

RAPORT PROJEKTOWY

— STS GENERAL ZARUSKI —

ANALIZA I KREOWANIE TRENDÓW

OLSZTYN 2022

ZESPÓŁ PROJEKTOWY



PAULINA MALECKA
MODERATOR



ANNA ZAN



JAGODA MIAZGA



EDYTA RÓLKOWSKA



ANNA JABŁOŃSKA



KATARZYNA JĘKOT



WOJCIECH KAWIECKI



MAŁGORZATA SOLARSKA

SPIS TREŚCI

EMPATYZACJA

Desk research - str. 4

Klient - str. 5

Analiza trendów i hipotezy wstępne - str. 14

Mapa kontekstów - str. 19

Wywiady - str. 24

Wnioski z wywiadów - str. 34

IDEACJA

Mapa empatii - str. 36

Persona - str. 42

Matryca propozycji wartości - str. 44

Pytanie generatywne - str. 48

Piramida skojarzeń - str. 49

Burza mózgów - str. 51

Matryca rozwiązań analogicznych - str. 54

Karty konceptów - str. 56

Rozwiązanie - str. 62

PROTOTYPOWANIE

Opis prototypu - str. 63

Prototyp 1 - str. 67

Prototyp 2 - str. 69

TESTOWANIE

Testowanie prototypu - str. 71

Wnioski z prototypu - str. 76

REKOMENDACJE - Str. 81

SERVICE BLUEPRINT - Str. 85

DESK RESEARCH ———

Pierwszym krokiem było dokonanie przez nas badań w formie desk researchu. Analizowaliśmy źródła informacji o STS Generał Zaruski, które dostępne są w sieci. Prześledziliśmy stronę zaruski.pl oraz media społecznościowe (Facebook, Instagram, YouTube).

Badany problem: Zagadnienia proekologiczne w żegludze

Badane potrzeby: Zmniejszenie wpływu statku na środowisko, cele zrównoważonego rozwoju, dieta proekologiczna dla załogi statku, edukacja prozdrowotna i proekologiczna w rejsach.

—— CZYM JEST STS GENERAL ZARUSKI? ——

Jeden z najstarszych czynnych polskich żaglowców, pływający cały rok po wodach Bałtyku, w sezonie głównie w rejsach szkoleniowych dla młodzieży. Jako pływający zabytek sztuki szkutniczej jest częściowo wyposażony w archaiczne urządzenia oraz jest jednostką wybieraną przez polskich żeglarzy pielęgnujących stare morskie tradycje.

CEL STS GENERAL ZARUSKI —

Prowadzenie szkoleń żeglarskich i edukacja morska młodzieży oraz promocja wolontariatu, współpraca w ramach lokalnych i ponadregionalnych programów żeglarskich oraz międzynarodowej wymiany młodzieży, promowanie tradycji morskich. STS Generał Zaruski pełni także rolę morskiego ambasadora hanzeatyckiego miasta Gdańsk, promując jego związki z morzem w kraju i za granicą.

Poza sezonem żeglarskim odbywają stacjonarne zajęcia edukacyjne i kursy żeglarskie, a także warsztaty prac bosmańskich i skutniczych. Przygotowywana jest także oferta programowa zajęć w czasie wolnym od szkoły.

CEL STS GENERAL ZARUSKI C.D

Ile osób bierze udział w rejsach?

W rejsie zatokowym może wziąć udział 20 osób załogi szkolnej (ale ostateczna liczba osób ustalana jest indywidualnie, z uwzględnieniem specyfiki potrzeb grupy).

Jakie rozwiązania ekologiczne zostały wprowadzone dotychczas?
Zaruski posiada własny system filtracji wody pitnej.

Jak żywi się załoga statku?

Wszystkie posiłki są przygotowywane w kuchni znajdującej się na pokładzie statku. Podstawowe przepisy znajdują się w ich książce kucharskiej.

