

RAPORT PROJEKTOWY

NADLEŚNICTWO SROKOWO



Wilczy Szaniec
„Tropem wilka”

Olsztyn 2022

ZESPÓŁ PROJEKTOWY



**ANNA
SZPEJNA**

Moderatorka zespołu, studentka Analizy i Kreowania Trendów - twórczyni kolaży cyfrowych i ręcznie wycinanych. Aktywnie działa w mediach społecznościowych.



**ANNA
PRZYBYSZEWSKA**

Absolwentka turystyki i rekreacji, obecnie studentka analizy i kreowania trendów. Kocha podróże, zwierzęta i dobrą muzykę.



**KLAUDIA
JĘDRZEJEWSKA**

Studentka analizy i kreowania trendów. Interesuje się grafiką komputerową, muzyką i marketingiem.

ZESPÓŁ PROJEKTOWY



**JOANNA
WĄSIKOWSKA**

**Studentka Analizy i Kreowania Trendów.
Uwielbia podróże oraz kontakt z innymi
ludźmi. Interesuje się technologią druku 3D.**



**AGNIESZKA
JAKÓBIAK**

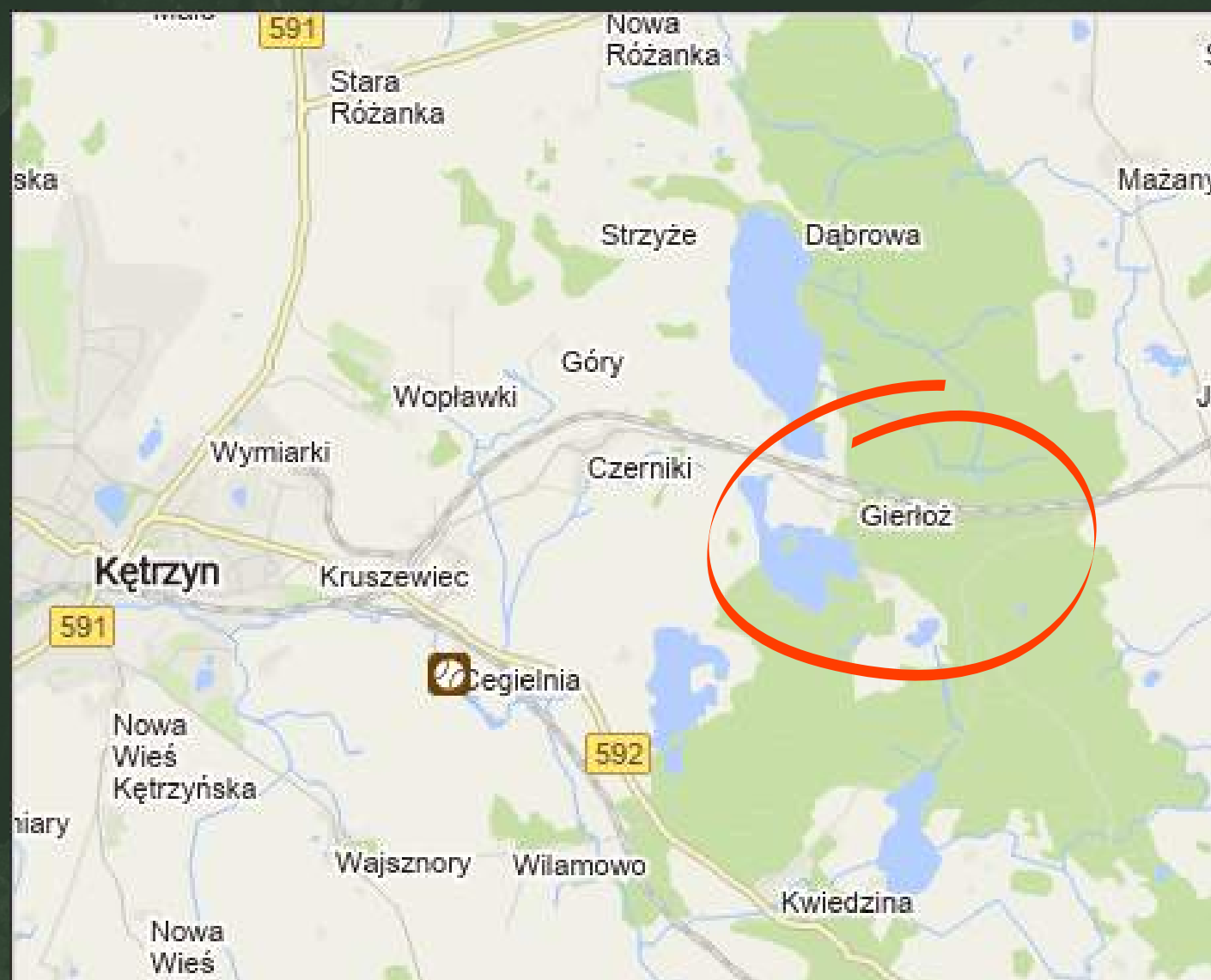
**Absolwentka Pedagogiki Szkolnej z
Animacją Kulturalną. Obecnie studentka
Analizy i Kreowania Trendów. Interesuje
się fotografią i muzyką.**



**MAGDALENA
WROŃSKA**

**Absolwentka kognitywistyki. Obecnie
studentka Analizy i Kreowania Trendów.
Uwielbia kreatywną pracę i tworzenie
projektów graficznych.**

Klient



Wilczy Szaniec

Wilczy Szaniec to historyczne miasteczko bunkrów, była kwatera Adolfa Hitlera w latach 1941- 1945. Kompleks bunkrów jest położony na Mazurach - w Gierłoży koło Kętrzyna. Mimo, że kwatera została wysadzona przez wycofujących się Niemców dzisiaj jest doskonałą atrakcją turystyczną, odwiedzana przez wielu turystów przez cały rok. Bunkry posiadają wiele zagadek i imponują dużymi rozmiarami, a sama historia, jak i miejsce Wilczego Szańca nadal jest odkrywana przez opiekujące się nim od 2017r. Nadleśnictwo Srokowa.

Przed rozpoczęciem współpracy z klientem postanowiliśmy odwiedzić Wilczy Szaniec i dowiedzieć się trochę więcej na temat obiektu. Rozpoczęliśmy od zwiedzenia obiektu trasą historyczną z przewodnikiem, który zapoznał nas z historią Wilczego Szańca. Z całego pobytu zostały wyznaczone mocne i słabe strony obiektu.

MOCNE STRONY

- Pracownicy ośrodka wpadają na ciekawe rozwiązania i udogodnienia
- Wykorzystanie potencjału historii Wilczego Szańca i samego Hitlera przez Nadleśnictwo
- Współpraca z lokalnymi firmami (żywność regionalna, targi żywności lokalnej, rekonstrukcja walk)
- Aplikacja która pozwala zwiedzić Wilczy Szaniec za pomocą własnego Smartfona
- Nadleśnictwo zajmujące się Wilczym Szańcem wiele rzeczy projektuje samodzielnie - sami wpadają na rozwiązania, aranżują wystawy i zbierają materiały
- Obiekt jest prowadzony przez cały rok
- Organizują wiele wydarzeń: Noc sów, rekonstrukcje walk, Noc muzeów
- Obiekt jest przystosowany dla osób niepełnosprawnych (renowacja ścieżek)

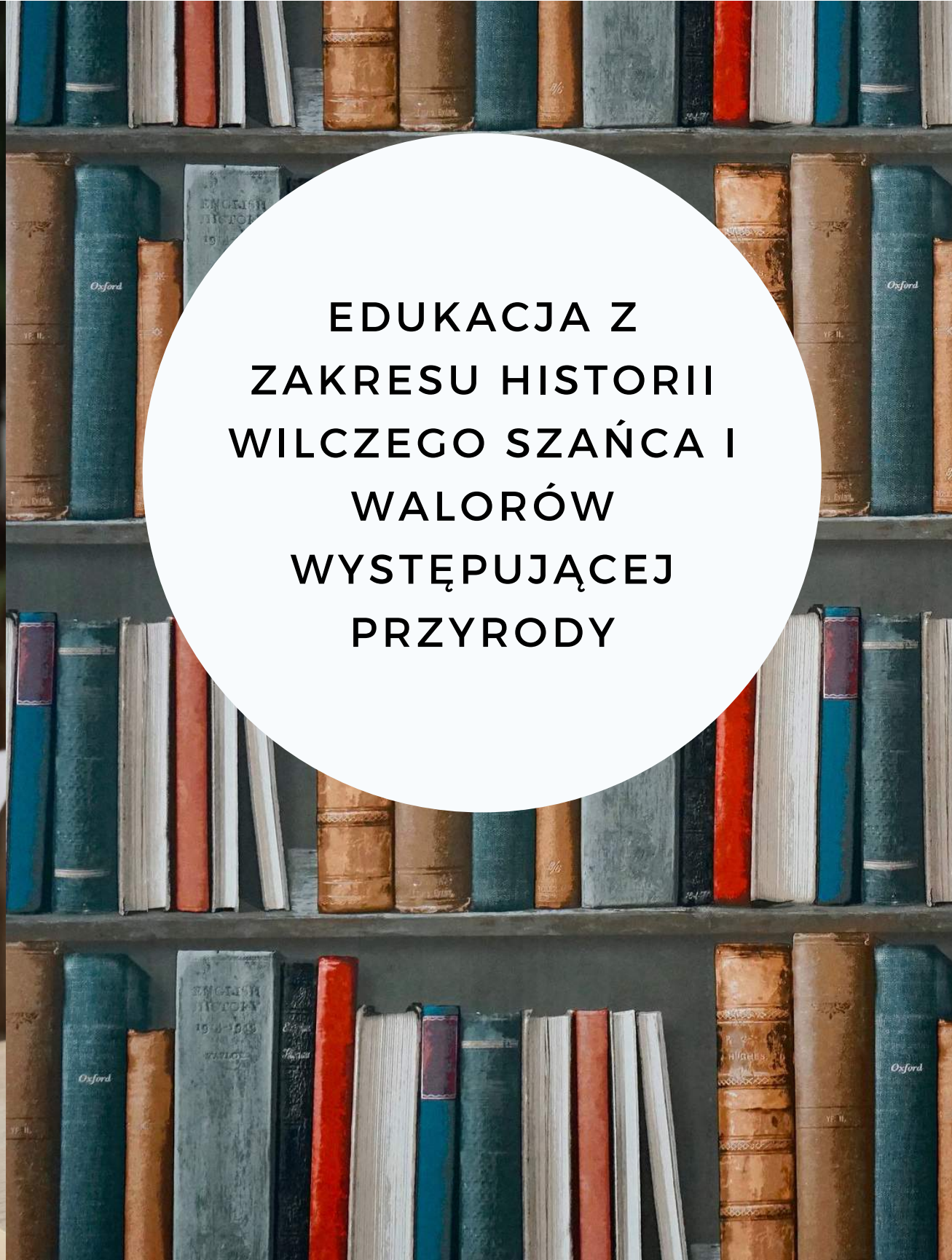
SŁABE STRONY

- Wdrażanie nowych wystaw powoduje, że czas zwiedzania obiektu automatycznie się wydłuża
- Nie mają własnej, oficjalnej strony internetowej Wilczego Szańca
- Brak map do zwiedzania, jedyną opcją jest zakup takowej w punkcie z pamiątkami
- Brak informacji na temat budynków, kto konkretnie je użytkował, jakie miał przeznaczenie, jak wyglądał przed zburzeniem
- Niedokładnie oznaczone trasy przez co łatwo się zgubić na terenie obiektu
- Według opinii wystawa Powstania Warszawskiego jest nieporozumieniem i nie ma żadnego związku z Wilczym Szańcem
- Problem z parkingiem i długimi kolejkami do obiektu

