

**2021  
RAPORT**

STUDENCI ANALIZY I  
KREOWANIA TRENDÓW

UNIwersytet WArMińsko -  
MAZURSKI W OLSZTYNIE



# GREEN VALLEY

POLE NAMIOTOWE &  
WYPOŻYCZALNIA ROWERÓW

# POZNAJ **NASZ** ZESPÓŁ



**ANNA SZPEJNA**



**MARCIN MERCHEL**

Jesteśmy studentami I roku studiów magisterskich na kierunku Analiza i kreowanie trendów na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim w Olsztynie.

Nasz zespół składa się z sześciu wyjątkowych, zaangażowanych i kreatywnych osób. Na jego czele stoi **Ania**, która pełni rolę moderatorki i sprawuje nad wszystkim pieczę.



**KAROLINA CHAC**

Jej niezawodnym asystentem i pomocnikiem jest - **Marcin**, który wspierał ją dzielnie w obowiązkach.

Następną mocną stroną naszego teamu jest niezawodna **Asia**, która pilnowała poszczególnych terminów oraz dopinała wszystko na ostatni guzik. **Karolina**, która rzetelnie podchodziła do wszystkich wyznaczonych zadań i starała się motywować nasz zespół.



**JOANNA OBRĘBSKA**



**NATALIA LATUSEK**

Następnie **Natalia**, która miała miliony pomysłów w głowie, dzięki czemu **Klaudia** mogła to wszystko połączyć w całość i zadbać o stronę graficzną i efekt końcowy naszego projektu.



**KLAUDIA JĘDRZEJEWSKA**

# GREEN VELO

Szlak Rowerowy prowadzący przez 5 województw we Wschodniej Polsce: lubelskie, podlaskie, podkarpackie, świętokrzyskie i warmińsko - mazurskie.

- Ponad 2000 km trasy (420 km w woj. warmińsko-mazurskim),
- 12 „królestw rowerowych” - atrakcyjnych regionów, w których warto zaplanować dłuższy pobyt,
- Około 300 km trasy to nowe i przebudowane drogi rowerowe oraz ciągi pieszo-rowerowe,
- Blisko 150 km to wyremontowane drogi gruntowe,
- 30 mostów i kładek, 228 MOR-ów, czyli Miejsc Obsługi Rowerzystów



## CEL

Celem projektu było **wykreowanie markowego produktu turystycznego** trasy rowerowej Polski Wschodniej oraz stworzenie wizerunku makroregionu województw Polski Wschodniej, jako miejsca atrakcyjnego dla turystów zainteresowanych aktywnym wypoczynkiem, zwłaszcza turystyką rowerową.



## NAD ZALEWEM WIŚLANYM

Królestwo Zalewu Wiślanego jest niezwykle zróżnicowane krajobrazowo. Podzielić je można na 3 mniejsze obszary: Polskie Żuławy Elbląskie, pagórkowata porośnięta bukowymi lasami Wysoczyzna Elbląska oraz brzeg Zalewu Wiślanego i zachodni fragment Równin Warmińskich. Elbląg, Frombork i Braniewo to trzy najważniejsze, godne uwagi i dłuższego pobytu miasta, przez które biegnie szlak w tym królestwie.

## WARMIA I OKOLICE

Wschodnia część regionu, od Pieniężna do Lidzbarka Warmińskiego, to malownicze tereny Wzniesień Górowskich. Zachodnia część królestwa, to raczej płaski i słabo zalesiony obszar Niziny Sępolskiej, której osią jest dolina Łyny. W tej części znajdują się takie miejscowości jak: Pieniężno, Górowo Iławieckie, Lidzbark Warmiński i Sępólno.

Na terenie Warmii turyści mogą zwiedzać muzea, zabytki gotyckie, Zamek Biskupi, kościoły, cerkwie, zabudowy średniowieczne oraz XIX i XX wieczne zabytki techniki.

## PÓŁNOCNE MAZURY

Kraina wielkich jezior na szlaku Green Velo obejmuje podróż od Srokowa po Węgorzewo, okolice Giżycka, Uzdrowisko Gołdap, Puszcę Rominicką i kończy swój bieg we wsi Stańczyki, gdzie atrakcją są wysokie mosty kolejowe. Stańczykami szlak Green Velo prowadzi rowerzystów wzdłuż granicy państwa do trójstyku granic Polski, Litwy i Rosji i w okolicach wsi Bolcie, gdzie wkracza do kolejnego magicznego królestwa, jakim jest Suwalszczyzna i Pojezierze Augustowskie.

# ANALIZA SWOT

## MOCNE STRONY

---

- Strona **greenvelo.pl** dobrze funkcjonuje. Jest uaktualniana na bieżąco. Znajdują się tam najpotrzebniejsze informacje i kontakty.
- Aplikacja Green Velo oceniana jest na 4,6/5 gwiazdek.
- Przepiękne walory krajobrazowe, które zachwycają użytkowników.
- Wykorzystanie w dużym stopniu potencjału szlaku.

## SŁABE STRONY

---

- Mało informacji o szlaku i działalności władz w mediach społecznościowych.
- Słaba komunikacja i zarządzanie, wszystkie skargi wpływają najpierw do oddziału w województwie świętokrzyskim.
- Ograniczony budżet na modernizację szlaku.
- Mało programów lojalnościowych i działań promocyjnych.
- Słaba współpraca z przedsiębiorcami, hotelami oraz innymi obiektami położonymi na szlaku.
- Słabe oznakowanie szlaku w woj. warmińsko-mazurskim.

## SZANSE

---

- Pomysł utworzenia platformy sprzedażowej umożliwiającej sprzedaż usług na szlaku.
- Pomysł akcji typu Tour de Green Velo.
- Utrzymanie się stałej liczby użytkowników na szlaku mimo pandemii koronawirusa.
- Ambasadorzy szlaku w każdym regionie Polski Wschodniej.
- Pandemia wpływa na rozwój bezpiecznej turystyki w małych grupach (np. rodzinnych).

## ZAGROŻENIA

---

- Pogarszający się stan nawierzchni na niektórych odcinkach.
- Wysokie koszty utrzymania i naprawy tras i punktów MOR.
- Utrzymująca się sytuacja spowodowana pandemią koronawirusa w Polsce i na świecie.

# 01

## Badania Desk research



Pierwszym krokiem analizy sytuacji na szlaku Green Velo było dokonanie przez nas desk researchu. Zbadaliśmy i przeanalizowaliśmy źródła informacji, które można było zastać w materiałach dostępnych w internecie.

Na tym etapie dużą rolę odegrała analiza strony internetowej **www.greenvelo.pl** oraz aplikacji mobilnej.

Prześledziliśmy również wpisy w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram), fora internetowe i blogi turystyczne.

Dodatkowo pozyskaliśmy wiedzę z artykułów i konkretnych stron internetowych, na których znaleźliśmy wzmianki o szlaku Green Velo.