SPOTKANIE I WYWIAD Z KLIENTEM

Spotkanie z klientem miało miejsce 13 października 2022 r. Zapoznaliśmy się z załogą statku, która opowiedziała nam o głównej działalności STS Zaruski. Członkowie załogi mieli okazję do odpowiadania na pytania przedstawicieli naszych zespołów projektowych. Rozmowa skupiła się na 3 aspektach. Pierwszy dotyczył części technicznej jednostki, drugi obejmował funkcję pedagogiczną i edukacyjną, trzeci natomiast skupiał się na całym procesie rejsu.

Dodatkowo załoga przedstawiła nam statystyki dotyczące kosztów utrzymania statku oraz informacje o uczestnikach rejsów. Opowiedzieli również jakie rozwiązania ekologiczne dotychczas zostały wprowadzone na statku. Poruszony również został temat diety, odpadów i śmieci generowanych na pokładzie. Wspomniano także o sposobie prowadzenia mediów społecznościowych i strony internetowej. Przedstawiono nam główne problemy poruszane przez załogę.

SPOTKANIE I WYWIAD Z KLIENTEM

Informacje zebrane ze spotkania z klientem:

- Zaruski jest jednostką edukacyjną i szkoleniową oraz reprezentuje miasto Gdańsk.
- Edukowanie polega na tzw. “uczeniu życia” (wychowanie morskie) na pokładzie od podstawowych czynności porządkowych do zaawansowanych umiejętności żeglarskich.
- Główni odbiorcy rejsów to młodzież szkolna. W ciągu sezonu na statek przybywa ok. 1000 uczestników na rok.
- Zaruski ma w ofercie rejsy 1-dniowe, 3-dniowe oraz rejsy pełnomorskie.
- Na pokładzie znajdują się odpowiednie instrukcje dotyczące korzystania z elementów statku np. toalety oraz na pierwszego dnia uczestnicy są odpowiednio szkoleni z rzeczy niezbędnych do uczestniczenia w rejsie.

SPOTKANIE I WYWIAD Z KLIENTEM

Informacje zebrane ze spotkania z klientem c.d:

- Żaglowiec, ze względu na jego zabytkową konstrukcję, wymaga stałej konserwacji, do czego potrzeba odpowiednich środków stosowanych regularnie przed sezonem.
- Prąd pobierany jest z agregatu zasilanego na ropę.
- Załoga stosuje ekologiczną chemię do czyszczenia.
- Na statku segreguje się śmieci.
- Zbiornik na fekalia ma ok. 1300l. Statek pozbywa się ich zgodnie z prawem, 12 mil od brzegu.

SPOTKANIE I WYWIAD Z KLIENTEM

Informacje zebrane ze spotkania z klientem c.d:

- Dieta jest dostosowywana do uczestników. Sami przygotowują posiłki ze składników, które zamówi im armator. Istnieje możliwość wegańskiej modyfikacji.
- Rekreacyjne aktywności pełnione w trakcie rejsu to spędzanie wspólnego czasu przy planszówkach, zajęcia edukacyjne, integracja po wpłynięciu do portu.
- Załoga podkreśliła alternatywne znaczenie tzw. rejsów mindfulness, bez celu, bez planu, bez konkretnego rozkładu, jako rzadkiej i niespotykanej formy turystyki.
- Zaruski nie posiada osoby odpowiadającej za media. W tworzeniu social mediów uczestniczy załoga, która przyznaje, że nie potrafi trafić do młodych ludzi.

SPOTKANIE I WYWIAD Z KLIENTEM

Problemy poruszane przez klienta:

- Budowa oferty usług żaglowca.
- Wartość rejsów pełnomorskich w stosunku do rejsów 1-dniowych i 3-dniowych.
- W jakim stopniu potencjał statku musi być wykorzystany, aby był on opłacalny dla miasta i aby służył mieszkańcom Gdańska.
- W jaki sposób załoga może realnie ograniczyć generowanie odpadów, aby nie ponieść zbyt dużych kosztów.
- W jaki sposób pogodzić chęć uczestnictwa w jednym rejsie doświadczonych żeglarzy i początkujących turystów. Dostosowanie charakteru rejsu do załogi.
- Załodze zależy na pozytywnym wzmocnieniu cech młodych uczestników oraz edukacji ekologicznej w trakcie rejsów. W ten sposób żeglarstwo miałoby przybrać formę narzędzia do uświadamiania młodszych generacji.

