

Método de co-avaliação centrado no ser humano como um meio para inovações de serviços sustentáveis

Cientista chefe Eveliina Saari

@EveliinaSaari

31º Seminário de estudos de
intervenção) LM



Por que precisamos de uma avaliação centrada no ser humano?

- Os serviços do setor público visam criar valor social, melhorando o bem-estar dos cidadãos e respondendo às necessidades de serviço de um grupo alvo. Seu objetivo final não é obter lucro, mas criar valor para os cidadãos.
- Nos serviços digitais, os papéis dos cidadãos e funcionários podem mudar radicalmente. Mais habilidades e agência podem ser exigidos dos cidadãos, e o trabalho de rotina dos funcionários dos serviços pode diminuir.
- A inovação social destaca que o engajamento ativo de vários atores e a colaboração entre eles é essencial para gerar impactos amplos na sociedade e no nível populacional.
- Como consequência, as formas de avaliação precisam abordar - não apenas os efeitos somatórios - mas também os resultados formativos baseados em processos que surgem à medida que vários atores se engajam na avaliação da aprendizagem.

Agência do ser humano na avaliação das inovações em serviços digitais: Clientes

- Como a lógica de serviço dominante (lógica S-D) (Vargo & Lusch, 2008) se tornou a forma predominante de organizar ofertas, os clientes são considerados como co-criadores ativos de valor para adaptar os serviços às suas necessidades individuais.
- Os serviços móveis exigem um novo tipo de agência ativa por parte dos clientes.
- Os cidadãos podem realmente influenciar as ofertas ou eles estão apenas tentando se adaptar como usuários a ofertas prontas?
- A compreensão da vida dos cidadãos de forma holística, não apenas como usuários, pode abrir uma nova perspectiva para o desenvolvimento de novos serviços.

Agência do ser humano na avaliação das inovações em serviços digitais: Empregados

- O papel do funcionário da linha de frente está em transição no contexto de serviço complexo e digitalizado. A parte rotineira do trabalho em serviços pode desaparecer por causa da digitalização.
- Os funcionários desaparecem da mesa de trabalho para ficar nos bastidores.
- Novas funções podem surgir: inovadores de novos serviços baseados em sua profunda experiência com os clientes; capacitadores, ajudando e treinando os clientes a usar a tecnologia; diferenciadores, dando uma face verdadeiramente empática e pessoal à aparência do serviço; ou coordenadores, cuidando da integração e construindo pontes entre as diferentes ofertas.
- A participação dos clientes e usuários na co-avaliação traria uma visão significativa da vida cotidiana para proporcionar uma compreensão ampla sobre os fenômenos; a perspectiva de sua saúde, vida, competências, motivação e outros aspectos existenciais.

Aspectos societários e sustentáveis da inovação

- O conceito de sustentabilidade surgiu nas pesquisas, políticas e estratégias organizacionais nos anos 80 como uma tentativa de explorar a relação entre o desenvolvimento econômico e a proteção ambiental.
- A mudança climática pode ser considerada como um influenciador sistêmico que deve ser considerado em inovações de serviços.
- As inovações de sistemas na área de sustentabilidade implicam em grandes mudanças ao longo de toda a cadeia de produção-consumo: seus fluxos, sua arquitetura multi-nível e suas instituições e estruturas.
- A inovação social tem sido aplicada para melhorar a compreensão dos processos participativos e em rede que estão no centro da implementação, o aprendizado e a ampliação das inovações em nível sistêmico.

Perspectiva multicritério para avaliar a inovação em serviços

- A avaliação das inovações é tipicamente baseada em indicadores tradicionais de ciência e tecnologia (S-T), que são altamente orientados para os aspectos tecnológicos e impactos econômicos das inovações.
- Os métodos e medidas tradicionais de avaliação não são capazes de capturar a diversidade de inovações e o desempenho multifacetado nos setores de serviços (Djellal & Gallouj, 2013).
- A abordagem Djellal-Gallouj (2013) analisa a diversidade das inovações e a natureza multifacetada de seu desempenho, ligando-as à ideia de diferentes "mundos dos serviços".
- A abordagem presta atenção à escala de tempo na geração de impactos através da divisão em produtos diretos, de curto prazo e resultados indiretos, de longo prazo.