CELE KLIENTA



PROMOCJA
WILCZEGO
SZAŃCA



EDUKACJA Z
ZAKRESU HISTORII
WILCZEGO SZAŃCA I
WALORÓW
WYSTĘPUJĄCEJ
PRZYRODY



ROZWÓJ,
INNOWACYJNOŚĆ



Spotkanie i wywiad z klientem

Na samym początku miał miejsce wywiad z klientem, który został przeprowadzony przez członków zespołu projektowego z przedstawicielami Nadleśnictwa Srokowo. **Z wywiadu dowiedzieliśmy się, że:**

- Wilczy Szaniec jest zarządzany przez Nadleśnictwo Srokowo od niedawna (od 2017r.) i stale się rozwija;
- Turyści przybywają tu w zasadzie przez cały rok, nawet w brzydką pogodę - obiekt jest bardzo licznie odwiedzany, co bywa jednak problematyczne, gdyż w sezonie tworzą się długie kolejki oraz brak miejsc parkingowych;
- Każda nowa atrakcja powoduje wydłużenie czasu zwiedzania, co także jest kłopotliwe;
- Odwiedzający to w dużej mierze wycieczki szkolne i pasjonaci, ale także obcokrajowcy;
- Nadleśnictwo poszukuje sposobów, by przyciągnąć więcej turystów zimą;
- Miejsce jest bezpieczne, dobrze oświetlone, dysponuje też własną karetką;
- Nadleśnictwo ma wiele nowych pomysłów co do uatrakcyjnienia obiektu, jednak czasami występują sprzeczności co do ich odbioru;



Spotkanie i wywiad z klientem

- Nadleśnictwo jest otwarte na współpracę i wyraża chęć połączenia Wilczego Szańca m.in. ze Szlakiem Green Velo;
- Obiekt chciałby być bardziej dostępny dla osób bez własnego samochodu oraz bardziej przyjazny rowerzystom m.in. przez połączenie trasą rowerową z Kętrzynem, a także stworzyć warunki do kamperowania i glampingu;
- Wilczy Szaniec znajduje się w obszarze Natura 2000 i mógłby stać się bazą wypadową do zwiedzania atrakcyjnych miejsc w regionie lub innych miejsc związanych z II wojną światową;
- Wilczy Szaniec organizuje rekonstrukcje historyczne oraz bierze udział w popularnych wydarzeniach takich jak Noc Sów czy Noc Muzeów;
- Wprowadzane są różnego rodzaju rozwiązania cyfrowe i techniczne, takie jak np. aplikacja na telefon, elektryczne hulajnogi czy audioprzewodnik;
- Nadleśnictwo dba także o aspekt przyrodniczy, choć w mniejszym stopniu (edukacja przyrodnicza dla dzieci, promocja i sprzedaż „Dobre z lasu” etc.), dlatego też chciałoby go rozwijać.

BADANIA

Na potrzeby projektu dokonaliśmy Desk Researchu, czyli badania polegającego na analizie dostępnych opinii oraz danych. Przeszukaliśmy m.in. opinie w Google, TripAdvisor, YouTube, strony Nadleśnictwa i Wilczego Szańca, media społecznościowe oraz różnego rodzaju fora internetowe i portale poświęcone atrakcjom na Warmii i Mazurach.

OPINIE NA TEMAT MIEJSCA SĄ ZAZWYCZAJ POZYTYWNE, TURYSŃCI SĄ GENERALNIE ZADOWOLENI, A BUNKRY WYWIERAJĄ NAD NICH DUŻE WRAŻENIE.

MIEJSCE TO JEST POPULARNE SZCZEGÓLNIJE WŚRÓD MIŁOŚNIKÓW HISTORII I II WOJNY ŚWIATOWEJ, WIELE OSÓB BIERZE TAKŻE UDZIAŁ W ORGANIZOWANYCH TU REKONSTRUKCJACH HISTORYCZNYCH.

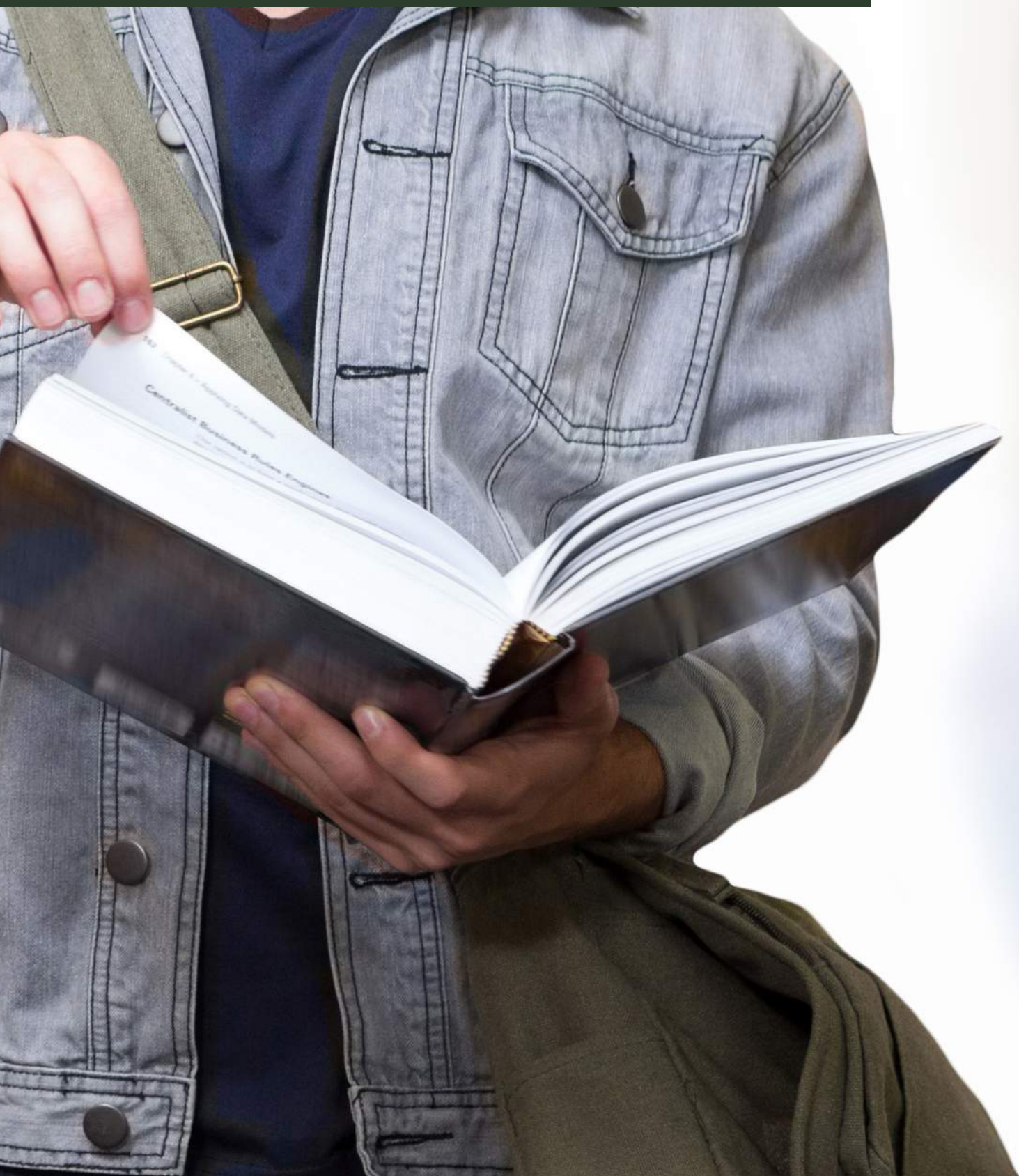
- W serwisie YouTube jest wiele materiałów na temat Wilczego Szańca, w tym wiele zagranicznych i w różnych językach. Obiekt jest powszechnie znany i rozpoznawalny, posiada ciekawą historię i duży potencjał. Widoczne są zmiany na lepsze i duże zaangażowanie w ulepszanie obiektu, odkąd został on przejęty przez Nadleśnictwo.
- Pasja i zaangażowanie widoczne są także u przewodnika z Nadleśnictwa Srokowo. Ciekawym pomysłem jest chęć wprowadzenia języka migowego, co podobnie jak nowe alejki jest działaniem przyjaznym osobom z niepełnosprawnościami.
- Dobrze ocenianym rozwiązaniem jest też wprowadzenie aplikacji jako opcji alternatywnej do korzystania z usług przewodnickich oraz udogodnienia dla rowerzystów.
- Dobrym pomysłem jest też utworzenie z tego miejsca bazy wypadowej oraz możliwość zakupu na miejscu wyrobów regionalnych.
- Pozytywnie ocenia się również salę kinową, która jest wielofunkcyjna i posiada dobre nagłośnienie, co sprawia, że w całym budynku kina drzemie duży potencjał.
- Na plus oceniany jest także udział w akcjach takich jak Noc Muzeów, Noc Sów czy #sadziMY.

BADANIA

NA PODSTAWIE NASZYCH OBSERWACJI ZEBRANYCH PODCZAS SPOTKANIA Z KLIENTEM I WYKONANEGO DESK RESEARCHU PRZEDSTAWIAMY PROPOZYCJE, KTÓRE MOGŁYBY UATRAKCYJNIĆ WILCZY SZANIEC, ABY TURYSŒCI MOGLI W PEŁNI WYKORZYSTAĆ JEGO POTENCJAŁ.

- **Rozwiązania mające na celu ułatwić indywidualne zwiedzanie:** wyraźne oznaczenie tras, dokładniejsze opisanie budynków oraz lepsze ich oznaczenie np. dzięki tablicom informacyjnym (przy czym należy zaznaczyć, że tablice te powinny być czytelne i nieprzetadowane tekstem, a opisy interesujące i wciągające), co pomogłoby w orientacji i nadałoby więcej historycznego znaczenia. Wielu odwiedzających chętnie otrzymałoby także prostą mapę miejsca w cenie biletu;
- **Rozwiązania dotyczące biletów wstępu oraz rozładowania kolejek** - warto byłoby rozważyć wprowadzenie większej ilości zniżek, w tym m.in. dla grup kilkuosobowych. Dojazd do obiektu transportem publicznym nie jest łatwy, co przyczynia się do powstawania kolejek samochodów. Warto rozważyć rozwiązania mające na celu rozładowanie ruchu, takie jak np. zniżki w mniej popularnych wśród turystów dniach i godzinach albo też utworzenie większej liczby miejsc parkingowych. Zgłaszane są też potrzeby zadaszenia miejsca postojowego dla rowerów, tak, aby były one chronione od deszczu i słońca. Wiele osób zgłasza też brak możliwości zakupu biletów online, a wprowadzenie takiej opcji byłoby korzystnym rozwiązaniem, służącym zarówno zadowoleniu turystów jak i przyczyniającym się do skrócenia kolejek.

BADANIA



- **Widoczne są prace modernizacyjne, obiekt jest ciągle ulepszany.** W następnej kolejności można by uatrakcyjnić budynek restauracji, obiekt noclegowy, toalety i parking - najlepiej w sposób spójny i pasujący do charakteru miejsca;
- **Warto byłoby także rozbudować aplikację na smartfona,** zamieszczając w niej więcej ciekawych treści oraz ulepszając ją o nawigację. Można byłoby także nieco inaczej sformułować pytania dotyczące quizu czy zwiększyć zasięgi wokół obiektów, aby łatwiej było je zlokalizować;
- **Większa ilość informacji na stronie i w filmie opowiadającym o tym miejscu** - strona ma charakter raczej ogólny, informacyjny. Mogłaby zatem opowiadać więcej o dawnej historii tego miejsca, tak samo jak film o Wilczym Szańcu. Odwiedzający zgłaszają także potrzebę uzyskania większej ilości informacji na temat przyrody, restauracji czy choćby tego, jak wyglądało niegdyś codzienne życie mieszkańców Wilczego Szańca. Są także zainteresowani większą ilością informacji na temat wydarzeń - zarówno tych minionych, jak i tych, które dopiero się odbędą.