SPOTKANIE Z KLIENTEM: WNIOSKI —

Spotkanie odbyło się w bardzo przyjaznej atmosferze. Załoga chętnie i treściwie opowiadała o działalności statku oraz odpowiadała na zadane pytania. Statek bardzo dobrze funkcjonuje, jest ciągły popyt na rejsy, jednak w większości zapisują się te same osoby. Biuro Armatorskie chce przyciągnąć nowych uczestników, najlepiej studentów.

Dotychczas wprowadzono wszystkie rozwiązania proekologiczne na jakie stać Zaruskiego. Te zmiany, które byłyby korzystne dla środowiska, poprzez wprowadzenie ich do jednostki, wymagają zbyt dużych kosztów. Załoga podkreślała, że zależy im na realnych zmianach, dotyczących ograniczenia konsumpcji, które nie pochłoną budżetu. Dlatego też, nasz zespół zaczął zastanawiać się nad sensem badania problemu pod kątem zagadnień proekologicznych w żegludze.

ANALIZA TRENDÓW I HIPOTEZY WSTĘPNE

Przed rozpoznaniem konkretnego wyzwania, przeanalizowaliśmy obecne trendy związane z żeglarstwem i ekologią, aby sprecyzować pytania odnośnie omawianego problemu i postawić wstępne hipotezy, w jakim kierunku myśleć nad wyzwaniem projektowym.

ANALIZA TRENDÓW I HIPOTEZY WSTĘPNE

- **Mindfulness, slow life**, skupienie się na dobrostanie psychicznym, uważność. Dotyczyło to szczególnie rejsów pełnomorskich, bez rozpiski i planów. Wyprawa na Zaruskim pozwala na odcięcie się od codzienności, mediów społecznościowych, odpoczynek oraz pozwala skupić się na konkretnej czynności.
- **Retromania**, ze względu na historyczny charakter żaglowca. Jego elementy, mimo gruntownego remontu zostały takie, jakie były stworzone od początku. Fakt, że statek zawiera wiele takich części, czyni go niepowtarzalnym wśród innych żaglowców.
- **Sentymentalność, rodzinność**. Ograniczona przestrzeń zmusza ludzi do przebywania w stałym gronie podczas rejsu. Budzi to więzi i tworzy wspólnotę ludzi tworzących przyjemną atmosferę.

ANALIZA TRENDÓW I HIPOTEZY WSTĘPNE

- **Reuse, cyrkularność.** Coraz częściej widoczne trendy ponownego użycia rzeczy, które nie spełniają już pierwotnych funkcji, a mogą być użyte ponownie, tak aby nie produkować kolejnych śmieci dla środowiska. Przykładem są ubrania tworzone z sieci i lin żeglarskich.
- **Offline.** Na pokładzie nie używa się telefonów. Dodatkowo, w trakcie rejsu nie ma zasięgu, więc tworzy to możliwość odcięcia się od Internetu i mediów.
- **Sezonowość, regionalizm, lokalność.** Biorąc pod uwagę, że Zaruski pływa jedynie w sezonie, ma możliwość odkrywania różnych lokalnych miejsc. Zamiast płynąć na popularna zatokę, może zdecydować wesprzeć tę mniej uczęszczaną i zapoznać uczestników z regionalną żywnością oraz kulturą.

ANALIZA TRENDÓW I HIPOTEZY WSTĘPNE

- **Weganizm i wegetarianizm.** Na statku istnieje możliwość modyfikacji posiłków na opcję bezmięsną.
- **Produkty biodegradowalne, neoplastik** np. pudełka z wodorostów, albo takie pudełka które rozpuszczają się w wodzie. Na pokładzie używa się biodegradowalnych środków chemicznych.
- **Less waste, sharing economy.**
- **Odnawialne źródła energii.** Silnik elektryczny, hybrydowy system napędowy.

ANALIZA TRENDÓW I HIPOTEZY WSTĘPNE

Po przeanalizowaniu wybranych trendów nasunęły nam się pytania, na które w dalszej części procesu staraliśmy się odpowiedzieć:

- Jak ograniczyć śmieci na statku do minimum?
- Jak zmniejszyć ślad węglowy statku?
- Co można stworzyć ze zużytych lin i żagli statku?
- Jak zachęcić młodsze pokolenia do oferty Zaruskiego?
- Czym można się podzielić na pokładzie? (np. szampon, pasta do zębów itd.)