Tabela 1. Uma perspectiva multicritério para avaliação de serviços (Djellal and Gallouj, 2013, modificado)

	Mundo industrial e técnico	Mercado e mundo financeiro	Mundo relacional e doméstico	Mundo da responsabilidade	Mundo da inovação	Mundo reputacional
<p>Produção – output (direta, curto prazo)</p> <p>Relacionada ao desempenho</p>	<p>Volumes, fluxos operações técnicas; (desempenho, eficiência, princípio científico)</p>	<p>Valor e transações monetárias e financeiras, dinheiro, poupança.</p>	<p>Relações interpessoais e organizacionais, confiança, qualidade das relações</p>	<p>Valores como desenvolvimento sustentável, responsabilidade, igualdade no tratamento, equidade e justiça</p>	<p>Criatividade e inspiração</p>	<p>Imagem da marca</p>
<p>Resultado – outcome (indireto, longo prazo)</p> <p>Relacionado ao desempenho</p>						

Abordagem de aprendizagem na avaliação

- A aprendizagem entre as partes interessadas foi proposta como solução para os problemas complexos e multifacetados.
- A teoria da aprendizagem expansiva (Engeström, 1999) derivada da teoria da atividade histórico-cultural fornece um caminho para a avaliação orientada para a aprendizagem; reflexão auxiliada por ferramentas.
- No processo de avaliação, é oferecida aos participantes uma ferramenta que lhes permite compreender a inovação de serviços em um contexto mais amplo e com um horizonte de longo prazo.
- A fim de melhorar o diálogo entre desenvolvedores e distribuidores potenciais do experimento, precisamos de um método que proporcione uma escuta igualitária das diferentes perspectivas.

1. Princípios da avaliação – O que há de novo?

Baseado em múltiplos valores

Tradicionalmente, mede-se a eficiência de custos e o sucesso técnico - os fatores de sucesso são mais enfatizados do que os valores humanos

- Destacamos os múltiplos valores e suas relações
- Dados quantitativos e qualitativos são utilizados

Impacto no ser humano em foco

O impacto no ser humano permanece intocado, porque é muito difícil captar experiências e sentimentos

- Avaliamos tanto as perspectivas dos funcionários quanto as dos usuários, individualmente e em grande escala.

2. Princípios da avaliação

Mudança e seu significado

As avaliações se concentram em medir recursos e desempenho.