BADANIA



MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Facebook:

profil na Facebooku prowadzony jest w ciekawy sposób, jednak wyłącznie w języku polskim. Warto byłoby uwzględnić potrzeby obcokrajowców, którzy także dość licznie odwiedzają obiekt i publikować także w innym języku.

Twitter:

Widoczny jest brak działalności na Twitterze, co mogłoby być dobrym posunięciem, tym bardziej, że Lasy Państwowe posiadają aktywne konto i publikują tam regularnie.

Instagram:

Jeśli zaś chodzi o Instagram, to przede wszystkim warto byłoby skrócić nazwę - obecna jest za długa, przez co może być problem z odnalezieniem obiektu i co może mieć związek z niewielką liczbą obserwujących. Zbyt długa nazwa przyczynia się także do niewielkiej ilości oznaczeń na zdjęciach. W przypadku Instagrama również sugerowalibyśmy uwzględnienie języków innych niż tylko polski, w tym także stosowanie hashtagów w języku innym niż tylko polski.

BADANIA



SPRAWDZILIŚMY TEŻ, JAKIE CIEKAWY ROZWIĄZANIA FUNKCJONUJĄ W PODOBNYCH MIEJSCACH. NA PODSTAWIE WYNIKÓW TYCH POSZUKIWAŃ MOGLIBYŚMY ZAPROPONOWAĆ NASTĘPUJĄCE POMYSŁY:

1. Sklep z pamiątkami online
 2. Utworzenie na stronie internetowej zakładki "wspierają nas", gdzie każdy może zostać darczyńcą i przeznaczyć jakąś kwotę na rozwój obiektu
 3. Utworzenie newslettera, za pomocą którego można byłoby informować choćby o zbliżających się wydarzeniach
 4. Telefoniczna rezerwacja biletów
 5. Zwiedzanie za darmo lub za połowę ceny w wybrany dzień
 6. Możliwość wypożyczenia wózka inwalidzkiego jako ułatwienie dla osób z niepełnosprawnościami
 7. Wpuszczanie odwiedzających co godzinę o równych godzinach, aby choć trochę zapobiegać tłumom
 8. Wystawy wirtualne dostępne w Internecie
 9. Kilka różnych tras zwiedzania do wyboru
 10. Kojec, w którym na czas zwiedzania można zostawić zwierzęta
- Kilka parkingów na terenie kompleksu

Dokonaliśmy również wywiadów pogłębionych z różnymi osobami, które odwiedziły Wilczy Szaniec. Metoda ta pozwala na bardziej szczegółową i wnikliwą rozmowę z respondentami na dany temat oraz uzyskanie bardziej rzeczowych i wartościowych odpowiedzi.

Z wypowiedzi odwiedzających uzyskaliśmy insighty, które pomogły nam określić potrzeby, oczekiwania, doświadczenia i problemy naszych rozmówców. Niektóre spostrzeżenia pokrywały się z tymi już wymienionymi, jednak uzyskaliśmy także wiele nowych, na których się w tej części skupimy.

- Odwiedzający przyjeżdżają zazwyczaj własnym samochodem i decydują się indywidualne zwiedzanie, co zajmuje im zwykle 1-3 godziny. Są to często odwiedziny jednorazowe, choć wielu turystów wraca tu po latach. Pozytywnie oceniają oni modernizację alejek oraz fakt, że bunkry są lepiej zabezpieczone niż miało to miejsce kiedyś. Na odwiedzających największe wrażenie robią bunkry, patrząc na nie czują oni, jakby czas się zatrzymał. Turystom podoba się także przyroda oraz wystawa opowiadająca o zamachu na Hitlera, choć niektórzy sugerują, że można by ją dopracować i uatrakcyjnić, by była jeszcze bardziej interesująca. Można by także poświęcić więcej uwagi artefaktom, opisując je i bardziej uwidaczniając.
- Należałoby dodać więcej informacji, zarówno o wystawach, jak i o wydarzeniach odbywających się w Wilczym Szańcu. Odwiedzający zgłaszają niekiedy potrzebę uzupełnienia informacji na własną rękę przy użyciu Internetu, czasami dowiadują się o interesujących wydarzeniach po fakcie. Wiele osób przyznało także, że nie korzystało z aplikacji, ponieważ nie wiedziało o jej istnieniu.
- Warto byłoby także dopracować audioprzewodnik, gdyż zdarzały się problemy natury technicznej (zacinanie się nagrań, kilkukrotne odtwarzanie jednej kwestii, słaba integracja ze sprzętem). Odwiedzający zgłaszają także problemy z dostaniem się na miejsce, jeśli nie dysponuje się własnym samochodem oraz brak zniżek dla seniorów.
- Niektórzy turyści sugerowali również, że dobrym rozwiązaniem byłby przewodnik w cenie biletu. Pojawiały się głosy, że wizyta w Gierłozie stała się zachętą do odwiedzenia innych miejsc o podobnym charakterze, tj. bunkrów w Mamerkach i Pozezdrzu oraz Kanału Mazurskiego. Ciekawym rozwiązaniem byłaby współpraca z tymi miejscami lub na przykład bilet łączony. Innym interesującym pomysłem jest zbudowanie wieży widokowej, z której można by podziwiać widok z góry oraz to, jak obiekt w przybliżeniu widziany był z samolotu.
- Wiele osób twierdzi, że zwiedzenie Wilczego Szańca stało się inspiracją do poszerzenia wiedzy na ten temat. Wiele odwiedzających deklaruje, że poleciliby to miejsce znajomym. Turyści, którzy odwiedzili obiekt po raz pierwszy wyrażają zwykle chęć powrotu i dokładniejszego zwiedzenia, natomiast ci, którzy byli tu więcej niż raz deklarują, że chętnie wybiorą się tu ponownie, by dowiedzieć się co nowego. Kierują nimi chęci by sprawdzić, jak obiekt będzie wyglądał po ukończeniu wszystkich modernizacji oraz jak bunkry będą zmieniać się wraz z biegiem czasu.

INTERESARIUSZE

Określenie kluczowych i drugorzędnych interesariuszy pozwoliło nam zorientować się na jakich osobach powinniśmy się skupić w pierwszej kolejności przy projektowaniu naszej usługi oraz pozwoliło na wytypowanie odpowiednich osób do przeprowadzenia wywiadów.

Aktualni, kluczowi interesariusze:

- Osoby posiadające własne auto,
- Wycieczki szkolne,
- Pracownicy nadleśnictwa Srokowo,
- Pracownicy obiektu,
- Turyści,
- Turyści sezonowi, osoby przyjeżdżające na wakacje,
- Goście zorganizowanych wydarzeń,
- Green Velo,
- Klienci restauracji i obiektu noclegowego,
- Rodzice z dziećmi,
- Osoby lubiące inscenizacje historyczne,
- Seniorzy (osoby 65+),
- Organizatorzy wydarzeń kulturalnych,
- Przedsiębiorcy z zewnątrz (restauracje, lokalni dostawcy itd.),
- Użytkownicy Facebooka,
- Osoby niepełnosprawne,
- Rowerzyści,
- Historycy,
- Rodzice chcący uwrażliwić swoje dzieci na czasy wojny,
- Użytkownicy aplikacji Wilczego Szańca,
- Stowarzyszenia wydobywające artefakty,

Przyszli, kluczowi interesariusze:

- Lokalne media,
- Biura organizujące wycieczki,
- Prywatni przewoźnicy,
- Osoby lubiące piesze wycieczki,

Aktualni, drugorzędni interesariusze:

- Twórcy aplikacji,
- Zakład karny w Dublinach,
- Kamperowcy,
- Obcokrajowcy,
- Kancelaria prezydenta,
- Pasjonaci II wojny światowej,
- Mieszkańcy Srokowa,
- Youtuberzy,
- Stowarzyszenia wydobywające artefakty,

Przyszli, drugorzędni interesariusze:

- Gmina Kętrzyn,
- Mieszkańcy Kętrzyna,
- Mieszkańcy Węgorzewa,
- Miłośnicy Mazur,
- Miłośnicy natury,
- Miłośnicy militariów,
- Województwo Warmińsko-Mazurskie,
- Osoby studiujące „Historię”,

MAPA EMPATII

Mapa empatii jest narzędziem badawczym pozwalającym na dogłębne przeanalizowanie doświadczeń osób odwiedzających Wilczy Szaniec. Na podstawie przeprowadzonych wywiadów pogłębionych wychwyciliśmy różnorodne zagadnienia i dokonaliśmy podziału doświadczeń turystów odwiedzających obiekt na cztery kategorie umożliwiające dokładniejsze zrozumienie ich potrzeb i problemów oraz tego, co im się podoba.

MAPA EMPATII

Co widzą?

Spacerując po Wilczym Szańcu turyści widzą, że miejsce odżyło, a przewodnicy opowiadają o historii miejsca z pasją. Są tu wystawy, których kiedyś nie było, a bunkry, mimo upływu czasu zachowały się w dobrym stanie. Obecny wygląd obiektu podoba się turystom, choć można byłoby lepiej wyeksponować artefakty i lepiej oznakować trasę, gdyż czasami są zdezorientowani.

Co słyszą?

Odwiedzający często pierwszy raz słyszą o obiekcie już w podstawówce, gdyż jest to miejsce bardzo licznie odwiedzane przez wycieczki szkolne. W poszukiwaniu większej ilości informacji o Wilczym Szańcu posiłkują się Internetem, zaś po ukończeniu zwiedzania sami chętnie zostawiają w nim swoje opinie (Google, Facebook, TripAdvisor). Leśnicy zarządzający obiektem posiadają dużą wiedzę na temat miejsca, ludzie wiedzą też o ciągłych pracach modernizacyjnych na terenie obiektu. Rzadko jednak słyszą o wydarzeniach organizowanych w Wilczym Szańcu.

Co myślą?

Duży wpływ na ocenę miejsca ma wybór przewodnika. Część turystów deklaruje, że wróci tu jeszcze przez zamiłowanie do historii, a część chętnie zabiera tu rodzinę (zarówno dzieci, jak i rodziców) oraz znajomych. Miejsce posiada niezwykłą atmosferę, widać, że obiekt się rozwija, a wszelkie obecne unowocześnienia są oceniane pozytywnie. Fotografie na zewnątrz dodają miejscu autentyczności, z kolei niektóre wystawy wymagają nieco większej spójności. Turyści patrząc na bunkry czują, jakby podczas zwiedzania świat na chwilę się zatrzymał.

Co mówią?

Turyści pozytywnie oceniają modernizację obiektu oraz alejek i możliwość zwiedzania z psem. Fascynuje ich historia miejsca, a wielu twierdzi że wizyta w Wilczym Szańcu stała się inspiracją do odwiedzenia innych tego typu miejsc. Po zwiedzaniu odwiedzający często pragną poszerzyć wiedzę na temat historii obiektu w Internecie. Część z nich uważa, że dużo ciekawostek może umknąć, jeśli zwiedzając nie korzysta się z przewodnika. Wiele osób nie wie o istnieniu aplikacji, a chętnie by z niej skorzystało, gdyż deklaruje zainteresowanie urozmaicheniami tego rodzaju. Warto byłoby także rozważyć wprowadzenie ulgi dla seniorów. Wielu odwiedzających deklaruje, że poleciliby to miejsce rodzinie i znajomym.

MAPA EMPATII

Wilczy Szaniec posiada niesamowita historię i atmosferę, tkwi w nim także duży potencjał.

Z pewnością największą atrakcją są bunkry, dlatego powinno się dbać o jak najlepsze ich zachowanie. Aby zachęcić turystów do powrotu warto byłoby tworzyć nowe wystawy i atrakcje, być może także sezonowe.