MAPA KONTEKSTÓW ———

Na podstawie desk researchu i wywiadu z klientem mapa kontekstów pomogła nam określić obecną i przyszłą sytuację Zaruskiego, a także warunki działania i potrzeby użytkowników.

MAPA KONTEKSTÓW ———

W trendach wspierających skupiliśmy się na:

- **Prosumpcji** przy czym chodzi tu o konsumenta zaangażowanego we współtworzenie i promowanie działalności Zaruskiego.
- **Trendach ekologicznych** takich jak zero-waste, Seawilding, który stosuje koncepcję „rewildingu” (działań ochronnych mających na celu przywrócenie i ochronę naturalnych procesów i obszarów dzikiej przyrody) na naszych oceanach, czerpaniu witamin z wodorostów oraz podwodnej gospodarce odpadami.
- **Wpływie generacji Z**, ponieważ jest to najbardziej pożądana grupa użytkowników.
- **Work-life balance**, ponieważ coraz częściej poszukuje się balansu między pracą, a życiem prywatnym i przywiązuje uwagę do czasu wolnego.
- **Wegeterianizmie**, który staje się coraz bardziej popularny.

MAPA KONTEKSTÓW ———

Technologie dotyczące statku:

- Statek jest zabytkowy, drewniany, historyczny.
- Są na nim wszystkie wymagane współcześnie urządzenia, ale również wiele tradycyjnych, wymagających ręcznej obsługi np. brak kabestanów.
- Nie można wprowadzać eko-rozwiązań, aby nie niszczyć struktury statku.
- Zaruski sterowany jest manualnie.
- Załoga prowadzi media społecznościowe dotyczące działalności statku.

Wizja organizacji:

- Wdrażanie przyjaznych dla środowiska i zrównoważonych praktyk nie oznacza poświęcania luksusu ani wydajności.
- Stała załoga statku ma rozbieżne poglądy, przez co ciężko ustalić konkretne wizje jednostki w przyszłości.
- Załoga jest przekonana o tym, że w przyszłości utrzyma się wysoki popyt na ofertę Zaruskiego i z tego powodu zbyteczne są jej głębsze zmiany.
- Zbyt duża zależność od miasta.
- Statek nie powinien być wykorzystywany tylko do celów turystycznych.

MAPA KONTEKSTÓW —

Potrzeby użytkowników:

- Turyści mają inne potrzeby związane ze statkiem niż zawodowi żeglarze.
- Edukacja.
- Integracja.
- Odpoczynek.
- Przystępne ceny.
- Dostosowanie podejścia załogi do grup wiekowych.
- Zasada „Klient nasz pan”, czyli załoga spełnia życzenia klientów odnośnie przebiegu rejsu.

Trendy ograniczające:

- Technologia - ze względu na to, że statek jest zabytkiem nie można go modernizować.
- Żeglarstwo nie jest eko.
- Odnawialne źródła energii, energia na wodzie.

MAPA KONTEKSTÓW ———

Bariery wewnętrzne:

- Słaba działalność social mediów.
- Mała elastyczność co do nowoczesnych rozwiązań.
- Konflikt stron (jedni chcą wprowadzać nowe zmiany, a innym wystarczy te, które już są), brak zdecydowania co do kierunku działań.
- Brak mierników jasno pokazujących osiągnięte cele.
- Ograniczone fundusze.
- Chęć zachowania zabytkowego wyglądu statku.
- Paliwo i fekalia - szkody bezpośrednio, które ingerują w środowisko.

Dzięki mapie kontekstu **doszliśmy do wniosku**, że historyczny wygląd statku i fakt, że jest on zabytkiem oraz ograniczone fundusze nie pozwolą wprowadzić eko rozwiązań dotyczących energii odnawialnej.

Rozbieżne poglądy stałej załogi utrudniają określenie wizji statku w przyszłości, ponieważ nie każdy jest otwarty na zmiany.