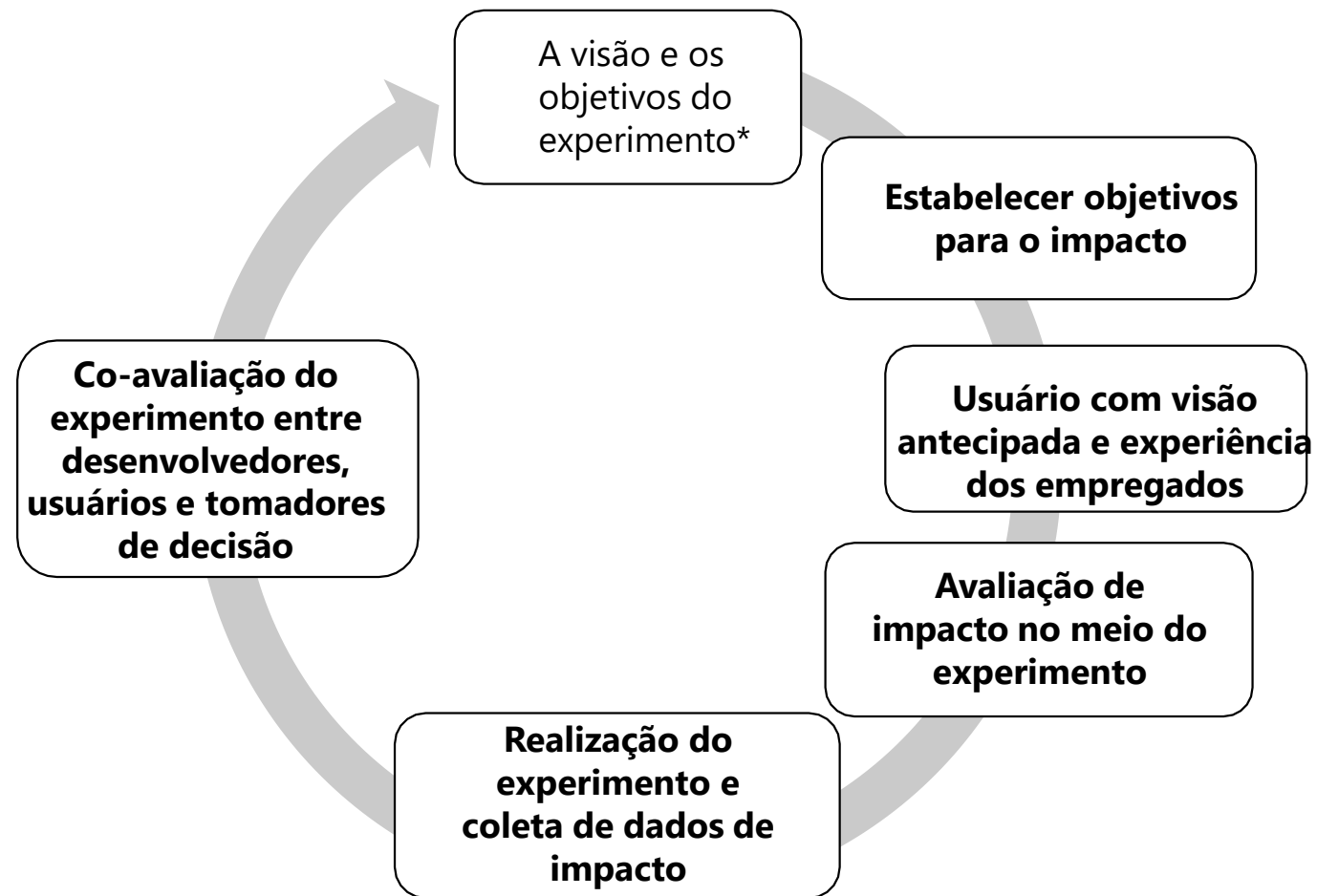
- Nos concentramos no tipo de mudança que pode ser rastreada.
- É importante que os participantes se sintonizem com os indicadores.

A co-avaliação possibilita o aprendizado e o escalonamento

A avaliação não garante a sua própria continuidade.