# Wywiad z przedstawicielami Urzędu Marszałkowskiego



Kolejnym krokiem było przeprowadzenie wywiadu z przedstawicielami Urzędu Marszałkowskiego. Wywiad miał dostarczyć niezbędnych informacji dotyczących ogólnego wyobrażenia o szlaku Green Velo, jego rozwoju i możliwościach. Zapytano w nim przede wszystkim o przyszłe plany i cele, promocję, wizerunek w mediach oraz niezbędne działania, które należy podjąć, żeby zrealizować założone cele.

Odpowiedzi na te pytania potraktowano jako sugestie kierunku poszukiwań naszego rozwiązania i kluczowych trendów.





# Wywiady jakościowe z użytkownikami szlaku

03

W kolejnym etapie przeprowadzono wywiady jakościowe z użytkownikami szlaku. Był to istotny element pozwalający na dokładne poznanie opinii o szlaku, jego wadach i zaletach, doświadczeniach czy szczegółach współpracy między interesariuszami. Dzięki temu zdobyliśmy wiedzę, która pozwoliła nam na obranie odpowiedniego kierunku działań i wygenerowanie naszego rozwiązania.

Scenariusz wywiadu został podzielony na dwa obszary:

1

agroturystyka, hotele oraz portale turystyczne

2

turyści, blogerzy oraz influencerzy

# 04

## Desk research

Następnie po przeanalizowaniu opinii turystów i interesariuszy, ich doświadczeń i sugestii odnośnie lepszego funkcjonowania szlaku, przystąpiliśmy do drugiego desk reaserchu, który miał na celu pomóc w wygenerowaniu rozwiązania, które sprawdza się w krajach zachodnioeuropejskich i wpisuje się w potrzeby badanych użytkowników.

Wspólnie ustaliliśmy wyzwanie projektowe i zrealizowaliśmy burzę mózgów, dzięki której powstało nasze rozwiązanie.



# WYNIKI BADAŃ

PO SPOTKANIU

## OCZEKIWANIA I POTRZEBY

- Pomoc w rozszerzeniu i dopasowaniu usługi dla szlaku,
- Rekomendacje od młodego pokolenia odnośnie rzeczy wymagających dopracowania na szlaku,
- Otwartość na nowe sposoby kreowania oferty szlaku,
- Zaprojektowanie usługi, która wykorzysta potencjał Warmii i Mazur,
- Uwagi, spostrzeżenia oraz wskazówki odnośnie tego, co działa na szlaku, a co nie,
- Wykreowanie usługi, która uatrakcyjni szlak dla wszystkich użytkowników.



## UWAGI

- Ograniczony budżet,
- Mała działalność promocyjna w mediach społecznościowych,
- Nieznaczna ilość skarg dociera do Urzędu ze strony użytkowników.

# WYWIADY

## TURYŚCI , BLOGERZY ORAZ INFLUENCERZY

- Zafascynowani krajobrazem wokół szlaku Green Velo,
- Ciężko było im znaleźć tani nocleg,
- Nie spotkali się z żadnymi zniżkami, bonusami atrakcjami dedykowanymi dla turystów Green Velo,
- Podróżowali po szlaku w czasie pandemii,
- Czuli się bezpiecznie na szlaku,
- Uważają, że szlak jest niedostosowany dla rodzin z dziećmi,
- Skarżyli się na słabe oznakowanie i stan nawierzchni na odcinkach w woj. warmińsko - mazurskim,
- Słaba ilość punktów gastronomicznych bezpośrednio przy szlaku,
- Zamierzają wrócić na szlak i poznawać nowe odcinki,
- Chwalą sobie aplikację Green Velo i bezproblemowe znalezienie potrzebnych informacji w sieci.



*"W takim typowym gospodarstwie agroturystycznym to niczego nie wynajmowałem, a chciałem. Raz pamiętam zapytałem o cenę za nocleg, to mi gospodyni powiedziała 70 zł, za co podziękowałem. Ok. 5 km dalej był jakiś niewielki hotel/pensjonat i osobny pokój z własną łazienką miałem za 50 zł. A tej kwoty za nocleg starałem się nie przekraczać."*

*"85% trasy bez zastrzeżeń ALE były takie odcinki, gdzie nie było żadnego oznakowania, a aplikacja dedykowana temu szlakowi z gpsem prowadziła mnie przez jakieś piaszczyste polne drogi, pola i lasy, gdzie w ogóle oznakowania nie było. Raz przedzierałem się dosłownie przez pokrzywy w jakimś lesie, gdzie droga była ledwie widoczna a potem w tym samym lesie brodziłem w błocie (...) Mi to nie przeszkadzało, bo ja takie przygody lubię. Gorzej jak ktoś będzie polegał jedynie na aplikacji i jeszcze pojedzie z dziećmi."*

*"Na szczęście nie musiałem jakoś zbaczać z wyznaczonej trasy, żeby znaleźć jakieś miejsce do spania. Gdybym wyjechał w sierpniu a nie we wrześniu, to pewnie byłbym bardziej skłonny użyć namiotu"*

*"Z ręką na sercu mogę powiedzieć, że faktycznie ten szlak pokazuje Polskę od tej ładniejszej strony, bardziej swojskiej. Może i faktycznie były miejsca trochę gorzej rozwinięte pod względem infrastruktury, ale zyskiwały dzięki temu właśnie na "swojskości."*

*"Część szlaku między Bartoszczami a Sępolem jest poprowadzona lokalnymi drogami, na których asfalt jest tak złej jakości... pełen dziur i łat, że i rowerem jedzie się niekomfortowo. Tym bardziej z dużym obciążeniem w sakwach. Poza tym reszta była ok."*

*"Odcinek w woj. Warmińsko-mazurskim był najłabiej oznaczony, dwa razy musieliśmy jechać z nawigacją, m.in. kilkanaście kilometrów przed Lidzbarkiem Warmińskim."*

*„Nie zatrzymywałem się na noc. Brak też oznaczenia. Nalepka „przyjazny rowerzystom”. Brak hoteli spersonalizowanych dla rowerzystów (np. serwis). Brak infrastruktury dla rowerzystów.”*

# WYWIADY

## AGROTURYSTYKA I HOTELE

- Zazwyczaj odwiedzający ich turyści z Green Velo to pary lub grupy znajomych,
- Większość nie dysponuje pakietami dedykowanymi dla turystów Green Velo - *"Rowerzyści to Goście jak inni, mamy dużo różnych pakietów, mogą wybierać spośród nich",*
- Nie współpracowali z władzami miast, powiatów czy gmin odnośnie organizacji wydarzeń na szlaku, promocji, poznania opinii,
- Promocja hotelu dla turystów Green Velo jest ograniczona do minimum - *"Mamy na stronie informację, że jesteśmy przy szlaku Green Velo. I na stronie Green Velo jest informacja o nas."*
- Uważają, że sezon turystyczno - rowerowy mógłby być wydłużony od marca do listopada.



