόθηκε έμφαση στη συστηματική αξιολόγηση και συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα από την εφαρμογή εργαλείων καινοτομίας και την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων του εργαστηρίου στον ευρύτερο σχεδιασμό πολιτικών και διοικητικών μεταρρυθμίσεων

Η εργαλειοθήκη Innovation Booster υποστηρίζει στελέχη των εθνικών δημόσιων διοικήσεων στην **αντιμετώπιση σύνθετων προκλήσεων μέσω καινοτόμων μεθοδολογιών και στη βελτίωση ή ανασχεδιασμό διοικητικών διαδικασιών και δημόσιων υπηρεσιών**. Το Εργαστήριο είχε ως στόχο τη συλλογή ουσιαστικής

ανατροφοδότησης από τους συμμετέχοντες, ώστε τα αποτελέσματα να αξιοποιηθούν από τον ΟΟΣΑ στη τελική διαμόρφωση του εργαλείου, ενόψει της παρουσίασής του τον Σεπτέμβριο του 2025 και της επίσημης δημοσίευσής του έως το τέλος του 2025.

Το Εργαστήριο επιπρόσθετα εστίασε στις δεξιότητες καινοτομίας των στελεχών της δημόσιας διοίκησης, προσφέροντάς τους ένα πειραματικό και συνεργατικό περιβάλλον μάθησης. **Μέσα από στοχευμένες ασκήσεις και εφαρμογή εργαλείων σχεδιαστικής σκέψης (*design thinking*)**, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να εντοπίσουν, αναδιατυπώσουν και επιλύσουν πραγματικά προβλήματα της διοικητικής πρακτικής, να συν-διαμορφώσουν νέες λύσεις και να δοκιμάσουν πρωτότυπα εργαλεία.

Τέλος, το Εργαστήριο αποτέλεσε κόμβο ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας μεταξύ στελεχών της δημόσιας διοίκησης και διεθνών εταιρών του ΟΟΣΑ, συμβάλλοντας στην καλλιέργεια κουλτούρας καινοτομίας και την διάχυση βέλτιστων πρακτικών στον ελληνικό δημόσιο τομέα.

1.2 Ο διεθνής χαρακτήρας του Εργαστηρίου Καινοτομίας: Συνεργασία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης με OPSI/OECD

Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών, στο πλαίσιο συμμετοχής του Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών ως μέλος του Δικτύου National Contact Points (NCP) του OPSI OECD, έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια **μια συστηματική και στρατηγική συνεργασία με το Παρατηρητήριο Καινοτομίας του Δημόσιου Τομέα (Observatory of Public Sector Innovation – OPSI) του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (εφεξής ΟΟΣΑ)**. Η συνεργασία αυτή εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο διακρατικής συνεργασίας (*cross-border collaboration*) και ανταλλαγής τεχνογνωσίας μεταξύ φορέων που σχεδιάζουν την πολιτική καινοτομίας στις χώρες μέλη του ΟΟΣΑ, με σκοπό τη διάδοση και προώθηση της καινοτομίας στη δημόσια διοίκηση.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Δ.Δ.) συμμετέχει ενεργά σε πρωτοβουλίες συν-σχεδιασμού (*co-development*) και δοκιμαστικών εφαρμογών (*prototyping and testing*) καινοτόμων εργαλείων, τα οποία αναπτύσσονται από το OPSI. Η συμμετοχή αυτή δεν περιορίζεται στην ανταλλαγή καλών πρακτικών, αλλά επεκτείνεται στην ουσιαστική συμβολή της Ελλάδας στη διαμόρφωση διεθνών προτύπων και εργαλείων καινοτομίας, μέσω της πιλοτικής εφαρμογής τους σε πραγματικές συνθήκες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Η Γ.Γ.Δ.Δ για το 2025 συμμετέχει ενεργά **στην Ομάδα Εργασίας «Innovation public services» για την ανάπτυξη της εργαλειοθήκης “Innovation Booster”**, Μετά σχετικό αίτημα του OPSI OECD αποφασίστηκε η πιλοτική δοκιμή της εργαλειοθήκης στο

ελληνικό Governmental Innovation Lab, μέσω εξειδικευμένων Εργαστηρίων Καινοτομίας, παρέχοντας πολύτιμη ανατροφοδότηση (*feedback*) με σκοπό την βελτίωση και την τελική διαμόρφωσή της από τον ΟΟΣΑ.

Η συνεργασία με το OPSI συμβάλλει ουσιαστικά στη **διεθνή προβολή των ελληνικών πρακτικών καινοτομίας, στην ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης και στην καλλιέργεια μιας κουλτούρας διαρκούς μάθησης, πειραματισμού και εξωστρέφειας**. Παράλληλα, ενισχύει την ικανότητα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης να συμμετέχει ενεργά σε διεθνή δίκτυα και διακρατικά προγράμματα, αξιοποιώντας τη γνώση και την εμπειρία του ΟΟΣΑ για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων πολιτικών και υπηρεσιών.

1.3 Οργάνωση, δομή και τρόπος εργασιών Εργαστηρίου

Οι συμμετέχοντες οργανώθηκαν σε **τέσσερις ομάδες εργασίας**, με σκοπό να ενισχυθεί η συνεργατικότητα, η ανταλλαγή εμπειριών και η ομαδική επίλυση προβλημάτων.

Η δομή του Εργαστηρίου στηρίχθηκε στη λογική των **breakout sessions**, κατά τη διάρκεια των οποίων κάθε ομάδα εργάστηκε με διαφορετικά εργαλεία και καμβάδες (**canvases**) του *Innovation Booster*, εφαρμόζοντας μεθοδολογίες σχεδιαστικής σκέψης (*design thinking*), ιδεασμού και πειραματισμού. Συνολικά χρησιμοποιήθηκαν **περισσότερα από δέκα εργαλεία**, με στόχο την κατανόηση των χρηστών, την ανάλυση προβλημάτων, τη διαμόρφωση καινοτόμων λύσεων και την προτυποποίησή τους.

Οι εργασίες περιλάμβαναν ομαδικές ασκήσεις, παρουσιάσεις σε ολομέλεια, καθώς και ατομική εργασία για την εμβάθυνση σε επιμέρους στάδια του σχεδιασμού. Στο τέλος κάθε συνεδρίας, οι ομάδες παρουσίαζαν τα παραδοτέα τους και συζητούσαν τα αποτελέσματα σε συλλογικό επίπεδο, προωθώντας τη συνεργατική μάθηση και τη διασταύρωση ιδεών. Το τελικό υλικό που παρήχθη κατά τη διάρκεια του Εργαστηρίου συγκεντρώθηκε και αποτυπώθηκε σε φυσική μορφή (“τοίχο-καμβάδων”), απεικονίζοντας τη δημιουργική πορεία των συμμετεχόντων.

Η **πολυδιάστατη σύνθεση των συμμετεχόντων**, με εκπροσώπηση από την Τοπική Αυτοδιοίκηση (48%), την Κεντρική Διοίκηση (38%), προϊσταμένους οργανικών μονάδων (48%) και μέλη του Δικτύου Καινοτομίας (55%), ενίσχυσε τη διατομεακή και πολυεπίπεδη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τομέων και επιπέδων διοίκησης, προσδίδοντας στο Εργαστήριο έναν ουσιαστικά διατομεακό και διαλειτουργικό χαρακτήρα. Η σύνθεση αυτή συνέβαλε καθοριστικά στην αποτελεσματική λειτουργία των ομάδων, επιτρέποντας την ανταλλαγή γνώσης, τη σύνθεση διαφορετικών οπτικών και την ανάπτυξη πρακτικών καινοτομίας με πολλαπλές εφαρμογές στη δημόσια διοίκηση.

1.4 Η προστιθέμενη αξία του Εργαστηρίου Καινοτομίας

Η υλοποίηση του Εργαστηρίου Καινοτομίας με αντικείμενο την πιλοτική δοκιμή της ψηφιακής εργαλειοθήκης *Innovation Booster* του ΟΟΣΑ ανέδειξε την ιδιαίτερη σημασία της εφαρμογής τέτοιων πρωτότυπων εργαλείων σε πραγματικές συνθήκες εργασίας, με τη συμμετοχή στελεχών της δημόσιας διοίκησης. Η πιλοτική δοκιμή ενός εργαλείου καινοτομίας αποκτά ουσιαστική αξία όταν πραγματοποιείται **δια ζώσης**, σε ένα περιβάλλον εργαστηρίου που προάγει τη συνεργασία, την αλληλεπίδραση και τη δημιουργική σκέψη. Μέσα από τη βιωματική διαδικασία, οι συμμετέχοντες δεν λειτουργούν απλώς ως αξιολογητές, αλλά ως **συνδημιουργοί της τελικής μορφής του εργαλείου**, προσφέροντας πολύτιμες παρατηρήσεις και προτάσεις βελτίωσης που βασίζονται στην εμπειρία και την καθημερινή τους επαφή με τις διοικητικές διαδικασίες.

Η συγκεκριμένη μορφή εργαστηρίου επιτρέπει την προσαρμογή και εξειδίκευση των εργαλείων καινοτομίας ώστε να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Μέσα από τον ανοιχτό διάλογο, την ομαδική εργασία και τη συνεργατική επίλυση προβλημάτων, **διασφαλίζεται ότι η πιλοτική εφαρμογή οδηγεί σε ρεαλιστικά και εφαρμόσιμα αποτελέσματα**, ενώ παράλληλα ενισχύεται η αίσθηση συμμετοχής και ιδιοκτησίας του έργου από τα στελέχη που το χρησιμοποιούν. Η διαδικασία αυτή καθιστά το Εργαστήριο έναν πολύτιμο μηχανισμό συν-διαμόρφωσης πολιτικών και εργαλείων, σε άμεση σύνδεση με το λειτουργικό και οργανωτικό πλαίσιο του δημόσιου τομέα.

Πέραν της άμεσης συμβολής του στην ανάπτυξη και τελειοποίηση του *Innovation Booster*, **το Εργαστήριο λειτούργησε ως εργαλείο ενδυνάμωσης δεξιοτήτων καινοτομίας για τους συμμετέχοντες**. Η συμμετοχή σε διαδικασίες ιδεασμού, ανάλυσης αναγκών, σχεδιασμού και πειραματισμού, συνέβαλε ουσιαστικά στην καλλιέργεια βασικών δεξιοτήτων όπως η συνεργατικότητα, η δημιουργική σκέψη, η προσαρμοστικότητα και η ικανότητα διαχείρισης αλλαγών. Παράλληλα, ενίσχυσε την εξοικείωση των στελεχών με σύγχρονες μεθοδολογίες όπως ο χρηστο-κεντρικός σχεδιασμός (*human-centered design*) και ο πειραματισμός με πρωτότυπα (*prototyping*), που αποτελούν κρίσιμες προσεγγίσεις για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Τέλος, η διοργάνωση ενός τέτοιου Εργαστηρίου συμβάλλει ευρύτερα στη **διάδοση και εδραίωση της κουλτούρας καινοτομίας στο εσωτερικό του δημόσιου τομέα**. Μέσα από τη συμμετοχή στελεχών από διαφορετικούς φορείς και διοικητικά επίπεδα, δημιουργείται ένα δίκτυο ανθρώπων με κοινή αντίληψη για την αξία της καινοτομίας, ικανό να λειτουργήσει ως πολλαπλασιαστής της αλλαγής. Η πρακτική αυτή συνδέει άμεσα την καινοτομία με την καθημερινή λειτουργία των δημοσίων

υπηρεσιών και ενισχύει την προσπάθεια για έναν πιο ευέλικτο, αποδοτικό και προσανατολισμένο στον πολίτη δημόσιο τομέα.

1.5 Διαμόρφωση Παραδοτέου

Το παραδοτέο του έργου διαμορφώθηκε μέσα από τη συμμετοχική και συνεργατική διαδικασία που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του Εργαστηρίου Καινοτομίας του Υπουργείου Εσωτερικών, το οποίο πραγματοποιήθηκε στις **10 Ιουλίου 2025** στο ΕΚΔΔΑ. Αντικείμενο του εργαστηρίου ήταν η **Πρωτοτυποποίηση & Συν-ανάπτυξη Περιεχομένου της πρωτότυπης εφαρμογής «Innovation Booster» που αναπτύσσεται από το Παρατηρητήριο Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ (OECD Observatory of Public Sector Innovation).**

Το Εργαστήριο Καινοτομίας υλοποιήθηκε με μεθοδολογία η οποία βασίστηκε στα εργαλεία που διατέθηκαν για τον σκοπό αυτό από το OPSI OECD. Κατά τη διάρκεια του Εργαστηρίου, οι συμμετέχοντες καθοδηγήθηκαν από τα στελέχη του Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης καθώς και εκπαιδευμένους στον ανασχεδιασμό διαδικασιών εισηγητές, και συνεργάστηκαν σε μικρές ομάδες εργασίας (*breakout sessions*) με καινοτόμες τεχνικές και εφαρμόζοντας εργαλεία ιδεασμού και επίλυσης προβλημάτων για την επιλογή των κατάλληλων λύσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα παρακάτω πεδία:

- Ανίχνευση και επαναδιατύπωση προβλημάτων με καινοτόμο τρόπο,
- Σχεδιασμός καινοτόμων εναλλακτικών λύσεων,
- Πειραματισμός και δοκιμαστική εφαρμογή πρωτοτύπων εργαλείων σε εργαστηριακές συνθήκες.

Στο Εργαστήριο Καινοτομίας συμμετείχαν οι παρακάτω:

Εμπειρογνώμονες – Εισηγητές:

Αθανασοπούλου Σοφία, Στέλεχος Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών

Γκέκας Θανάσης, Σύμβουλος Οργανισμών και Επιχειρήσεων

Κοκόση Γεωργία, Στέλεχος Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών

Κούγια Ειρήνη, Στέλεχος Α.Α.Δ.Ε.

Πανόπουλος Δημήτρης, Αν. Προϊστάμενος Τμήματος Έρευνας & Τεκμηρίωσης Πολιτικών Εργασίας, Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης

Συντονιστής:

Κοκκάλας Χρήστος, Προϊστάμενος Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών, Υπουργείου Εσωτερικών

Rapporteur:

Κουρτέσης Αλέξανδρος, Προϊστάμενος Τμήματος Έρευνας και Καινοτομίας Ινστιτούτου Τεκμηρίωσης Έρευνας και Καινοτομίας (ΙΤΕΚ)

Επιμέλεια Παραδοτέου:

Κοκόση Γεωργία, Στέλεχος Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών

Παρατηρητές:

Ως παρατηρητές-συμμετέχοντες του Εργαστηρίου επελέγησαν **30 στελέχη της ελληνικής δημόσιας διοίκησης** με εμπειρία στην καινοτομία και με προέλευση από όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης (Εθνικό, Περιφερειακό και Τοπικό). Η επιλογή για να παρευρεθούν στο Εργαστήριο έγινε μετά από αξιολόγηση όλων των αιτήσεων συμμετοχής με τη χρήση ειδικού *scoreboard*. Η ποικιλομορφία των συμμετεχόντων συνέβαλε καθοριστικά στην αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των ομάδων, επιτρέποντας τη διασταύρωση γνώσεων, εμπειριών και διαφορετικών προσεγγίσεων.

Οι Παρατηρητές χωρίστηκαν σε τέσσερις ομάδες, οι οποίες με την καθοδήγηση του αντίστοιχου Εισηγητή ακολούθησαν κοινό πλάνο εργασιών σε παράλληλη ροή, καταλήγοντας ωστόσο η καθεμία στα δικά της συμπεράσματα.

Οι 4 ομάδες εργάστηκαν σε περισσότερα από 10 πρότυπα-παραδοτέα τα οποία προετοίμασαν με ατομικές και ομαδικές ασκήσεις συμπληρώνοντας τους αντίστοιχους καμβάδες του εργαλείου Innovation Booster, και παρουσιάζοντας τα ευρήματα στο τέλος κάθε *breakout session*. Στο τέλος της ημέρας ο τοίχος του Εργαστηρίου γέμισε από το πλούσιο υλικό που δημιούργησαν οι ομάδες.

Το εργαστήριο αναπτύχθηκε σε δύο βασικές φάσεις:

- **Πρώτο μέρος** (08:45–09:40): Παρουσίαση του εργαλείου “*Innovation Booster*”, με διαδικτυακή παρέμβαση εκπροσώπου του OPSI/OECD, ο οποίος ανέλυσε τους λόγους δημιουργίας της πρωτότυπης εφαρμογής και τον σκοπό που επιδιώκεται να επιτευχθεί μέσω της υιοθέτησής της, τόσο στην ελληνική δημόσια διοίκηση όσο και ευρύτερα στις χώρες-μέλη του ΟΟΣΑ.
- **Δεύτερο μέρος** (09:45–15:30): Εργασίες σε *breakout sessions* όπου οι συμμετέχοντες – στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης είχαν την ευκαιρία να εφαρμόσουν πιλοτικά την ψηφιακή εργαλειοθήκη “*Innovation Booster*”. Η εργαλειοθήκη ως εφαρμογή προσφέρει μια σειρά από διαδραστικά εργαλεία (*καμβάδες*) και καθοδηγούμενα βήματα που υποστηρίζουν τις ομάδες έργου στη διερεύνηση προκλήσεων, τον εντοπισμό αναγκών πολιτών, τη συν-διαμόρφωση λύσεων και τον σχεδιασμό πιλοτικών παρεμβάσεων. Χρησιμοποιήθηκαν στοχευμένα συγκεκριμένοι καμβάδες (5 συνολικά για κάθε ομάδα) κατόπιν υπόδειξης από την ομάδα του OPSI/OECD, ώστε να καλυφθεί όλο το εύρος λειτουργίας του εργαλείου και να καλυφθούν όλα τα

προβλεπόμενα βήματα διερεύνησης στο πλαίσιο ανασχεδιασμού μιας υπηρεσίας/διαδικασίας.

Η διαδικασία βασίστηκε στη συνεργατική και διαδραστική εργασία, προσανατολισμένη στην επίλυση προβλημάτων και στην εμπειρική τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων. Η διαμόρφωση του παραδοτέου βασίστηκε άμεσα στα παραγόμενα αποτελέσματα εργασίας **των τεσσάρων ομάδων εργασίας**, τα οποία αναδείχθηκαν, αξιολογήθηκαν και προωθήθηκαν στον ΟΟΣΑ για την ανατροφοδότηση κατά την ολοκλήρωση του εργαστηρίου.

Το τελικό περιεχόμενο του παραδοτέου, όπως διαμορφώθηκε, ενσωματώνει:

- Συμπεράσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα και χρηστικότητα των εργαλείων.
- Αναφορές τεχνικών ζητημάτων ή λειτουργικών δυσκολιών που εντοπίστηκαν.
- Συνοπτική αποτύπωση θετικών στοιχείων (π.χ. ευκολία χρήσης, σαφήνεια βημάτων, συμβολή στη συνεργασία).
- Περιοχές προς βελτίωση (π.χ. ανάγκη για επιπλέον καθοδήγηση, τεχνικές προσαρμογές).
- Προτάσεις συμμετεχόντων για νέες λειτουργίες ή τροποποίηση των καμβάδων.
- Προκλήσεις και προτάσεις για την υιοθέτηση του εργαλείου στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Το εργαστήριο στο ΕΚΔΔΑ δεν αποτέλεσε απλώς ένα σημείο συλλογής απόψεων, αλλά μια **δομημένη διαδικασία συλλογικού σχεδιασμού**, με στόχο ένα πρακτικά εφαρμόσιμο και ωφέλιμο παραδοτέο αναφορικά με τη δοκιμή πρωτοτύπου και συγκεκριμένα μιας ψηφιακής βιβλιοθήκης η οποία μπορεί μελλοντικά να υιοθετηθεί από την ελληνική δημόσια διοίκηση και να συμβάλει στη βελτίωση των διαδικασιών και την ενίσχυση παραγωγής καινοτομίας στο δημόσιο τομέα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Κεφάλαιο 2 Οι Φάσεις του Εργαστηρίου/ Αξιολόγηση περιεχομένου και εργαλείων της ψηφιακής εργαλειοθήκης *Innovation Booster*

2.1 Η διαδικασία σχεδιασμού διοικητικών διαδικασιών και δημόσιων υπηρεσιών

Το εργαλείο *Innovation Booster* γεννήθηκε από μια κοινή πρόκληση: να καταστεί η **καινοτομία με επίκεντρο τον άνθρωπο** απτή και προσιτή για τους δημόσιους λειτουργούς, και να χρησιμοποιεί μια **πρακτική εργαλειοθήκη** σχεδιασμένη για όσους θέλουν να βελτιώσουν **δημόσιες υπηρεσίες**.