Plusem jest możliwość spędzenia tu czasu w sposób aktywny - warto by zatem zadbać także o aspekt przyrodniczy, na przykład poprzez utworzenie trasy przyrodniczej. Ciekawym rozwiązaniem byłoby utworzenie kilku wariantów tras z dobrym ich oznakowaniem, by zapobiec dezorientacji odwiedzających. Warto byłoby także pomyśleć o uldze dla seniorów oraz lepszej promocji aplikacji na smartfona i organizowanych w Wilczym Szańcu wydarzeń.

Persony

Czyli stworzone na potrzeby procesu projektowania postaci przedstawiające osoby, które byłyby odbiorcą lub użytkownikiem usługi.



Imię i nazwisko: Jan Sikora

Wiek: 40 lat

Wykształcenie: średnie

Wykonywana praca: pracownik administracyjny

Rodzina: żona, nastoletnie dziecko

Co chce osiągnąć? Jakie ma cele związane z naszą usługą?

Jan chce doświadczyć historycznego bogactwa Warmii i Mazur. Zwiedzając pragnie zdobyć wiedzę na temat wydarzeń, które miały miejsce na tym obszarze. Pasjonuje go zwiedzanie miejsc, którym towarzyszy wojenny klimat.

Co o myśli o naszym rozwiązaniu?

Jan odwiedził Wilczy Szaniec po latach i jest mile zaskoczony ilością zmian, które zostały wprowadzone w tym miejscu. Znany cel wielu szkolnych wycieczek stał się ciekawym, nowoczesnym i zachęcającym turystę miejscem.

Jakie może mieć problemy związane z naszą usługą?

- zbyt wysokie ceny
- zbyt długi czas zwiedzania
- za dużo wprowadzonej technologii
- zbyt długie kolejki
- brak miejsca na odpoczynek podczas zwiedzania, brak miejsca by spożywać własny posiłek

Jakie problemy widzi w swoim otoczeniu? Co mu się podoba a co nie?

Jan zwraca szczególną uwagę na bunkry, jest nimi zafascynowany. Zaciekawili go również rozwiązania technologiczne zastosowane na trasie. Dzięki tym rozwiązaniom zwiedzanie jest dla niego nie tylko łatwiejsze, ale i bardziej interesujące. Problemy, które napotkał podczas zwiedzania Wilczego Szańca to bardzo długie kolejki do kasy oraz brak miejsc parkingowych.

W jaki sposób moglibyśmy rozwiązać problemy związane z naszą usługą?

- Obniżenie cen biletów ew. wprowadzenie większej ilości zniżek (karta dużej rodziny, zniżki dla seniorów, grupowe, dla weteranów)
- Możliwość zakupu biletów online
- Zagospodarowanie terenu tworząc miejsca na odpoczynek podczas zwiedzania
- Wprowadzenie kamery internetowej pokazującej kolejki do Wilczego Szańca
- Powiększenie parkingu
- Zamontowanie tablicy, po której można pisać w celu podzielenia się opinią nt. miejsca

Persony



Imię i nazwisko: Hanna Kowalczyk

Wiek: 35 lat

Wykształcenie: wyższe

Wykonywana praca: księgową,
obecnie zajmuje się swoimi dziećmi

Rodzina: mąż, dwójka dzieci

Co chce osiągnąć? Jakie ma cele związane z naszą usługą?

Hania chce aktywnie spędzić czas z dziećmi, jednocześnie uczyć ich historii Warmii i Mazur. Zwiedzając chce pokazać swoim dzieciom część przyrodniczą, która znajduje się na terenie Wilczego Szańca. Zależy jej na edukacji swoich dzieci.

Co o myśli o naszym rozwiązaniu?

Uważa, że samo miejsce jest ciekawe, ale nie jest przystosowane do zwiedzania z dziećmi. Nie ma miejsca do odpoczynku, a trasa jest zbyt długa. Czuje zmęczenie, a jej dzieci nie są zbyt zaciekawione zwiedzaniem.

Jakie może mieć problemy związane z naszą usługą?

- Nie ma czym zająć dzieci, które się nudzą
- Brak ławek, nie może odpocząć podczas zwiedzania
- Głównie skupianie się na dzieciach, żeby gdzieś nie weszły i nie zrobiły sobie krzywdy

Jakie problemy widzi w swoim otoczeniu? Co jej się podoba a co nie?

Hania zwróciła uwagę na brak przewijaka w łazience oraz pomieszczenia dla matki z dzieckiem, gdzie mogłaby zająć się swoimi dziećmi. Dodatkowo nie czuła się zbyt komfortowo w łazience, jest zdania, że wymagają one odnowienia. Główny problem, który odczuła to brak ławek na trasie, które pozwoliłyby jej odpocząć razem z dziećmi. Jako mama dwójki dzieci uważa, że zwiedzanie byłoby o wiele ciekawsze dla dzieci, gdyby dostały one materiały, które pełniłyby funkcję przewodnią zwiedzania. Jest zadowolona, że bez problemu mogła poruszać się wózkami dziecięcymi na terenie obiektu.

W jaki sposób moglibyśmy rozwiązać problemy związane z naszą usługą?

- Przewodnik dla dzieci lub stworzenie mapki z trasą lub gry terenowa dla najmłodszych (w aplikacji)
- Wprowadzenie elementów grywalizacji podczas zwiedzania (np. opcja zbierania żetonów, w aplikacji, możliwość ich wymiany na nagrody)
- Postawienie ławek na trasie zwiedzania
- Remont łazienek
- Przystosować łazienki dla matki z dzieckiem
- Wyznaczenie jednego dnia w tygodniu, który byłby przystosowany dla rodzin z dziećmi lub specjalny przewodnik dopasowany do grupy odbiorczej

Persony



Imię i nazwisko: Ignacy Nowak

Wiek: 15 lat

Wykształcenie: uczeń szkoły podstawowej

Wykonywana praca: harcerz

Rodzina: rodzice, starszy brat

Co chce osiągnąć? Jakie ma cele związane z naszą usługą?

Ignacy chciałby zdobyć jak najwięcej informacji o historii Wilczego Szańca, ale również o przyrodzie. Chce zdobyć odznakę swojego drużynowego za kolejne odwiedzone miejsce.

Co o myśli o naszym rozwiązaniu?

Ignacy przyjechał wraz ze swoją klasą do Wilczego Szańca w ramach wycieczki szkolnej. Uważa, że poprzez dużą liczbę suchych informacji część grupy nie była zainteresowana tematem. Forma przekazywania tych informacji nie jest dostosowana do potrzeb młodych osób.

Jakie może mieć problemy związane z naszą usługą?

Cieężko jest mu sobie wyobrazić, jak faktycznie kiedyś wyglądało to miejsce. Jest zawiedziony ze względu na pominięcie tematyki przyrodniczej.

Jakie problemy widzi w swoim otoczeniu? Co mu się podoba a co nie?

Ignacy zwiedzał Wilczy Szaniec kilka miesięcy wcześniej z rodzicami. Na wycieczce szkolnej słuchał tych samych informacji co poprzednio. Pomimo to jest bardzo zadowolony ze zdobytych informacji oraz ciekawostek, o których wspomniał przewodnik. Jest zaskoczony jego wiedzą. Ze względu na swoje zainteresowania historią i przyrodą był zaciekawiony wystawami, natomiast widział jak jego rówieśnicy są znudzeni. Problemem dla niego jest dotarcie do Wilczego Szańca – gdyby nie rodzice lub wycieczka szkolna miałby problem, aby dojechać na miejsce, nie mając prawa jazdy, ponieważ nie ma dostosowanego środka komunikacji do Wilczego Szańca np. autobusów.

W jaki sposób moglibyśmy rozwiązać problemy związane z naszą usługą?

- Postawienie na aspekt nauki o przyrodzie, rozwinięcie tego tematu
- Dostosowanie do różnych grup wiekowych sposobu przekazywania wiedzy (wizualizacja przeszłych wydarzeń za pomocą VR, tablice interaktywne)

Matryca propozycji wartości i wyzwania projektowe

Jest to narzędzie, które ma pomóc w jeszcze lepszym zrozumieniu tego kim są i czego oczekują klienci oraz jaką realną wartość należy im dostarczyć.

PROBLEMY

- parking
- toalety
- długi czas zwiedzania
- problem z promocją wydarzeń
- brak możliwości kupienia biletu przez internet
- brak miejsca do odpoczynku
- brak zniżek dla seniorów, weteranów wojennych
- brak miejsca umożliwiającego przewinięcie dziecka
- w niektórych miejscach słabo oznakowana trasa
- problem z promocją aplikacji
- praktycznie nie da się dojechać do miejsca, gdy nie ma się własnego auta
- artefakty mogłyby być lepiej wyeksponowane a wystawy bardziej opisane
- pamiątki drogie i słabej jakości

POTRZEBY

- licznik klientów w czasie rzeczywistym-kamera kolejki
- mapa usprawniająca dojazd
- odnowienie toalet
- sprzedaż biletów online
- stworzenie tras dojazdowych
- wirtualne zwiedzanie
- wirtualne wystawy
- interaktywność
- oddzielenie Wilczego Szańca od nadleśnictwa pod względem stron internetowych-stworzenie strony poświęconej tylko Wilczemu Szańcowi

KORZYŚCI

- miejsce z ciekawą historią
- obiekt jest cały czas w modernizacji
- osoby zajmujące się tym miejscem są bardzo otwarte na opinie innych
- duży rozwój
- dobrze zachowane bunkry, mimo upływu czasu
- wiele osób wyraża chęć powrotu
- przewodnik pozytywnie wpływa na to miejsce
- wyjątkowa atmosfera
- dobrze zorganizowane, zachęcające wystawy
- duży rozwój
- miejsce inspirowane do pogłębiania wiedzy
- miejsce jest polecane przez innych
- ludzie fascynują się tym miejscem i jego historią

Matryca propozycji wartości i wyzwanie projektowe

PROBLEMY

zbyt długi czas zwiedzania obiektu przez turystów

niedostateczna ilość miejsc parkingowych

brak strefy odpoczynku

brak możliwości zakupu biletu online

brak zniżek dla weteranów wojennych czy emerytów

problem z promocją aplikacji czy wydarzeń mających miejsce na terenie obiektu

niedostatecznie dobrze wyeksponowane obiekty

cena pamiątek nieadekwatna do ich jakości

POTRZEBY

kamera monitorująca kolejki

licznik odwiedzających w czasie rzeczywistym

sprzedaż biletów online

mapa przedstawiająca więcej tras dojazdowych do obiektu

wirtualne wystawy, wirtualne zwiedzanie obiektu

stworzenie własnej strony dla obiektu jakim jest Wilczy Szaniec

remont toalety

KORZYŚCI

miejsce jest polecane

inspiruje do pogłębiania wiedzy

miejsce z ciekawą historią

turyści wyrażają chęć powrotu do obiektu

osoby opiekujące się obiektem są otwarte na opinie z zewnątrz

przewodnik stanowi mocny punkt zwiedzania

dobrze zakonserwowane bunkry, pomimo upływu czasu

ciekawie zorganizowane wystawy, wzbudzające zainteresowanie

PYTANIE GENERATYWNE

Jak moglibyśmy pomóc turyście rozwiązać problem sprawnego poruszania się po terenie obiektu tak, aby mógł zwiedzić Wilczy Szaniec w sposób, który pozwoli mu zobaczyć to, co najbardziej go interesuje (w zakresie tematyki, oczekiwań, zainteresowań)?



Ideacja

Do wygenerowania pomysłów została użyta technika burzy mózgów, która umożliwia wygenerowanie dużej ilości pomysłów w obszarze wskazanego zagadnienia, zakresu i problemu. Pomysły pojawiają się w wyniku intensywnej sesji pracy zespołu.