# DESK RESEARCH

Do rozwiązań wykorzystywanych na zachodnioeuropejskich szlakach, które znaleźliśmy można wymienić:

- aplikacja oferująca turystom porady w czasie rzeczywistym odnośnie miejsca, w którym się obecnie znajdują,
- zgłaszanie nieprawidłowości, problemów, sytuacji losowych, które obecnie wystąpiły na trasie, przez mapy Google,
- interaktywna gra terenowa wykorzystująca technologię AR stworzoną na wzór "Pokemon Go",
- stacje techniczne dla rowerów i specjalne parkingi rowerowe,
- audioprzewodnik na telefony (aplikacja na telefon),
- samoświetlające się ścieżki rowerowe,
- panele amortyzujące nawierzchnię, drenujące wodę, wyrównujące nawierzchnię,
- specjalnie wybudowane dla rowerzystów podjazdy, dzięki którym mogą ominąć ruchliwe ulice, włączyć się bezpiecznie do ruchu,
- ścieżki rowerowe wykonane z plastiku ze zużytych butelek,
- pętla indukcyjna w ścieżce rowerowej,
- solarna ścieżka rowerowa.

Jest to kilka z wielu rozwiązań, których wprowadzenie **zwiększyłoby atrakcyjność** szlaku Green Velo, a jednocześnie **nadałoby mu nowoczesnego charakteru**.

# WNIOSKI

Green Velo ma ogromny potencjał ku temu, żeby stać się wiodącym szlakiem, który będzie przykładem dla innych polskich rowerowych tras turystycznych, jeśli zaczną stosować nowoczesne i zachodnie rozwiązania.

Żeby zachęcić turystów do korzystania ze szlaku nie wystarczy tylko odpowiednia nawierzchnia i dobre oznakowanie. Potrzebna jest też "**wartość dodana**", która wyróżni Green Velo spośród innych szlaków.

Użytkownicy zwracają uwagę na **słabe oznakowanie** i **znaczące uszkodzenia nawierzchni**. Poprawienie tych elementów znacząco poprawi komfort ich jazdy.

Część użytkowników szlaku zamierza wrócić na Green Velo ze względu na jego walory krajobrazowe. Wykorzystanie tego faktu i wyjście ku potrzebom "stałych bywalców" może zapewnić stałą grupę odbiorców usług dostępnych na szlaku, a to może posłużyć, jako karta przetargowa podczas negocjacji z przyszłymi inwestorami szlaku.

Zwiększenie poziomu przyjazności szlaku dla rodzin z dziećmi, chociażby przez stworzenie miejsc przyjaznych rodzinie, znacząco zwiększyłoby atrakcyjność Green Velo.

Warto zadbać o elementy krajobrazu obecnego podczas pokonywania szlaku (np. regularne przycinanie, tworzenie parków krajobrazowych), a te najbardziej malownicze miejsca wyróżnić, np. przez dodatkową zakładkę na stronie, albumy oraz pokazywanie w mediach społecznościowych.



# INTERESARIUSZE

Określenie **interesariuszy bliskich** oraz **dalekich** pozwoliło nam określić powiązane ze szlakiem osoby. Dzięki temu możliwe było wytypowanie kategorii osób, z którymi warto byłoby przeprowadzić wywiad a następnie przygotowanie scenariuszy wywiadu.

Do interesariuszy **bliskich** należy zaliczyć:

- Osoby korzystające ze szlaku, turystów, w tym rodziny z dziećmi oraz osoby, które są miłośnikami sportu oraz turystyki rowerowej. Osoby te wiedzą dokładnie jak wygląda szlak, mogą wypowiedzieć swoje zdanie na temat tego, co należy usprawnić na trasie oraz wskazać pozytywne strony Green Velo,
- Osoby, które dojeżdżają szlakiem, np. do pracy i szkoły. Tacy użytkownicy korzystają na co dzień ze szlaku, widzą jak zmienia się trasa w ciągu roku oraz ilość turystów,
- Lokalne grupy oraz organizacje turystyczne, przedsiębiorstwa zajmujące się turystyką, firmy zajmujące się wypożyczaniem sprzętu rowerowego, sponsorzy wydarzeń organizowanych na szlaku. Osoby należące do tej grupy mają bezpośredni kontakt z rowerzystami, znają ich opinie oraz patrzą na szlak bardziej profesjonalnie, niż turyści,
- Jednostki zajmujące się promocją turystyki. Osoby zajmujące się tym widzą jak rozwija się turystyka na szlaku Green Velo, potrafią określić potrzeby użytkowników,
- Urząd Marszałkowski Województwa Warmińsko - Mazurskiego, jednostki samorządu terytorialnego, pełnomocnicy szlaku z regionów Polski wschodniej oraz Regionalna Organizacja Turystyczna Województwa Świętokrzyskiego. Jednostki te mają dostęp do informacji o szlaku, które nie są dostępne dla przeciętnych użytkowników oraz są odpowiedzialne za szlak.

Do grupy **interesariuszy dalekich** należą:

- Osoby, które są zainteresowane organizowaniem wyjazdów na szlak. Dzięki nim możliwa jest lepsza promocja szlaku.
- Influencerzy zajmujący się tematyką sportową i turystyczną. Promują szlak, ale jednocześnie są też źródłem informacji dla wielu turystów, którzy planują swój wyjazd na Green Velo.
- Osoby pełniące usługi noclegowe, agroturystyka, różne przedsiębiorstwa znajdujące się blisko szlaku. Pomagają w jak najbardziej komfortowym przejeździe turystów przez szlak, dbają o dobre postrzeganie szlaku wśród użytkowników.
- Osoby organizujące konkursy sportowe, zbiórki charytatywne, organizacje non - profit pomagają w promocji szlaku. Dzięki ich działaniom szlak może być pozytywnie postrzegany wśród turystów.

# MAPA EMPATII

Metoda ta pozwala na lepsze zrozumienie użytkowników i sytuacji w jakiej się znajdują. Zebrane wcześniej informacje podzielono na cztery kategorie:

**1.Co użytkownik myśli i czuje?** Co go porusza? O czym marzy? O co się troszczy? Jak odbiera aktualną sytuację? Kto lub co ma na niego wpływ?

**2.Co mówi?** Jak komunikuje się z otoczeniem? Jak komentuje obecną sytuację? Co jest dla niego ważne? Z kim rozmawia?

**3.Co widzi dookoła siebie?** Jak postrzega otoczenie i świat wokół siebie? Jak wygląda jego środowisko? Jakie dostrzega problemy w życiu codziennym?

**4.Co słyszy?** Jakie informacje docierają do niego? Co słyszy od rodziny i znajomych? Z jakich mediów korzysta, komu ufa?

Sporządzona mapa empatii pozwoliła na sformułowanie głównych korzyści, które możliwe są do osiągnięcia przez użytkownika szlaku oraz określenie głównych problemów wynikających z ich odpowiedzi.



## OBSZAR

**Pierwszy obszar mapy empatii** pozwolił na wysunięcie kilku wniosków. Green Velo jest dobrą alternatywą dla rowerzystów w czasie pandemii, gdy wyjazdy za granicę są ograniczone. Szlak jest dla użytkowników wyzwaniem, zarówno pod względem długości trasy, ale również przez nawierzchnię.