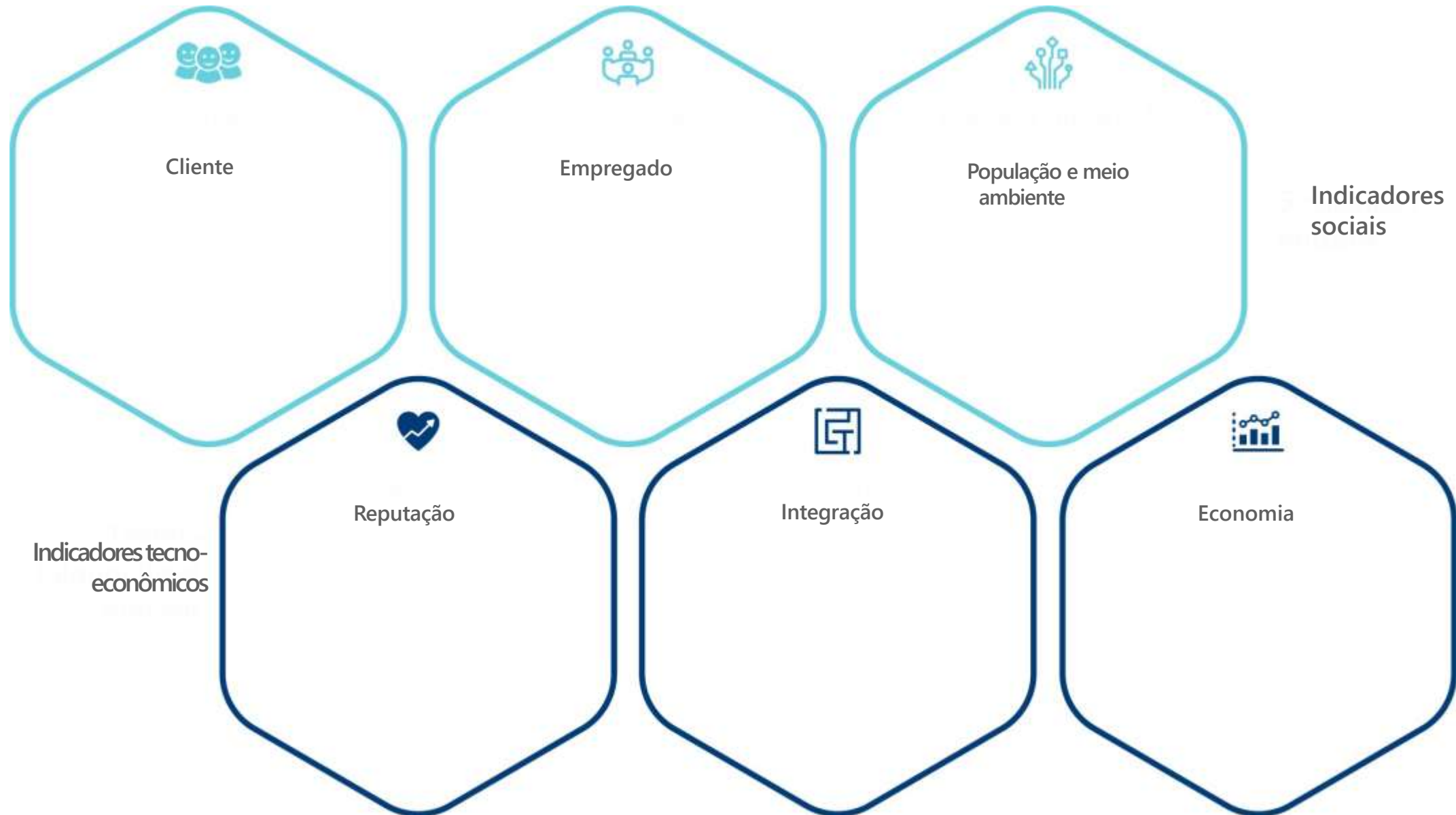
- A avaliação se torna uma instância e um processo que apoia a aprendizagem contínua e a ampliação do experimento.