Το *Innovation Booster* βασίζεται σε μια διαδικασία σχεδιαστικής σκέψης **επτά** βημάτων που καθοδηγούν τις ομάδες καινοτομίας μέσα από μια διαδικασία καινοτομίας:

1. **Προσδιορισμός (Scope)** – Ποια πρόκληση καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε;
2. **Εμπλοκή (Engage)** – Για ποιον σχεδιάζουμε;
3. **Κατανόηση (Understand)** – Τι συμβαίνει τώρα και γιατί;
4. **Επαναπροσδιορισμός (Reframe)** – Ποια είναι η πραγματική πρόκληση που πρέπει να λύσουμε;
5. **Σχεδιασμός (Design)** – Ποιες ιδέες μπορούν να αντιμετωπίσουν την πρόκληση;
6. **Δοκιμή (Test)** – Μπορεί να λειτουργήσει η ιδέα στην πράξη;
7. **Επικοινωνία (Communicate)** – Πώς μπορούμε να εξασφαλίσουμε υποστήριξη για τη νέα λύση;



Εικόνα 1 Τα επτά βήματα της διαδικασίας καινοτομίας που αξιοποιεί η εργαλειοθήκη Innovation Booster

Κάθε βήμα της διαδικασίας, χρησιμοποιεί πρακτικά εργαλεία, σε μορφή επεξεργάσιμου προτύπου που μπορούν να ληφθούν προς περαιτέρω χρήση, οδηγούς σε μορφή “συνταγής” και συμβουλές (οδηγίες) για συντονιστές και επικεφαλής ομάδων. Σε αντίθεση με τα παραδοσιακά εγχειρίδια, το *Innovation Booster* είναι σχεδιασμένο για **επανάληψη και προσαρμογή**: οι χρήστες μπορούν να κινούνται **ελεύθερα μεταξύ των βημάτων**, να επανεξετάζουν προηγούμενες ιδέες και να προσαρμόζουν τα εργαλεία στις δικές τους ανάγκες και στο εκάστοτε πλαίσιο.

Η δεύτερη φάση του Εργαστηρίου ξεκίνησε με το **Breakout Session 2.1- Ποή Ανασχεδιασμού Δημόσιων Υπηρεσιών**:

- **Διάρκεια:** 09:40 – 10:40
- **Εργαλείο:** Άσκηση ταξινόμησης με κάρτες (*Card Sorting Exercise*)

1. Σκοπός της Δραστηριότητας

Η δραστηριότητα **Breakout Session 2.1** σχεδιάστηκε για να εισαγάγει τους συμμετέχοντες στη **λογική ροή της διαδικασίας ανασχεδιασμού δημόσιων υπηρεσιών**, όπως αυτή περιγράφεται στα εργαλεία και τους καμβάδες της ψηφιακής εργαλειοθήκης *Innovation Booster*. Μέσα από τη **μέθοδο ταξινόμησης καρτών (*Card Sorting*)**, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να ανακαλύψουν, να συγκρίνουν και να συζητήσουν τη σειρά με την οποία θεωρούν ότι πρέπει να υλοποιούνται τα επιμέρους βήματα ενός έργου καινοτομίας στο δημόσιο τομέα.

Η άσκηση στόχευε:

- Στην **καλλιέργεια κοινής κατανόησης** της λογικής της διαδικασίας ανασχεδιασμού.
- Στον **εντοπισμό διαφορών αντίληψης** μεταξύ ατόμων και ομάδων σχετικά με τη σειρά ή τη σημασία των βημάτων.
- Στη **συλλογή ανατροφοδότησης** για τη βελτίωση της εργαλειοθήκης και των υποστηρικτικών υλικών.

2. Μεθοδολογία Υλοποίησης

Μέρος 1^ο: Εισαγωγή (Ολομέλεια)

Ο συντονιστής παρουσίασε τους στόχους και τη δομή της άσκησης, εξηγώντας τη χρησιμότητα του *card sorting* ως εργαλείου συμμετοχικού σχεδιασμού. Παρουσιάστηκαν συνοπτικά οι κάρτες που αποτυπώνουν τα **βήματα της διαδικασίας καινοτομίας**, όπως:

1. Προσδιορισμός πρόκλησης ή ευκαιρίας
2. Αναγνώριση εμπλεκομένων και χρηστών
3. Ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης
4. Επαναπροσδιορισμός του προβλήματος
5. Ανάπτυξη και επιλογή ιδεών
6. Πρωτοτυποποίηση και δοκιμή
7. Επικοινωνία και υιοθέτηση της λύσης

Η συγκεκριμένη εισαγωγή είχε στόχο να δημιουργήσει ένα κοινό σημείο εκκίνησης πριν τη συνεργατική διερεύνηση.

Μέρος 2^ο : Ατομική και Ομαδική Εργασία

1. **Ατομική φάση (5')**
Κάθε συμμετέχων ταξινόμησε ατομικά τις κάρτες σύμφωνα με τη δική του εκτίμηση για τη σωστή λογική ακολουθία των βημάτων. Η κατάταξη καταγράφηκε στο ατομικό πρότυπο φύλλο.
2. **Ομαδική φάση (25')**
Οι συμμετέχοντες συγκροτήθηκαν σε ομάδες και, με τη διευκόλυνση των εισηγητών, συζήτησαν για να καταλήξουν σε μια κοινή σειρά κατάταξης, την οποία αποτύπωσαν στο **Card Sorting Canvas**.

Οι εισηγητές κατέγραψαν στο **Έντυπο Αποτύπωσης (E.A.)**:

- Τα σημεία όπου η ομάδα **δυσκολεύτηκε ή διαφώνησε** σχετικά με τη θέση ή τη σημασία κάποιου βήματος.
- Τα σημεία όπου υπήρξε **γρήγορη και ομόφωνη συμφωνία**.

Η φάση αυτή ανέδειξε τον τρόπο με τον οποίο διαφορετικές εμπειρίες και ρόλοι οδηγούν σε διαφορετικές αντιλήψεις για τη ροή της καινοτομίας.

Μέρος 3ο : Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Ολομέλεια)

Κάθε ομάδα παρουσίασε σε διάστημα 5 λεπτών τη σειρά που διαμόρφωσε, τα βασικά σημεία συμφωνίας και διαφωνίας, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της ροής ή της ορολογίας των βημάτων.

Οι εισηγητές ενθάρρυναν **ανοιχτή ακρόαση και συζήτηση** μεταξύ όλων των συμμετεχόντων. Κατέγραψαν στο Ε.Α.:

- Συγκριτικές **παρατηρήσεις** για τις σειρές κατάταξης όλων των ομάδων.
- Τη **συλλογιστική και τις προτάσεις** που τεκμηριώνουν τις αλλαγές ή αναδιατάξεις.

3. Ευρήματα και Συμπεράσματα

Η δραστηριότητα ανέδειξε χρήσιμα ευρήματα σχετικά με τον τρόπο που αντιλαμβάνονται οι δημόσιοι λειτουργοί τη διαδικασία ανασχεδιασμού υπηρεσιών:

- Υπήρξε **ευρεία συμφωνία** ως προς τα αρχικά στάδια (κατανόηση πρόκλησης – ανάλυση εμπλεκόμενων).
- Παρατηρήθηκαν **διαφορετικές αντιλήψεις** ως προς τη σειρά των φάσεων ιδεασμού, δοκιμής και υιοθέτησης.
- Οι συμμετέχοντες τόνισαν την ανάγκη για **σαφέστερη σύνδεση** μεταξύ των βημάτων και της αξιολόγησης αποτελεσμάτων.
- Αναδείχθηκε η **εκπαιδευτική αξία της άσκησης**, καθώς ενίσχυσε τη συνεργασία, την αναστοχαστική σκέψη και τη συμμετοχή.

4. Επόμενα Βήματα για την Εργαλειοθήκη Innovation Booster

Με βάση τα ευρήματα της άσκησης:

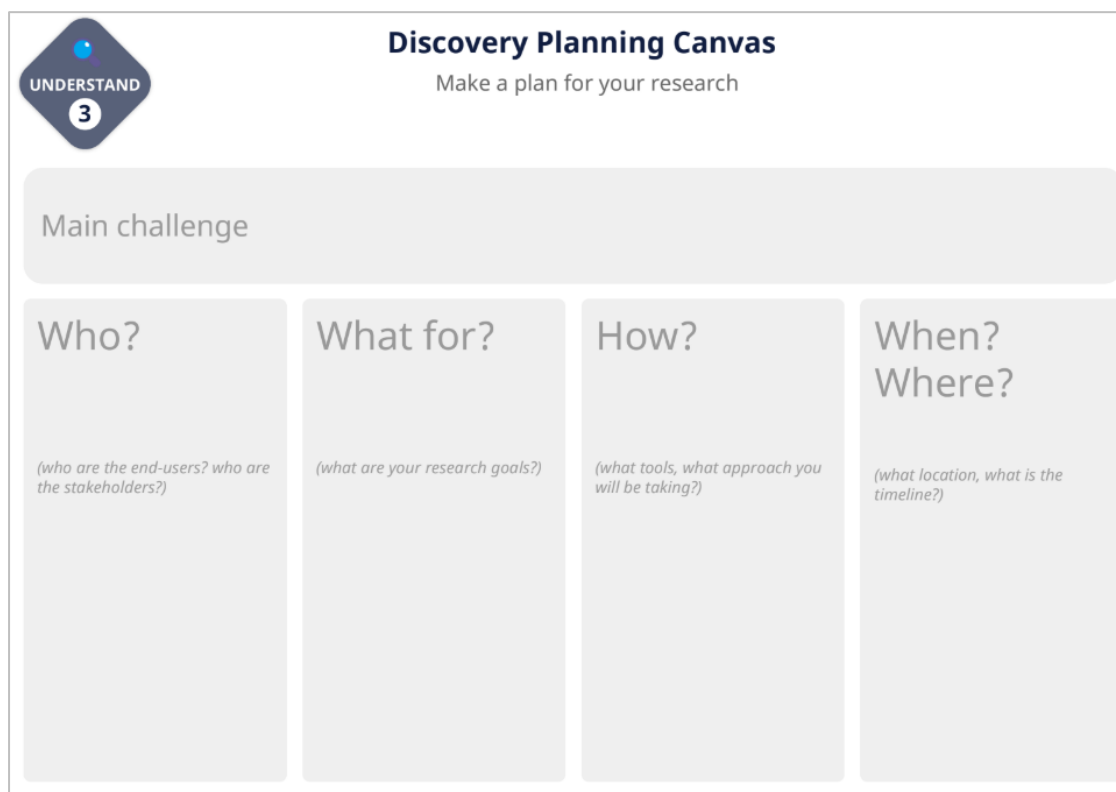
- Θα εξεταστεί η **αναδιάταξη ή αναδιατύπωση** ορισμένων βημάτων στις κάρτες του εργαλείου.
- Θα εμπλουτιστούν τα **παραδείγματα και οι επεξηγήσεις** ανά στάδιο, ώστε να μειωθούν πιθανές ασάφειες.
- Τα αποτελέσματα θα ενσωματωθούν στην επόμενη έκδοση της ψηφιακής εργαλειοθήκης *Innovation Booster* ως **ανατροφοδότηση πιλοτικής εφαρμογής**.

2.2 Τα Εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στο Εργαστήριο Καινοτομίας

Στη συγκεκριμένη ενότητα παρατίθενται τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του Εργαστηρίου Καινοτομίας, και ειδικότερα οι καμβάδες που συμπεριλαμβάνονταν στην εργαλειοθήκη *Innovation Booster* (κατά την περίοδο διεξαγωγής του 1^{ου} Εργαστηρίου Καινοτομίας, καθώς εν συνεχεία η πλατφόρμα εμπλουτίστηκε και με νέους καμβάδες.

1. Discovery Planning Canvas

Στην προσπάθεια δημιουργίας καινοτομίας πολλές φορές απουσιάζει η έρευνα πεδίου. Η έλλειψη προηγούμενης έρευνας οδηγεί στο να μην ευθυγραμμίζονται τα ερωτήματα **γιατί, πώς** και με **ποιους** μπορεί να αναπτυχθεί μια καινοτομία. Αυτό συχνά οδηγεί σε αποσπασματικές προσπάθειες και σε χαμένες γνώσεις. Το εργαλείο **Discovery Planning Canvas** έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει ότι η ομάδα διαθέτει ένα κοινό και στοχευμένο σχέδιο για τη διεξαγωγή έρευνας με επίκεντρο τον χρήστη. Βοηθά το ένα στέλεχος να **εστιάσει, να επιλέξει τις κατάλληλες μεθόδους** και να **προετοιμαστεί για τις πρακτικές και ηθικές διαστάσεις** της έρευνας πεδίου.



Εικόνα 2 Ο καμβάς για το εργαλείο "Discovery Planning"



Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο στην αρχή της έρευνας, αφού έχει ήδη καθοριστεί το πεδίο της πρόκλησης, αλλά πριν ξεκινήσουν οι συνεντεύξεις ή οι παρατηρήσεις. Είναι ιδανικό για ομαδικές συνεδρίες, όπου απαιτείται ευθυγράμμιση σχετικά με το ποιον να προσεγγίσετε, τι να διερευνήσετε και πώς να το κάνετε – ιδιαίτερα όταν η εργασία πραγματοποιείται μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή σε συνεργασία με εξωτερικούς εταίρους.

2. Interview Guide

Οι **ημι-δομημένες συνεντεύξεις** αποτελούν ένα από τα πιο ισχυρά εργαλεία στην έρευνα με επίκεντρο τον άνθρωπο (πολίτη/χρήστη), αλλά ο ανεπαρκής σχεδιασμός τους μπορεί να οδηγήσει σε ασαφή ή προκατειλημμένα δεδομένα. Σε συνέχεια του προηγούμενου καμβά, και εφόσον ξεκαθαρίσουν οι ερευνητικοί στόχοι και προσδιοριστούν οι ομάδες χρηστών με τις οποίες ο χρήστης θέλει να αλληλοεπιδράσει, το επόμενο βήμα είναι να προετοιμαστεί ο οδηγός της συνέντευξης.

Αυτό το εργαλείο βοηθά να δομηθούν συζητήσεις που ξεπερνούν τις επιφανειακές απαντήσεις, **αποκαλύπτοντας όσα πραγματικά έχουν σημασία για τους ανθρώπους** – τους στόχους, τις απογοητεύσεις, τους αυτοσχεδιασμούς και τις συναισθηματικές τους αντιδράσεις.

Οι καλά σχεδιασμένοι οδηγοί είναι ιδιαίτερα σημαντικοί στις δημόσιες υπηρεσίες, όπου οι σχέσεις εξουσίας και η επισιμότητα μπορεί να εμποδίζουν τον ανοιχτό διάλογο. Ένας προσεκτικά μελετημένος οδηγός διασφαλίζει ότι κάθε συνέντευξη υποστηρίζει τους μαθησιακούς στόχους, ενώ παράλληλα αφήνει χώρο για να αναδυθούν αυθεντικές προοπτικές των χρηστών.



UNDERSTAND
3

Interview Guide

Theme	Research Goals
<i>e.g. Community organisation</i>	<i>e.g. To understand how our users are currently getting organised with caring responsibilities, how they do it, where, when and why they take that approach.</i>
<i>e.g. Assets and skills</i>	<i>e.g. To explore what skills exist that we can leverage on, what other strengths and existing resources we can use.</i>

Εικόνα 3 Ο καμβάς για το εργαλείο “Interview Guide”



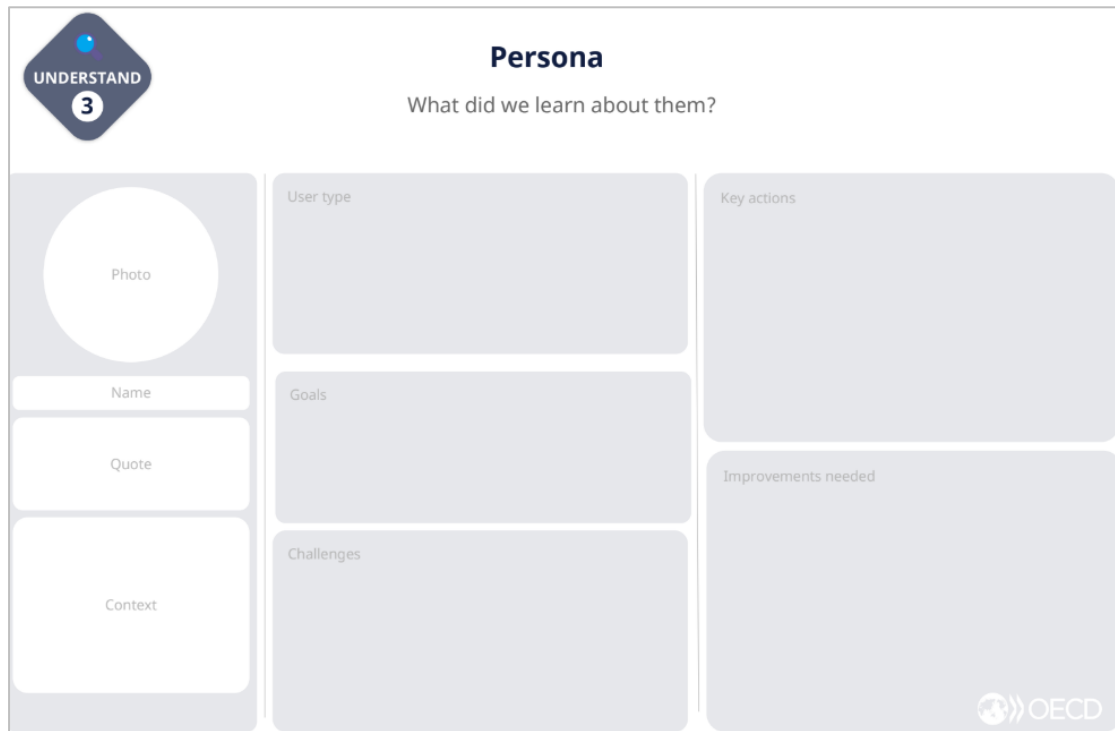
Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο κατά τον σχεδιασμό της ερευνητικής φάσης διερεύνησης. Είναι κατάλληλο για τον προγραμματισμό ημι-δομημένων συνεντεύξεων με χρήστες, μέλη της κοινότητας, προσωπικό ή ενδιαφερόμενα μέρη. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο όταν η ομάδα σας χρειάζεται συνέπεια ανάμεσα σε πολλαπλές συνεντεύξεις που διεξάγονται από διαφορετικά άτομα.

3. Persona

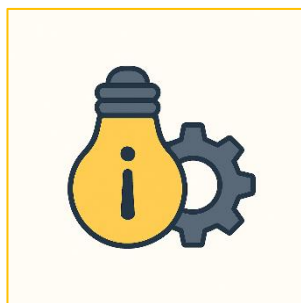
Συχνά χρησιμοποιούμε αφηρημένες ετικέτες όπως «πολίτης», «χρήστης» ή «κάτοικος». Όμως αυτοί οι όροι κρύβουν την τεράστια ποικιλομορφία αναγκών, ικανοτήτων και βιωμένων εμπειριών που διαμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλοεπιδρούν με τις υπηρεσίες. Χωρίς μια σαφή κατανόηση του «για ποιον σχεδιάζουμε», είναι εύκολο να αναπτυχθούν υπηρεσίες που δεν ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες — ιδιαίτερα για εκείνους που διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο αποκλεισμού.

Το εργαλείο Persona βοηθά τις ομάδες να δημιουργήσουν ρεαλιστικά, ανθρωποκεντρικά προφίλ αναφοράς, βασισμένα σε πραγματικές συνεντεύξεις και παρατηρήσεις. Αυτά δεν είναι φανταστικοί χαρακτήρες, αλλά αντιπροσωπευτικές περιλήψεις διαφορετικών τύπων ανθρώπων που συναντήσατε κατά τη διάρκεια της ερευνητικής φάσης διερεύνησης.