Ważnym elementem **Green Velo** dla użytkowników są walory przyrodnicze. Czują, że Green Velo pokazuje ładniejszą oraz różnorodną stronę Polski, nie czują się zawiedzeni szlakiem. Według naszych rozmówców widocznych jest wiele pozytywnych aspektów szlaku, ale czuli, że nie mogą się w pełni skupić na jeździe ze względu na problemy z oznaczeniami, musieli się koncentrować na nich, nie na trasie oraz czuli się zawiedzeni brakiem oznaczenia początku i końca szlaku w Elblągu. Natomiast kierownik hotelu myśli, że możliwe jest wydłużenie sezonu rowerowego na okres maj - listopad.

# 2

## OBSZAR

Próba zrozumienia drugiej kategorii doświadczeń użytkowników pozwoliła nam wysunąć następujące wnioski:

Użytkownicy szukają **informacji w Internecie** oraz **aplikacji**, którą chwalą i cenią. Obecna sytuacja na szlaku jest komentowana przez nich w następujący sposób:

- brak zniżek dla użytkowników szlaku w restauracjach oraz w hotelach lub agroturystykach, przekłada się to również na noclegi.

Użytkownicy mówią, że dla nich ceny za nocleg w gospodarstwach agroturystycznych na szlaku są zbyt duże i często bardziej opłacalnym wariantem dla nich jest nocleg, np. w pensjonatach lub „na dziko” na szlaku. Skarżą się na brak infrastruktury rowerowej przy zabytkach oraz niewidoczne oznakowanie szlaku.

Natomiast **kierownik hotelu**, z którym udało nam się przeprowadzić wywiad mówi, że nie zachodzi interakcja między hotelem a władzą lub też urzędami państwowymi odnośnie współpracy.



# 3

## OBSZAR

**Trzeci obszar** mapy empatii pozwolił nam zrozumieć, co widzą dookoła siebie użytkownicy. W czasie wywiadów zwrócono uwagę na trasę, konieczność przedzierania się przez pokrzywy oraz błoto czy polne drogi, a w niektórych miejscach oznaczenie było według nich niezauważalne lub nie było go wcale.

**Użytkownicy** zauważają problem z brakiem gastronomii na trasie oraz małą ilość miejsc noclegowych, brak konkurencji pod tym względem. Użytkownicy dostrzegają piękno szlaku i jego walory przyrodnicze.

# 4

## OBSZAR

**Ostatnia kategoria** odczuć mapy empatii pokazała nam, że turyści nie wnoszą skarg do hotelu na szlak Green Velo. Dodatkowo w sklepach dla rowerzystów nie ma zniżek dla rowerzystów, natomiast mijani ludzie na szlaku byli bardzo życzliwi.

Rowerzyści o szlaku dowiadują się od znajomych, rodziny lub z Internetu, informacji szukają na grupie na Facebooku lub w aplikacji Green Velo, na stronie Booking.com lub przez Google Maps. Słyszą również, że odcinek szlaku w województwie Warmińsko - Mazurskim jest naj słabiej oznaczony.



Po analizie sporządzonej mapy empatii możliwe było sformułowanie **korzyści** oraz **problemów**:

## KORZYŚCI

- Piękno natury i krajobrazu.
- Aplikacja Green Velo, w której jest bardzo dużo informacji dla rowerzystów.
- Prowadzone prace renowacyjne na szlaku.
- Duży potencjał turystyczny szlaku.

## PROBLEMY

- Zła nawierzchnia, niedostosowana do potrzeb rodzin z dziećmi, problem z oznakowaniem szlaku.
- Urzędy oraz władze nie kontaktują się z hotelami w celu współpracy.
- Zero zniżek, pakietów dla turystów w restauracjach i punktach noclegowych.
- Brak infrastruktury dla rowerzystów przy zabytkach.
- Wysokie ceny w agroturystyce oraz brak miejsc noclegowych.

**Wyzwanie projektowe** oraz **późniejsze rozwiązanie** będzie projektowane z wykorzystaniem person jako konkretyzacji doświadczeń użytkowników, zebranych podczas badań.



# PERSONA

## MOTTO: ŻYJ CHWIŁĄ

**Imię i nazwisko:** Adam Nowak

**Wiek:** 23 lata

**Wygląd:** młody, wysportowany mężczyzna

**Wykształcenie:** student (średnie)

**Zawód:** barman (dorywczo)

**Rodzina:** wynajmuje stancję - mieszka ze współlokatorami; jego rodzice mieszkają w innym mieście; jest singlem

## POTRZEBY I POWODY BY KOSZYSTAĆ Z NASZEGO ROZWIĄZANIA

- uwielbia obcowanie i kontakt z naturą,
- chęć wyciszenia się, zresetowania i ucieczki od zgiełku miasta,
- lubi stawiać sobie nowe wyzwania i próbować im sprostać,
- lubi survival (nocowanie pod gołym niebem itd),
- jest pasjonatem turystyki, zawsze chętnie poznaje i odkrywa nowe miejsca,
- w wolnym czasie chętnie jeździ na rowerze,
- nie pracuje na pełen etat, więc ma czas na kilkudniowe wycieczki turystyczne,
- lubi aktywność fizyczną.

## OSOBOWOŚĆ ORAZ CELE ŻYCIOWE

- rozrywkowy,
- otwarty na nowe doświadczenia,
- ciekawy świata,
- uwielbia przygody,
- lubi być aktywny,
- czerpie z życia pełnymi garściami,
- nie boi się wyzwań.

## UMIĘJĘTNOŚCI, DOŚWIADCZENIA, BIEGŁOŚĆ TECHNICZNA:

- podstawowe czynności związane z naprawą rowerów,
- potrafi poradzić sobie w każdej sytuacji,
- jako nastolatek jeździł na kolonie, obozy
- umiejętność radzenia sobie ze stresem oraz trudnymi sytuacjami,
- przejechał dużo szlaków rowerowych w Polsce i za granicą.

## ZAINTERESOWANIA, HOBBY

- turystyka rowerowa,
- zdrowy tryb życia,
- imprezy.

## FRUSTRACJE, PROBLEMY

- brak pieniędzy,
- sytuacja związana z pandemią,
- ograniczenia w poruszaniu się po świecie,



# PYTANIE GENERATYWNE

Jaką **usługę** lub **produkt** stworzyć dla szlaku Green Velo, aby **przyciągnąć uwagę** i **dać możliwość** bezproblemowego, przyjemnego i pełnego wyzwań oraz przygód użytkowania trasy rowerowej przez **turystów, sportowców i rodziny z dziećmi**?



# I

# Ideacja

Stworzonym przez nasz zespół pomysłem jest **Green Valley**, czyli camping, który znajduje się na trasie szlaku Green Velo w obszarze województwa Warmińsko Mazurskiego.