WYWIADY

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Z zebranych jedenastu wywiadów pogłębionych wynika, że większość respondentów wzięła udział w więcej niż jednym rejsie od 2014 roku do teraz, jedna osoba płynęła Zaruskim tylko raz w 2015 r. O możliwości wzięcia udziału w rejsach najczęściej dowiadywano się od rodziny i znajomych, którzy wcześniej już brali udział w rejsach, ze strony sailbook.com, z informacji na Facebook'u (półkolonie zimowe „Ferie na Zaruskim”), z informacji Gdańskiej Szkoły pod Żaglami.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Z wywiadów wynika, że największymi zaletami statku Zaruskiego jest jego unikatowy wygląd i profesjonalna załoga. Na statku panuje rodzinna atmosfera sprzyjająca rozwojowi osobistemu oraz wysoki poziom kształcenia, uprawniający do zostania oficerem. Poza tym, można poznać i zaprzyjaźnić się z ludźmi nawet z innych krajów. Jeśli chodzi o minusy, to warto zaznaczyć, że ciężko dostać się na rejs z wolnego naboru. Wielkość jednostki uniemożliwia wpłynięcie do każdego portu oraz pozbycie się fekaliów. Zauważono również, że nadmiar żywności wyrzucany jest za burtę. Dużym minusem jest także brak programu na sezon zimowy. Dodatkowo respondenci sygnalizowali, że podczas deszczowych wacht ciężko się schronić i nadal móc prowadzić bezpiecznie statek.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Z odpowiedzi respondentów wynika, że pomimo braków wynikających z natury technicznej (odpływ z dwóch stron prysznic) na statku brakuje prywatności oraz swobody na realizowanie ambitnych pomysłów żeglarskich, które mogą wynikać z braku woli pewnych osób.

Największą trudnością na statku jest dostosowanie się do rytmu dnia panującego na statku oraz wykonywanie prostych czynności w trudnych warunkach pogodowych. Trudnością na jaką respondenci zwrócili również uwagę jest przebywanie z dużą grupą ludzi na małej powierzchni.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Posiłki są przygotowywane przez załogę. Dostarczone przez armatora zaopatrzenie jest dobrej jakości. W razie potrzeby dokupowane są potrzebne produkty. Kucharz wspiera załogę w kwestii przygotowania posiłków - ma ku temu wysokie kompetencje i robi to profesjonalnie. Posiłki są zróżnicowane, na plus oceniane jest stopniowe odchodzenie od potraw mięsnych na rzecz wegetariańskich.

Odkąd zamontowano urządzenie do filtrowania wody każdy z niego korzysta, co generuje mniejszą ilość plastikowych odpadów.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Ekologiczny punkt widzenia jest dla załogi bardzo istotny natomiast dopiero wraz upływem lat zaczęto wprowadzać nowe, bardziej ekologiczne rozwiązania (wcześniej nie były one zauważalne). Dzięki programowi „Eco-ship” załoga zwraca coraz większą uwagę na respektowanie zasad i wprowadzanie nowych rozwiązań. Edukacja ekologiczna na statku poprawia świadomość ekologiczną i motywuje do bycia eko nie tylko podczas rejsu, ale też poza nim.

W rejsach biorą udział osoby o różnym stopniu zaawansowania, co często jest bardzo widoczne, ale nieodczuwalne, dzięki podziałowi na wachty, w której znajdują się osoby doświadczone jak i te mniej doświadczone.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

W rejsach o określonej tematyce (Szkola pod Żaglami) powinny brać udział osoby zbliżone do siebie wiekowo, ponieważ ułatwia to zawiązanie relacji. Jeśli chodzi o rejsy o otwartym naborze to nie ma takiej konieczności, ponieważ integracja międzypokoleniowa sprzyja rozwojowi, a młodszy żeglarze mogą się wiele nauczyć od doświadczonych wilków morskich.

Udział w rejsie jest dedykowany dla każdego komu nie brakuje odwagi, jest otwarty i skory do nauki nowych umiejętności.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Z wywiadów wynika, że większa część osób, która brała już udział w rejsach, polecała je swoim znajomym. Większość z nich często wracała na Zaruskiego.