Οι Personas διασφαλίζουν ότι οι αποφάσεις καθοδηγούνται από πραγματικούς χρήστες — όχι από υποθέσεις.



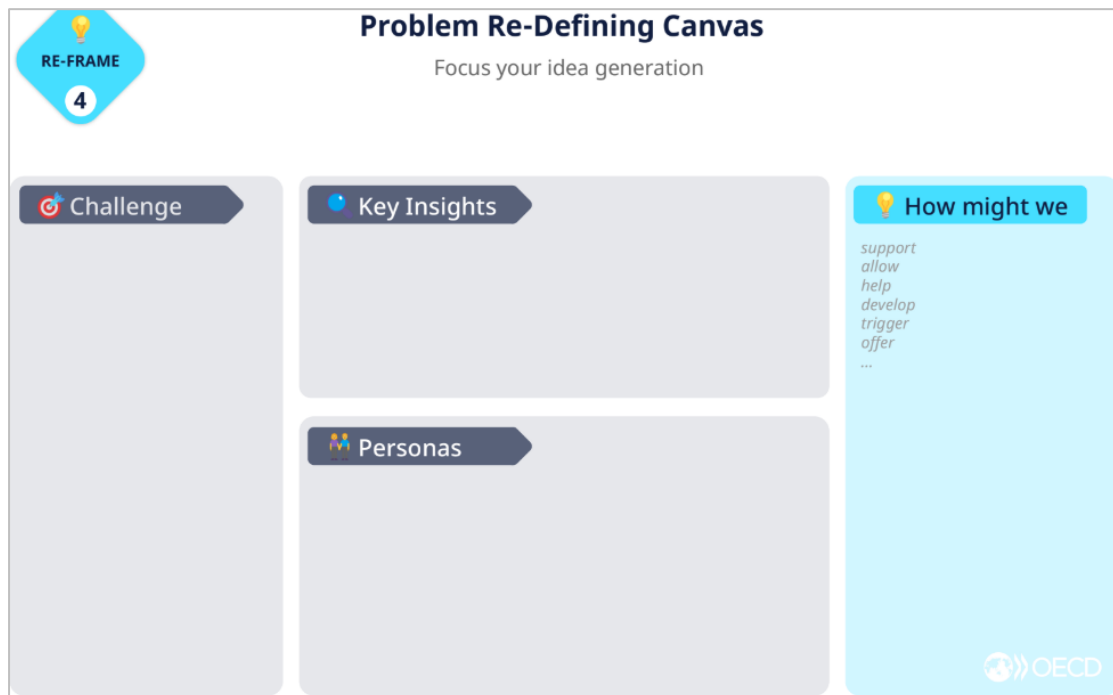
Εικόνα 4 Ο καμβάς για το εργαλείο "Persona"



Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο αφού έχετε συγκεντρώσει ποιοτικές πληροφορίες (π.χ. συνεντεύξεις, παρατηρήσεις) και αρχίσετε να εντοπίζετε πρότυπα ή κοινά χαρακτηριστικά μεταξύ διαφορετικών τύπων χρηστών. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο πριν τη φάση της ιδεοποίησης ή της δημιουργίας πρωτοτύπων, ώστε οι λύσεις να βασίζονται σε πραγματικές εμπειρίες και να περιλαμβάνουν τις προοπτικές διαφορετικών ή υποεξυπηρετούμενων ομάδων.

4. Problem Redefining Canvas

Τα έργα του δημόσιου τομέα συχνά ξεκινούν με ένα προκαθορισμένο «πρόβλημα», το οποίο μπορεί να αντικατοπτρίζει θεσμικές υποθέσεις αντί για τις πραγματικές ανάγκες των χρηστών. Αυτό το εργαλείο δίνει τη δυνατότητα στις ομάδες να κάνουν ένα βήμα πίσω, να στοχαστούν και να επαναδιατυπώσουν την πρόκληση με βάση πραγματικές πληροφορίες από τον κόσμο.



Εικόνα 5 Ο καμβάς για το εργαλείο "Problem Re-Defining"

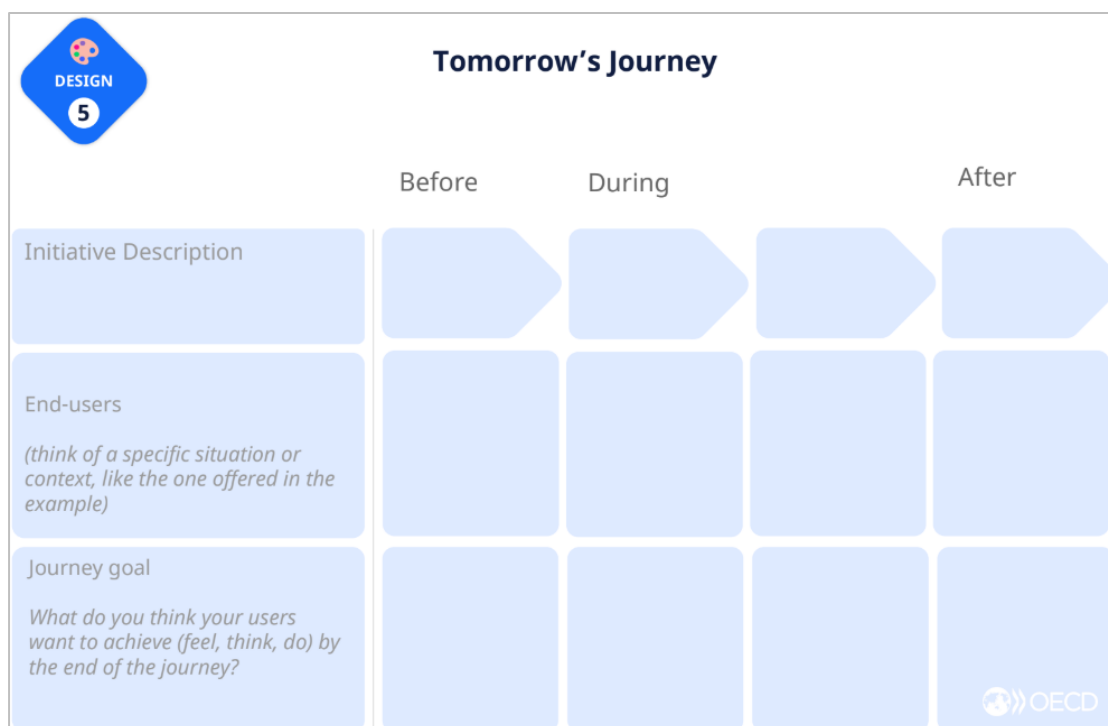


Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο αφού ολοκληρώσετε την έρευνα χρηστών και έχετε συνθέσει τα ευρήματά σας. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε ομαδικές συνεδρίες που στοχεύουν στη μετάβαση από τις γνώσεις στη δράση, καθώς και όταν χρειάζεται να ευθυγραμμίσετε διαφορετικούς ενδιαφερόμενους γύρω από μια κοινή, ανθρωποκεντρική κατανόηση της πρόκλησης.

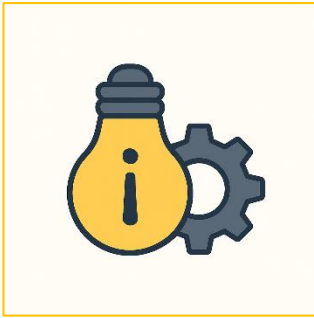
5. Tomorrow's Journey Canvas

Αφού οριστεί το concept (εναλλακτικά πλαίσιο), είναι ώρα να φανταστούμε πώς αυτό θα αλλάξει την εμπειρία του χρήστη. Αυτό το εργαλείο βοηθά την ομάδα να οπτικοποιήσει ένα μελλοντικό ταξίδι — τι θα κάνει, τι θα αισθάνεται και τι θα συναντά ο χρήστης εάν η πρότασή σας για την υπηρεσία γίνει πραγματικότητα.

Διατρέχοντας βήμα προς βήμα τη βελτιωμένη εμπειρία, μπορεί να εξηγηθεί καλύτερα το concept, να γίνει η δοκιμή του με χρήστες και να εντοπιστούν τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση πριν από τη δημιουργία πρωτοτύπου. Το εργαλείο αυτό βασίζεται άμεσα στους προηγούμενους καμβάδες και στις ιδέες — αλλά κοιτάζει προς το μέλλον.



Εικόνα 6 Ο καμβάς για το εργαλείο "Tomorrow's Journey"



Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο αφού έχετε ορίσει μια ιδέα ή ένα concept. Αποτελεί το πρώτο βήμα της δημιουργίας πρωτοτύπων και της δοκιμής, καθώς σας βοηθά να αποτυπώσετε το πώς θα αλλάξει η εμπειρία για τους χρήστες. Μπορεί επίσης να συμβάλει στην επικοινωνία του οράματός σας προς εσωτερικούς συνεργάτες ή λήπτες αποφάσεων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Κεφάλαιο 3 Αποτελέσματα Εργαστηρίου Καινοτομίας: Βελτιώσεις στην Εργαλειοθήκη «Innovation Booster»

3.1 Βελτίωση εργαλείων: Ευρήματα από το Εργαστήριο

Η συγκεκριμένη ενότητα εστιάζει στα ευρήματα που αφορούν στη δομή, στη σαφήνεια και στη λειτουργικότητα των επιμέρους εργαλείων (*canvases*) και της μεθοδολογίας «*Innovation Booster*».

- **Αρχική Δυσκολία και Μαθησιακή Καμπύλη:**

Παρατηρήθηκε ότι οι συμμετέχοντες αντιμετώπισαν αρχική δυσκολία στην κατανόηση της δομής και των ζητούμενων ορισμένων εννοιών των εργαλείων, ιδίως εκείνων που απαιτούν **δημιουργική ή πλάγια σκέψη**. Αναδείχθηκε η ανάγκη για περαιτέρω κατάρτιση των στελεχών της δημόσιας διοίκησης σε ορισμούς, εργαλεία και προσεγγίσεις καινοτομίας.

- **Προκλήσεις Σαφήνειας Ορολογίας:**

- στο εργαλείο “*Tomorrow’s Journey*” εντοπίστηκαν ζητήματα ασάφειας σε συγκεκριμένους όρους ή περιγραφές:
 - Ο όρος «*before*» (πριν) προκάλεσε σύγχυση, καθώς οι συμμετέχοντες δεν μπορούσαν να κατανοήσουν εάν αναφερόταν στην προηγούμενη κατάσταση ή στα βήματα που λαμβάνονται πριν την έναρξη της διαδικασίας παροχής υπηρεσίας.

- Ζητήθηκε η σαφέστερη τοποθέτηση των περιγραφών των φάσεων «*prior*», «*during*» και «*after*» (πριν, κατά τη διάρκεια, μετά) στις οδηγίες χρήσης («*recipe description*») κάθε εργαλείου.
- στο εργαλείο **Discovery Planning Canvas** (*Καμβάς Σχεδιασμού Ανακάλυψης*): Εντοπίστηκαν μικρές ασάφειες και προκλήσεις στην αρχική κατανόηση του σκοπού και της δομής των πεδίων που υποστηρίζουν τη φάση της χαρτογράφησης, της δημιουργίας πλάνου και της συλλογής δεδομένων από τον χρήστη (π.χ., το πεδίο για το σκοπό της διερεύνησης, ή τα εργαλεία της έρευνας). Η αδυναμία αυτή φάνηκε να προβληματίζει ελαφρώς τις ομάδες να εξάγουν αποτελεσματικά *insights* και πρωτογενή δεδομένα από το σύνολο του καμβά, ώστε να επιτευχθεί άμεσα η αναγκαία ποιότητα του εργαλείου και η ικανότητα να οριστούν σωστά οι ανάγκες σε ένα πρώτο επίπεδο -καθώς ήταν ο αρχικός καμβάς με τον οποίο ήρθαν σε επαφή. Στη συνέχεια όμως αναδείχθηκε η χρήση του και η σύνδεσή του και με τους υπόλοιπους καμβάδες, και μπόρεσαν οι χρήστες να κατανοήσουν το σκοπό και τη δομή του.
- εργαλείο **Interview Guide** (*Οδηγός Συνέντευξης*): Το εργαλείο κρίθηκε από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων ότι χρήζει σημαντικής αναθεώρησης λόγω ασάφειας και προκλήσεων στην κατανόηση του σκοπού και της δομής του. Οι χρήστες επισήμαναν ότι περιέχει ασάφειες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά του ως εργαλείο συλλογής ανατροφοδότησης από τον πολίτη.
- εργαλείο **Persona** (*Πρόσωπο/Χαρακτήρας/Ρόλος*) & **Problem Redefining Canvas** (*Καμβάς Επαναπροσδιορισμού Προβλήματος*): Εντοπίστηκε δυσκολία από μεμονωμένους χρήστες στη χρήση του πλαισίου των καμβάδων, ιδιαίτερα σε εκείνα τα πεδία που απαιτούν διαδοχική ή αφηρημένη σκέψη. Αυτή η δυσκολία συνδέθηκε κυρίως με τη μη εξοικείωση των στελεχών με μεθοδολογίες σχεδιασμού με επίκεντρο τον χρήστη.
- εργαλείο **Tomorrow's Journey** (*Το Ταξίδι του Αύριο*): Το εργαλείο αυτό αναδείχθηκε ως το ιδανικό πρότυπο για την ολοκλήρωση του Εργαστηρίου. Οι συμμετέχοντες, έχοντας αναπτύξει πλήρη κατανόηση των προηγούμενων βημάτων, μπόρεσαν να χαρτογραφήσουν εύκολα τις απαιτούμενες φάσεις και να ολοκληρώσουν την άσκηση με επιτυχία, επιβεβαιώνοντας τη χρησιμότητά του ως τελικού βήματος.

3.2 Συνολική αξιολόγηση Εργαλειοθήκης *Innovation Booster*

Η συνολική αξιολόγηση εστιάζει στις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την επιτυχή ενσωμάτωση της εργαλειοθήκης στην καθημερινή εργασία των στελεχών της δημόσιας διοίκησης με σκοπό την παραγωγή καινοτομίας.

Τι Χρειάζεται για να Λειτουργήσει:

1. Δομημένη Εκπαίδευση και Αλλαγή Κουλτούρας:

- Η αποτελεσματικότητα της προσέγγισης εξαρτάται από την παράλληλη ανάπτυξη κουλτούρας μάθησης και την αλλαγή νοοτροπίας των στελεχών προς τον πολίτη και τη συστηματική καινοτομία.
- Απαιτείται δομημένη και εκτεταμένη διαδικασία εκπαίδευσης που στοχεύει στην εξοικείωση με τις βασικές έννοιες και εργαλεία. Προτείνεται η εφαρμογή φάσης «*Train the Trainers*» για την εκπαίδευση πολλαπλασιαστών γνώσης και τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της μεθοδολογίας.

2. Βελτίωση Χρηστικότητας (*Usability*):

- Προτείνεται η ενσωμάτωση προκαθορισμένων επιλογών (*predefined options*) σε διάφορα πεδία των εργαλείων (*canvases*), παράλληλα με την κατηγορία «Άλλο», ώστε να διευκολυνθεί η συμπλήρωση, ειδικά για τους χρήστες που έρχονται για πρώτη φορά σε επαφή με τη μεθοδολογία.
- Κρίνεται ζωτικής σημασίας η διανομή της εργαλειοθήκης να συνοδεύεται από ένα πλήρες παράδειγμα χρήσης (*complete use case*) που να καταδεικνύει, βήμα προς βήμα, τον τρόπο συμπλήρωσης κάθε πεδίου.

Τι Λείπει από τη Διαδικασία ή τα Εργαλεία

1. Πλαίσιο Εφαρμογής στον Δημόσιο Τομέα:

- Απουσιάζει μια συνολική εκτίμηση χρόνου (*aggregate time estimation*) που απαιτείται από μια δημόσια υπηρεσία για να υιοθετήσει και να αξιοποιήσει την εργαλειοθήκη.
- Δεν παρέχονται επαρκείς πρακτικές συμβουλές και μεθοδολογία για το πώς μια δημόσια υπηρεσία, επιφορτισμένη με πολλές αρμοδιότητες και ελλείψεις προσωπικού, μπορεί να ενσωματώσει και να κεφαλαιοποιήσει τη χρήση της εργαλειοθήκης στην καθημερινή της λειτουργία.

2. Δράσεις Διασποράς και Συνέχειας:

- Υπάρχει ζωτική ανάγκη για περισσότερα διαδραστικά εργαστήρια σε περιφερειακούς και δημοτικούς φορείς, που δεν έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε κεντρικές δράσεις του ΕΚΔΔΑ.
- Προτείνεται η δημιουργία ενός σχεδίου για εθνικές επισκέψεις μελέτης (*study visits*) για την ανταλλαγή καλών πρακτικών.
- Απαιτούνται πιο προληπτικές και προπαρασκευαστικές ενέργειες πριν από την πλήρη διάδοση των εργαλείων.

Κεφάλαιο 4 Η εφαρμογή της εργαλειοθήκης *Innovation Booster* στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση/ Ευρήματα & συμπεράσματα

4.1 Τι μάθαμε από την πιλοτική δοκιμή

Η ανάλυση της ανατροφοδότησης (*Feedback Sheets*) από το Εργαστήριο Καινοτομίας ανέδειξε **δύο κρίσιμες κατευθύνσεις** για τη βελτίωση της εργαλειοθήκης *Innovation Booster*:

1. την αναθεώρηση των επιμέρους εργαλείων και
2. τον καθορισμό του πλαισίου λειτουργίας της στον Δημόσιο Τομέα.

Από τη μια πλευρά (Ενότητα 3.1), τα ευρήματα ανά εργαλείο έδειξαν ότι, ενώ ορισμένοι καμβάδες (π.χ., "*Tomorrow's Journey*") λειτούργησαν αποτελεσματικά ως τελικά βήματα, άλλα εργαλεία, όπως ο "Οδηγός Συνέντευξης" (*Interview Guide*), χρειάζονται άμεση αναθεώρηση λόγω ασάφειας και προκλήσεων στην κατανόηση του σκοπού τους. Επιπλέον, εντοπίστηκε αρχική δυσκολία των συμμετεχόντων στην υιοθέτηση της δομής και της ορολογίας των εργαλείων (π.χ., ο όρος "*before*"/*Tomorrow's Journey*) λόγω της μη εξοικείωσης με τις μεθοδολογίες σχεδιασμού με επίκεντρο τον πολίτη/χρήστη.

Από την άλλη πλευρά (Ενότητα 3.2), η συνολική αξιολόγηση ανέδειξε ότι για την επιτυχή λειτουργία της εργαλειοθήκης απαιτούνται: δομημένη εκπαίδευση και αλλαγή κουλτούρας (π.χ., "*Train the Trainers*"), βελτίωση της χρηστικότητας (π.χ., προσθήκη προκαθορισμένων επιλογών και πλήρους παραδείγματος χρήσης) και ένα σαφές πλαίσιο εφαρμογής στον Δημόσιο Τομέα.

Επιπροσθέτως, η πιλοτική δοκιμή του Εργαστηρίου Καινοτομίας στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση παρείχε ένα κρίσιμο, διττό μάθημα σχετικά με την υιοθέτηση καινοτόμων μεθοδολογιών.

1. Αρχική Δυσκολία και Αναγκαιότητα Εξοικείωσης:

Αρχικά, οι συμμετέχοντες αντιμετώπισαν δυσκολία στην εμπλοκή τους με τα εργαλεία (*canvases*), ιδίως στην κατανόηση της δομής και της πρόθεσης πίσω από κάθε ενότητα. Η δυσκολία αυτή ήταν αναμενόμενη, καθώς τα στελέχη της ελληνικής δημόσιας διοίκησης δεν είναι εξοικειωμένα με μεθοδολογίες σχεδιασμού με επίκεντρο τον πολίτη/χρήστη (*Human-Centered Design*) ή με τη χρήση δομημένων καμβάδων καινοτομίας. Η προσέγγιση αυτή απαιτούσε αρχική μετατόπιση της νοοτροπίας από την παραδοσιακή διοικητική σκέψη.