Na polu namiotowym będzie znajdowała się **wypożyczalnia** namiotów, akcesoriów kempingowych takich jak materace, koce, śpiwory itp. W kompleksie, będzie się również znajdowała toaleta i kuchnia polowa z dostępem do bieżącej wody prądu.

Kolejnym obiektem, który będzie zapewniał komfortowy wypoczynek turystom będzie zadaszenie i miejsce na ognisko, by można było m.in. schronić się przed deszczem lub słońcem w upalne dni.

Dodatkową atrakcją, która będzie odbywała się głównie w weekendy będą foodtrunki, oferujące pyszne, świeże i ciepłe jedzenie by użytkownicy mogli się pożywić w czasie pokonywanej trasy.

Projekt ma na celu urozmaicenie i stworzenie komfortowych warunków do przebycia i jednocześnie przeżycia niezapomnianych chwil spędzonych z rodziną i znajomymi na szlaku Green Velo.



# TRENDS

Podstawą stworzenia odpowiedniego i wyróżniającego się produktu, który będzie zaspokajał potrzeby użytkowników jednocześnie sprawiając przyjemność, jest odniesienie się do panujących trendów. Aktualnymi trendami są:

01

ZDROWY STYL ŻYCIA

02

ZERO WASTE

03

DBANIE O ŚRODOWISKO

04

POWRÓT DO NATURY

05

INNOWACJE DAJĄCE MOŻLIWOŚĆ ROZWOJU  
LOKALNYM PRZEDSIĘBIORCOM

W stworzonym przez nas produkcie, daliśmy szansę małym, prywatnym przedsiębiorcom, którzy prowadzą działalność gastronomiczną, a mianowicie **Food Trucki**, które w weekendy, podczas zaplanowanych imprez i innych okazji będą mogły wydawać jedzenie na wynos w Green Valley, dając możliwość zjedzenia pysznych, ciepłych i świeżych potraw turystom, którzy aktualnie zatrzymali się na campingu. Kolejnym punktem w projekcie jest wpisanie się w trend “zdrowy tryb życia”.

Szlak Green Velo to nic innego jak idealna okazja do uprawiania sportu i powrót do natury. Wybierając się na wycieczkę rowerową dbamy o ciało i umysł, a odpoczywając w Green Valley i korzystając z usług Food Trucków, wspieramy lokalne biznesy. Od momentu rozpoczęcia przygody z Green Velo, nie zanieczyszczamy środowiska, ponieważ poruszamy się rowerem na łonie natury, śpimy w namiotach i korzystamy z usług gastronomicznych, które wykorzystują eko produkty i naczynia biodegradowalne.

# KARTY KONCEPTÓW



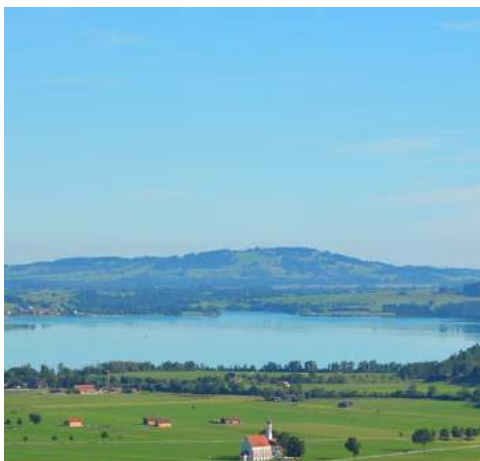
**Duże tablice na placach zabaw**, na których byłyby umieszczane potencjalne pomysły na gry i zabawy, w które mogą bawić się rodzice ze swoimi dziećmi, propozycje spędzania czasu na placu zabaw, w co można się bawić?

**Jaki problem rozwiązuje?:** Rozwiązuje problem rodziców, którzy nie wiedzą w co się bawić na placach zabaw ze swoimi dziećmi oraz rozwiązuje problem samych dzieci, które mogą się poczuć znudzone kolejnym, zwykłym placem zabaw, który może stać się dla nich już mało atrakcyjny.



**Umieszczenie na szlaku maszyn z napojami, przekąskami, food trucki.** Stworzenie na szlaku "strefy komfortu" leżaki, palety, ławki.

**Jaki problem rozwiązuje?:** Turyści po wielogodzinnej jeździe i zwiedzaniu są spragnieni i głodni. Chcą zjeść coś na szybko, napić się i chwilę odpocząć. Ustawienie maszyn z napojami i przekąskami oraz kilka food trucków na trasie rozwiązałoby problem robienia sobie jedzenia "na wynos" i ciężaru dźwigania napojów oraz jedzenia w swoim plecaku.



**Udostępnienie przez gospodarstwa miejsc noclegowych dla turystów** na świeżym powietrzu, za niewielką opłatą. Możliwość dokupienia posiłków z takiego gospodarstwa, moteliku, agroturystyki. Udostępnienie toalety.

**Jaki problem rozwiązuje?:** Rozwiązuje problem znalezienia noclegu w dobrej cenie przez turystów oraz problem z wyżywieniem, przechowaniem sprzętu, toaletą.



**Stworzenie bazy noclegów dla rodzin z dziećmi**, które będzie można oznaczyć certyfikatem "przyjazne dzieciom", zrobienie bazy i udostępnienie jej w Internecie lub aplikacji Green Velo, aby możliwe było zorientowanie się, gdzie można szukać takich noclegów na trasie.

**Jaki problem rozwiązuje?:** Brak poczucia bezpieczeństwa i nieprzystosowanie szlaku dla rodzin z dziećmi.



**Punkty wynajmu samych** rowerów na kilka dni przy głównych punktach green velo - również opcja rowery na telefon".

**Jaki problem rozwiązuje?:** Rozwiązuje problem dostępu do sprzętu dla okazjonalnych turystów.

# OSTATECZNE ROZWIĄZANIE

WRAZ Z UZASADNIENIEM



# SIEĆ OŚRODKÓW "GREEN VALLEY"

Z SAMOOBŚLUGOWĄ WYPOŻYCZALNIĄ ROWERÓW, POLEM NAMIOTOWYM Z MOŻLIWOŚCIĄ WYPOŻYCZENIA NAMIOTÓW, KARIMAT, KOCÓW CZY ŚPIWORÓW.



Sieć ośrodków **Green Valley** z samoobsługową wypożyczalnią rowerów oraz polem namiotowym z możliwością wypożyczenia namiotów, karimat, koców czy śpiworów. Ośrodek oferuje także możliwość wynajmu przyczep campingowych. Rozwiązanie to pozwala na korzystanie ze szlaku także okazjonalnym turystom, którzy nie posiadają własnego roweru. Dzięki możliwości wynajmu namiotów na miejscu, nie musimy dźwigać ze sobą własnego sprzętu turystycznego oraz martwić się o bezpieczne miejsce, w którym moglibyśmy spędzić noc. Do dyspozycji gości jest również samoobsługowa stacja naprawy rowerów, kuchnia polowa i łazienka.