Zapisy na rejs są łatwe dla tych, którzy mają już związane z tym doświadczeniem. Dla nowych osób strona internetowa Zaruskiego jest nieintuicyjna i skomplikowana, dość łatwo jest się pogubić. Dużym problemem jest również czas na zapisanie się na rejs, ilość miejsc jest ograniczona, panuje zasada „kto pierwszy ten lepszy”. Ułatwieniem jest to, że w razie potrzeby można skontaktować się z biurem, które według opinii jest bardzo dobrze prowadzone i tam można uzyskać niezbędne informacje.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Działalność Zaruskiego w mediach społecznościowych jest bardzo okrojona. Facebook działa w miarę sprawnie, natomiast brakuje relacji, postów i nagrań na Instagramie. Dotychczasowe posty skierowane są głównie do osób, które były już na rejsie, brakuje treści dostosowanej do potencjalnych użytkowników statku.

Część załogantów chętnie brałaby udział w działaniach mających na celu promowanie działalności Zaruskiego w sieci (nagrywanie tiktoków, robienie relacji).

Osoby, które brały udział w rejsach często powracają na statek, ponieważ jest tam unikatowa atmosfera oraz chcą rozwijać swoje doświadczenie związane z żeglarstwem.

— WYWIADY C.D —

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Najważniejszym elementem rejsu jest sama podróż, ponieważ to dzięki niej możemy nabyć nowe umiejętności, przetestować własne granice, zmierzyć się z trudnościami.

Najczęściej w trakcie rejsu towarzyszą pozytywne emocje takie jak wolność, spokój, radość.

Rejsy spełniają oczekiwania użytkowników, ponieważ można się na nich nauczyć nowych umiejętności, zawrzeć nowe przyjaźnie oraz spędzić czas w unikatowej atmosferze.

WYWIADY C.D

Wnioski z wywiadów pogłębionych

Jeśli chodzi o Podręcznik Załoganta, to nie każdy go czyta. W zależności od osoby, niektórzy przeczytali go raz przed pierwszym rejsem, ponieważ chcieli się jak najlepiej przygotować, niektórzy w ogóle nie czytali, niektórzy w trakcie rejsu mają go przy sobie w razie potrzeby.

Dla respondentów najbardziej atrakcyjną formą rejsów są wyprawy pełnomorskie, ponieważ krótkie rejsy nie pozwalają dokładnie poznać statku i ograniczają jego możliwości.

Statek pomimo swoich lat bardzo dobrze funkcjonuje. Załoga zapewnia poczucie bezpieczeństwa i daje pewność, że w razie awarii szybko i skutecznie zareaguje.

— WNIOSKI Z WYWIADÓW —

Dotychczasowi użytkownicy są bardzo zadowoleni z działalności Zaruskiego. Statek, profesjonalna załoga, unikatowa atmosfera i niesamowita przygoda sprawiają, że większość osób z chęcią poleca i powraca na jednostkę.

Głównym założeniem Zaruskiego jest to, że ma być to statek miejski, jednak według rejsowiczów jego potencjał jest marnowany podczas rejsów krótkodystansowych. Pierwotnym wyzwaniem projektowym zespołu były „Zagadnienia proekologiczne w żegludze (zmniejszenie wpływu statku na środowisko, cele zrównoważonego rozwoju, dieta proekologiczna dla załogi, edukacja prozdrowotna i proekologiczna w rejsach).”

WNIOSKI Z WYWIADÓW

Po analizie wywiadów zespół doszedł do wniosku, że problemem nie jest brak rozwiązań ekologicznych, ponieważ respondenci nie zwrócili na to uwagi, wręcz przeciwnie - uważali, że działalność statku i załogi jest ekologiczna. Badani zasygnalizowali problemy związane z trudnością zapisania się na rejs, a także z częstym brakiem miejsc w rejsach o wolnym naborze. Zauważono również, że strona internetowa Zaruskiego jest problematyczna i nieintuicyjna oraz nie jest czytelna dla nowych użytkowników.