Po przeprowadzeniu burzy mózgów metodą 6-3-5 udało nam się wyróżnić następujące pomysły:

WYNIKI BURZY MÓZGÓW I ANALIZA POMYSŁÓW

ulotki/ karty informacyjne przy wejściu z dokładnym opisem, co można zobaczyć w poszczególnych miejscach obiektu. Na ulotce znajdują się proponowane kierunki trasy w zależności od tematyki, która interesuje turystę. Informacje również byłyby dostępne w aplikacji na telefonie.

zakup biletów online w celu pozbycia się długich kolejek do kasy. Stworzenie biletów na konkretne trasy, które byłyby kupowane online lub stacjonarnie (krótsza trasa - tańszy bilet). Bilety wstępu zakupione przez Internet będą skanowane specjalnym kodem na bramkach.

Stworzenie oddzielnej strony dla Wilczego Szańca, na której można umieścić informacje skoncentrowane na samym zwiedzaniu np. opisy tras, ceny biletów. Wprowadzenie wyżej wymienionych rzeczy w aplikacji i dodanie nawigacji, gdzie dokładnie znajduje się turysta.

WYNIKI BURZY MÓZGÓW I ANALIZA POMYSŁÓW

Prowadzenie podcastów, bloga, kanału na YouTube lub profil na TikToku, w których byłyby opowieści na temat historii muzeum czy poszczególnych obiektów.

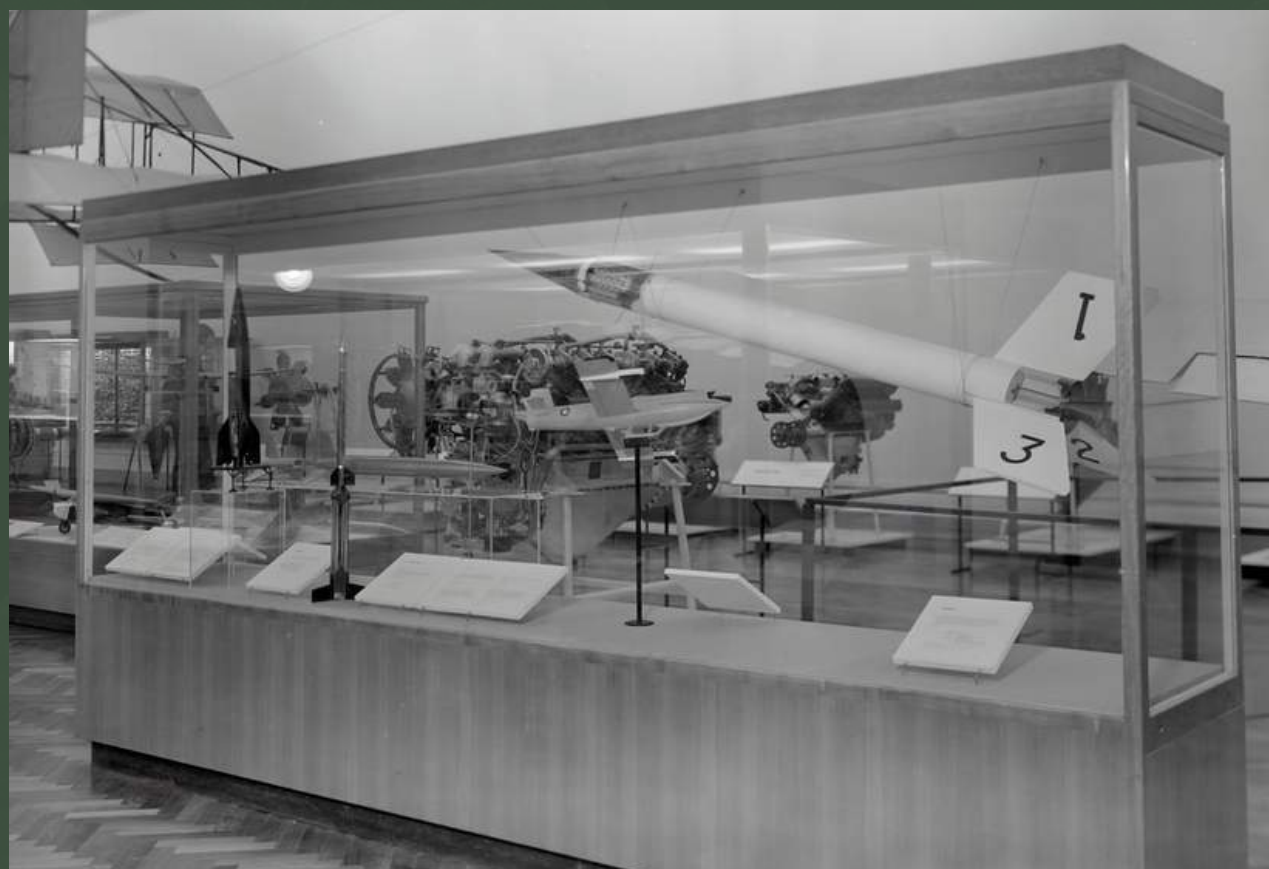
Strefy odpoczynku zaznaczone na mapie oraz dołączenie istniejącej na terenie obiekty restauracji

Wprowadzenie oznakowań w aplikacji za pomocą kodu QR znajdujących się na bunkrze lub drzewie. Po zeskanowaniu kodu zostaje wyznaczona trasa, by zobaczyć więcej tego typu obiektów. Dodatkowo po zeskanowaniu kodu zostanie wprowadzony audioprzewodnik, który będzie opowiadał o poszczególnym obiekcie.

WYSTAWY SEZONOWE

Rozwiązanie polega na wprowadzeniu sezonowych wystaw, które będą pojawiać się co jakiś czas i będą związane z Wilczym Szańcem, ale mogą także nawiązywać do danych tras (np. przyrodniczej, technicznej itd) dzięki temu w Wilczym Szańcu pojawi się element sezonowości i limitowanych wystaw-zachęci to turystów do częstszego zwiedzania.

Po zakończeniu danej wystawy można pozostawić ją w formie elektronicznej na stronie Wilczego Szańca-w przygotowanej zakładce, a po sezonie przeprowadzić głosowanie która wystawa była najbardziej interesująca dla zwiedzających



WIRTUALNY SZANIEC

Umożliwia zwiedzanie obiektu w sytuacji, gdy jest lockdown podczas pandemii. Pozwala to na zwiedzanie także gdy obiekt jest zatłoczony lub gdy warunki atmosferyczne nie są sprzyjające do przebywania na zewnątrz. Jest to też ciekawy sposób na odbycie zdalnych lekcji np. historii.

Rozwiązanie to mogłoby też umożliwić zwiedzanie obiektu osobom niepełnosprawnym albo seniorom, którzy nie mają możliwości zwiedzania w sposób tradycyjny - rozwiązanie to uwzględnia zatem potrzeby ważnych i licznych grup społecznych



ŚLEDZENIE POSTĘPU NA TRASIE

Śledzenie postępu trasy będzie odbywało się za sprawą aplikacji. W konkretnej zakładce turysta otrzyma mapę ośrodka, wytyczone miejsca i atrakcje. Zwiedzone miejsca i atrakcje turysta będzie mógł odhaczyć, dzięki czemu zobaczy na jakim etapie zwiedzania się znajduje. Na mapie oznaczone zostaną również punkty informacyjne, toalety, restauracje dzięki czemu turysta będzie mógł łatwiej zorientować się, gdzie tak dokładnie się znajduje. Oprócz tego, powstanie miejsce na uwagi, dotyczące danych etapów zwiedzania, konkretnych atrakcji.

Zakładka w aplikacji pozwoli stworzyć pewnego rodzaju dziennik wycieczki, pamiętnik z podróży. Można będzie zamieszczać tam zdjęcia, komentarze. Rozwiązanie jest odpowiedzią na problem poczucia dezorientacji, natłoku atrakcji co wiąże się z obawą że turysta ominie jakiś ważny element trasy.



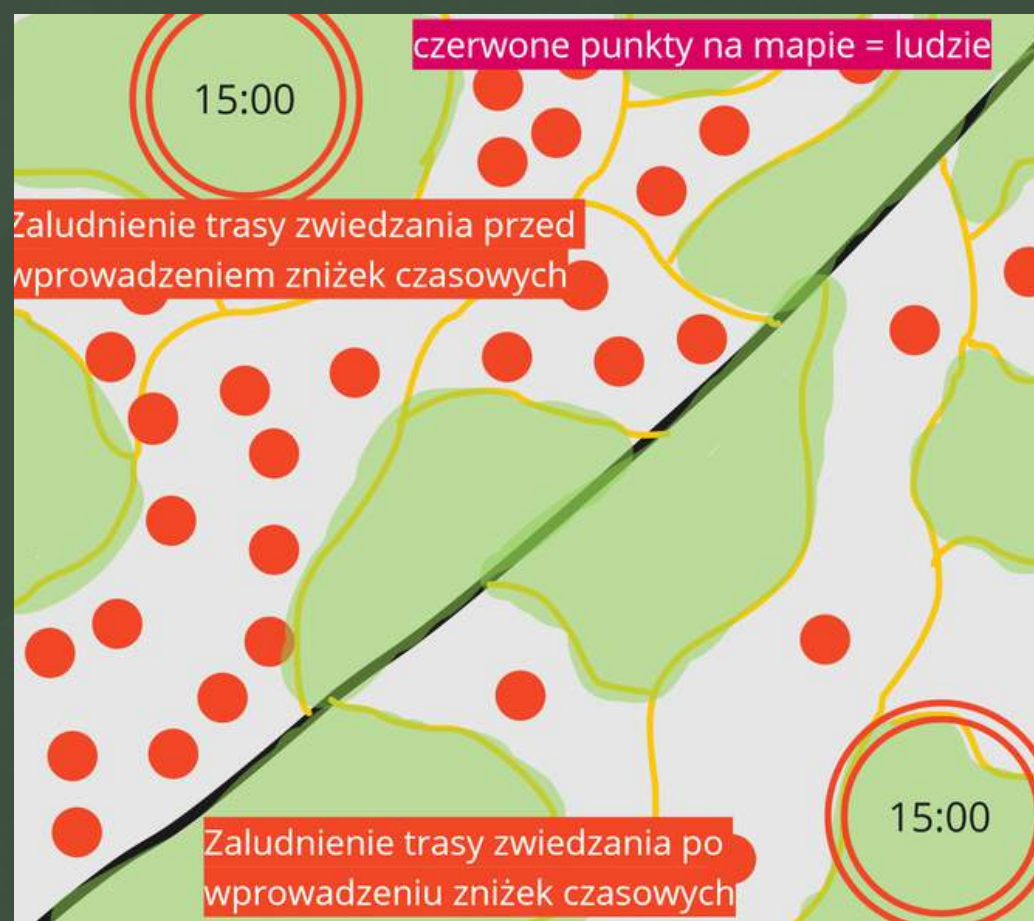


TRASA PRZYRODNICZA WILCZEGO SZAŃCA

Rozwiązanie wprowadza możliwość wybrania różnej trasy, np. mapy szlakiem przyrodniczym, dodanie na mapie różnych ciekawostek przyrodniczych, które nawiązują do historii Wilczego Szańca. Trasa przyrodnicza mogłaby być jedną z opcji, w której zależy na wykorzystaniu walorów przyrodniczych, połączenie edukacji przyrodniczej, ekologicznej. Informacje na temat danej rośliny czy drzewa byłyby dostępne np. w aplikacji za pomocą kodów QR znajdujących się przy roślinie. Pomogłoby to skoncentrować uwagę także na Nadleśnictwie Srokowo, a nie na samym Wilczym Szańcu.