Ośrodek przewiduje dużo atrakcji dla rodzin z dziećmi. Na jego terenie znajduje się plac zabaw, na którym umieszczone są tablice z propozycjami wspólnych zabaw dla samych dzieci, jak i dzieci wraz z ich rodzicami.

Do dyspozycji gości jest także strefa odpoczynku w zadaszanej przestrzeni, gdzie znajdują się leżaki, na których można rozprostować nogi po wielu kilometrach podróży. W pobliżu znajdują się dodatkowo automaty z jedzeniem i napojami, które dostępne będą także dla turystów, którzy nie będą bezpośrednio korzystać z ośrodka.

W sezonie letnim na terenie ośrodka będzie przeprowadzana akcja **Food trackiem przez Green Velo**. Co jakiś czas będą pojawiać się tam osoby prywatne ze swoimi food truckami, aby osoby nocujące w ośrodku mogły zjeść na miejscu coś ciepłego po podróży.

## PROTOTYPOWANIE & SCENARIUSZ UŻYCIA

Marek jest 30 - letnim ojcem. Ma żonę i 8 letnią córeczkę. Planuje wykorzystać swój urlop i wakacje córki w aktywny sposób, dlatego wspólnie myślą nad kilkudniową wycieczką rowerową.

W trakcie planowania wycieczki, Marek zauważył, że jego rower niestety jest uszkodzony i zbyt stary, żeby dało się go jeszcze naprawić. Stwierdził, że potrzebuje nowego sprzętu, na który obecnie go nie stać.



Dodatkowo okazało się, że rower jego córki jest zbyt mały na 8 letnią dziewczynkę. Jedynie żona Marka ma sprawny sprzęt, który sprawdziłby się na wycieczce. Plany rodziny na wyprawę rowerową stanęły pod znakiem zapytania.

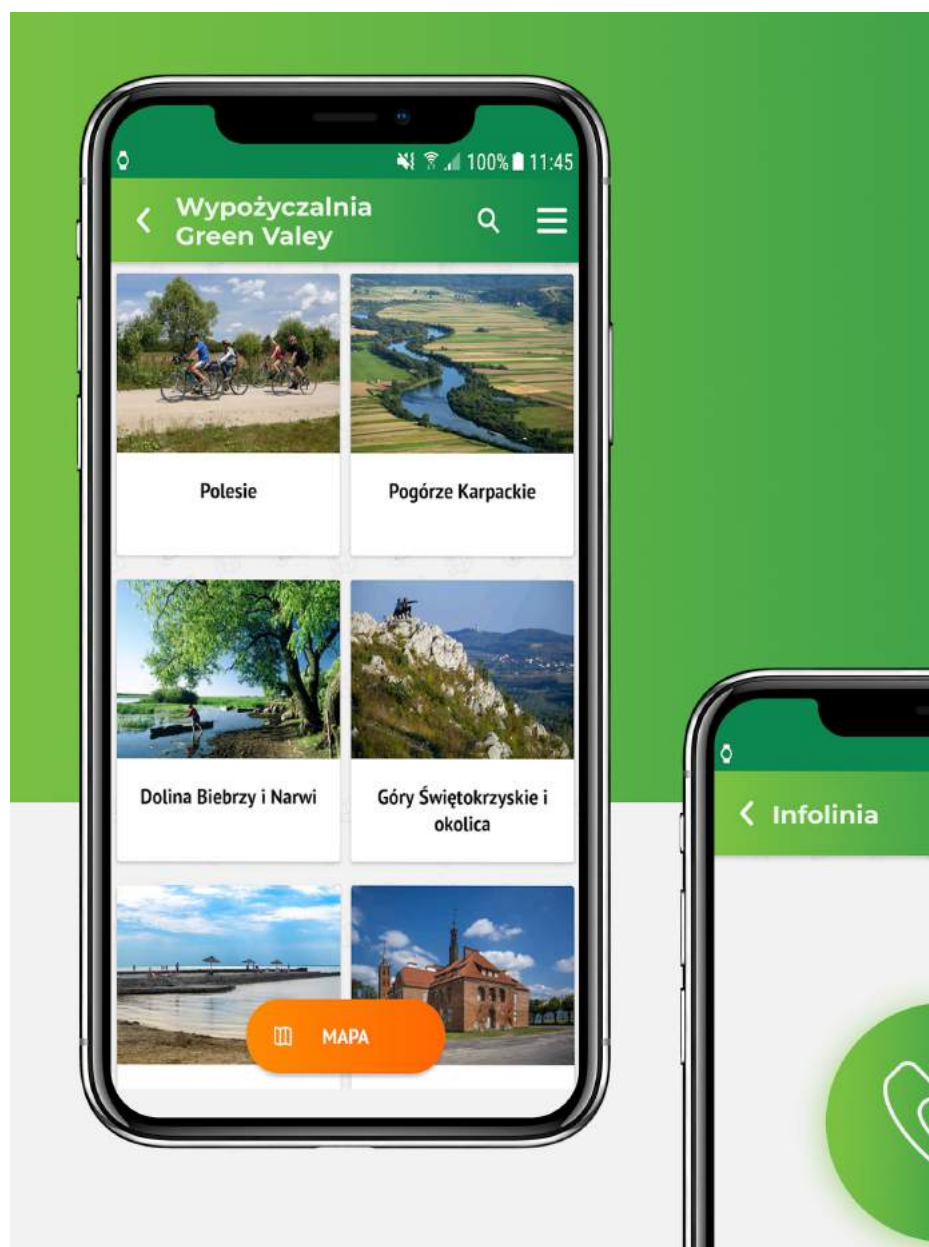
Marek przypomniał sobie o pobliskim szlaku "Green Velo". Jakiś czas temu słyszał od znajomego o aplikacji tego szlaku na smartfony. Postanowił ją wypróbować. Na stronie głównej od razu pojawiła się informacja o powstałej niedawno wypożyczalni rowerów na szlaku. Dało mu to nadzieję na zrealizowanie wyjazdu.

Marek wszedł w zakładkę **wypożyczalnia Green Valley** w aplikacji i okazało się, że miejsce to oferuje dużo więcej niż samo wypożyczenie rowerów.

Jest to cała sieć ośrodków, która ma w swojej ofercie także wypożyczenie namiotów, karimat, koców i śpiworów wraz z miejscem namiotowym, które znajduje się tuż obok. Jest tam także możliwość wynajęcia przyczep campingowych.

Dodatkowo do dyspozycji gości są darmowe, samoobsługowe **stacje naprawy rowerów** oraz kuchnia polowa i łazienka na terenie ośrodka.

Rozwiązywało to problem zabierania ze sobą własnego ciężkiego namiotu i sprzętu w podróż oraz martwienia się o bezpieczne miejsce noclegu, przygotowanie posiłku czy poranną toaletę. Dodatkowo cena wynajmu takiego miejsca nie była zbyt wysoka.



Ośrodek oferuje także dużo **atrakcji dla dzieci**. Znajdują się tam place zabaw, na którym są umieszczone tablice z propozycjami wspólnych zabaw zarówno dla dzieci jak i dzieci z ich rodzicami.