2. Επιτυχής Κατανόηση και Αποδοχή της Εργαλειοθήκης:

Παρά την αρχική πρόκληση, η διαδραστική διαδικασία του εργαστηρίου αποδείχθηκε εξαιρετικά αποτελεσματική. Καθώς οι συμμετέχοντες εξοικειώθηκαν σταδιακά με τους καμβάδες και την επαναληπτική δομή, μπόρεσαν να κατανοήσουν πλήρως τον σκοπό και τη χρήση της εργαλειοθήκης. Αυτή η επιτυχής μαθησιακή καμπύλη επιβεβαιώνεται από τα ευρήματα των ανώνυμων ερωτηματολογίων:

- Οι συμμετέχοντες απάντησαν με συντριπτική πλειοψηφία ότι απέκτησαν νέες γνώσεις και δεξιότητες και γνώρισαν νέα εργαλεία μέσα από τη διάδρασή τους στο Εργαστήριο.
- Η αποδοχή της μεθοδολογίας ως μελλοντικού εργαλείου ήταν ισχυρή, καθώς αναγνώρισαν την αξία μιας δομημένης προσέγγισης για την επίλυση σύνθετων διοικητικών προβλημάτων.

Συμπερασματικά, το κύριο μάθημα είναι ότι η εργαλειοθήκη είναι αποτελεσματική, αλλά η υιοθέτησή της προϋποθέτει μια δομημένη και υποστηριζόμενη φάση εκπαίδευσης και εξοικείωσης για το προσωπικό του Δημόσιου Τομέα.

4.2 Προκλήσεις υιοθέτησης του εργαλείου στην ελληνική δημόσια διοίκηση

Η επιτυχής υιοθέτηση και κεφαλαιοποίηση της μεθοδολογίας «*Innovation Booster*» στην ελληνική δημόσια διοίκηση δεν εξαρτάται μόνο από τη βελτίωση των επιμέρους εργαλείων, αλλά κυρίως από τη δημιουργία ενός δομημένου πλαισίου που θα ξεπερνά τις λειτουργικές προκλήσεις της Διοίκησης.

Το πλαίσιο αυτό πρέπει να επικεντρωθεί στην ελαχιστοποίηση του διοικητικού φόρτου και στη μεγιστοποίηση της διάδοσης της κουλτούρας καινοτομίας σε ολόκληρη τη χώρα.

Δεδομένου ότι ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται συχνά από αυξημένο φόρτο εργασίας και έλλειψη προσωπικού, η αξιολόγηση τόνισε την ανάγκη για ρεαλιστικό προγραμματισμό και πρακτική υποστήριξη:

➤ Παροχή Συνολικής Εκτίμησης Χρόνου

Απαιτείται η ενσωμάτωση μιας σαφούς εκτίμησης του συνολικού χρόνου που είναι απαραίτητος για την εφαρμογή ολόκληρης της εργαλειοθήκης (π.χ., ανά φάση, ανά εργαλείο). Αυτό θα επιτρέψει στις δημόσιες υπηρεσίες να προϋπολογίσουν ρεαλιστικά τους ανθρώπινους πόρους και τον χρόνο που θα διαθέσουν, αποφεύγοντας την απόρριψη της μεθοδολογίας λόγω άγχους χρόνου.

➤ Πρακτικές Συμβουλές Ενσωμάτωσης

Πρέπει να δοθούν συγκεκριμένες μεθοδολογικές και πρακτικές οδηγίες για το πώς μια υπηρεσία, επιφορτισμένη με πολλαπλές αρμοδιότητες, μπορεί να ενσωματώσει τη χρήση της εργαλειοθήκης στην καθημερινή της λειτουργία. Τέτοιες συμβουλές θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:

- Οδηγίες για τη μικρο-δοσολογία των εργαλείων (π.χ., εφαρμογή μόνο ενός καμβά ανά εβδομάδα).
- Προτάσεις για τον καθορισμό μικρών, διαθεματικών ομάδων που θα είναι αφιερωμένες στην καινοτομία, χωρίς να διαταράσσεται η κύρια λειτουργία της υπηρεσίας.

➤ Προσαρμογή στην Υπάρχουσα Διοικητική Ροή

Η εργαλειοθήκη θα πρέπει να συνοδεύεται από οδηγίες που να εξηγούν πώς συνδέεται με υφιστάμενες διοικητικές διαδικασίες και εργαλεία (π.χ., Στρατηγικός Σχεδιασμός, Ψηφιακός Μετασχηματισμός), ώστε να μην αντιμετωπίζεται ως μια αυτόνομη, εξωτερική απαίτηση.

4.3 Προτάσεις στελεχών για την υιοθέτηση του εργαλείου

Οι συμμετέχοντες του Εργαστηρίου Καινοτομίας, αναγνωρίζοντας την αξία της εργαλειοθήκης «*Innovation Booster*», υπέβαλαν συγκεκριμένες και πρακτικές προτάσεις που στοχεύουν στη ρεαλιστική και βιώσιμη ενσωμάτωσή της στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Οι προτάσεις αυτές επικεντρώνονται στη μείωση του διοικητικού φόρτου, τη βελτίωση της χρηστικότητας και την εθνική διασπορά της μεθοδολογίας.

Η βασική πρόκληση της μη εξοικείωσης των στελεχών με τέτοιου είδους εργαλεία οδήγησε στις εξής προτάσεις για τη διευκόλυνση της αρχικής υιοθέτησης:

1. Δομημένη Εκπαίδευση και Πλήρης Παραδειματολογία:

- Απαιτείται μια δομημένη διαδικασία εκπαίδευσης που στοχεύει στην εξοικείωση και την ανάπτυξη μιας κουλτούρας μάθησης.
- Η διανομή της εργαλειοθήκης πρέπει να συνοδεύεται από ένα πλήρες παράδειγμα χρήσης (*complete use case*), το οποίο να δείχνει βήμα προς βήμα τον τρόπο συμπλήρωσης κάθε πεδίου, αποτρέποντας παρερμηνείες.

2. Ενίσχυση Χρηστικότητας (*Usability*) των Καμβάδων:

- Προτείνεται η ενσωμάτωση προκαθορισμένων επιλογών (*predefined options*) σε διάφορα πεδία των εργαλείων (*canvases*), παράλληλα με την κατηγορία «Άλλο» για ανοιχτή εισαγωγή. Αυτό θα διευκολύνει τους χρήστες με περιορισμένη εμπειρία στη μεθοδολογία.

3. Αναθεώρηση Ασαφών Εργαλείων:

- Κρίνεται απαραίτητη η αναθεώρηση εργαλείων που εμφάνισαν ασάφειες ή προκλήσεις στην κατανόηση του σκοπού τους (π.χ., Interview Guide "Οδηγός Συνέντευξης"), ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της φάσης Επαναπροσδιορισμού του Προβλήματος (*Problem Re-defining Canvas*).

Για να εφαρμοστεί η εργαλειοθήκη στην πράξη και σε ολόκληρη την ελληνική δημόσια διοίκηση, οι προτάσεις εστιάζουν στον ρεαλισμό του χρόνου και στη δικτύωση:

1. Ρεαλιστική Εκτίμηση Χρόνου (*Time Estimation*):

- Απαιτείται η παροχή μιας σαφούς εκτίμησης του συνολικού χρόνου που χρειάζεται μια δημόσια υπηρεσία για την εφαρμογή της μεθοδολογίας. Αυτό θα επιτρέψει στις υπηρεσίες να προϋπολογίσουν ρεαλιστικά τον απαιτούμενο ανθρώπινο πόρο, αποφεύγοντας την απόρριψη λόγω φόρτου εργασίας.
- Ζητούνται πρακτικές συμβουλές για την ενσωμάτωση των εργαλείων στην καθημερινή λειτουργία, λαμβάνοντας υπόψη τον αυξημένο φόρτο και την έλλειψη προσωπικού.

2. Δράσεις Διασποράς και Βιωσιμότητας:

- Προτείνεται η δημιουργία ενός πλαισίου follow-up/δικτύωσης (π.χ., online κοινότητα) και η παροχή πρόσθετου υλικού για τη στήριξη της εφαρμογής των γνώσεων μετά το πέρας του Εργαστηρίου.
- Απαιτείται η διοργάνωση περισσότερων διαδραστικών εργαστηρίων σε περιφερειακούς και δημοτικούς φορείς, οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε κεντρικές δράσεις.
- Η εφαρμογή μιας φάσης «Train the Trainers» (Εκπαίδευση Εκπαιδευτών) κρίνεται ως απαραίτητη για τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης υιοθέτησης και διάχυσης της μεθοδολογίας σε ολόκληρη τη χώρα.

Κεφάλαιο 5 Αξιολόγηση Εργαστηρίου και Επόμενα Βήματα

5.1 Αξιολόγηση του Εργαστηρίου

Η παρούσα ενότητα αποτυπώνει τη διαδικασία και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του Εργαστηρίου Καινοτομίας που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας δράσης. Στόχος της αξιολόγησης ήταν η αποτύπωση της εμπειρίας και της αποτελεσματικότητας των εργαστηρίων, καθώς και η ανατροφοδότηση για τη βελτίωση του σχεδιασμού και της υλοποίησης μελλοντικών παρεμβάσεων.

Για τη συλλογή των δεδομένων, σχεδιάστηκε ειδικό ερωτηματολόγιο σε μορφή ψηφιακής φόρμας, το οποίο συμπληρώθηκε ανώνυμα από τους παρατηρητές που συμμετείχαν στη δράση. Η προσέγγιση αυτή επέτρεψε τη συγκέντρωση ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων από πολλαπλές οπτικές, ενισχύοντας την εγκυρότητα και την πληρότητα της αξιολόγησης.

Η αξιολόγηση μέσω της ειδικής φόρμας πραγματοποιήθηκε σε τρία διακριτά επίπεδα:

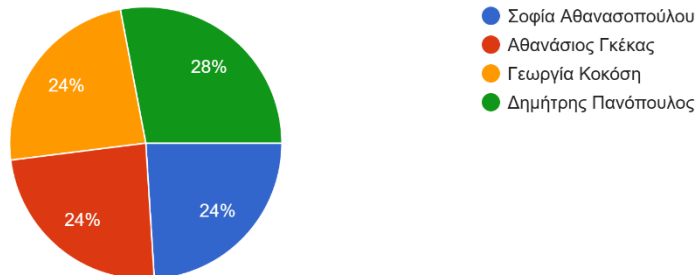
1. Αξιολόγηση του περιεχομένου του εργαστηρίου από τους Συμμετέχοντες, εστιάζοντας στην εμπειρία τους, τη θεματολογία και τη χρησιμότητα της διαδικασίας.
2. Αξιολόγηση των Εισηγητών του εργαστηρίου από τους Συμμετέχοντες, με στόχο την αποτίμηση της συνεργασίας, της διάδρασης και της μεθοδολογικής υποστήριξης.
3. Αξιολόγηση για την οργάνωση του εργαστηρίου από τους Συμμετέχοντες και την ανάδειξη προτάσεων βελτίωσης για μελλοντικά εργαστήρια.

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε προς συμπλήρωση στους 30 συμμετέχοντες που παρευρέθηκαν στο εργαστήριο, εκ των οποίων συνολικά απάντησαν οι 25 συμμετέχοντες, διαμορφώνοντας το ποσοστό απόκρισης στο 75%. Η συνολική εικόνα των απαντήσεων αποτυπώνει υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από τη διεξαγωγή του εργαστηρίου, τόσο σε όρους περιεχομένου όσο και σε επίπεδο εισηγητών και οργάνωσης. Παρακάτω παρουσιάζονται τα ερωτήματα που τέθηκαν και τα αντίστοιχα ποσοστά των απαντήσεων:

1^ο Μέρος: Αξιολόγηση του περιεχομένου του Εργαστηρίου Καινοτομίας

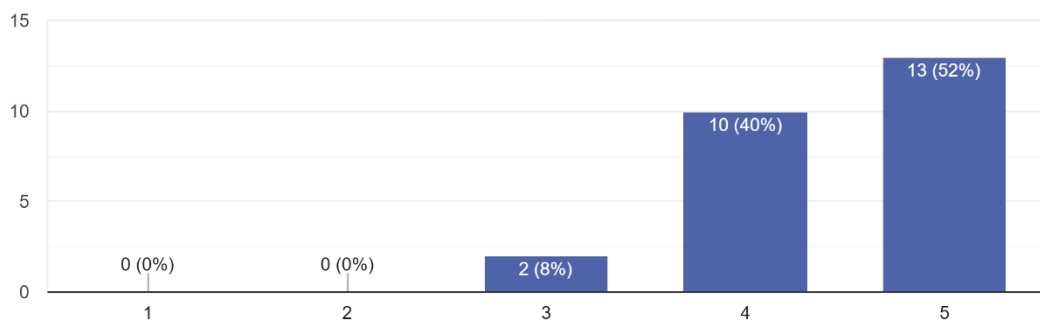
Παρακαλούμε επιλέξτε ποιος από τους παρακάτω Εισηγητές/ Facilitator υποστήριξε τις εργασίες της ομάδας σας;

25 απαντήσεις



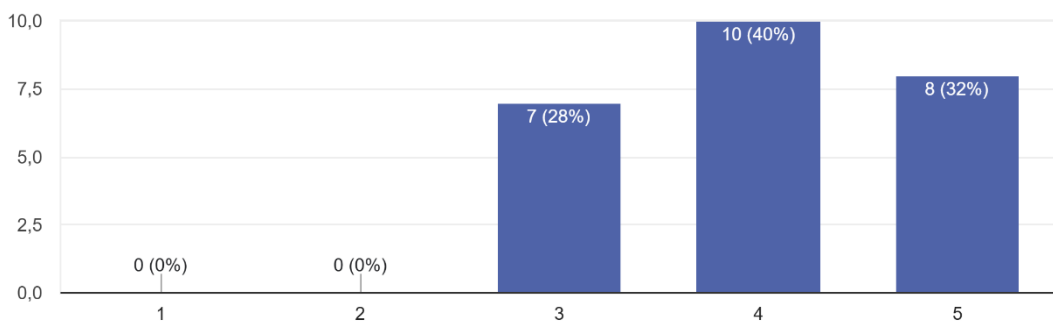
1. Πως κρίνετε το περιεχόμενο και τη θεματολογία του Ε.Κ.; (βαθμολογείτε με κλίμακα από 1-αδιάφορο έως 5-πολύ καλό).

25 απαντήσεις



2. Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι αποκτήσατε νέες γνώσεις, γνωρίσατε νέα εργαλεία και αξιοποιήσατε νέες δεξιότητες μέσα από τη διάδρ...τε με κλίμακα από 1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ).

25 απαντήσεις

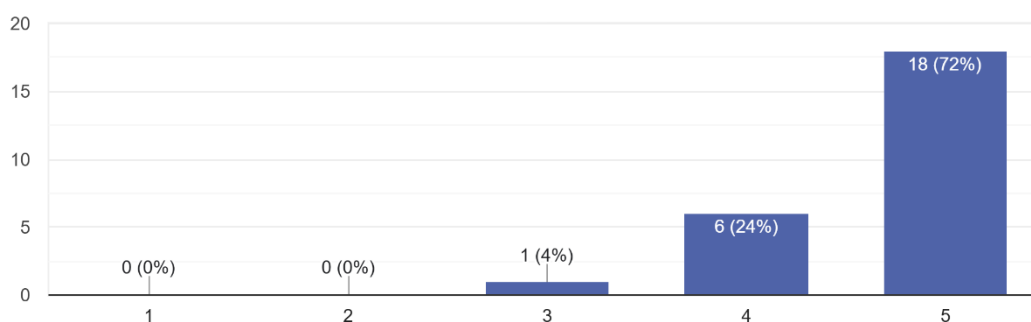


Συνοπτικά, για την αξιολόγηση του περιεχομένου του Εργαστηρίου Καινοτομίας:

- Η θεματολογία του Ε.Κ. κρίθηκε ως **εξαιρετικά επίκαιρη και άμεσα εφαρμόσιμη στο πλαίσιο του Δημόσιου Τομέα**, με πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης (**92%** των συμμετεχόντων βαθμολόγησε την χρησιμότητα με βαθμολογία 4 και 5 (σε κλίμακα 1-αδιάφορο έως 5-πολύ καλό)).
- Η δομή των ενοτήτων χαρακτηρίστηκε ως σαφής και η αλληλουχία των παρουσιάσεων/ασκήσεων κρίθηκε ως λογική και ευνόητη.
- Το εκπαιδευτικό υλικό αξιολογήθηκε ως πλήρες, κατανοητό και υποστηρικτικό της διαδικασίας μάθησης, με ιδιαίτερη αναφορά στην ποιότητα των παραδειγμάτων και με ποσοστό **72% των συμμετεχόντων** υποστηρίζουν ότι απέκτησαν νέες γνώσεις και δεξιότητες μέσω της παρακολούθησης του Εργαστηρίου Καινοτομίας.

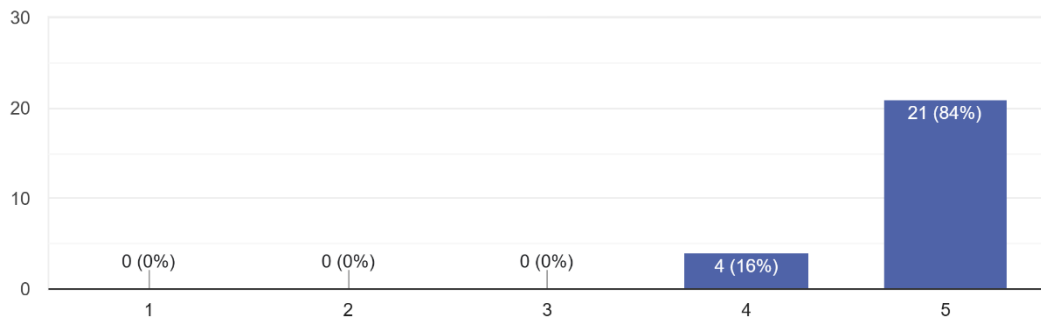
2^ο Μέρος: Αξιολόγηση των Εισηγητών του Εργαστηρίου Καινοτομίας

1. Παρουσίασε ο Εισηγητής σας με ολοκληρωμένο τρόπο το πλαίσιο των θεματικών που εργαστήκατε στην ομάδα σας; (βαθμολογείστε με κλίμακα από 1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ).
25 απαντήσεις



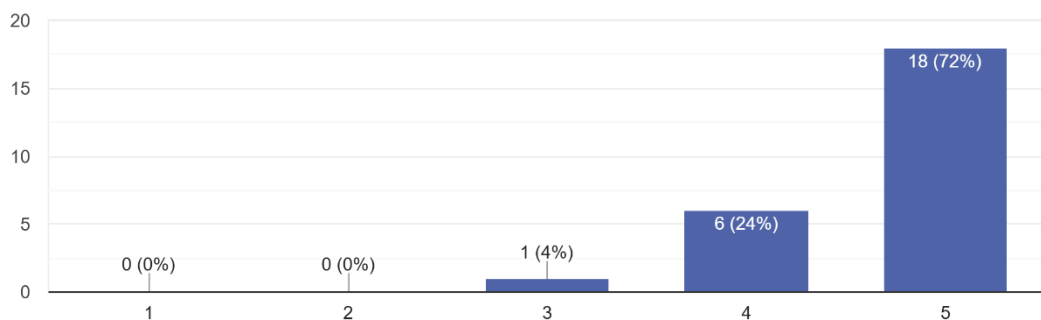
2. Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι ο Εισηγητής σας είχε επαρκείς γνώσεις για το περιεχόμενο του Εργαστηρίου Καινοτομίας ; (βαθμολογείστε με κλίμακα από 1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ).

25 απαντήσεις



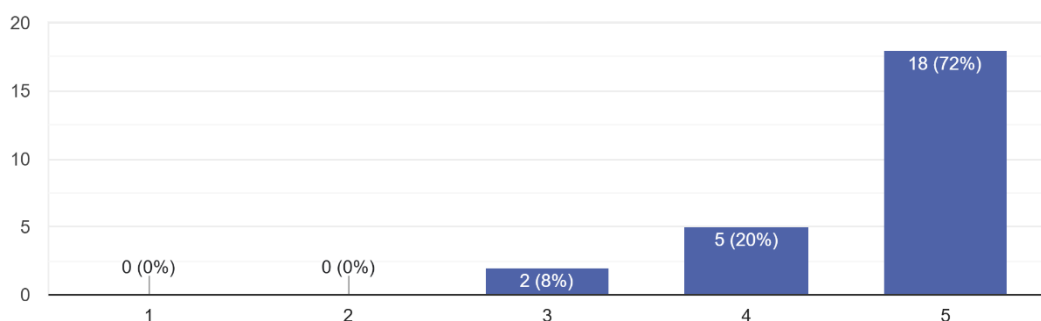
3. Σε ποιο βαθμό ο Εισηγητής σας κατάφερε να σας εμπνεύσει ώστε να ανταποκριθείτε στα ζητούμενα του Εργαστηρίου και να παραδώσετε τ...τε με κλίμακα από 1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ).