Działalność Zaruskiego w mediach społecznościowych także jest nikła. Tematyka postów kierowana jest głównie do osób, które były już na rejsach, co nie przyciąga nowych chętnych. W związku z zauważonymi problemami zdecydowano się na zmianę wyzwania projektowego. Nowe wyzwanie skupia się na rozwiązaniu problemów związanych z marketingiem i komunikacją w sieci.

— IDEACJA: MAPA EMPATII —

Mapa empatii jest techniką wykorzystywaną do profilowania użytkowników. Pomaga nam lepiej zrozumieć co ludzie myślą i czują, skupić się na ich doświadczeniach i potrzebach. Pozwala wyjść poza typowe, demograficzne charakteryzowanie naszych klientów.

CO WIDZĄ?

CO MYŚLĄ?

CO SŁYSZĄ?

CO MÓWIA?

— IDEACJA: MAPA EMPATII —

CO WIDZA?

Mimo małej przestrzeni uwagę przyciąga piękny drewniany kadłub. Kadra jest w pełni zaangażowana i oddana statkowi jak i uczestnikom. Załoga promuje ekologiczne idee. Statek jest bardzo dobrze wyposażony nawigacyjnie. Strona internetowa sprawia problemy.

— IDEACJA: MAPA EMPATII —

CO MYŚLĄ?

Dzięki zaufaniu do załogi statku uczestnicy rejsu są w stanie pokonać stres, poczuć wewnętrzny spokój oraz niesioną wraz z wodą wolność. Ludzie uważają, że statek powinien służyć do wychowywania młodzieży, ponieważ jest on wraz z załogą dobrym przykładem dyscypliny, motywacji i współpracy.

— IDEACJA: MAPA EMPATII —

CO SŁYSZĄ?

Szum wody, śpiew ptaków i skrzypienie statku. Mogą również posłuchać wykładów o ekologii oraz różnych ciekawych ludzkich historii i rozmów. Zdarza się jednak słyszeć także osoby cierpiące na chorobę morską.

— IDEACJA: MAPA EMPATII —

CO MÓWIAĄ?

Rejs jest dla każdego, kto czuje się na siłach, niezależnie od wieku. Udaje się w rejs by odpocząć i nauczyć się czegoś. Im dłuższy i dalszy rejs tym lepiej. Uczestnicy po rejsie są skłonni przyznać, że ekologia stała się dla nich ważna.

— IDEACJA: MAPA EMPATII —

KORZYŚCI

Żaglowiec jest idealnym miejscem do poznania nowych ludzi, zintegrowania się oraz polepszenia umiejętności współpracy. Dostarcza wiele elementów samodoskonalenia i uświadamia ekologicznie. Pomaga też rozwijać się w branży.

PROBLEMY

Miejsca na rejs szybko znikają i przez to ciężko się tam dostać. Strona internetowa jest nieintuicyjna. Sposób prowadzenia mediów społecznościowych niedostosowany do wszystkich odbiorców.

— IDEACJA: PERSONA —

Persona jest to profil modelowego użytkownika, dla którego projektujemy rozwiązanie. To fikcyjna postać, sylwetka potencjalnego klienta.



Maciek, 24l, student.

Chce przeżyć przygodę życia w ekologicznym duchu. Marzy o podróży na Islandię. Widzi małą świadomość ekologiczną wśród bliskich znajomych. Dostrzega trend klimatarianizmu (dieta, która najmniej szkodzi środowisku) u kilku znajomych. Jest wegetarianinem.

Chętnie wybierze się w dłuższy rejs. Jego problem to za słaba oferta Zaruskiego w social mediach, przez którą nie jest to tak popularne.

IDEACJA: PERSONA



Kamil, 19l, uczeń.

Chce więcej pływać, pracować na statku i poznać nowych ludzi. Podoba mu się odkrywanie dzikich miejsc. Zauważa, że oprócz szybko schodzących miejsc na rejs, problemem może być również pasywność statku podczas stania w porcie. Trend zero waste, a także ekologia nie są mu obce. Uwielbia spędzać czas na rejsach, czuje sentyment do morza i statku.

Problemem dla niego jest brak miejsc na rejsy. Rozwiązaniem problemu jest według niego zwiększenie liczby rejsów.