W pobliżu ośrodka znajdują się także automaty z jedzeniem i napojami, które będą dostępne dla wszystkich turystów Green Velo, nawet tych, którzy nie będą korzystać bezpośrednio z ośrodka.



W sezonie letnim na terenie ośrodka będzie przeprowadzana akcja „Food truckiem przez Green Velo”. Co jakiś czas będą pojawiać się osoby prywatne ze swoimi food truckami, żeby osoby nocujące w ośrodku mogły zjeść na miejscu coś ciepłego po podróży.

Ośrodek dysponuje także strefą odpoczynku dla rowerzystów (w przestrzeni zadaszanej), gdzie znajdują się leżaki, na których można rozprostować nogi po wielu godzinach jazdy rowerem.

Marek natychmiast opowiedział o tym wszystkim swojej żonie. Jej także bardzo spodobał się ten pomysł. Zaplanowali swoją podróż na wakacje. Bardzo ucieszyli się, że mimo problemów ze sprzętem, znaleźli dla siebie doskonałe rozwiązanie.



# TESTOWANIE PROTOTYPÓW

## Co działa? (Jakie funkcje prototypu oceniono pozytywnie?)

Osoby testujące prototyp pozytywnie oceniły pomysł wynajmu namiotów i miejsc namiotowych oraz możliwość zakupu przekąsek i napojów na szybko.

„Można wybrać się na taką wycieczkę i nie martwić się o nocleg. Nie trzeba się mocno przygotowywać do podróży.” Jako duży atut został oceniony pomysł z wypożyczalnią rowerów. Place zabaw to priorytet dla rodzin z dziećmi, bo: „dzieci też powinny mieć frajdę z takiego wypadu i po męczącej wycieczce móc się wybawić”.

## Co poprawić? (Co usprawnić, z czego zrezygnować?)

Osoby testujące prototyp wskazały kilka elementów, które warto poprawić w prototypie. Według ankietowanych warto rozszerzyć ofertę noclegową (wynajem przyczep campingowych lub domków letniskowych). Współpraca z lokalnymi punktami gastronomicznymi. Warto wprowadzić, jakąś ofertę sezonową dzięki, której Green Velo będzie atrakcyjne również w miesiącach niesprzyjającym rowerzystom.

## PYTANIA OCENIAJĄCEGO PROTOTYP

Czy będą tam prysznice i pomieszczenia socjalne?

Czy będzie możliwość wynajmu przyczep campingowych?

Czy będzie tam dostęp do kuchni polowej na własną rękę? (mikrofalą, czajnik)

Czy na miejscu będą akcesoria ze sprzętem do ewentualnej, prostej, podstawowej naprawy roweru?

Z jakim wyprzedzeniem trzeba lub czy w ogóle trzeba wcześniej rezerwować nocleg?

Co w przypadku zepsucia wypożyczonego roweru na szlaku?

Kiedy w ośrodku pojawiałyby się foodtrunki?

Czy ktoś pilnowałby tego wszystkiego?

Jak wyglądałoby wynajmowanie miejsca na polu namiotowym?

Czy osoba, która się tym zajmuje byłaby tam cały czas bez względu na sezon?

Strefa odpoczynku byłaby w pomieszczeniu czy pod gołym niebem?

Czy potrzebne jest pozwolenie na rozłożenie namiotu w okolicy? W lesie?

Czy można rezerwować miejsca noclegowe przez aplikacje *booking*, *Airbnb*?

Z jaką częstotliwością i z jakiej okazji będą się pojawiać food trucki? Czy w internecie będzie o tym informacja?

## SUGESTIE

Transport bagaży na trasie z punktu A do punktu B odbierane przez lokalnych kierowców od hoteli, ośrodków.

Rozpoczęcie współpracy z lokalną branżą gastronomiczną w celu wprowadzenia cateringu z dostawami do powstałego ośrodka (menu dostępne na miejscu).

Niech w ośrodku będzie „życie nocne” - ogniska, grille, integracje.

Rozdawanie voucherów dla klientów na jedzenie, atrakcje turystyczne, paintball, quady, baseny.

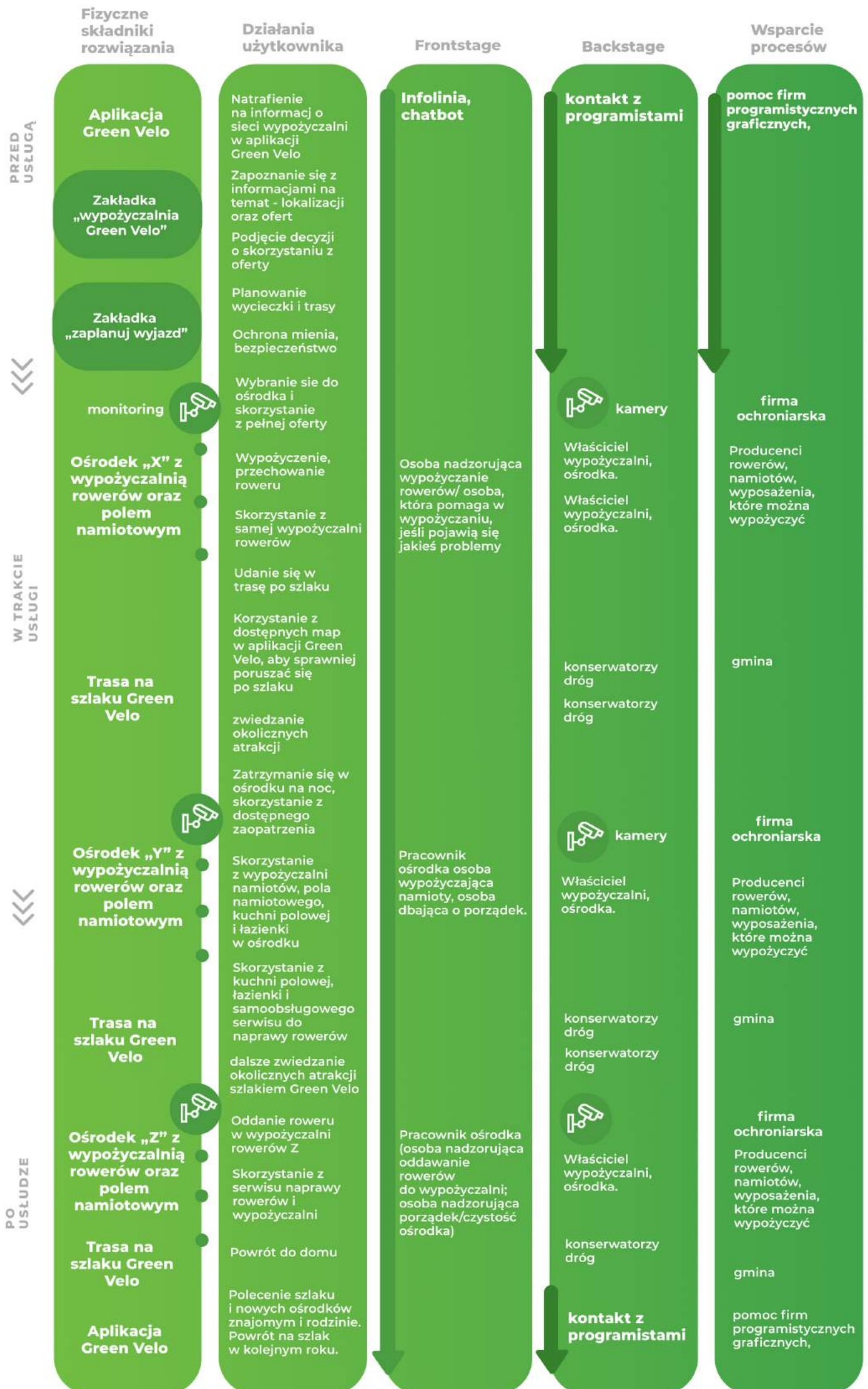
*„Gdyby noclegi na szlaku były tak łatwo dostępne, to sam prędzej bym się zdecydował na wycieczkę po szlaku.”*