25 απαντήσεις

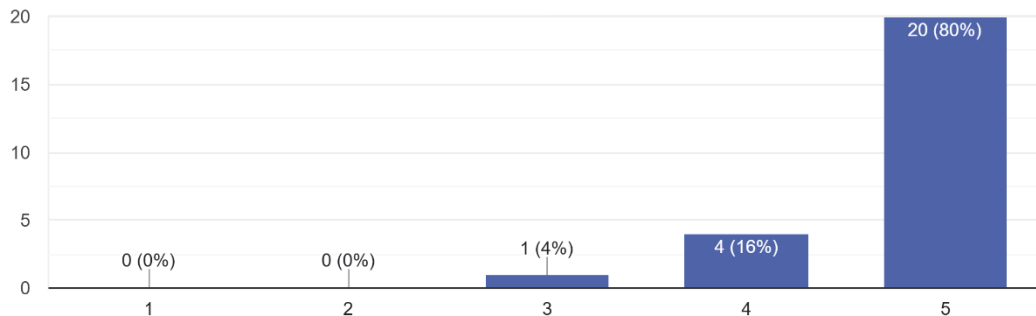


4. Σε ποιο βαθμό αισθανθήκατε ότι ο Εισηγητής δημιούργησε κλίμα ομάδας και συντόνισε αποτελεσματικά τα μέλη της; (βαθμολογείστε με κλίμακα από 1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ).

25 απαντήσεις



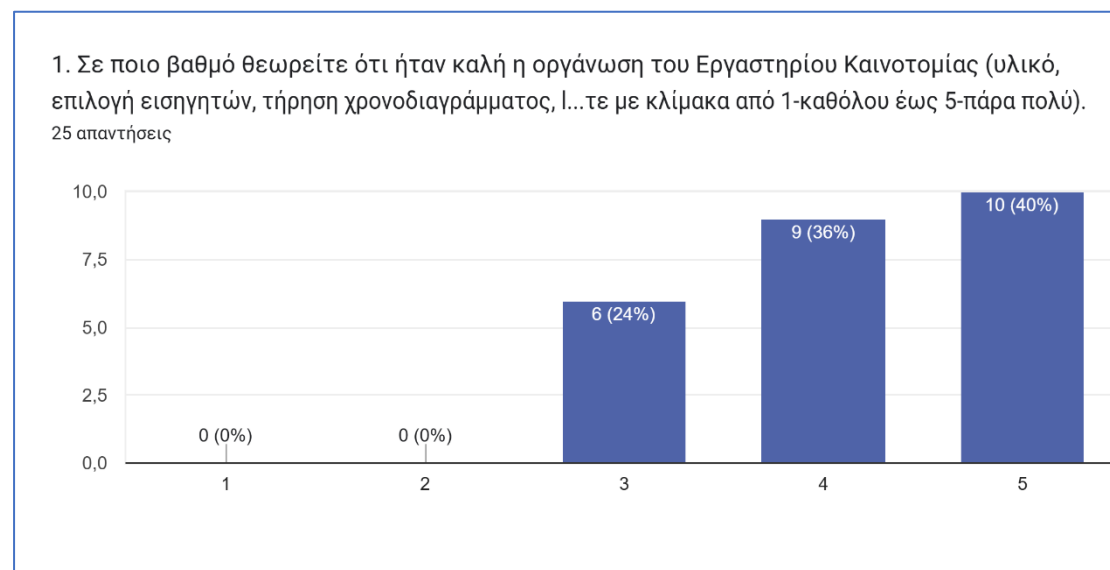
5. Σε ποιο βαθμό συνεισέφερε ο Εισηγητής σας ώστε να αισθανθείτε άνετα και να συμμετέχετε ενεργά στη συζήτηση και στις δραστηριότητες τη...τε με κλίμακα από 1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ).
25 απαντήσεις



Συνοπτικά, για την αξιολόγηση των Εισηγητών του Εργαστηρίου Καινοτομίας:

- **Άριστη Επιστημονική Κατάρτιση:** Η επιστημονική/επαγγελματική κατάρτιση των εισηγητών βαθμολογήθηκε με **τον υψηλότερο δυνατό μέσο όρο (Μέση Τιμή: 4.8/5)**, υποδεικνύοντας την πλήρη αναγνώριση της εξειδίκευσής τους στο αντικείμενο.
- **Αποτελεσματική Μετάδοση Γνώσης:** Ο τρόπος παρουσίασης και η ικανότητα μετάδοσης της γνώσης κρίθηκαν ως εξαιρετικά αποτελεσματικά (**Μέση Τιμή: 4.6/5**), συμβάλλοντας καθοριστικά στη σαφήνεια και την κατανόηση των σύνθετων εννοιών.
- **Προώθηση Διαλόγου & Συμμετοχής:** Οι εισηγητές πέτυχαν να δημιουργήσουν ένα συνεργατικό και διαδραστικό περιβάλλον και να ενθαρρύνουν τον ανοιχτό διάλογο και την ενεργή συμμετοχή (**Μέση Τιμή: 4.8/5**), ενισχύοντας την πρακτική εφαρμογή της γνώσης.

3^ο Μέρος: Αξιολόγηση της οργάνωσης του Εργαστηρίου Καινοτομίας και ανάδειξη προτάσεων βελτίωσης



Η αξιολόγηση της οργάνωσης του Εργαστηρίου Καινοτομίας έδειξε πολύ υψηλό επίπεδο ικανοποίησης, ενώ παράλληλα διατυπώθηκαν συγκεκριμένες προτάσεις για περαιτέρω βελτίωση.

- Η **συνολική οργάνωση** του Εργαστηρίου βαθμολογήθηκε ως **πολύ καλή** (Μέση Τιμή: 4.4/5), υποδηλώνοντας την ομαλή ροή και διαχείριση της εκδήλωσης.
- Οι **υλικοτεχνικές συνθήκες** (χώρος, εξοπλισμός, τεχνική υποστήριξη) κρίθηκαν ως **πολύ καλές** (Μέση Τιμή:4.1/5), συμβάλλοντας σε ένα παραγωγικό και άνετο περιβάλλον μάθησης.

Βασικές Προτάσεις Βελτίωσης

- **Αύξηση του Χρόνου Εφαρμογής:** Ζητήθηκε η αύξηση της διάρκειας του Εργαστηρίου ή η αναδιάρθρωση του χρόνου, ώστε να δοθεί περισσότερος χρόνος για την εκτέλεση πρακτικών ασκήσεων και μελέτη εφαρμογής (*case studies*).
- **Υποστήριξη Follow-up και Δικτύωσης:** Προτάθηκε η ανάπτυξη ενός πλαισίου συνέχεια μετά την ολοκλήρωση του Εργαστηρίου (π.χ. online κοινότητα, forum ανταλλαγής) για τη διατήρηση της δικτύωσης και την υποστήριξη της εφαρμογής των γνώσεων.
- **Πρόσθετο Υλικό για Αυτο-εκπαίδευση:** Τονίστηκε η ανάγκη για επιπλέον υλικό (π.χ., λίστα συνδέσμων, βιβλιογραφία, εργαλεία) που θα επιτρέπει στους συμμετέχοντες την αυτο-εκπαίδευση και την περαιτέρω εμβάθυνση στα θέματα μετά το πέρας του Εργαστηρίου.

Γενικά Συμπεράσματα και Αποτίμηση

Η αξιολόγηση του Εργαστηρίου Καινοτομίας από τους συμμετέχοντες ολοκληρώθηκε με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα, αναδεικνύοντας την επιτυχή εκπόνηση του προγράμματος και την υψηλή ικανοποίηση του κοινού-στόχου.

- **Εξαιρετική Απόδοση Εισηγητών και Οργάνωσης:** Οι εισηγητές έλαβαν μέγιστες βαθμολογίες για την εξειδίκευσή τους και την ικανότητα μετάδοσης, ενώ η συνολική οργάνωση του Εργαστηρίου αξιολογήθηκε ως άριστη.
- **Υψηλή Σχετικότητα Περιεχομένου:** Το περιεχόμενο κρίθηκε ως εξαιρετικά επίκαιρο, χρήσιμο και άμεσα εφαρμόσιμο στο πλαίσιο του Δημόσιου Τομέα, δικαιολογώντας πλήρως τον σκοπό του Ε.Κ.
- **Ανάγκη για Περαιτέρω Πρακτική Εφαρμογή:** Η κύρια πρόταση βελτίωσης αφορά στην αύξηση της διάρκειας του Εργαστηρίου ή του χρόνου που αφιερώνεται σε πρακτικές ασκήσεις και στη δημιουργία ενός πλαισίου follow-up/δικτύωσης για υποστήριξη μετά την ολοκλήρωση.

Τα ευρήματα αυτά θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για τον σχεδιασμό μελλοντικών Εργαστηρίων Καινοτομίας, με έμφαση στην επέκταση της πρακτικής εξάσκησης και τη διατήρηση της επαφής με τους συμμετέχοντες.

5.2 Το αποτέλεσμα του Εργαστηρίου

Το Εργαστήριο Καινοτομίας (Ε.Κ.) λειτούργησε ως μια **κρίσιμη δοκιμαστική φάση** για την εργαλειοθήκη «*Innovation Booster*» του ΟΟΣΑ, παράγοντας απτά αποτελέσματα και ουσιαστική ανατροφοδότηση.

Τα πολλαπλά οφέλη και οι άμεσες επιπτώσεις του Εργαστηρίου συνοψίζονται ως εξής:

- **Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Καινοτομίας:** Οι συμμετέχοντες απέκτησαν δεξιότητες πρακτικής εφαρμογής της καινοτομίας, χρησιμοποίησαν καινοτόμα εργαλεία και εργάστηκαν με καινοτομικές τεχνικές σκέψεις, ενισχύοντας την ικανότητά τους να διαχειρίζονται διοικητικές προκλήσεις.
- **Πλούσια Ανατροφοδότηση για τη Βελτίωση Εργαλείων:** Συλλέχθηκαν σημαντικές ποιοτικές και ποσοτικές παρατηρήσεις για τη βελτίωση της υπό ανάπτυξη εργαλειοθήκης, αναδεικνύοντας την αξία των στελεχών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στην ανάπτυξη και επικύρωση διεθνών εργαλείων.
- **Ενίσχυση Διεθνούς Συνεργασίας και Δικτύωση:** Το εργαστήριο προώθησε τη δικτύωση και την ανταλλαγή καλών πρακτικών μεταξύ στελεχών και τους έφερε πιο κοντά στις πρακτικές ενός διεθνή φορέα καινοτομίας. Η ελληνική δημόσια διοίκηση συμμετέχει με πρωτοπόρο τρόπο στις προκλήσεις για τη διοικητική καινοτομία, μέσα από τη στενή συνεργασία με τον ΟΟΣΑ και άλλους διεθνείς φορείς.
- **Διάδοση Κουλτούρας Καινοτομίας:** Επιτεύχθηκε η διάδοση κουλτούρας καινοτομίας, ενθαρρύνοντας τα στελέχη να υιοθετήσουν μία πιο δομημένη και συστηματική προσέγγιση στην επίλυση προβλημάτων.

Ο ρόλος του Εργαστηρίου υπήρξε επίσης καθοριστικός για την εξέλιξη του διεθνούς έργου, με τα αποτελέσματα να οδηγούν σε συγκεκριμένα παραδοτέα και ενέργειες αναδιαμόρφωσης:

- **Παραδοτέα προς τον ΟΟΣΑ:** Με βάση το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο που χορηγήθηκε από την ομάδα του Παρατηρητηρίου Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα (OPSI) του ΟΟΣΑ, οι παρατηρήσεις και τα ευρήματα του Εργαστηρίου οδήγησαν στην παραγωγή και **υποβολή 4 αρχικών παραδοτέων, ένα για κάθε ομάδα** (τα οποία παρατίθενται αναλυτικά στο Παράρτημα). Τα παραδοτέα αυτά επικύρωσαν την **αρχική σχεδίαση** της εργαλειοθήκης και επισήμαναν σημεία προς βελτίωση με πληθώρα σχολίων και παρατηρήσεων.
- **Αξιοποίηση Παρατηρήσεων για Αναδιαμόρφωση:** Οι **ουσιαστικές παρατηρήσεις** που αναδείχθηκαν τόσο από την επίσημη αξιολόγηση όσο και από τις πρακτική διαδικασία του Εργαστηρίου και τη συμπλήρωση των καμβάδων, θα συμβάλουν ενεργά στην **αναδιαμόρφωση της εργαλειοθήκης Innovation Booster**.

Συγκεκριμένα, η ανατροφοδότηση για τη σαφήνεια και τη χρησιμότητα των εργαλείων θα διασφαλίσει ότι η τελική εργαλειοθήκη θα είναι πιο λειτουργική, πολιτισμικά ευαίσθητη και αποτελεσματική για τον ευρύ δημόσιο τομέα διεθνώς.

Συνεπώς, το Εργαστήριο Καινοτομίας αποτέλεσε όχι μόνο μια επιτυχημένη εκπαιδευτική δράση, αλλά και ένα πολύτιμο βήμα επικύρωσης που διασφαλίζει την ποιότητα και την πρακτική αξία του υπό ανάπτυξη διεθνούς εργαλείου.

5.3 Δεύτερο μέρος Εργαστηρίου Καινοτομίας (Σεπτέμβριος 2025)

Την Τρίτη 16 Σεπτεμβρίου 2025 πραγματοποιήθηκε με επιτυχία το **2^ο Εργαστήριο Καινοτομίας** για την εργαλειοθήκη *“Innovation Booster”* με τίτλο **«Καινοτομία σε μορφή πρωτοτύπου: Δοκιμή και ανατροφοδότηση από την εργαλειοθήκη OECD Innovation Booster για την επίλυση προκλήσεων της δημόσιας διοίκησης»** το οποίο διοργανώθηκε από το Τμήμα Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών, σε συνεργασία με το Παρατηρητήριο Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του Ο.Ο.Σ.Α. (OPSI/OECD) και το Ινστιτούτο Τεκμηρίωσης, Έρευνας και Καινοτομίας (ΙΤΕΚ) του ΕΚΔΔΑ. Η δράση εντάχθηκε στο πλαίσιο της συμμετοχής του Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών, ως του εθνικού φορέα σχεδιασμού στρατηγικής για την καινοτομία στον δημόσιο τομέα της Ελλάδας, στο Δίκτυο NCP του OPSI/OECD και ειδικότερα του Working Group *“Innovation in Public Services”*.

Το 2^ο Εργαστήριο Καινοτομίας δρομολογήθηκε καθώς η εργαλειοθήκη Innovation Booster -στο διάστημα που μεσολάβησε - **εμπλουτίστηκε με νέα εργαλεία** τα οποία συμφωνήθηκε με την ομάδα OPSI/OECD να δοκιμαστούν σε ένα νέο εργαστήριο καινοτομίας.

Εργασίες Εργαστηρίου

Στο Εργαστήριο Καινοτομίας συμμετείχαν συνολικά **41 επιλεγμένα στελέχη της ελληνικής δημόσιας διοίκησης**, τα οποία οργανώθηκαν σε **δύο μεγάλες κατηγορίες: η πρώτη αποτελούνταν από έμπειρες ομάδες ενώ η δεύτερη από νέους προωθώντας με αυτό τον τρόπο την παρατήρηση και την αναζήτηση ευρημάτων βάσει εμπειρίας**. Κάθε κατηγορία οργανώθηκε σε τέσσερις επιμέρους ομάδες, δημιουργώντας έτσι ένα πολυεπίπεδο εργασιακό περιβάλλον που ενίσχυσε την ανταλλαγή εμπειριών, τη συνεργασία και την παραγωγή καινοτόμων ιδεών.

Στο πλαίσιο του Εργαστηρίου Καινοτομίας, οι συμμετέχοντες εργάστηκαν μεθοδικά πάνω σε μια ολοκληρωμένη διαδικασία κατανόησης, ανάλυσης και επανασχεδιασμού διοικητικών διαδικασιών. Αξιοποίησαν εργαλεία που παρέχονται από την εργαλειοθήκη, τα οποία εντάσσονται στις αρχές του *service design*, με στόχο την ανάδειξη καινοτόμων προσεγγίσεων στον δημόσιο τομέα.

Ειδικότερα, η **μεθοδολογία του εργαστηρίου** περιλάμβανε:

- Χαρτογράφηση εμπλεκόμενων και κύριων χρηστών μέσω εργαλείων όπως Stakeholder Maps και User Characteristics,
- Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης με τη χρήση ερευνητικών εργαλείων,
- Διατύπωση του προβλήματος και αποσαφήνιση των βασικών προκλήσεων,
- Σχεδιασμό πιθανών λύσεων βασισμένων σε καινοτόμες ιδέες,
- Δοκιμή και αξιολόγηση των προτεινόμενων λύσεων μέσα από πρωτότυπα,
- Αφήγηση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων με δομημένο τρόπο.

Η δομή του Εργαστηρίου βασίστηκε σε ασκήσεις που υλοποιήθηκαν από τις **8 διαφορετικές ομάδες συμμετεχόντων, με τη χρήση 16 πλέον διαφορετικών καμβάδων**, οι οποίες κλήθηκαν να ακολουθήσουν εναλλακτικές διαδρομές και εργαλεία για την αντιμετώπιση του εκάστοτε προβλήματος/πρόκλησης που οι ίδιοι είχαν ορίσει. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, οι συμμετέχοντες ανέπτυξαν δεξιότητες δημιουργικότητας, ομαδικότητας, ηγεσίας και επίλυσης προβλημάτων.

Οι εργασίες του εργαστηρίου ξεκίνησαν με τον χαιρετισμό από τον **Πρόεδρο του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ), κ. Βασίλειο Ξεαρχο**, ο οποίος παρουσίασε τον ρόλο του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. και τη σημασία του ως πυλώνα εκπαίδευσης και κατάρτισης των στελεχών της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξης της καινοτομίας στον δημόσιο τομέα. Το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. έχει ένα στρατηγικό ρόλο ο οποίος αποτυπώνεται σε διεθνείς συνεργασίες όπως αυτή με τον ΟΟΣΑ και το Παρατηρητήριο Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα. Το ΕΚΔΔΑ μέσα από τους πόρους του, υποστηρίζει έμπρακτα την πιλοτική δοκιμή και αξιολόγηση καινοτόμων εργαλείων, όπως η ψηφιακή εργαλειοθήκη *Innovation Booster*, τα οποία συμβάλλουν ουσιαστικά στον εκσυγχρονισμό και τον ανασχεδιασμό διαδικασιών και υπηρεσιών του Δημοσίου. Παράλληλα, ανέδειξε τη σημασία της ενίσχυσης του οικοσυστήματος καινοτομίας στον δημόσιο τομέα, μέσα από τη συστηματική συμμετοχή και τη συνεχή επιμόρφωση των στελεχών.

Ακολούθησε παρουσίαση του κ. **Kenjiro Taniguchi**, εκπροσώπου του **Παρατηρητηρίου Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ (OPSI/OECD)** ο οποίος παρουσίασε τον ρόλο στην υποστήριξη των κυβερνήσεων για την προώθηση της καινοτομίας στη Δημόσια Διοίκηση. Στην τοποθέτησή του, τόνισε την επιτακτική ανάγκη για καινοτομία στον δημόσιο τομέα, με ιδιαίτερη έμφαση στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και υπηρεσιών. Εν συνεχεία έγινε αναφορά σε παραδείγματα καινοτόμων υπηρεσιών που αφορούν στη δημόσια διοίκηση και αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του Working Group "*Innovation in Public Services*" από χώρες-μέλη του ΟΟΣΑ. Η παρουσίασή του ολοκληρώθηκε με μια συνοπτική περιγραφή της ψηφιακής εργαλειοθήκης *Innovation Booster* και των εργαλείων που αυτή περιλαμβάνει, και την ανακοίνωση για την επίσημη παρουσίαση της εργαλειοθήκης η οποία έχει προγραμματιστεί για τις 25 Σεπτεμβρίου.

