

## CASE STUDY:

CONCORDIA  
DESIGN  
CONSULTING

 SYNERGIA

PROJEKTOWANIE DNA WARSZAWSKIEGO LABORATORIUM INNOWACJI SPOŁECZNYCH „SYNERGIA”



### KLIENT I KONTEKST

Warszawskie Laboratorium Innowacji Społecznych „Synergia” to jednostka organizacyjna Miasta Stołecznego Warszawy, działająca w pionie pomocy społecznej. Organizacja zajmuje się projektowaniem usług i doświadczeń dla mieszkańców, działając na styku świata administracji publicznej oraz laboratorium innowacji.

### WYZWANIE (PAIN POINTS)

Przed rozpoczęciem procesu organizacja mierzyła się z kilkoma kluczowymi wyzwaniami zdiagnozowanymi podczas analizy potrzeb klienta oraz warsztatu 0 (KICK-OFF).



**KONFLIKT ZWINNOŚCI Z FORMALNOŚCIAMI:** Różny stopień akceptacji przez zespoły procesów formalno-prawnych, które generują dodatkową pracę i ograniczają zwinność działania, ale jednak są niezbędne w jednostce miejskiej.



**SZUM KOMUNIKACYJNY:** Brak standardów i „różne światy” (administracyjny vs kreatywny) budowały mury zamiast mostów (brak standardów i rozproszone kanały komunikacji).



**SILOSY:** Zespoły funkcjonowały jako „odrębne wyspy” z różnym rozumieniem współpracy. Rozdarcie między bezpieczeństwem procedur urzędowych a potrzebą elastyczności laboratorium innowacji.

# ROZWIĄZANIE I PROCES PROJEKTOWY

Zespół Concordia Design wraz z klientem przeszli wspólnie proces oparty na metodach service design, design thinking oraz co-creation. Celem było stworzenie „wspólnego kompasu” wypracowanego przez cały zespół, a nie narzuconego z góry.

**1**

## ANALIZA I BADANIA

Kick-off, określenie interesariuszy oraz analiza istniejących materiałów.

**2**

## DEFINIOWANIE PERSON

Wyodrębnienie 4 typów pracowników (od kreatywnych po proceduralnych), co pozwoliło zrozumieć ich wspólne potrzeby (sens pracy, jasność zasad, rozwój).

**3**

## WARSZTATY KREATYWNE

Wypracowanie propozycji wartości (EVP), testowanie oraz warsztaty dla całego zespołu nad misją, wizją i wartościami.

**4**

## ACTION PLAN

Stworzenie konkretnych narzędzi wdrożeniowych.

## WYPRACOWANE FUNDAMENTY (DNA)



### MISJA/WIZJA

Tworzenie innowacji społecznych służących podnoszeniu jakości życia i wyrównywaniu szans mieszkańców Warszawy.



### WARTOŚCI (D-Z-I-A-Ł-A-M-Y)

Empatycznie, Innowacyjnie, Odpowiedzialnie, Razem.



### ZASADY PROJEKTOWE

M.in. „Tworzymy, nie czekamy”, „Uczymy się w działaniu” (błąd jako lekcja) oraz „Czerpiemy z różnorodności”.



### OSOBOWOŚĆ MARKI

Archetyp Twórcy (Kreatora) z rysem Buntownika – odwaga w podważaniu status quo przy zachowaniu profesjonalizmu. Symbol: Delfin (inteligentny, zwinny, stadny).



## WYNIKI I WDROŻENIE (ACTION PLAN)

Efektem projektu nie są tylko deklaracje, ale konkretne zmiany w codziennej pracy:

- Rekrutacja i Onboarding: DNA wpisane w ogłoszenia o pracę i proces wdrażania nowych osób.
- Zarządzanie: Model kompetencyjny lidera oparty na wartościach oraz feedback dotyczący tego, jak działamy.
- Standardy pracy: Nowe zasady spotkań, współpracy między poszczególnymi komórkami oraz wpisanie DNA w briefy projektowe.
- Narzędzia: Podręcznik komunikacji wewnętrznej i Przewodnik po Synergicznym DNA.