A co-avaliação como um processo

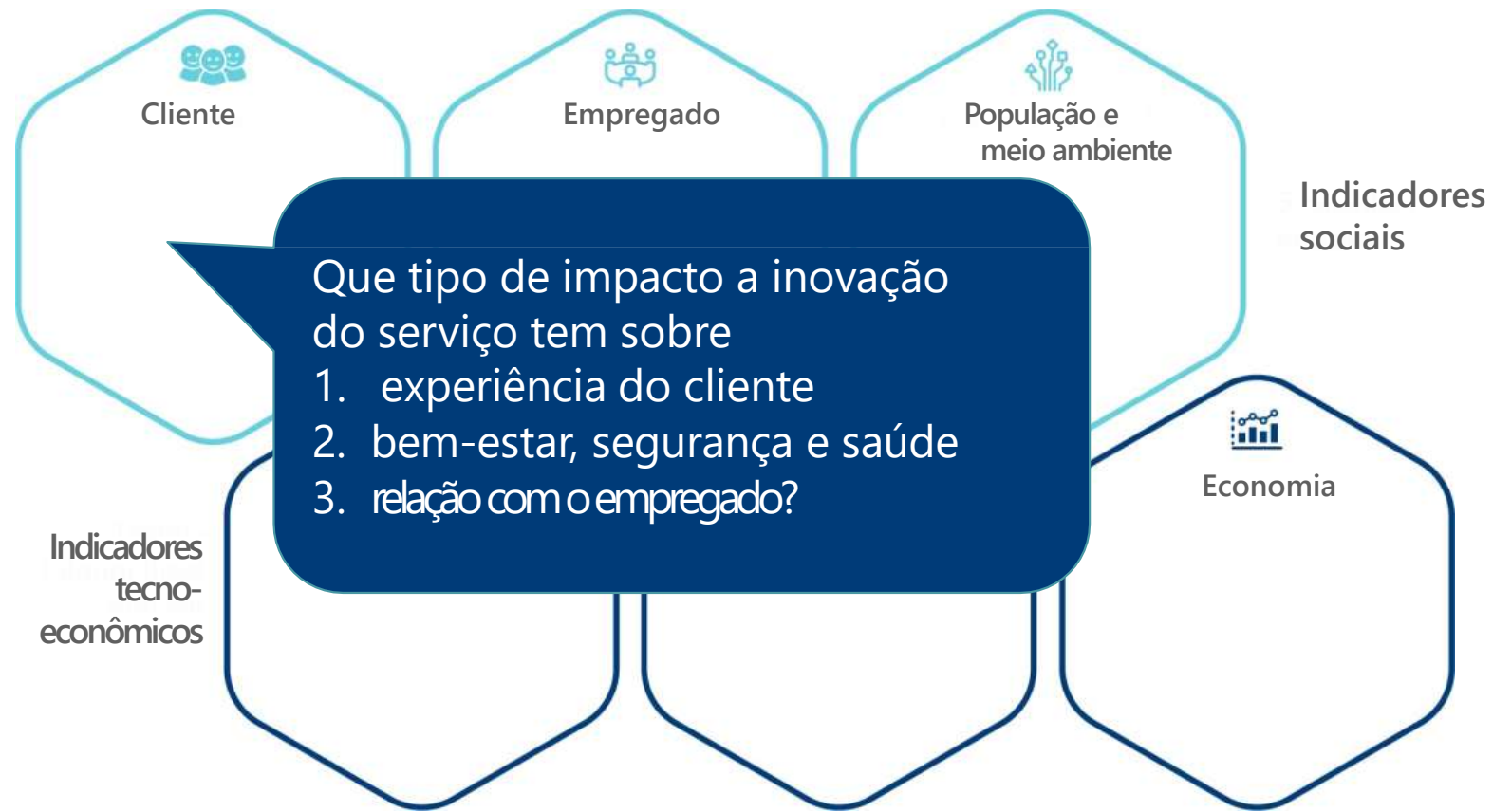


Dimensões de impacto da estrutura de avaliação de múltiplos valores





Avaliação da inovação do serviço



Avaliação da inovação do serviço



Avaliação da inovação do serviço



Avaliação da inovação do serviço



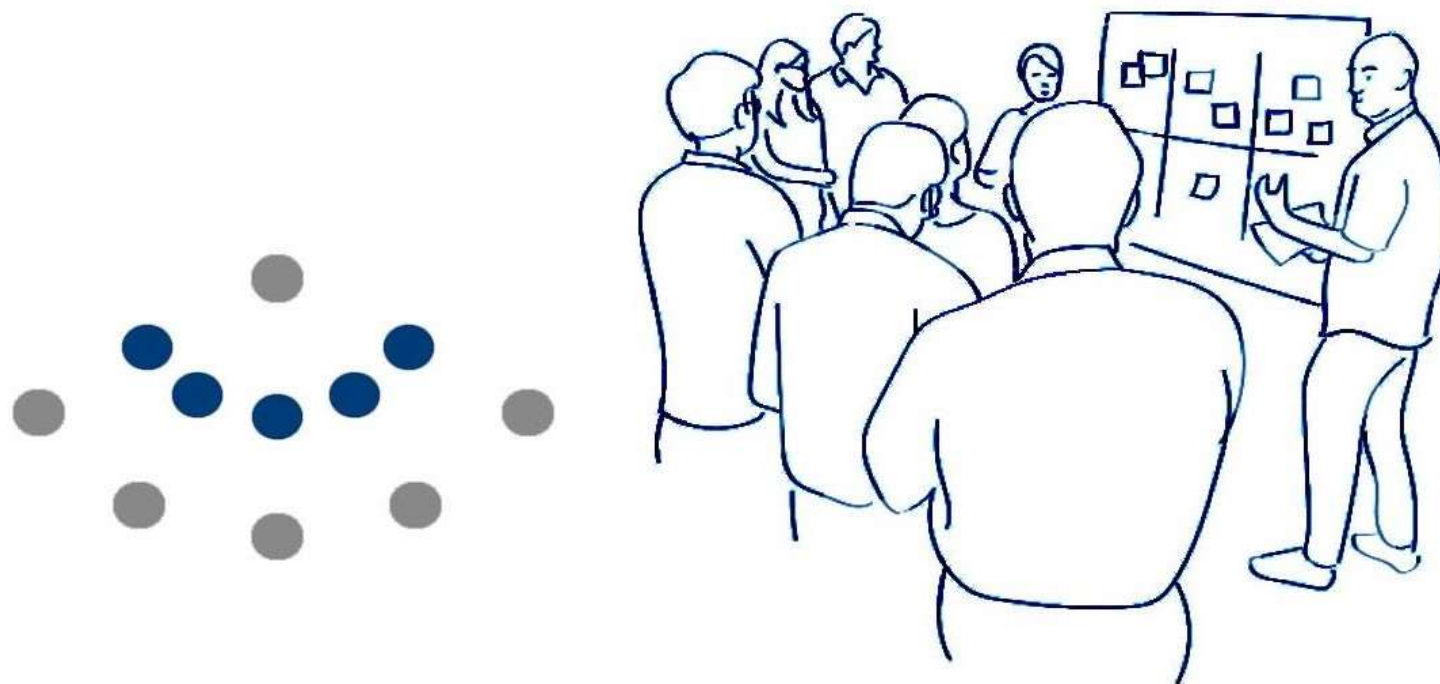
Avaliação da inovação do serviço



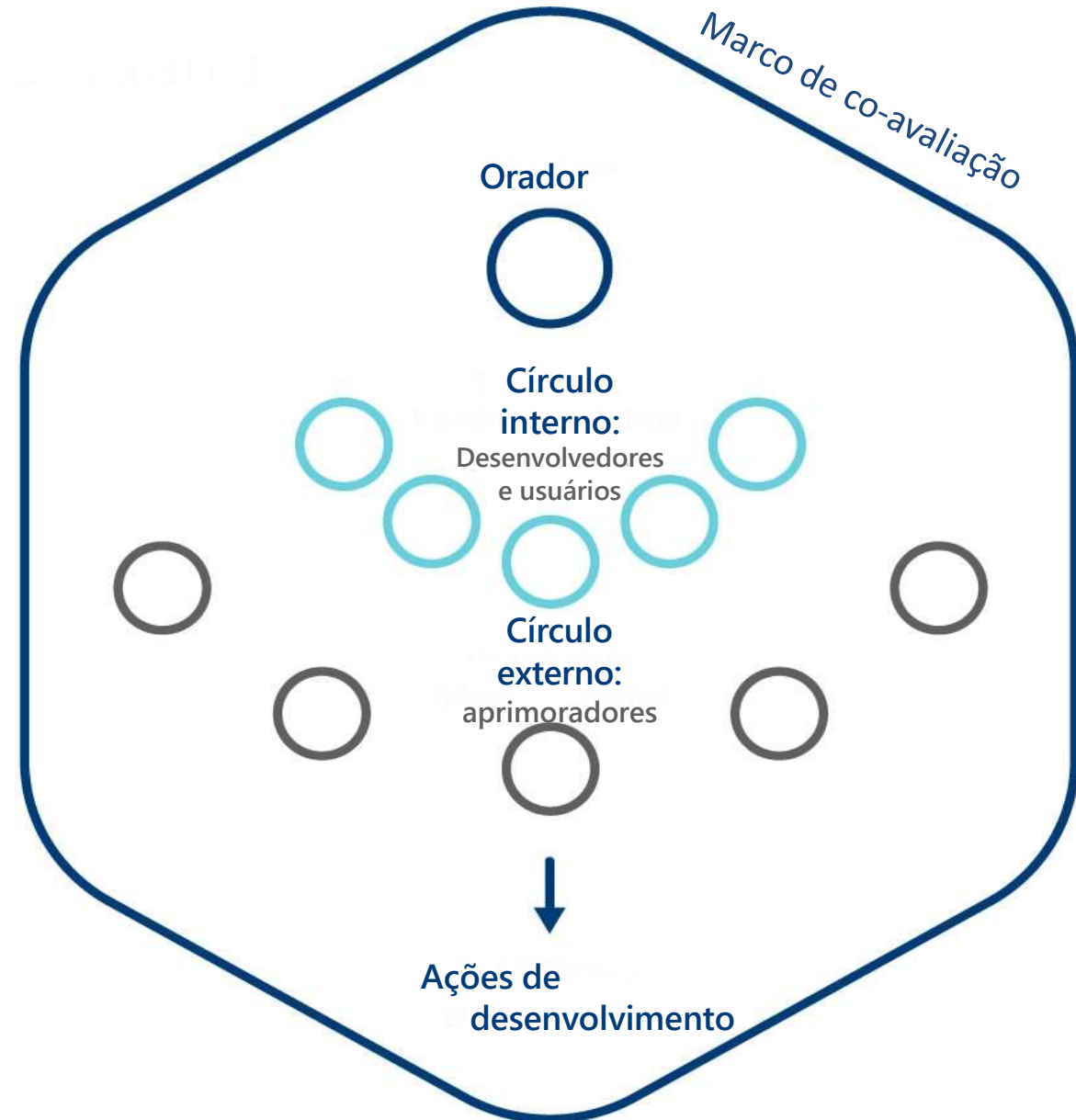
Avaliação da inovação do serviço



Processo de avaliação - aprendizagem entre desenvolvedores, usuários e aprimoradores através do método aquário



Processo de avaliação - aprendizagem entre desenvolvedores, usuários e aprimoradores através do método aquário



Nome da inovação do serviço



Quais são as lições aprendidas?



O que deve ser feito em seguida?

Programação

Agentes de mudança



Como você pode contribuir para a implementação?



Sugestões do círculo interno