Τον κεντρικό συντονισμό του Εργαστηρίου είχε ο κ. Χρήστος Κοκκάλας, Προϊστάμενος του Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών του ΥΠΕΣ, ενώ την οργάνωση του εργαστηρίου ανέλαβαν στελέχη του ΙΤΕΚ.

Εισηγητές του εργαστηρίου ήταν ο κ. Λεωνίδας Ανθόπουλος και κα Σοφία Αθανασοπούλου, οι οποίοι αφενός μετέφεραν την εξειδικευμένη γνώση και την εμπειρία τους στους συμμετέχοντες, αφετέρου έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στην εμπύχωση και καθοδήγηση των ομάδων.

Ανθρωπογεωγραφία του Εργαστηρίου

Η ποικιλόμορφη σύνθεση των **41 συμμετεχόντων**, με εκπροσώπους/ομάδες από την Τοπική Αυτοδιοίκηση (44%), την Κεντρική Διοίκηση (40%), Ανεξάρτητες Αρχές (16%), εκ των οποίων προϊστάμενοι οργανικών μονάδων (37%) και μέλη του Δικτύου Καινοτομίας (55%), ανέδειξε τον έντονα διατομεακό και διαλειτουργικό χαρακτήρα του εργαστηρίου. Η σύνθεση αυτή λειτούργησε καταλυτικά στην ανάπτυξη ουσιαστικής συνεργασίας εντός των ομάδων, διευκολύνοντας την ανταλλαγή γνώσεων, εμπειριών και διαφορετικών οπτικών.

Κύρια Αποτελέσματα του Εργαστηρίου

- Η διάδοση καινοτόμων προσεγγίσεων και εργαλείων στη δημόσια διοίκηση,
- Η εξοικείωση των στελεχών με έννοιες όπως ο χρηστοκεντρικός σχεδιασμός, η συνεργατική καινοτομία και ο πειραματισμός,
- Η δομημένη συλλογή ανατροφοδότησης σχετικά με την πρακτική αξία και ευχρηστία της εργαλειοθήκης *Innovation Booster*, ώστε να δημοσιευτεί εντός του 2025 η παγκόσμια πρωτοβουλία στην οποία συμμετέχει η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και το ΕΚΔΔΑ

Με τη συμμετοχή τους, τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης όχι μόνο συνέβαλαν με την εμπειρία και τη γνώση τους στη διαμόρφωση του περιεχομένου της εργαλειοθήκης, αλλά και δοκίμασαν εργαλεία που μπορούν να αξιοποιηθούν άμεσα στην καθημερινή τους εργασία, προσφέροντας ουσιαστική υποστήριξη στην αντιμετώπιση προκλήσεων και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1.Ατζέντα Εργαστηρίου Καινοτομίας

Πρωτοτυποποίηση & Συν-ανάπτυξη Περιεχομένου της πρωτότυπης εφαρμογής Innovation Booster του Παρατηρητηρίου Καινοτομίας Δημόσιου Τομέα του ΟΟΣΑ
(OECD Observatory of Public Sector Innovation)

10 Ιουλίου 2025

■ Τόπος: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α)

Συντονισμός Εργαστηρίου: Χρήστος Κοκκάλας, Προϊστάμενος Τμήματος Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών.

08:30 – 09:00

Προσέλευση – Εγγραφές

09:00 – 09:15

Καλωσόρισμα –Ολομέλεια Έναρξη Εργασιών

➤ **Παρουσίαση από OPSI/OECD**

- Η καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες

➤ **Παρουσίαση από Τμήμα Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών - Συντονιστής Εργαστηρίου**

- Παρουσίαση σκοπού, στόχων και τρόπου εργασίας του Εργαστηρίου.
- Εισαγωγή στη συνεργασία με το OPSI/OECD και το πλαίσιο ανάπτυξης του εργαλείου **Innovation Booster**.

09:15-09:45

Μέρος 1- Ολομέλεια

➤ **Εισαγωγή και γνωριμία της ψηφιακής εργαλειοθήκης “Innovation**

Booster'

- Περιεχόμενο και στόχοι ψηφιακής εργαλειοθήκης «*Innovation Booster*».
- Στάδια της καινοτομικής παρέμβασης.
- Επισκόπηση της μεθοδολογίας και των υποστηρικτικών καινοτόμων εργαλείων.

09:45 – 10:00 Διάλειμμα

10:00-12:00

Μέρος 2- Breakout Sessions

- **Design sprint: Αξιολόγηση περιεχομένου και εργαλείων της ψηφιακής εργαλειοθήκης «*Innovation Booster*».**

- **Breakout Session 2.1 (10:00-10:40)**

Ροή ανασχεδιασμού δημόσιων υπηρεσιών. Εργαλείο: Άσκηση ταξινόμησης με κάρτες.

- **Breakout Session 2.2 (10:40 – 11:20)**

Κατανόηση χρηστών. Εργαλεία: Χαρτογράφηση συναλλασσόμενων και Χαρακτηριστικών χρηστών.

- **Breakout Session 2.3 (11:20 – 12:00)**

Σχεδιασμός έρευνας, χρήση ημιδομημένης συνέντευξης και συλλογή δεδομένων στην ανθρωποκεντρική έρευνα, Εργαλεία: Σχεδιασμός Ανακάλυψης, Οδηγός συνέντευξης.

Αναδιατύπωση της πρόκλησης, σχεδιασμός personas, σχεδιασμός canva

12:00– 12:15 Διάλειμμα

Μέρος 3- Breakout Sessions

- **Design sprint: Συν-σχεδιασμός βελτιώσεων Ψηφιακής Εργαλειοθήκης «*Innovation Booster*».**

- **Breakout Session 3.1 (12:15 – 13:00)**

Ανάπτυξη εργαλείων και επεξεργασία περιεχομένου εργαλείων (Canvas Σχεδιασμού της Εξερεύνησης, Οδηγός Έρευνας, Canvas Αναδιατύπωσης Προκλήσεων κλπ.)

- **Breakout Session 3.2 (13:00 – 13:45)**

Καταγραφή και επεξεργασία παραδειγμάτων και μελετών περίπτωσης για καινοτόμες προσεγγίσεις στον ανασχεδιασμό δημόσιων υπηρεσιών.

- **Breakout Session 3.3 (13:45 – 14:30)**

Σύνθεση των δεδομένων και ανατροφοδότηση.

14:30-14:45 Διάλλειμα


14:45 – 15:30

Μέρος 4- Ολομέλεια – Επόμενα Βήματα


- Συνοπτική ανασκόπηση εργασιών,
- Βασικά σημεία αξιολόγησης και ανατροφοδότηση της ψηφιακής εργαλειοθήκης
- Κατευθύνσεις διαμόρφωσης παραδοτέου αξιολόγησης της πιλοτικής δοκιμής της ψηφιακής εργαλειοθήκης «*Innovation Booster*».

2.Ροή Εργασιών Εργαστηρίου


Χρονική Περίοδος	Θεματική Ενότητα	
09:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <p>Καλωσόρισμα - Έναρξη Εργασιών</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 09:10 – 09:20 Παρουσίαση από OPSI OECD <ul style="list-style-type: none"> • Η καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες ➤ 09: 20 – 09 : 30 Χαιρετισμός Πρόεδρος ΕΚΔΔΑ <ul style="list-style-type: none"> • Ρόλος του ΕΚΔΔΑ στην προώθηση της κουλτούρας καινοτομίας στον δημόσιο τομέα. 	
09:30-09:40	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <ul style="list-style-type: none"> ➤ Εισαγωγή στο πρόγραμμα δοκιμής της ψηφιακής εργαλειοθήκης <i>“Innovation Booster”</i> 	<p>Συντονιστής</p> <p>Παρουσίαση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόγραμμα εργασιών ημέρας • Περιεχόμενο και στόχοι ψηφιακής εργαλειοθήκης <i>«Innovation Booster»</i>. • Στάδια της καινοτομικής παρέμβασης. • Επισκόπηση της μεθοδολογίας και των υποστηρικτικών καινοτόμων εργαλείων.
09:40-12:20	<p>Μέρος 2: Breakout Sessions</p> <p>Design sprint: Αξιολόγηση περιεχομένου και εργαλείων της ψηφιακής εργαλειοθήκης «Innovation Booster».</p>	
Breakout Session 2.1 (09:40-10:40)	<p>09:40 – 09:50</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <p>Εισαγωγή στην άσκηση της ταξινόμησης καρτών</p>	Συντονιστής

<p>Ροή ανασχεδιασμού δημόσιων υπηρεσιών. Εργαλείο:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Άσκηση ταξινόμησης με κάρτες. 	<p>09:50 – 10:20</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Εργασία ατομική και μετά σε ομάδες ➤ Τα πρώτα 5 λεπτά κάθε άτομο συμπληρώνει τη δική του σειρά κατάταξης στο πρότυπο. ➤ Τα επόμενα 25 λεπτά κάθε ομάδα συζητά για να συμπληρώσει το Card Sorting Canvas. 	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βήματα όπου η ομάδα διστάζει, διαφωνεί ή δυσκολεύεται να ερμηνεύσει. • Βήματα που τοποθετούνται γρήγορα και ομόφωνα.
	<p>10:20-10:40</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <p>Κάθε ομάδα θα έχει 5 λεπτά για να μοιραστεί τα αποτελέσματά της και να προτείνει αλλαγές.</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p> <u>Ενθαρρύνουν την ανοιχτή ακρόαση από όλους τους συμμετέχοντες.</u></p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρατηρήσεις σχετικά με τη σειρά των καρτών από όλες τις ομάδες. • Συλλογιστική για τις προτάσεις όσον αφορά τη σειρά κατάταξης από τις ομάδες.
<p>Breakout Session 2.2 (10:40 – 11:20)</p> <p>Κατανόηση βημάτων διαδικασίας του πρωτοτύπου της εργαλειοθήκης</p>	<p>10:40 – 10:50</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <p>Παρουσίαση της σειράς ταξινόμησης που προτείνει ο ΟΟΣΑ</p>	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση ερωτήσεων</p>
	<p>10:50 – 11:00</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Εργασία σε ομάδες <p>Τα μέλη της ομάδας:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συζητούν τις διαφορές μεταξύ της ακολουθίας τους και του ΟΟΣΑ. • Η ομάδα στοχάζεται πάνω σε: Σαφήνεια και συνάφεια λεξιλογίου. Πολιτισμική προσαρμογή της γλώσσας (θα την ερμήνευαν με σαφήνεια οι 	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p> <u>Ενθαρρύνουν τα μέλη της ομάδας να συνεργαστούν στο εργαλείο Card Sorting Canvas.</u></p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βασικές διαφορές μεταξύ της σειράς κατάταξης της ομάδας και της πρότασης του ΟΟΣΑ

	<p>επαγγελματίες του δημόσιου τομέα;).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα μέλη της ομάδας παροτρύνονται για προτάσεις βελτίωσης των καρτών. • Συμπληρώνεται το εργαλείο Card Sorting Canvas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ανατροφοδότηση εάν η ορολογία και η δομή των καρτών δημιουργεί σύγχυση και απαιτείται περαιτέρω σαφήνεια ή προτείνονται αλλαγές. Αποτυπώστε τις προτάσεις βελτίωσης.
	<p>11:00 – 11:20</p> <p>❖ Ολομέλεια</p> <p>4 ομάδες / 5 λεπτά παρουσίαση</p> <p>Οι ομάδες χρησιμοποιούν το Card Sorting Canvas και:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσιάζουν βασικές διαφορές/ομοιότητες στην αλληλουχία. • Ανατροφοδότηση σχετικά με τη γλώσσα: ποιοι όροι λειτούργησαν, ποιοι όχι. 	<p>Συντονιστής</p> <p>Προσκαλεί τις ομάδες να παρουσιάσουν το Card Sorting Canvas</p> <p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p>Καταγράφουν στο Ε.Α. όλα τα σχόλια που γίνονται σχετικά με το λεξιλόγιο και τη δομή .</p>
<p>Breakout Session 2.3 (11:20 – 12:20)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατανόηση προκλήσεων και χρηστών. Εργαλεία Discovery Planning Canvas και Οδηγός Συνέντευξης 	<p>11:20 – 11:30</p> <p>❖ Ολομέλεια</p> <p>Κάθε ομάδα θα λάβει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ένα αντίγραφο κάθε καμβά • Ένα αντίγραφο της διαδικασίας έκδοσης άδειας κυκλοφορίας • Δύο αντίγραφα κάθε εντύπου οδηγιών (για ευκολότερη διαβούλευση) 	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση Discovery Planning Canvas & Interview Guide και Οδηγιών</p> <p>Παρουσίαση Διαδικασίας έκδοσης άδειας κυκλοφορίας</p> <p>Μοιράζεται το υλικό από την Ομάδα Υποστήριξης.</p>
	<p>11:30 – 11:45</p> <p>❖ Εργασία σε ομάδες με το εργαλείο Discovery Planning Canvas στη διαδικασία: Έκδοση άδειας κυκλοφορίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι συμμετέχοντες εστιάζουν στην ανίχνευση σε βάθος της πρόκλησης. 	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εάν οι συμμετέχοντες ακολουθούν τις οδηγίες βήμα προς βήμα • Τυχόν δυσκολίες στην κατανόηση ή την ολοκλήρωση του Discovery Planning Canvas.
	<p>11:45 – 11:50</p> <p>❖ Ολομέλεια</p>	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση</p>

	<p>Μετάβαση στο εργαλείο “Interview Guide”</p>	<p>Παρουσιάζει το εργαλείο “Interview Guide” και τις οδηγίες του, εξηγώντας τον σκοπό και τα βήματα της επόμενης δραστηριότητας.</p>
	<p>11:50 – 12:05</p> <p>❖ Εργασία σε ομάδες στη διαδικασία: Έκδοση άδειας κυκλοφορίας</p> <p>Οι συμμετέχοντες θα συμπληρώσουν το εργαλείο “Interview Guide”, βασισμένοι στη διαδικασία της άδειας κυκλοφορίας.</p> <p>Θα πρέπει να προσδιορίσουν τι δεν γνωρίζουν (θεματική) για τον χρήστη/χρήστες της υπηρεσίας που παρέχουν και τι θα ήθελαν να γνωρίζουν για αυτούς.</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πόσο καλά οι συμμετέχοντες κατανοούν και ακολουθούν τα βήματα. • Την πρακτικότητα της ολοκλήρωσης του «Interview Guide» όπως έχει σχεδιαστεί
	<p>12:05 – 12: 07</p> <p>❖ Ολομέλεια</p> <p>Ανοικτή συζήτηση</p>	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση</p> <p>Ερωτήματα</p>
	<p>12:07 - 12:25</p> <p>❖ Εργασία σε ομάδες</p> <p>Χρήση προτύπου: D.P.C. and I.G. tools to improve</p> <p>4 ομάδες / 2 λεπτά</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p> Tip! Ενθαρρύνουν τη συμπλήρωση του προτύπου D.P.C. and I.G. to improve.</p> <p>✓ Αποτυπώνουν στο Ε.Α. ανατροφοδότηση από τις παρουσιάσεις των ομάδων.</p>
<p>12:25-12:35</p> <p>Διάλειμμα</p>		
<p>12:35 – 14:40</p>	<p>Μέρος 3 . Breakout Sessions</p>	

Design sprint: Συν-σχεδιασμός βελτιώσεων βάσει δεδομένων από τα εργαλεία της Ψηφιακής Εργαλειοθήκης «Innovation Booster».		
Breakout Session 3.1 (12:35 – 13:30) ✓ Αναδιατύπωση της πρόκλησης. Εργαλεία: Σχεδιασμός Persona και Canva. ✓ Αναδιατύπωση προβλήματος	12:35 – 12:40 ❖ Ολομέλεια Κάθε ομάδα λαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> • Ένα αντίγραφο από κάθε canvas, • Δύο αντίγραφα από τις οδηγίες. 	Συντονιστής Ε.Κ. Παρουσίαση Παρουσιάζει τα εργαλεία Persona and Problem Redefining Canvas με τις οδηγίες τους. Επικέντρωση στην άσκηση Persona. Μοιράζεται το υλικό από την Ομάδα Υποστήριξης.
	12:40 – 12:55 ❖ Εργασία σε ομάδες στην άσκηση Persona Canvas . Εφαρμόζονται οι οδηγίες.	Εισηγητές/Facilitators Αποτυπώνουν στο Ε.Α.: <ul style="list-style-type: none"> • Πόσο καλά οι συμμετέχοντες κατανοούν και ακολουθούν τα βήματα του Persona Canva. • Την πρακτικότητα της ολοκλήρωσης του Persona Canva όπως έχει σχεδιαστεί.
	12:55 – 13:00 ❖ Ολομέλεια	Συντονιστής Ε.Κ. Παρουσίαση Παρουσιάζει το Problem Redefining Canvas με τις οδηγίες.
	13:00 – 13:15 ❖ Εργασία σε ομάδες στην άσκηση Problem Redefining Canvas σύμφωνα με τις οδηγίες.	Εισηγητές/Facilitators Θα καταγράψουν στο Ε.Α.: <ul style="list-style-type: none"> • Πόσο καλά οι συμμετέχοντες κατανοούν και ακολουθούν τα βήματα του Problem Redefining. • Την πρακτικότητα της ολοκλήρωσης του εργαλείου Problem Redefining όπως έχει σχεδιαστεί.

	<p>13:15 – 13:17</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <p>Ανοικτή συζήτηση</p>	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση</p> <p>Ερωτήματα</p>
	<p>13:17-13:30</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Εργασία σε ομάδες: Συζήτηση επί των ερωτήσεων. <p>Χρήση προτύπου: Persona and Re-defining Canvas tools to improve</p> <p>4 ομάδες / 2 λεπτά</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p> Βοηθούν στη συμπλήρωση του προτύπου Persona and Re-defining Canvas tools to improve</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αποτυπώνουν στο Ε.Α. ανατροφοδότηση από τις παρουσιάσεις των ομάδων.
<p>Breakout Session 3.2 (13:30 – 14:00)</p> <p>Σχεδιάζοντας τη διαδρομή του Χρήστη. Εργαλεία: Tomorrow's Journey</p>	<p>13:30 – 13:35</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια <p>Κάθε ομάδα λαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ένα αντίγραφο από το Tomorrow's Journey canvas, • Δύο αντίγραφα από τις οδηγίες. 	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση</p> <p>Εργαλείο Tomorrow's Journey Canvas με τις οδηγίες.</p> <p>Μοιράζεται το υλικό από την Ομάδα Υποστήριξης.</p>
	<p>13:35 – 14:00</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Εργασία σε ομάδες: Άσκηση με το εργαλείο Tomorrow's Journey Canvas. <p>Εφαρμόζονται οι οδηγίες.</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πόσο καλά οι συμμετέχοντες κατανοούν και ακολουθούν τα βήματα του εργαλείου Tomorrow's Journey Canvas. • Την πρακτικότητα της ολοκλήρωσης του Tomorrow's Journey Canvas όπως έχει σχεδιαστεί.
<p>Breakout Session 3.3 (14:00 – 14:40)</p>	<p>14:00 – 14:05</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ολομέλεια 	<p>Συντονιστής Ε.Κ.</p> <p>Παρουσίαση</p> <p>Οργάνωση τελικών παρουσιάσεων</p>

Σύνθεση των δεδομένων και ανατροφοδότηση.	<p>14:05 – 14:20</p> <p>❖ Εργασία σε ομάδες: Προετοιμασία παρουσίασης για Discovery Planning Canvas, Persona και Tomorrow’s Journey .</p> <p>Χρήση προτύπου: Tomorrow’s Journey Canvas to improve</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p> Υποστηρίζουν την οργάνωση και προετοιμασία παρουσιάσεων από τις ομάδες τους.</p> <p>Ορίζουν ένα άτομο να βοηθήσει.</p> <p>Μεριμνούν για το χρόνο παρουσίασης.</p>
	<p>14:20 – 14:40</p> <p>❖ Ολομέλεια</p> <p>Παρουσιάσεις από Ομάδες</p>	<p>Εισηγητές/Facilitators</p> <p>Αποτυπώνουν στο Ε.Α.</p> <p>α) Με ποιόν τρόπο οι συμμετέχοντες χρησιμοποίησαν το Tomorrow’s Journey Canvas για τη σύνθεση δεδομένων από την προηγούμενη άσκηση</p> <p>β) Τι νέο πρέπει να προστεθεί στο εργαλείο Tomorrow’s Journey Canvas</p>
<p>14:40-15:00</p> <p>Διάλειμμα</p>		
<p>15:00 – 15:30</p>	<p>Ολομέλεια – Επόμενα Βήματα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνοπτική ανασκόπηση εργασιών, • Βασικά σημεία αξιολόγησης και ανατροφοδότηση της ψηφιακής εργαλειοθήκης • Κατευθύνσεις διαμόρφωσης παραδοτέου αξιολόγησης της πιλοτικής δοκιμής της ψηφιακής εργαλειοθήκης «<i>Innovation Booster</i>». 	