STRATEGIA ZAPOBIEGANIA TŁUMOM NA TERENIE OBIEKTU - ZNIŻKI CZASOWE

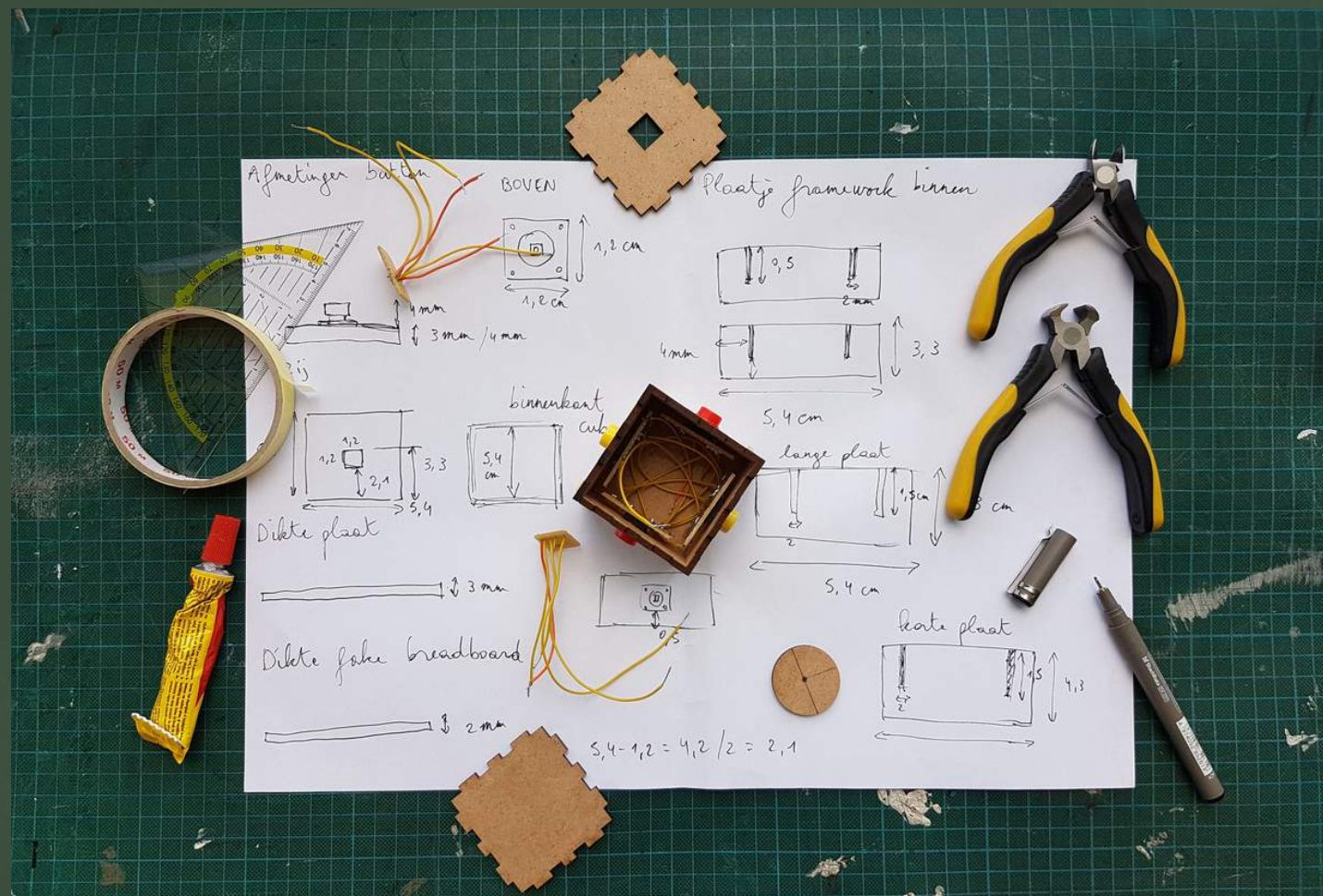
Rozwiązanie polega na stworzeniu zniżek czasowych, które miałyby zapobiegać tworzeniu się kolejek przy kasach biletowych i zbyt dużej ilości turystów na terenie obiektu w jednym czasie. Dzięki temu rozwiązaniu moglibyśmy regulować natężenie turystów w ciągu dnia. Wprowadzając tańsze o 1 lub 2 zł bilety w godzinach porannych, moglibyśmy zachęcić część turystów do zwiedzania szlaku także przed godzinami szczytu, gdy obiekt odwiedza największa ilość ludzi. Umożliwiłoby to kontrolowanie czasu spędzanego przez poszczególne osoby w kolejkach oraz ułatwiło im zwiedzanie a nawet fotografowanie miejsca.



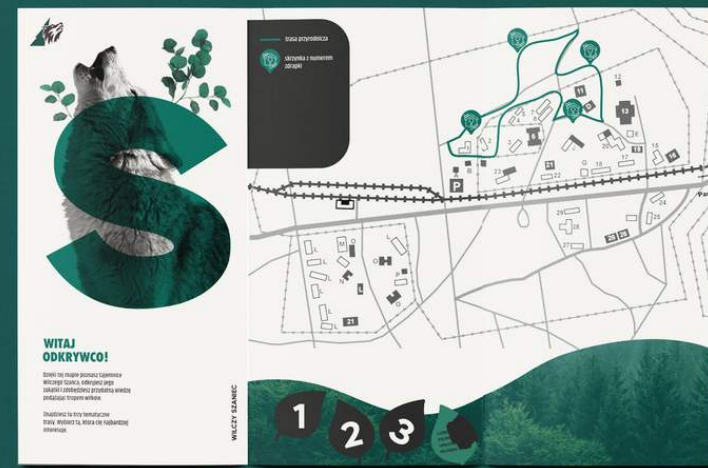
Prototypowanie rozwiązania

Prototyp naszego rozwiązania przedstawiamy w formie storyboardu.

Storyboard jest to seria obrazków, zdjęć czy szkiców które przedstawiają następstwo zdarzeń, czynności, które są związane z korzystaniem z rozwiązania, które zostało przez nas zaproponowane.



„TROPĘM WILKA”



Stworzenie map (np. dla dzieci, dorosłych, o tematyce historycznej , o tematyce przyrodniczej) która zawierałaby informacje takie jak czas zwiedzania na danej trasie, oznakowania najważniejszych obiektów, miejsc do odpoczynku, miejsc dla rodzin z dziećmi oraz oznaczenie walorów przyrodniczych z ich opisami. Mapa dla dzieci mogłaby zawierać ciekawą ilustrację oraz element grywalizacji np. dzieci podczas zwiedzania mogłyby zbierać pieczątki dostępne na trasie, które później mogłyby wymienić na pamiątki bądź zniżki.

Dodatkowo na trasie pojawiłyby się oznaczenia dotyczące różnorodnej roślinności, którą zwiedzający mogłyby poznać po zeskanowaniu kodu QR. Także istotnym elementem w przedstawionym prototypie byłyby miejsca dostosowane do odpoczynku na trasie, oraz kącki dla najmłodszych w którym można uzyskać ciekawe informacje na temat zwierząt związanych z Wilczym Szańcem.



STORYBOARD I PREZENTACJA ROZWIĄZANIA



Hanna po przejrzaniu strony internetowej Wilczego Szańca podejmuje decyzje o przyjeździe do ośrodka.



Po dotarciu na miejsce jest zdezorientowana, czuje zagubienie. Nie wie w jakim kierunku się poruszać, gdzie ma zakupić bilet



Znajduje kasę biletową, kupuje bilety. Otrzymuje informację o możliwości wyboru trasy – przyrodnicza, historyczna oraz techniczna. Decyduje się na trasę przyrodniczą.

Hania przy zakupie otrzymuje broszurę z mapką dla siebie oraz oddzielnie dla dzieci:

WITAJ ODKRYWCO!

Dzięki tej mapie poznasz tajemnice Wilczego Szanca, odkryjesz jego zakątki i zdobędziesz przydatną wiedzę podążając tropem wilków.

Rozglądaj się uważnie, ponieważ na trasie czekają na Ciebie skrzynki z pieczętkami różnych zwierząt związanych z tym miejscem.

Gdy zbierasz już wszystkie pieczątki czeka na Ciebie wyjątkowa nagroda którą możesz odebrać w sklepie z pamiątkami

PS. Znajdź wszystkie wilki i zaznacz je na mapie.

trasa przyrodnicza

skrzynka z numerem zdrapki

WILCZY SZANIEC

POKOLORUJ MNIE

POBBIJ PIECZĄTKĘ

The brochure is divided into several sections. On the left, a wolf's head is partially obscured by a large green letter 'S'. The top right features a map with a brown trail and numbered points of interest. The bottom left contains a line drawing of a wolf. The bottom right is a stamp collection sheet with a grid of circles, one of which is filled with a wolf's head. A legend in the top left explains the map symbols.

STORYBOARD I PREZENTACJA ROZWIĄZANIA



Na mapce, którą otrzymała Hanna zauważyła kilka cennych informacji m.in. czas zwiedzania; oznaczenia najważniejszych obiektów, miejsc do odpoczynku; oznaczenia walorów przyrodniczych z ich opisami; ciekawostki przyrodnicze nawiązujące do historii miejsca



Hanna razem z dziećmi przegląda mapki, które otrzymały. Na mapce w atrakcyjny sposób przedstawiona jest trasa zwiedzania, na której dzieci mogą odhaczać obejrzone już obiekty. Mapka dzieci jest kolorowa, co sprawia, że dzieci są nią zainteresowane. Dodatkowo w mapce znajduje się kolorowanka.



Mama z dziećmi zaczyna zwiedzanie „tropem wilków” – tak nazywa się trasa przyrodnicza, którą wybrała. Zwiedzając tą trasą można napotkać na drodze małe figurki wilków, które poustawiane są w centralnych miejscach trasy (na zasadzie krasnali we Wrocławiu). Gdzieś tam są widoczne namalowane łapki wilków, które naprowadzają ich na poprawny kierunek zwiedzania.

STORYBOARD I PREZENTACJA ROZWIĄZANIA



Podczas zwiedzania Hania zauważa na ulotce informacje o możliwości zbierania punktów w aplikacji za zwiedzanie – na trasie są umieszczone pozycje, które trzeba odwiedzić, by móc zdobyć punkty. Zdobyte punkty można wymienić na nagrody w sklepie z pamiątkami. Decydują się skorzystać z tej możliwości i uruchomić aplikację.



Z ulotki dowiadują się także, że na szlaku w niektórych punktach znajdują się drewniane skrzyneczki, na których jest umieszczony kod QR. Po jego zeskanowaniu skrzyneczka będzie się otwierać. W środku skrzyneczki znajduje się pieczętka, którą można przybić w wyznaczonym do tego miejscu na mapce. Pieczętka będą w różnych kształtach roślin i zwierząt powiązanych ze szlakiem.



Podczas zwiedzania Hanna zachwycona jest przyrodą, która ją otacza. Zauważa mchy i inną roślinność, która rośnie na bunkrach.

STORYBOARD I PREZENTACJA ROZWIĄZANIA



Zwiedzając zauważa, że obok roślin znajdują się tabliczki informacyjne. Wyszczególnione są na nich informacje o gatunkach roślin, które ucierpiały podczas wojny, co ma na celu podkreślenie mocy natury, która sama się odrodziła.



Zwiedzając dalej widoczna jest też działalność człowieka, czyli sadzenie nowych drzew i to, że człowiek pomógł odrodzić się przyrodzie w tym miejscu – zauważa to dzięki tabliczkom z informacją jaki to gatunek rośliny oraz kiedy została ona zasadzona.



Córka Hanny na swojej mapce zauważa, że na trasie znajduje się kącik zwierząt, w którym można uzyskać ciekawe informacje o sowach, nietoperzach oraz żabach. Wspólnie z mamą i bratem podejmują decyzję, aby odwiedzić to miejsce.

STORYBOARD I PREZENTACJA ROZWIĄZANIA



Hanna wraz z dziećmi odczuwają zmęczenie.
Zaglądając do mapy znajdują miejsce, które
wyznaczone jest do odpoczynku.
Postanawiają się tam udać.



Po ok. 30 minutach wracają na trasę, aby
dokończyć zwiedzanie.