Perguntas a serem ponderadas

- Como os usuários e funcionários podem influenciar as inovações em serviços digitais em sua organização/país? Boas práticas?
 - Quem deve ser responsável pelo desenvolvimento da capacidade de avaliação nas organizações?
 - Que tipos de prós e contras poderia oferecer a avaliação centrada em humanos?
- Pelo menos três pontos*
 - ...
 - ...
 - ...

Referências

Djellal, F.; Gallouj, F. (2010): The Innovation gap and the performance gap in the service economies: a problem for public policy. In Gallouj, F. and Djellal, F. (Eds.), *The Handbook of Innovation in Services. A Multi-disciplinary Perspective*. Edward Elgar, Cheltenham, pp. 653-673.

Djellal, F.; Gallouj, F. (2013): The Productivity in services: measurement and strategic perspectives. *The Service Industries Journal*, Vol. 33, No. 3-4, 282-299.

Engeström, Y. (2001): Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work* 14(1), pp.129-152.

Referências

Hyytinen, K., Saari, E. and Elg, M. 2019. Human-centered co-evaluation method as a means for sustainable service innovations. pp. 57 -75. in Human- Centered Digitalization and Services. (eds) Toivonen, M. and Saari, E. 2019. Springer: Singapore.

Saari, E.; Kallio, K. (2011): Developmental impact evaluation facilitating learning in innovation networks. American Journal of Evaluation 2 (32), pp. 227-245.

Saari, E., Hyytinen, K., Hasu, M., Hyypiä, M., Korvela, P., Käpykangas, S., Leväsluoto, J., Melkas, H., Nordlund, A., Pekkarinen, S., ja Toivonen, M. (2018). [Kokeilut käytäntöön –työkirja. Työterveyslaitos. https://www.ttl.fi/kokeilut-kaytanton-tyokirja/](https://www.ttl.fi/kokeilut-kaytanton-tyokirja/)

Obrigada!

@EveliinaSaari
eveliina.saari@ttl.fi



ttl.fi



@tyoterveys
@fioh



tyoterveyslaitos



tyoterveys



Tyoterveyslaitos