3. Παραδοτέα προς τον ΟΟΣΑ

1. Facilitator: Athanasopoulou Sofia

Feedback Sheet – IB Test Greece

The feedback sheet is designed to collect qualitative input to improve the Innovation Booster tool. Its main objective is to gather feedback on the content and structure, including:

- (1) the name, question, and description of the overall Booster structure; and
- (2) the canvas, its description, step-by-step instructions (*recipe*), and tips for each booster page.

The format is simple and flexible to allow participants to provide open-ended feedback. This approach enables countries to co-develop the tool.

Group information

Number of people in the group: 9

Public services areas:

1. Social Welfare and Community Services (Municipality of Karystos)
2. Customs and Border Control Services (Independent Public Revenue Authority)
3. Transport and Communications Management (Region of Attica)
4. Public Administration Research and Innovation (National Centre for Public Administration - Institute for Documentation, Research and Innovation)
5. Human Resources Planning and Development (Region of Attica)
6. Information Technology and Data Protection (Communications Privacy Authority)
7. Municipal Governance and Advisory Services (Region of Epirus - Mayor's Support Advisor)
8. Strategic Planning and Policy Development (Independent Public Revenue Authority - Directorate of Strategic Planning)
9. Municipal Financial Management and Services (Municipality of Volos - Directorate of Financial Services)

Public service chosen: Ministry of Transport and Communications - issuing a copy of a car registration certificate.

Workshop 1 – Carding Sorting Exercise

Goal: Understand how users expect information and gather feedback in the wording used.

a) Were there cards that caused hesitation or debate?

- No hesitation observed 1–2 cards caused discussion
- Several cards led to extended debate Needed facilitator help to proceed

Notes (which cards? And for which reason):

There was no particular hesitation in choosing the order of placement of cards related to the redesign process. However, during the group discussion, group members reflected on the order of the cards "**Who are we designing for**" and "**What is happening now and why**". In particular, for the 'Who are we designing for' card, conflicting views were expressed as to its timing in the process, with some members advocating its inclusion as a first step and others advocating its placement in the fourth step.

The final sequence selected by the team for arranging the cards related to the process redesign was as follows:

"What challenge are we addressing" – The team considered it essential to begin by identifying the core problem to be addressed, emphasizing that a clear definition of the challenge is a necessary first step.

"What is happening now and why" – Next, focus was placed on examining the current situation and understanding its underlying causes, in order to identify needs that could guide the development of targeted solutions.

"What is the real challenge we need to solve" – In the third step, the problem is redefined based on insights gathered from the analysis of the present context.

"Who are we designing for" – The team then turned to identifying the end users or stakeholders for whom the redesigned process is intended.

"What ideas could address the challenge" – This stage involved generating potential solutions, evaluating their strengths and weaknesses, and selecting those with the most promising potential for implementation.

"Would the idea really work in the real world" – A pilot implementation of the selected solution was proposed in order to assess its feasibility under real-world conditions.

"How do we gain support for the new solution" – Finally, key stakeholders capable of supporting the initiative were identified, and efforts were directed toward securing their endorsement to ensure successful implementation and positive outcomes.

b) Feedback on vocabulary used in the cards:

- Language was clear and appropriate Some terms needed clarification
 Many terms were unclear or confusing No feedback given on vocabulary

Notes (specific words/terms that could be improved):

Examples of unclear terms or sections:

The terminology used in the titles of the cards did not effectively assist participants in understanding the meaning and purpose of each card. The explanatory descriptions provided on the cards were particularly helpful, as they offered the necessary context and clarification. Overall, the titles were considered insufficiently clear and, at times, potentially misleading regarding the intent of each stage.

Additionally, the team expressed the view that an extra card titled "Redesign of solution" should be included. This card would refer to the revision or optimization of the selected solution, based on insights gained from the pilot implementation and user feedback.

General observation:

There were differences in the order proposed by the OECD for the redesign of a process. The team believes that they need to know the real challenge first so that we can figure out who we are designing it for. They consider that a thorough analysis of the situation and the problem should be done first and then identify those involved. Also, the term "*Engage*" was not clear.

Workshop 2: Understanding the challenge and user (Tools: Discovery Planning Canvas & Interview Guide)

Discovery Planning Canvas

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Mostly followed, with minor improvisation
 Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges** Difficulty filling out one or more specific sections
 Difficulty filling one section Difficulty using the canvas structure Notes:

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

During the discussion, the need for further clarification of the term "who" as to whether it is the end-users or those who are asked to adapt the process within the public service was highlighted. In particular, the term 'user' refers both to the external end-user of the service (e.g. a citizen) and to the intermediate user, such as, for example, a public official. Also the when and where field, the group believes, should be defined in all fields of the canvas so that there is a timing at all stages.

Interview guide

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions **Mostly followed, with minor improvisation**
- Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges **Difficulty choosing the question themes**
- Difficulty articulating characteristics** Difficulty using the canvas structure

Notes:

This canvas tends to create more confusion than clarity within the overall sequence of canvases. Instead of supporting the flow and understanding of the process, it appears to disrupt it, making it more difficult for participants to follow and apply the intended methodology effectively.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**

Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

It was observed that the "Interview Guide" canvas posed considerable difficulty for the participants during its use. Initially, there was confusion regarding how the canvas should be completed, as the participants felt that the provided recipes did not offer sufficiently clear or instructive guidance. This led to doubts about the functionality of the tool and its practical usefulness in supporting the research process.

Furthermore, participants reported challenges in understanding the correspondence between the "Theme" and "Research Goals" fields, as the relationship between the two was not adequately explained or made clear through the accompanying instructions and examples. The examples included in the canvas were deemed insufficient, as they did not meaningfully contribute to the participants' understanding of the canvas's structure and purpose. As a result, there is a need to revise and improve these examples by incorporating clearer and more practically applicable cases.

It was also suggested that the inclusion of a case study could enhance the comprehensibility of the canvas, making its purpose and application clearer to users.

Workshop 3: Redefining the challenge (Tools: Persona & Problem Redefining Canvas) Persona

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

Yes, closely followed the instructions Mostly followed, with minor improvisation

Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

No major challenges

Difficulty choosing user profile

Difficulty in describing the actions

Difficulty using the canvas structure

Notes:

The task of capturing the user profile proved to be particularly challenging for the participants, who encountered significant difficulties in completing the relevant fields, such as "User Type," "Challenges," "Key Actions" and "improvements needed". Specifically, the field "Improvements Needed" was not clear, and participants were unsure about what exactly was expected to be filled in.

Their prior engagement with the other canvas—which involved a broader mapping of stakeholders and needs—appeared to hinder their ability to shift towards a more focused approach, which required the identification and detailed description of a single persona.

Specifically, participants struggled to isolate a distinct user profile, to recognize its specific characteristics, and to clearly define the user's needs, challenges, and key actions. The transition from a general mapping to a more targeted, user-centered representation was not straightforward, highlighting the need for additional guidance and support in completing this particular canvas.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

It was noted that the provided recipes were not sufficiently clear and included ambiguities, particularly regarding how the individual fields of the canvas should be completed. Participants expressed the need for more precise and instructive guidance in order to better understand the purpose of each field and to be able to complete them accurately and consistently. Specifically, in relation to the creation and documentation of personas, it was highlighted that a complete and indicative example of a filled-in user profile would significantly support their understanding of the required methodology and approach. The absence of such an example created uncertainty and raised questions about the expected depth, content, and level of detail when completing the tool. Therefore, it is considered necessary to enhance the guidance materials with practical, illustrative examples to facilitate the effective use of the canvas.

Problem Re-defining Canvas:

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Skipped or misunderstood some steps
- Mostly followed, with minor improvisation

Notes (if skipped, which steps?):

The instructions were clear during the canvas completion. They had a clear understanding about what they had to fill in each field of the canvas

b) **Were there any challenges in filling out the canvas?**

- No major challenges** Difficulty choosing user profiles
 Difficulty articulating characteristics Difficulty using the canvas structure

Notes:

The only issue discussed was that if in the previous Canvas "Persona" we had to analyze more than one, it is not easy to include them here and analyze them all accordingly.

c) **Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?**

- No, they understood the recipe clearly**
 Yes, they had minor doubts but managed to proceed
 Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

Workshop 4: Synthesising insights (Tool: Tomorrow's Journey)
Tomorrow's Journey

Goal: Understand how user navigate the tool

a) **Did participants follow the recipe step by step?**

- Yes, closely followed the instructions
 Mostly followed, with minor improvisation
 Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

During the completion of the canvas, participants expressed the view that the steps labeled "Before," "During," and "After" would be more appropriately placed or interpreted within the context of the "End-users" field. They felt that these stages of the user journey are directly related to the experience and actions of the end users, and therefore, it would make more sense for them to be integrated or reflected under that specific section of the canvas, in order to enhance coherence and usability.

b) **Were there any challenges in filling out the canvas?**

- No major challenges Difficulty choosing user profile
 Difficulty in describing the actions **Difficulty using the canvas structure**

Notes:

During the use of the canvas, it was observed that several participants encountered difficulties in understanding and completing specific fields, particularly those related to capturing the state “before” and “after” the implementation of the solution. These concepts were perceived as unclear, as they were not sufficiently explained or exemplified, resulting in confusion regarding the content and intended purpose of these sections. The need for a concrete case study was strongly highlighted, as it could serve as a practical guide and enhance comprehension of the canvas methodology.

Additionally, participants pointed out that the frequent use of certain terms—without adequate differentiation—contributed to increased ambiguity, making it more difficult to distinguish between key concepts and stages of the process. The repetition of these terms, without clear contextual framing, negatively impacted the overall user experience.

Another issue raised was the absence of an intermediate tool or step that would bridge the analysis of the problem with the final selection of the solution. Participants expressed that such a tool, which would document and clarify the potential solution options identified, could significantly support the decision-making process by enabling a structured and evidence-based comparison.

Moreover, there was a clear suggestion that it would be particularly useful to include a supplementary assessment tool designed to systematically record the strengths and weaknesses of the selected solution. Such a tool could support the feedback and redesign process, reinforcing an iterative approach based on empirical insights and critical reflection.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support**

Notes (what was confusing, if mentioned):

It becomes evident that there was no shared or consistent understanding among participants regarding how the canvas should be completed. The diversity in interpretation and application of the tool indicates a need for additional guidance, practical examples, and possibly supporting educational materials to enhance consistency and accuracy in its use.

General observation:

Experience has shown that a significant number of civil servants are not familiar with methodologies and tools such as those promoted by the OECD through the Innovation Booster initiative. The effective use and implementation of such tools cannot rely solely on their availability to public sector organizations. Instead, it requires the cultivation of a culture of continuous learning, experimentation, and innovation, as well as the development of a mindset that embraces change—key conditions for the successful integration of these tools into public administration practices.

In this context, it would be highly beneficial to organize interactive training workshops aimed at familiarizing civil servants with the core tools and concepts used within the OECD's approach. Through experiential learning, participants would not only better understand the rationale behind the tools but also acquire the necessary skills to apply them effectively in their own professional environments.

Moreover, the usability and effectiveness of the canvases could be significantly enhanced if certain fields included predefined options. This would facilitate the process of completion, particularly for individuals with limited prior experience in similar methodologies. At the same time, the inclusion of a fully completed example—offering step-by-step guidance for each field—would provide valuable support for users and help prevent potential misunderstandings.

It is also important to highlight the need to update and refine the existing materials, with particular emphasis on the “Interview Guide” canvas, which, according to user feedback, contains ambiguities and presents comprehension challenges. Revising this canvas based on users' comments and practical needs would improve both its clarity and overall effectiveness.

Finally, the organization of dedicated training-of-trainers sessions could further strengthen the long-term adoption and sustainability of the methodology. By equipping selected individuals to act as knowledge multipliers, such an approach would ensure the broader dissemination and embeddedness of the tools across public sector entities nationwide.

2. Facilitator: Gkekas Athanasios

Feedback Sheet – IB Test Greece

The feedback sheet is designed to collect qualitative input to improve the Innovation Booster tool. Its main objective is to gather feedback on the content and structure, including:

- (3) the name, question, and description of the overall Booster structure; and
- (4) the canvas, it's description, step-by-step instructions (recipe), and tips for each booster page.

The format is simple and flexible to allow participants to provide open-ended feedback. This approach enables countries to co-develop the tool.

Group information

Number of people in the group: 6

Public services area(s):

1. **Labour Market, Employment and Social Policy** [Public Employment Service (DYPA)]
2. **Higher Education and Academic Credential Recognition** [Hellenic National Academic Recognition and Information Center (DOATAP)]
3. **Regional Development and Public Investment** (Regional Development Fund of Central Macedonia)
4. **Education and Digital Infrastructure** (Ministry of Education, Religious Affairs and Sports)
5. **Economic Policy and Public Finance** (Ministry of Finance)
6. **Public Administration and Civil Service** (Ministry of the Interior)

Public service chosen: Certificate issuance requiring physical presence

Workshop 1 – Carding Sorting Exercise

Goal: Understand how users expect information and gather feedback in the wording used.

a) Were there cards that caused hesitation or debate?

- No hesitation observed
- 1–2 cards caused discussion
- Several cards led to extended debate
- Needed facilitator help to proceed

Notes (which cards? And for which reason):

The card related to the users (who are we designing for) caused the most confusion and required extensive discussion among the team members to determine its content. Additionally, this particular card was the most controversial in terms of where it should be placed in the layout.

b) Feedback on vocabulary used in the cards:

- Language was clear and appropriate **Some terms needed clarification**
 Many terms were unclear or confusing No feedback given on vocabular

Notes (specific words/terms that could be improved):

- Users
- Challenge

Examples of unclear terms or sections:

The word «users» was the most challenging for the participants, as they struggled to clearly identify who the users actually were and how they differed from other stakeholders. In addition, the term «challenge» felt somewhat unfamiliar to public sector employees, who are generally more accustomed to more straightforward terms such as «problem», «solution» or «policy».

General observation:

The card titles alone are not sufficient, as it is necessary to delve into the descriptions they contain. This highlights the need for anyone using the tool to be very careful and thoroughly familiar with the terminology. Several participants attempted to respond based solely on the titles, which led to ambiguity and inconsistencies in the way different participants approached the task.

Workshop 2: Understanding the challenge and user (Tools: Discovery Planning Canvas & Interview Guide)

Discovery Planning Canvas

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Mostly followed, with minor improvisation
 Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges Difficulty filling out one or more specific sections
- Difficulty filling one section** Difficulty using the canvas structure

Notes:

The section of the canvas that participants found most challenging was the «Who», as they struggled to clearly identify the users of the service and to differentiate from the stakeholders.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

Once again, participants were confused by the terms «users» and «stakeholders», as they found it difficult to distinguish between the two. They also had difficulty formulating the research objectives, so as to clarify what exactly they needed to find out.

Interview guide

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges Difficulty choosing the question themes
- Difficulty articulating characteristics **Difficulty using the canvas structure**

Notes:

It was not entirely clear how the two canvas are connected. More specifically, participants were unclear about how the 'What for' and 'How' sections of the first canvas correspond to the two sections of the interview guide canvas related to thematic areas and research goals.

Overall, it was the most challenging canvas of all, as participants had significant difficulty not only in identifying the research areas but also in formulating the research objectives

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support**

Notes (what was confusing, if mentioned):

How to define the research areas and describe what they would need to learn. We recommend including short explanations and concrete examples in each section of the canvas. A simple guiding structure or checklist can also help participants clearly connect the elements of the canvas to their interview planning and analysis.

Workshop 3: Redefining the challenge (Tools: Persona & Problem Redefining Canvas) Persona

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges** Difficulty choosing user profile
- Difficulty in describing the actions Difficulty using the canvas structure

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly**
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

Problem Re-defining Canvas:

Goal: Understand how user navigate the tool

a) **Did participants follow the recipe step by step?**

- Yes, closely followed the instructions** Skipped or misunderstood some steps
 Mostly followed, with minor improvisation

Notes (if skipped, which steps?):

b) **Were there any challenges in filling out the canvas?**

- No major challenges Difficulty choosing user profiles
 Difficulty articulating characteristics **Difficulty using the canvas structure**

Notes:

The final section of the canvas, the «How Might We», proved quite challenging for the participants, as they struggled to distill all the information and insights into a single, solution-oriented statement

c) **Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?**

- No, they understood the recipe clearly
 Yes, they had minor doubts but managed to proceed
 Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

The final section of the canvas, the «How Might We», proved quite challenging for the participants, as they struggled to distill all the information and insights into a single, solution-oriented statement

Workshop 4: Synthesizing insights (Tool: Tomorrow's Journey) Tomorrow's Journey

Goal: Understand how user navigate the tool

a) **Did participants follow the recipe step by step?**

- Yes, closely followed the instructions**
 Mostly followed, with minor improvisation

Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

No major challenges

Difficulty choosing user profile

Difficulty in describing the actions

Difficulty using the canvas structure

Notes:

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

No, they understood the recipe clearly

Yes, they had minor doubts but managed to proceed

Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

The term «before» was somewhat confusing, as participants could not understand whether it referred to the previous state or to the steps taken before the service process begins

General observation:

- The approach is well-structured and supports participants in focusing their actions and collecting the necessary information.
- Rooted in a citizen-centered design methodology, the role of users is significantly elevated and introduced at an early stage (Stage 2). However, due to the limited familiarity with such methodologies among most public sector employees, the adoption of the approach also requires the parallel development of a learning culture and a mindset aligned with its perspective.
- The effectiveness of the approach would be enhanced if supported by a structured training process aimed at familiarization and deeper engagement.
- Even individuals who are unfamiliar with it, such as first-time users, could achieve meaningful outcomes if several sections of the canvases included predefined options, alongside an "Other" category for open input.
- Finally, it is recommended that the distribution of the approach be accompanied by a complete use case that demonstrates how each field should be filled in."

3. Facilitator: Kokosi Georgia

Feedback Sheet – IB Test Greece

The feedback sheet is designed to collect qualitative input to improve the Innovation Booster tool. Its main objective is to gather feedback on the content and structure, including:

- (5) the name, question, and description of the overall Booster structure; and
- (6) the canvas, it's description, step-by-step instructions (recipe), and tips for each booster page.

The format is simple and flexible to allow participants to provide open-ended feedback. This approach enables countries to co-develop the tool.

Group information

Number of people in the group: 7

Public services areas:

1. Agriculture and Food Services (Ministry of Rural Development and Food / Directorate of Electronic Governance)
2. Research and Innovation / Science and Technology (Ministry of Development / General Secretariat for Research and Innovation / Directorate of Research & Innovation Planning and Programming)
3. Transportation and Communications (Region of Attica / Directorate of Transport and Communications, Central Sector of Athens)
4. Economic Development and Innovation Hubs (Ministry of Economy and Development, Participation in the Framework of the GR DIGIGOV-INNOHUB Hub)
5. Project Planning and Management (Ministry of Development, Head of Project Planning and Management Department)
6. Public Policy Coordination and Governance (Ministry of Interior, Head of Public Policy Coordination Office)
7. Local Government and Municipal Administration (Municipality of Elassona, Special Advisor to the Mayor / Organization and Administration)

Public service chosen:

Issuance of a license for the operation of a new food service establishment (café/restaurant).

Workshop 1 – Carding Sorting Exercise

Goal: Understand how users expect information and gather feedback in the wording used.

a) Were there cards that caused hesitation or debate?