Kończąc zwiedzanie dzieci mają na swojej
mapce odznaczone wszystkie wilki oraz
przybitą każdą pieczętkę.

STORYBOARD I PREZENTACJA ROZWIĄZANIA



Hanna wraz z dziećmi udaje się do sklepu z pamiątkami, by odebrać nagrodę za zdobyte punkty podczas zwiedzania.



Nagrody, które można odebrać są zróżnicowane ze względu na ilość zdobytych punktów. Do wyboru są m.in. breloki, magnesy, zniżki na herbatę w restauracji, która znajduje się na terenie obiektu.



Decydują się na wybór magnesu i udają się do wyjścia.

Testowanie rozwiązań

Wywiady i ocena użytkowników

1. Co działa? Jakie funkcje prototypu oceniono pozytywnie?
2. Co należy poprawić? Co wymaga usprawnienia? Z czego można zrezygnować?
3. Pytania oceniającego prototyp, niejasności, uwagi, komentarze.
4. Sugestie, wszelkie inne spostrzeżenia i opinie



1. Testerzy najbardziej docenili:

- „Bardzo fajnie, że jest poruszony temat natury, zwierząt”
- „Fajnie ujęty temat odnośnie dzieciaków. Nie będą się nudziły, a może coś im w głowie zostanie”
- „Fajnie, że mapa jest w cenie; fajnie, że jest coś dla dziecka, że jest wybór tras; pomysł z wilkami i tropami jest super, w ogóle przyroda, jako motyw jest OK”
- „Podział na trasy, to jak najbardziej dobry pomysł, cyfryzacja i kody QR, geolokalizacja”
- „Zabawa poprzez naukę, okazja do spędzenia czasu na świeżym powietrzu, wykorzystanie gadżetów, super pomysł z nagrodą i pamiątką”
- „Aplikacja, nagrody, specjalna broszura dla dzieci, miejsce do odpoczynku na mapie na plus”
- „Super, bo czasami się tam tylko chodzi i nie ma nic poza bunkrami - gdy się chodzi bez przewodnika, to zwiedzanie nie ma sensu a z takimi mapami to już inaczej. Mapa pomaga odnaleźć się w czasie zwiedzania. Jeśli ktoś ma jakąkolwiek wiedze z historii to sobie poradzi, ale bez tego mogłoby być ciężko”
- „Prototyp ok, ładna ulotka, szczególnie dla dzieci, nie jest przekolorowana, skrzynka z kodem jest świetna”
- „Generalnie pomysł super. Dzieciaki będą miały mega radochę, bo to taka gra terenowa - element grywalizacji”
- „Pomysł mi się podoba. Jest parę różnych zajęć dla dzieci, zwłaszcza angażujące w zwiedzaniu skrzyneczki .Co do map, to chyba nie mam żadnych zastrzeżeń, są bardzo szczegółowo opracowane”
- „Fajne są te wilki na trasie, trochę jak krasnale we Wrocławiu”

II.

Testerzy sugerowali poprawę



- „Dzieci ok, ale brakuje mi rozwiązań dla seniorów”
- „Zniżka na herbatę to mało atrakcyjna nagroda, zwłaszcza dla dziecka”
- „Może ludzie powinni sami jakoś odhaczać te punkty w apce w jakiś sposób, nie przez GPS”
- „Broszurę dla dzieci należałoby przygotować w bardziej poważny sposób z uwagi na wydźwięk miejsca (polaryzację). Nadal mogą być przystępne dla dzieci, ale np. pieczątki niech nawiązują do powagi miejsca. (Skrzynki jak na amunicje, pieczątki w kształcie amunicji, militaria itd.)”
- „Bardziej skupić się na edukacji w zakresie ekologii, może kosze do segregacji na trasie, co zrobić, żeby takie historyczne miejsca mogły przetrwać jeszcze długie lata”
- „Trzeba byłoby określić wiek dziecka, które ma korzystać z mapy (przedział wiekowy). Wszystko jest do zrobienia, ale wymaga nakładu finansowego i zainteresowania. Można też zrobić super trasę a dzieci i tak może to nie zainteresować – jest ryzyko”
- „Nie rezygnować z niczego, ale wspomnieć w jakiś sposób o innych grupach wiekowych, nie tylko o matkach z dziećmi”
- „Poprawiłbym mapkę dla dzieci. Powinna być bardziej rysunkowa a nie piktogramowa”
- „Przemyślenie rozwiązania z otwieraniem skrzynek za pomocą kodów QR - rozwiązanie może wykluczyć pewną grupę osób”
- „Myślę, że te pieczątki, bo może być to utrudnione. Ktoś co jakiś czas musiałby dokładać pewnie nowe, bo dzieci by je zabierały. Pieczątki też schną, więc trzeba byłoby je wymieniać, a to jest pracochłonne”

III. Testerzy pytali



- W jakich językach będzie aplikacja?
- Jak sfinansują nagrody za przejście trasy? Czy to nie będzie dla nich stratą, jeśli dzieci będzie dużo?
- Jak przygotować system geolokalizacyjny w przypadku natłoku setek osób, co może powodować interferencję?
- Czy apka potrzebuje dostępu do Internetu? Dostęp do niego może być utrudniony w takich miejscach.
- Czy mapy tras byłby zrobione także w innym języku niż polski? Co jeśli obcokrajowiec chciałby zwiedzić to miejsce?
- Czy pieczątki będą jakoś przymocowane? By nikt ich nie ukradł?
- Czy każda pieczętka będzie inna?
- Czy budynki w rzeczywistości będą tak samo zaznaczone jak na mapie? Powinny być jakieś punkty zaczepienia by się nie zgubić.
- Czy jeśli wybierze się ścieżkę przyrodniczą, to będzie szło się przez las? Po ścieżce nieutwardzonej? Czy będzie się to opierać tylko na zwiedzaniu lasu?
- Czym będą się różniły trasy?
- Czy tylko dzieci będą mogły zbierać pieczątki?
- Czy jak np. przyjdą dwie osoby i wezmą dwie mapki to każdy z nich po zebraniu dostanie rabat?
- Czy dziecko dostanie kredki wraz z mapką? Może być opcja, że będzie chciało pokolorować mapkę już na miejscu.
- Czy mapki są płatne?

IV. Inne sugestie testerów



- wpadł mi do głowy pomysł dla starszych osób: takie autko jak na polu golfowym, które umożliwiłoby poruszanie się na większe odległości, czy jakiś melex”
- „osobiście pomyślałabym o ewentualnych przekąskach po trasie, np. jakaś budka z kawą, albo bajgiel, bo na pewno trasa ich zmęczy, zanim dostaną się do restauracji”
- Animator dla dzieci, który by się nimi zajął i przeprowadził dzieci przez trasę a rodzice mogliby odpocząć lub pozwiedzać sami.
- Namalowane strzałki na drzewach lub ścieżkach pokazujące którądy iść (trochę jak gra w podchody).
- Postawić śmietniki, żeby był porządek i dzieci (i nie tylko) nie śmieciły.
- Kącik ze zwierzętami i reszta powinna być atrakcyjna dla dzieci i dostosowana do nich tak, by je zaciekać, nie znudzić.
- „Zamiast pieczętek zaproponowałabym zdrapki. Istnieją już tego typu mapki.”
- Naklejki na drzewach, które można było zabierać i naklejać na mapkę zamiast np. odhaczania ręcznego na mapie. Można byłoby umieścić też kody QR na bunkrach i po ich zeskanowaniu w telefonie pojawiałyby się np. jakiś filmik o danym bunkrze.
- Dawne zdjęcia prócz tego, że będą na aplikacji, powinny być też wywieszane przy bunkrach.
- Przydałyby się automaty na trasie, żeby móc zakupić coś do picia/jedzenia.
- Jeśli aplikacja będzie działać tylko przy pomocy Internetu, to przydałoby się darmowe wifi.

I. Zmiany, które zdecydowaliśmy się wprowadzić

- zmiana wyglądu ulotki dla dzieci; usunięcie z niej kolorowanki ze względu na temat przewodni miejsca (mogłoby to wywołać różne emocje)
- zastąpienie pieczętek na mapie zdrapkami. Ze względu na możliwość wysychania tuszu pieczętek
- pod każdą zdrapką znajdowałyby się ciekawostki dotyczące miejsca lub zdjęcia/grafiki kojarzące się z tym miejscem
- osoby, które zdrapią wszystkie punkty z mapy, otrzymają zniżkę na kolejny bilet wstępu do obiektu zamiast nagrody w postaci magnesu itp.
- w skrzyneczkach na trasie przyrodniczej "tropem wilka" znajdują się numery informujące, którą zdrapkę należy zdrapać
- zamiast dwóch tras, trzy: trasa przyrodnicza, historyczna i techniczna. Trasy te oznaczone byłyby różnymi kolorami
- stworzenie mapek w kilku językach
- wprowadzenie oznaczeń roślin na trasie przyrodniczej
- wprowadzenie oznaczeń: trasa historyczna=strzałki, trasa przyrodnicza= tropy wilka

II. Sugestie:

- stworzenie źródła z wodą na trasie zwiedzania, z którego turyści mogliby napić się wody
- zagospodarowanie terenu: ławki i śmietniki do segregacji odpadów znajdujące się na trasie
- dodanie zakładki do aplikacji z elektroniczną wersją papierowej mapy z oznaczeniem trasy oraz ważnych miejsc
- możliwość podglądu zdjęcia obiektu z przeszłości za pomocą aplikacji (np. wykorzystując technologię VR) lub wirtualna galeria zdjęć w wyznaczonym miejscu.
- wirtualny spacer po wilczym szańcu
- uczytelnienie starego układu komunikacyjnego, ukazanie jak kiedyś przebiegał
- wprowadzenie możliwości zakupu biletu online

Wygląd prototypu po wprowadzonych zmianach:





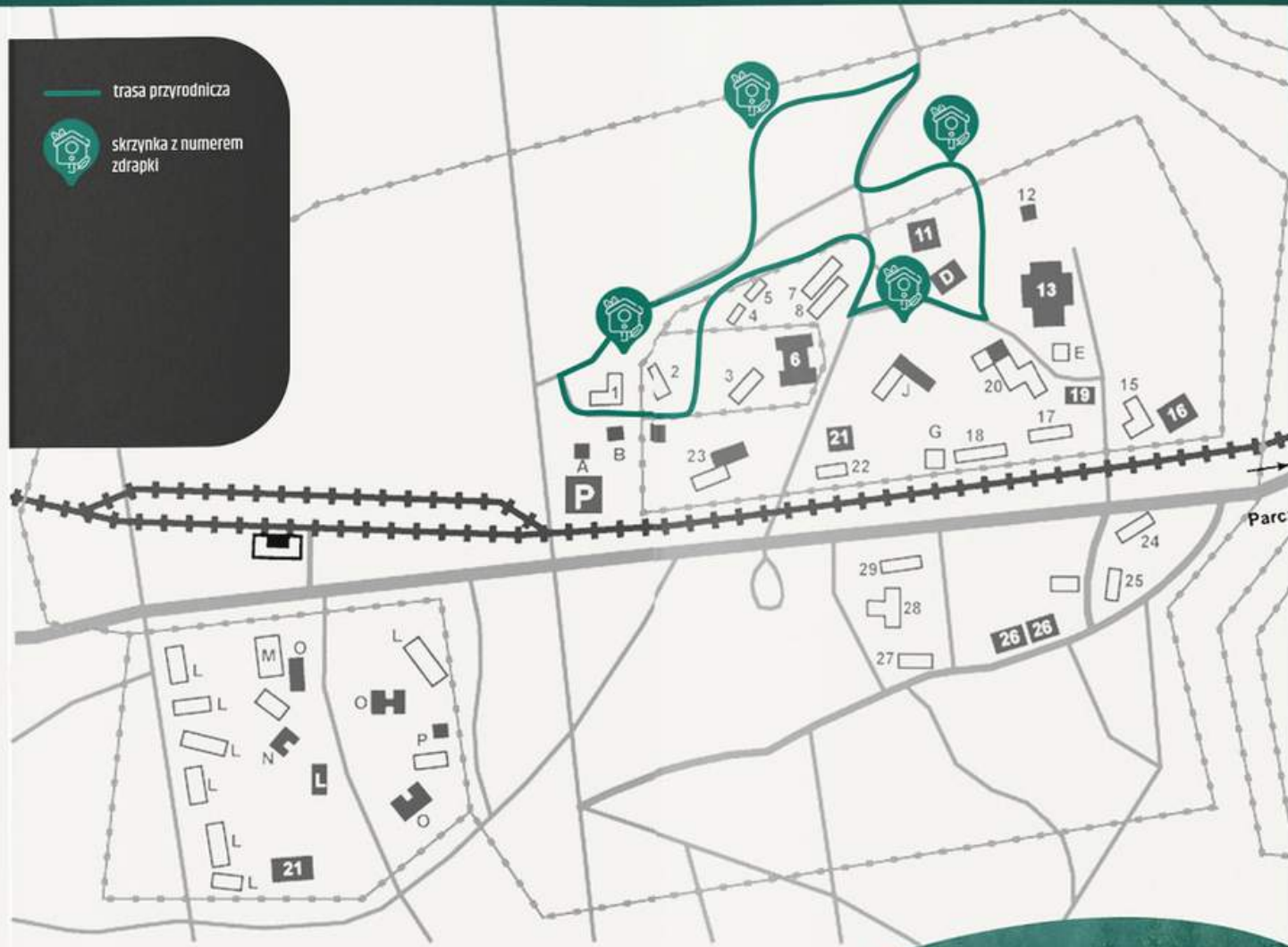
WITAJ ODKRYWCO!