*„Na terenie ośrodka na pewno przydałby się też mały sklep rowerowo-turystyczny, żeby można było szybko naprawić rower lub dokupić sakwy, gdybyśmy chcieli zabrać ze sobą rzeczy kupione w podróży.”*

*„Warto umieścić cennik wypożyczalni rowerów na stronie internetowej lub w aplikacji”.*

Można robić konkursy w mediach społecznościowych na darmowe wypożyczenie roweru.

*„Odwiedzając szlak Green Velo raczej uczestnicy nastawiają się na przejechanie trasy i spanie każdego dnia w innym miejscu. Więcej tańszych noclegów i usprawnienie działania aplikacji.”*



# SERVICE BLUEPRINT

## FIZYCZNE SKŁADNIKI ROZWIĄZANIA

Pierwszym fizycznym składnikiem naszego rozwiązania jest oficjalna aplikacja Green Velo. To od niej zaczyna się kontakt z naszym klientem, bowiem wchodząc w zakładkę **wypożyczalnia Green Valley** lub **zaplanuj wyjazd** może on poznać naszą ofertę, dowiedzieć się o lokalizacji naszych ośrodków oraz o dostępności miejsc noclegowych. Jako, że dbamy o komfort i bezpieczeństwo odwiedzających, w każdym z ośrodków zainstalowany będzie monitoring. Następnym wspomnianym składnikiem rozwiązania jest pierwszy ośrodek Green Valley z wypożyczalnią rowerów oraz sprzętu biwakowego (namiotów, śpiworów itp). Kolejnym nieodłącznym elementem jest odcinek trasy Green Velo, którym odwiedzający nas rowerzyści przemieszczają się z jednego punktu do drugiego. Idąc dalej, w dostępnym na trasie ośrodka Green Valley, odwiedzający może skorzystać z punktu naprawy rowerów, kuchni polowej oraz toalety. Na terenie ośrodka przewidzieliśmy wybudowanie placu zabaw dla najmłodszych wczasowiczów. W trakcie usługi klient przemieszcza się wybranymi odcinkami szlaku Green Velo, odpoczywając po drodze w kolejnych ośrodkach. Po zakończeniu usługi klient nadal ma dostęp do naszej aplikacji, dzięki której jest w stanie ocenić pobyt w placówce, polecić nasze ośrodki znajomym, oraz może zaczerpnąć pomocy w razie zaistniałej potrzeby.

## DZIAŁANIA UŻYTKOWNIKA

Działalność użytkownika w trakcie naszej usługi zaczyna się podczas korzystania z aplikacji. Tutaj również pojawia się informacja o samym istnieniu naszego rozwiązania. Po wejściu w specjalną zakładkę “wypożyczalnia Green Valley” użytkownik ma szansę poznać szczegóły naszej oferty. Dowiadyuje się on między innymi o lokalizacji naszych ośrodków oraz o wyposażeniu jakie oferują nasze wypożyczalnie. Na tym etapie potencjalny klient decyduje się czy skorzystać z naszej usługi, czy też nie. Następnie użytkownik kierowany jest do zakładki **zaplanuj wyjazd**, gdzie dzięki dostępnym mapom szlaku jest w stanie zaplanować trasę wycieczki oraz miejsca noclegowe. Po dokonaniu wyboru terminu, trasy oraz miejsca noclegowego klient udaje się do ośrodka, w którym może zarówno przenocować i skorzystać ze wszystkich usług oferowanych przez ośrodek, jak i może skorzystać z samej wypożyczalni rowerów bądź punktu napraw. Na terenie całego ośrodka zamontowany jest monitoring dający poczucie bezpieczeństwa odwiedzającym. Następnie użytkownicy mogą zdecydować się na pozostanie w ośrodku, bądź wybranie się w dalszą trasę po szlaku rowerowym. Podczas wyprawy rowerowej, można korzystać z map dostępnych w aplikacji Green Velo by sprawniej poruszać się po trasie. Podczas wycieczki klient mijają następnymi punktami Green Valley, które w razie potrzeby oferują schronienie, posiłki, miejsca do zabaw z dziećmi, punkt naprawy rowerów oraz wypożyczalnie. Na terenie wypożyczalni oraz ośrodka znajdują się pracownicy, którzy są do ciągłej dyspozycji klientów.

## **FRONTSTAGE**

Bezpośrednimi widocznymi i dostępnymi dla klienta działaniami obsługi są m.in. infolinia oraz chatbot, które towarzyszą mu na każdym etapie korzystania z usługi. Numer kontaktowy dostępny będzie w aplikacji. Na terenie ośrodków pomocą służyć będą pracownicy oraz nadzorcy.

## **BACKSTAGE**

By zapewnić funkcjonalność i trwałość rozwiązania pozostaniemy w kontakcie z programistami, którzy w razie jakichkolwiek problemów z serwerem czy aplikacją będą mogli skutecznie go rozwiązać. W przypadku niedogodności mających miejsce na terenie ośrodka czy wypożyczalni pomocą służą właściciele posesji. Oprócz tego można uzyskać dostęp do kamer monitorujących. Na trasie szlaku problemy rozwiązywać będą konserwatorzy dróg.

## **WSPARCIE PROCESÓW:**

Na etapie korzystania z aplikacji wsparcie wszelkich procesów uzyskać można dzięki pomocy firm programistycznych czy graficznych. W trakcie korzystania z oferty ośrodka, nad bezpieczeństwem klientów czuwa firma ochroniarska mająca dostęp do monitoringu. W razie problemów technicznych z dostępnym sprzętem oraz zaopatrzeniem wypożyczalni pomocą służyć będą producenci owego zaopatrzenia. Jeśli zaś chodzi o problemy zaistniałe w trakcie przemieszczania się szlakiem Green Velo odpowiedzialność ciąży na gminie, przez którą przechodzi dany odcinek trasy.