- No hesitation observed 1–2 cards caused discussion
 Several cards led to extended debate Needed facilitator help to proceed

Notes (which cards? And for which reason):

The cards that generated the biggest discussion were related to the first position, meaning which card should come first. Specifically, the debate focused on the cards "What challenge are we addressing?" and "What is happening now, and why?", as the team was unsure which of the two should be placed first and why.

b) Feedback on vocabulary used in the cards:

- Language was clear and appropriate Some terms needed clarification
 Many terms were unclear or confusing No feedback given on vocabulary

Notes (specific words/terms that could be improved):

1. "Real challenge"
2. "Users and stakeholders"
3. "Primary users"

Examples of unclear terms or sections:

A term that raised questions and was discussed at length by the team for clarification was the "real challenge", in relation to the explanation provided on the specific card. Specifically, the team interpreted the real challenge as the underlying issue hidden behind the apparent problem. An example mentioned was that of a process which consistently experiences delays in handling requests and appears to be time-consuming, while in reality, the true issue is the frequent absence of the employee responsible for processing those requests.

There was also an intense discussion and reflection regarding the term "users", particularly in comparison to stakeholders, and the distinction between the two.

There was also difficulty in defining the primary users (card: "Who are we designing for?"), as there was no consensus on who the main user is — the one we are designing for and who is directly affected by the challenge. Indicative examples mentioned included the citizen and the public servant who initially receives the request.

General observation:

The team agreed by majority that the cards are very helpful in mapping out the "journey" for the process analysis and re-design plan. Different opinions were observed regarding which cards should be placed in the first three positions and in what order, concerning specifically

the cards "What challenge are we addressing", "What is happening now and why" and "What is the real challenge we need to solve".

An interesting point worth noting about the approach the group followed for ranking the cards is that, due to disagreements about the initial positions, they began processing the task in reverse. Specifically, they identified the card that should be placed last and then proceeded backwards, placing the cards from the end towards the beginning.

The order of the cards, as determined by the team, was finalized as follows:

1. "What challenge are we addressing"
2. "What is the real challenge we need to solve"
3. "What is happening now and why"
4. "Who are we designing for"
5. "What ideas could address the challenge"
6. "Would the idea really work in the real world"
7. "How do we gain support for the new solution"

The difference in the order in which the cards were placed by the team, compared to the proposed order by OECD, concerned positions 2 and 4, which were placed in reverse order. More specifically, the group agreed by majority that the card "Who are we designing for" should be placed in a lower position, since we first explore the problem we are facing, the real challenge hidden behind, assess the conditions of the current situation, and only then we are able to consider for whom we are designing for.

Also, a general observation highlighted was that it might be useful to add a card specifically focusing on stakeholders — including an analysis and mapping of who is involved, who is affected, in what way, and how they are connected to one another.

Workshop 2: Understanding the challenge and user (Tools: Discovery Planning Canvas & Interview Guide)

Discovery Planning Canvas

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges** Difficulty filling out one or more specific sections
- Difficulty filling one section Difficulty using the canvas structure

Notes:

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

In the "Who" section, and specifically regarding the explanation of users and stakeholders, there was a discussion and some negotiation around how to categorize each group. However, overall, the canvas was perceived as very easy to use, clear, and useful.

Interview guide

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps**

Notes (if skipped, which steps?):

During the session, participants encountered considerable difficulty in understanding and completing the Interview Guide canvas. Specifically, they struggled to grasp the purpose and interrelation of the two main fields: Theme and Research Goals. This lack of clarity led to hesitation in how to approach filling in the template.

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges Difficulty choosing the question themes
- Difficulty articulating characteristics** **Difficulty using the canvas structure**

Notes:

Most participants began tentatively by attempting to articulate research goals, as the examples provided offered some initial guidance. However, they were largely unable to define or align these goals with the corresponding themes, often leaving the theme field blank or uncertain. This reflected a deeper confusion about how the two categories should connect in a structured and coherent way.

Overall, while the canvas prompted important conversations about research direction, its structure and instructions were not intuitive for participants. This impacted the fluidity and confidence of their engagement with the tool.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support**

Notes (what was confusing, if mentioned):

To navigate the task, participants frequently referred back to the recipe. The canvas however required repeated clarification, prompting extended discussions among the group to ensure mutual understanding. This included interpreting what each section was asking for, how detailed the responses should be, and how individual entries might relate to one another.

One key takeaway from using this specific canvas was that, in order to function effectively as a “guide,” it would benefit from having more clearly defined pillars, each accompanied by targeted guiding questions or prompts. This would offer users clearer direction and make it easier to complete each section with confidence and consistency.

Additionally, several participants highlighted that the inclusion of a few sample entries — with fields filled out for different example scenarios — would be particularly helpful. Such examples would allow users to more easily understand both how to use the tool and what kind of insights it is intended to generate, making its overall purpose and value more immediately apparent.

Workshop 3: Redefining the challenge (Tools: Persona & Problem Redefining Canvas) Persona

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps**

Notes (if skipped, which steps?):

The predefined sections — such as User Type, Goals, Challenges, and Key Actions — provided helpful guidance without being overly restrictive, allowing for both structure and flexibility. This made it easier for participants to capture insights in a focused yet imaginative way.

The only section that remained unfilled — despite participants understanding its purpose and acknowledging its value — was the “Quote” field. While it was recognized as a meaningful element that could add depth to the persona by offering insight into their character and personality, the group ultimately did not complete it. Various perspectives were shared, with participants agreeing that the quote could enrich the overall picture of the persona, yet it was likely overlooked probably due to time constraints and uncertainty about what kind of quote would be most appropriate.

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges **Difficulty choosing user profile**
 Difficulty in describing the actions Difficulty using the canvas structure

Notes:

The team showed genuine interest in the process of creating personas and actively participated in generating diverse ideas and scenarios for how each persona could be defined. There was a wide range of contributions regarding potential user types, goals, challenges, and contextual details, indicating that the canvas successfully stimulated creative and critical thinking.

The difficulty in defining the Persona's user profile mainly stemmed from the fact that there were numerous ideas proposed regarding the type of user profile to represent. This variety made it challenging for the team to reach a consensus on how to frame and delimit the user group — particularly in terms of the number of individuals represented and the relative importance or prioritization of that user group within the broader population for whom the process is being redesigned.

In summary, the Persona canvas proved to be an effective and well-received tool that facilitated team collaboration and helped consolidate user insights in a clear, engaging format.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
 Yes, they had minor doubts but managed to proceed
 Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

Overall, this Persona canvas received a positive response from the group. Participants found it engaging, accessible, and easy to understand. Its clear structure and intuitive layout contributed to a smooth user experience, enabling participants to interact with the tool without significant confusion or hesitation.

Workshop 4: Synthesizing insights (Tool: Tomorrow's Journey) Tomorrow's Journey

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions
- Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps**

Notes (if skipped, which steps?):

While users appreciated the intent of the Tomorrow's Journey canvas to map user experiences across time, several participants reported some initial confusion regarding the canvas structure—particularly how the timeline was divided into "Before," "During," and "After." As a result, some fields were left incomplete — primarily in the “During” section and particularly those related to the “End-users.”

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges
- Difficulty choosing user profile
- Difficulty in describing the actions**
- Difficulty using the canvas structure**

Notes:

1. Some users found it challenging to clearly distinguish what information belonged to each phase, especially when the journey was non-linear or involved overlapping steps.
2. The layout and labeling created uncertainty about how to frame user goals and actions at each stage, particularly in complex service or policy contexts.
3. A few participants suggested that a more intuitive and goal-oriented structure, like that of the Discovery Planning Canvas, might better support their thinking and help them break down the process into actionable steps.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

Despite the initial friction, once facilitated properly, users were able to complete the canvas and reflect on the journey of their end-users. However, there was a general recommendation to consider refining the framing and visual flow to support quicker comprehension and ease of use.

Regarding the vocabulary and terminology used in the canvas, some participants suggested that instead of the term "initiative," it might be more appropriate to use the term "solution." Additionally, there was discussion around the potential usefulness of including a separate section for outcomes/benefits, as well as a field related to solution prioritization and user feedback.

Examples of unclear terms or sections:

Participants encountered some initial difficulty in distinguishing between the “Before,” “During,” and “After” stages of the journey. The team made efforts to overcome this by refining the definition of each phase to the best extent possible.

General observation:

The "Tomorrow's Journey" canvas proved to be the ideal template to conclude the workshop, as participants had by then developed a complete understanding of the steps that had preceded it. Having engaged with the previous canvases throughout the process, they were generally able to easily map out the required phases as requested.

Regarding the overall implementation of the workshop, participants initially experienced some difficulty engaging with the canvas tools, especially in understanding the structure and intent behind each section. For many, the approach was unfamiliar, and the layout of certain templates—particularly those requiring sequential or abstract thinking—presented a challenge at first.

However, as the workshop progressed, users became increasingly confident and comfortable with the canvas methodology. Through facilitation and group discussion, they began to better understand the purpose of each tool and how the canvases interconnect. This growing familiarity enabled them to complete the exercises with greater ease and depth of thought.

By the end of the session, participants were not only able to fill out the canvases more fluently, but also expressed a stronger sense of ownership over their ideas and solutions. The iterative structure of the process helped build momentum and encouraged reflection, clarity, and collaboration.

4. Facilitator: Panopoulos Dimitris

Feedback Sheet – IB Test Greece

The feedback sheet is designed to collect qualitative input to improve the Innovation Booster tool. Its main objective is to gather feedback on the content and structure, including:

- (7) the name, question, and description of the overall Booster structure; and
- (8) the canvas, it's description, step-by-step instructions (recipe), and tips for each booster page.

The format is simple and flexible to allow participants to provide open-ended feedback. This approach enables countries to co-develop the tool.

Group information

Number of people in the group: 7

Public services areas:

1. **Innovation Support and Regional Entrepreneurship Development (Region of Central Macedonia / Directorate of Innovation and Entrepreneurship Support)**
2. **Digital Policy, Media, and Information Management** (Ministry of Digital Policy, Telecommunications and Media / Directorate of Communication / Department of Archives, Research and Documentation)
3. **Public Sector Pension and Social Security Fund** (Civil Servants' Share Fund / Deputy Innovation Officer of the Organization)
4. **Regional Governance and e-Government** (Region of Peloponnese / General Directorate of Internal Operations / Directorate of Transparency and e-Government)
5. **Local Government and Municipal Services** (Programming & Planning Officer, Municipality of Kallithea)
6. **Education and e-Government Modernization** (Ministry of Education, Religious Affairs and Sports / Directorate of e-Government and Process Simplification)
7. **Local Government and Municipal Services** (Municipality of Kesariani)

Public service chosen: Issuance of driving licence

Workshop 1 – Carding Sorting Exercise

Goal: Understand how users expect information and gather feedback in the wording used.

a) Were there cards that caused hesitation or debate?

- No hesitation observed 1–2 cards caused discussion
- Several cards led to extended debate Needed facilitator help to proceed

Notes (which cards? And for which reason):

There was no hesitation or frustration. The group has consensus and reached out collectively to the correct (under their opinion) order of the cards. There was no disagreement regarding the exercise in total. Plus, to that, participants in the group seemed to have knowledge of what the cards meant and what was the right approach to the steps that should be taken by a public service. They were aware of the importance of the citizen-centric value on the public policy design.

b) Feedback on vocabulary used in the cards:

- Language was clear and appropriate Some terms needed clarification
- Many terms were unclear or confusing No feedback given on vocabular Notes

(specific words/terms that could be improved):

Cards 6 and 7 need more targeted phrasing and maybe the use of other words. The cards about the perspective of the idea facing the challenges described and the support of this idea. concrete descriptions in their explanations. Better connecting the cards with the prior steps. There was a sense in the group that a card for systematic and organized communication plan was missing.

Card about “challenges” should also contain the word “opportunities” or perspectives. In the way they are described, they have a more negative essence. But that’s not the whole meaning.

Communication, reasoning and promoting as a practice of a new brought in idea for tackling a challenge is a vast box of info.

Examples of unclear terms or sections:

General observation:

There was an alignment of approach between the logic of the group and OECD’s. Steps were in the correct order.

Workshop 2: Understanding the challenge and user (Tools: Discovery Planning Canvas & Interview Guide)

Discovery Planning Canvas

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions** Mostly followed, with minor improvisation
 Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

- No major challenges** Difficulty filling out one or more specific sections
 Difficulty filling one section Difficulty using the canvas structure

Notes:

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

- No, they understood the recipe clearly
 Yes, they had minor doubts but managed to proceed
 Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

Some words like “stakeholders” in the canvas and in the recipes need some more clarification and description and the group discussed about the need to be more concrete. The word “user” for example, created a minor confusion. With the word “user” we mean the external user eg citizen – end user- or and/ plus the intermediary user (for example a civil servant from another public service using as input our service’s workings.

Interview guide

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

- Yes, closely followed the instructions **Mostly followed, with minor improvisation**

Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

No major challenges

Difficulty choosing the question themes

Difficulty articulating characteristics

Difficulty using the canvas structure

Notes:

Basically, and according to the group, this canvas showcased some weaknesses. The content and meaning of the boxes articulating the canvas had very generic titles. “Resources and skills, for example, can’t go together because they are importantly different type of information. They contain different elements and parts of a procedure. So they should be different boxes. Moreover, the meaning and the sense of a “guide” is a more targeted way of thinking, meaning that this canvas in all its aspects, should be more technocratic, professional quantified in data and more clustered, not so much generic and horizontal. For example, it should describe the total time/ period seasonality of the interview, or the research, the type, the number, and the way data and answers should be collected, how and in how much time measurable resources and skills should be used, the size and the number of the focus groups, the reporting techniques and relevant information, etc. It should work like a manual. Now it doesn’t.

Additionally, the proposed methodology of the research or the query type misses from canvas, as well as the definition and the approach of the semi-clustered interviews. The description of the scopeability is missing also. There is no coherence and “box” connection with these of the prior canvas.

All boxes of all canvas should have a unique number, in order to make possible the connection among all boxes of all canvas and also make the reference in them easier. For example, box 4 of the first canvas is connected (and input) with box 54 of the last one. This helps a lot to create flow-charts and tendencies. In this version there is no coherence among the boxes of a canvas and among boxes of all other canvas.

We need to give more directions and guidance to the formulation of this canvas.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

No, they understood the recipe clearly

Yes, they had minor doubts but managed to proceed

Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

The 4 sentences of the directions should include quantified information, analytical data and not “descriptions”. For example, the sentence “design your introduction” or “prepare your

questions” is misleading there. Instead, both should contain alternative sentences. Questions and types.

Workshop 3: Redefining the challenge (Tools: Persona & Problem Redefining Canvas) Persona

Goal: Understand how user navigate the tool

a) Did participants follow the recipe step by step?

Yes, closely followed the instructions **Mostly followed, with minor improvisation**

Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

b) Were there any challenges in filling out the canvas?

No major challenges

Difficulty choosing user profile

Difficulty in describing the actions

Difficulty using the canvas structure

Notes:

When in the prior canvas we discussed about various stakeholders, beneficiaries, citizen groups etc, participating in the procedures, it’s not easy to create a persona only for managing the focus groups and benchmarking all relevant data. It is misleading putting aside groups of people that cannot be represented through a persona. Moreover, there is no suggested methodology for assessing the importance and the impact of each type of group and the relevant persona. There is no set of criteria for this activity in order to create a representing persona.

Sometimes, in a complicated situation or challenge, we can’t have only one persona for the whole issue.

This card faces serious issues of validity of trustworthiness.

c) Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?

No, they understood the recipe clearly

Yes, they had minor doubts but managed to proceed

Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

c) **Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?**

- No, they understood the recipe clearly
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed**
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

Notes (what was confusing, if mentioned):

CRITICAL RECOMMENDATION:

There is a vital need for a “SOLUTION PHASMA” canvas writing down and assessing alternative solutions and ideas, connected with their respective data and documentation. Value proposition canva from the design thinking framework is a very good proposal due to its elements and the way they are presented.

Workshop 4: Synthesising insights (Tool: Tomorrow’s Journey)
Tomorrow's Journey

Goal: Understand how user navigate the tool

a) **Did participants follow the recipe step by step?**

- Yes, closely followed the instructions**
- Mostly followed, with minor improvisation
- Skipped or misunderstood some steps

Notes (if skipped, which steps?):

Probably, for the group the best targeted and structured canva with more organized information and coherence in between. Clear elements needed, clear view of what should be filled in. All members of the table understand its practical value. It has also adaptability as a structure which helps a lot to intergrade if needed, more boxes. In visual level it is also very well understood.

A more specific time description should be placed in the “prior”, “during” and “after” phase, for everybody to understand the same.

b) **Were there any challenges in filling out the canvas?**

- No major challenges**
 - Difficulty choosing user profile
 - Difficulty in describing the actions
 - Difficulty using the canvas structure
- Notes:

c) **Did participants express any doubts or confusion about the recipe description?**

- No, they understood the recipe clearly**
- Yes, they had minor doubts but managed to proceed
- Yes, they had significant doubts and needed facilitator support

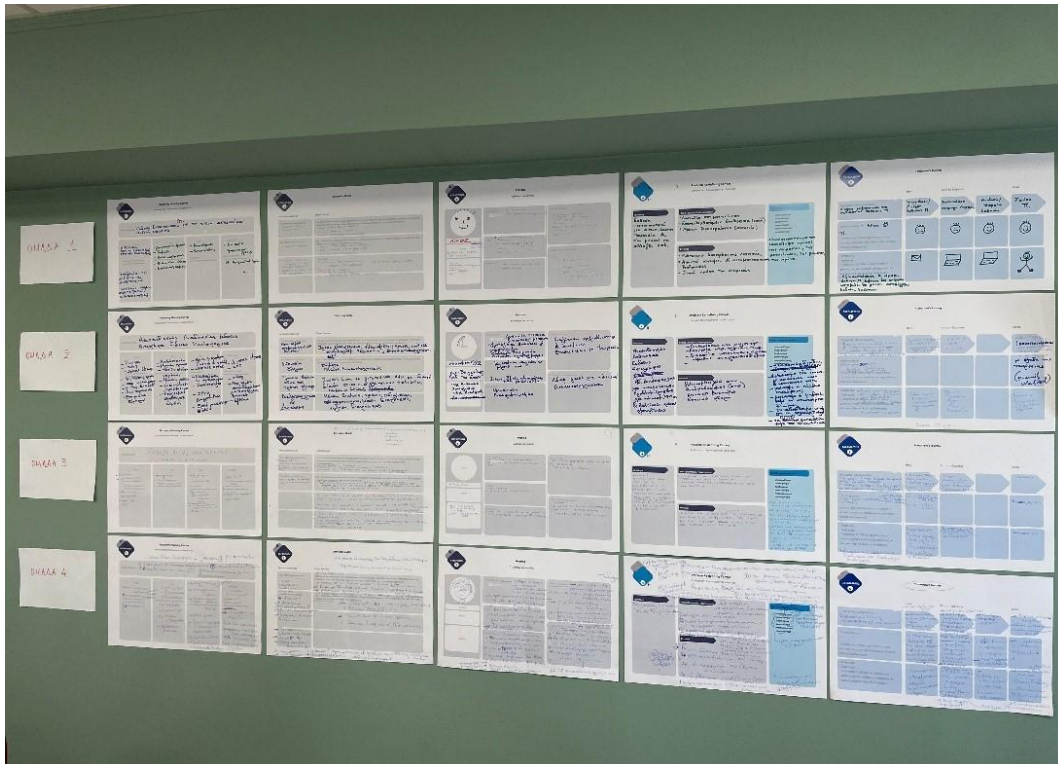
Notes (what was confusing, if mentioned):

SOME GENERIC RECOMMENDATIONS

- 1) There is no aggregate -overall time estimation needed for a public service to play and get in touch with innovation booster toolkit.
- 2) There is no methodology and practical tips of how, heavy with duties and missing in people already, public service could adapt, use and capitalize this toolkit
- 3) There is a need for an updated set of canvases.
- 4) There is VITAL need FOR MORE subsequent interactive workshops in many regional and municipal entities, locally placed that cannot participate in EKDDA.
- 5) The need for a plan for national level study visits.
- 6) More proactive and preparatory actions are to be taken. “Train the trainers “phase for the ones that will run the workshops in all country for OECD innovation booster

4.Φωτογραφικό υλικό /Παραδείγματα συμπληρωμένων εργαλείων





Δεν επιτρέπεται η αναδημοσίευση υλικού από το Παραδοτέο χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση από το Ι.Τ.Ε.Κ. και χωρίς να γίνεται αναφορά στους συντάκτες του.