Dzięki tej mapie poznasz tajemnice Wilczego Szanca, odkryjesz jego zakątki i zdobędziesz przydatną wiedzę podążając tropem wilków.

Znajdziesz tu trzy tematyczne trasy. Wybierz ta, która cię najbardziej interesuje.

trasa przyrodnicza

skrzynka z numerem zdraпки



WILCZY SZANIEC



Service blueprint usługi

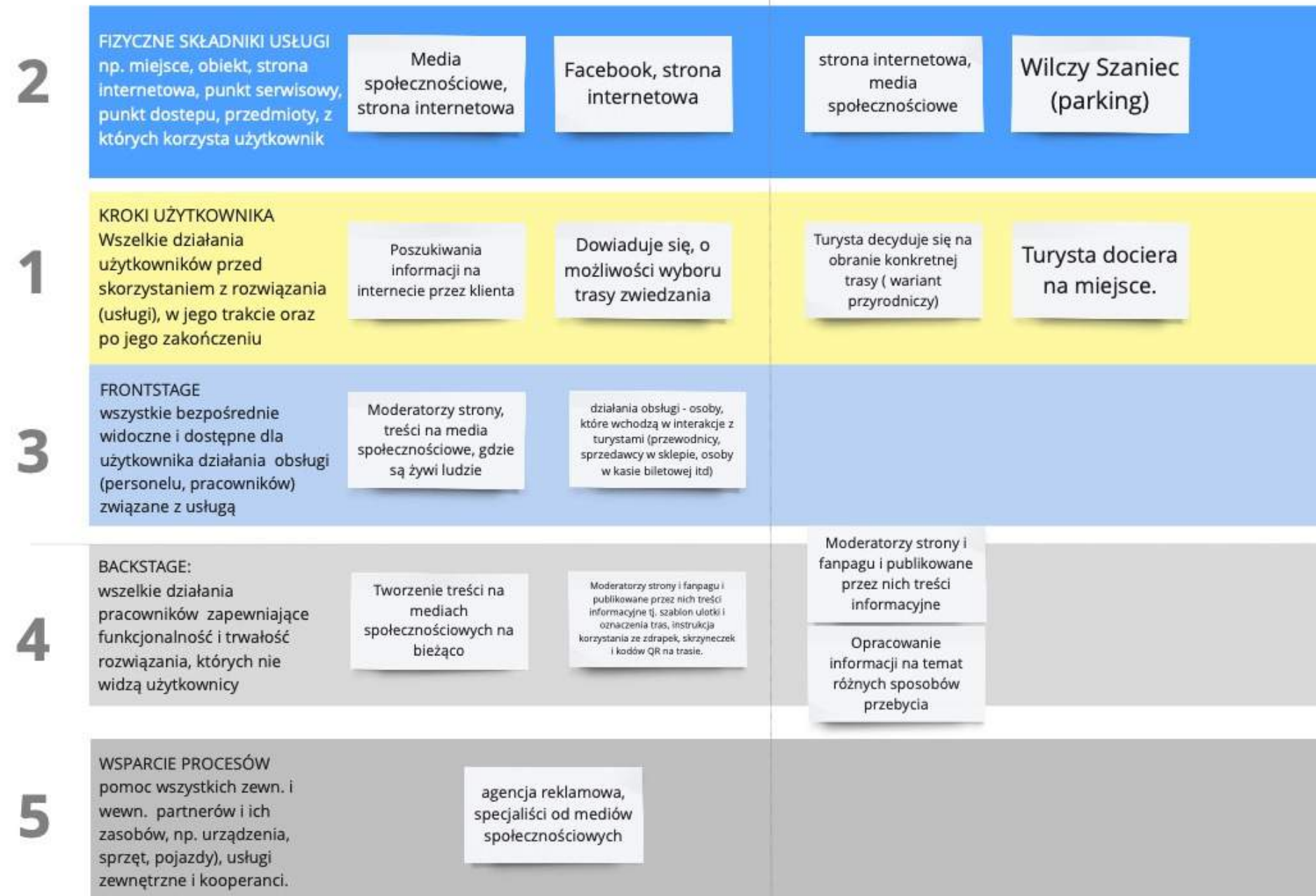
Service Blueprint jest narzędziem które pomaga jednocześnie spojrzeć na różne etapy ("warstwy") zaprojektowanego rozwiązania. Ułatwia przewidywanie i planowanie wdrożenia.

Service blueprint czytamy kolumnowo.

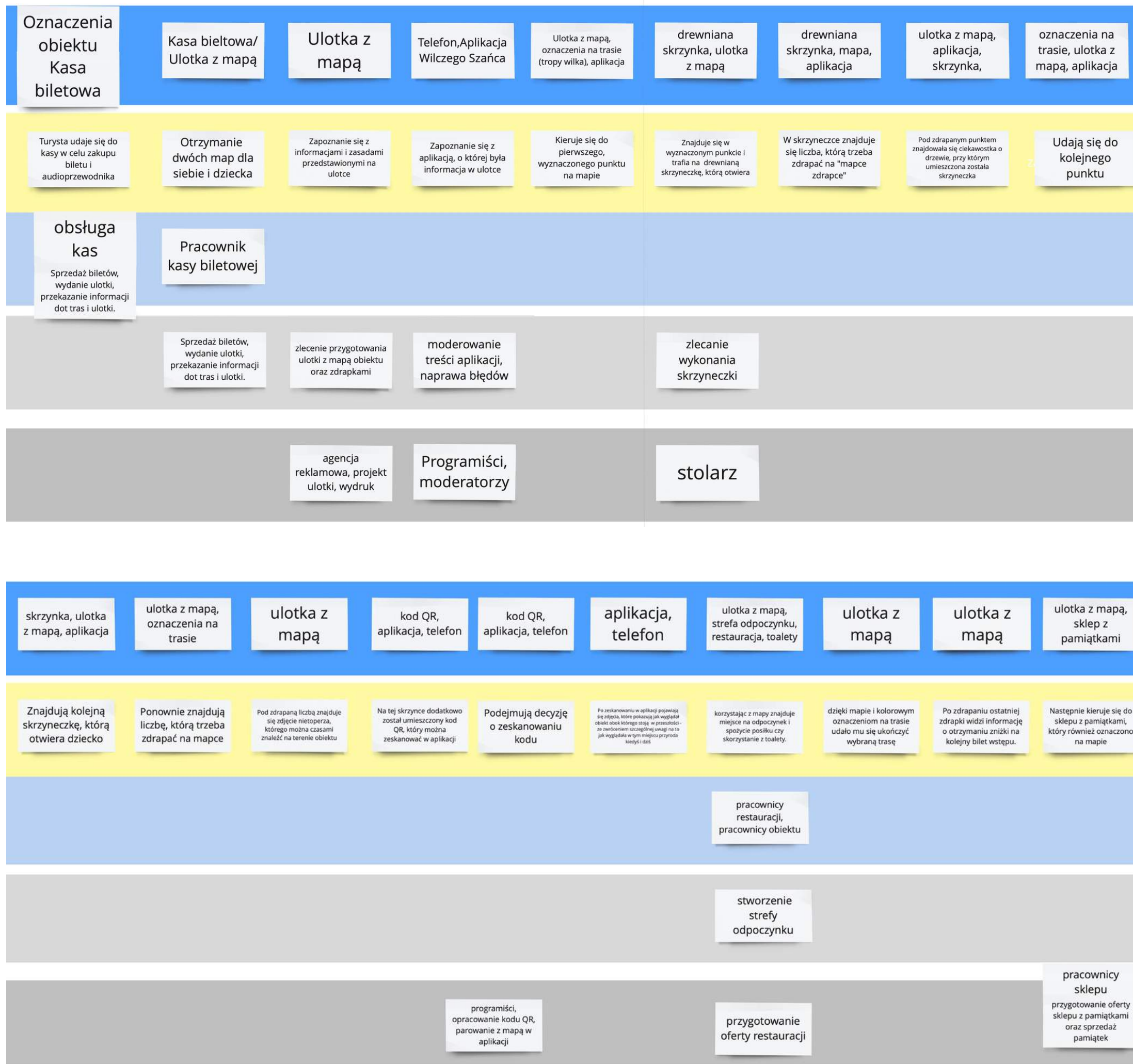
W każdej kolumnie najważniejszym punktem jest użytkownik - turysta, z którym wiążą się pozostałe warstwy rozwiązania - jej fizyczne składniki, osoby związane zapewnieniem jego prawidłowego działania i czynności, które usługodawca powinien podjąć.

PRZED USŁUGĄ

KOLEJNOŚĆ PRACY



Na początkowym etapie “przed usługą” widzimy co dzieje się z turystą zanim odwiedzi obiekt i skorzysta z zaprojektowanej usługi. Można zauważyć, że są to głównie czynności mające na celu dostarczenie mu informacji na temat miejsca oraz podróży. Fizyczne składniki usługi w tym przypadku to miejsca, z których czerpie potrzebną mu wiedzę: media społecznościowe (facebook, instagram) oraz strona internetowa.



Następny etap "w trakcie usługi" dostarcza informacje o drodze jaką odbywa turysta po dotarciu na miejsce obiektu, począwszy od zakupu przez niego biletu.

PO USŁUDZE

ulotka z mapą,
sklep z
pamiątkami

ulotka z
mapą

aplikacja i wyskakująca
w niej zakładka z
prośbą o wystawieniu
opinii

Następnie kieruje się do
sklepu z pamiątkami,
który również oznaczono
na mapie

Postanawia
zatrzymać mapę i
udać się do wyjścia

Postanawia wystawić
opinię miejscu i
usłudze w aplikacji.

samochód

Wyjeżdża

pracownicy
sklepu

przygotowanie oferty
sklepu z pamiątkami
oraz sprzedaż
pamiątek

Programiści,
opracowanie
zakładki w aplikacji.

Ostatnim, lecz nie mniej ważnym etapem jest ten “po usłudze”, wskazujący na czynności wykonywane przy końcu korzystania z usługi.

ANALIZA I KREOWANIE TRENDÓW

LUTY 2022