— IDEACJA: MATRYCA PROPOZYCJI WARTOŚCI —

Narzędzie to pomaga określić z jakimi problemami zmagają się użytkownicy, co jest nieużyteczne, a także czemu służyć ma dane rozwiązanie oraz jakie płyną z tego korzyści.

PROBLEMY

POTRZEBY

KORZYŚCI

— MATRYCA PROPOZYCJI WARTOŚCI: PROBLEMY —

PROBLEMY

“Kłeska urodzaju”; brak miejsc; nieintuicyjna strona internetowa; niezachęcające media społecznościowe; oferta i reklama niedostosowane do grupy, którą chcą zachęcić do udziału; brak pokazanych etapów rekrutacji (dla nowych użytkowników); reklama nie dociera do większej grupy ludzi; zamknięcie na nowych uczestników; dezorientowanie użytkownika.

— MATRYCA PROPOZYCJI WARTOŚCI: POTRZEBY —

POTRZEBY

Chęć nauki; więcej rejsów; transparentny nabór na rejsy; zapoznanie się z tym co będzie na rejsie; statek nie powinien służyć do celów turystycznych; większa dostępność długoterminowych rejsów; pozbycie się jednodniowych rejsów; etapy przechodzenia rejestracji.

— MATRYCA PROPOZYCJI WARTOŚCI: KORZYŚCI —

KORZYŚCI

Ekologia; umiejętność współpracy; dużo nowych umiejętności; dobra atmosfera; wysokie standardy kształcenia; doświadczenie zarówno uczestników jak i organizatorów; statek - zabytek; pełny dostęp do dobrych informacji.

NASZE PYTANIE GENERATYWNE

“Jak moglibyśmy pomóc młodym żeglarzom rozwiązać problem małej dostępności miejsc i rejsów, tak aby mogli skorzystać z oferty i zapoznać się z morską żegluga?”

An aerial photograph of the ocean with waves breaking, illuminated by the warm, golden light of a sunset. The water is a deep blue, and the white foam of the waves is highlighted by the low sun. The overall mood is serene and majestic.

PIRAMIDA SKOJARZEŃ

Jest to popularna technika kreatywna, która bazuje na skojarzeniach związanych ze stworzonym wcześniej wyzwaniem projektowym. Korzystamy z 9 wyrazów odnoszących się do wyzwania, bez konieczności ich uzasadniania, a ich kolejność nie ma znaczenia.

PIRAMIDA SKOJARZEŃ

W naszym przypadku piramida skojarzeń zamknęła się w motywie żeglugi. Większość słów związane były właśnie z tą tematyką, dlatego też hasłem zamykającym sesję pracy z piramidą było "historia". Z tym słowem pracowaliśmy także w kolejnym etapie jakim była burza mózgów.

BURZA MÓZGÓW

Nasza burza mózgów została podzielona na II fazy - indywidualną i zespołową. W pierwszej fazie należało (inspirując się ostatnim hasłem z piramidy skojarzeń) wymyślić indywidualnie rozwiązania odpowiadające na nasze wyzwanie projektowe i każdy pomysł umieścić w postaci krótkiego opisu na jednej karteczce.

Drugą fazą natomiast był SCAMPER. Mieliśmy za zadanie przejrzeć zebrane pomysły, pogrupować je, zebrać podobne, przedyskutować i spróbować wspólnie dalej je rozwinać, np. zastępując jedne elementy innymi; łącząc ze sobą różne w nowy sposób; wykorzystując i dodając inne inspiracje; modyfikując punkt widzenia lub wybrane cechy; zmieniając sposób wykorzystania lub odbiorcę; eliminując wybrane części lub funkcjonalności, czy odwracając kolejność lub układ.

BURZA MÓZGÓW: WYNIKI

Wyniki burzy mózgów:

Zebrane pomysły finalnie posegregowaliśmy w 5 tematycznie powiązanych ze sobą grup.

1. Edukacja bazująca na młodszych uczestnikach rejsów - młodzi uczą starszych o social mediach, a starsi uczą młodszych tajników o statku.
2. Połączenie Zaruskiego z harcerstwem - w harcerstwie istnieją drużyny żeglarskie i chcemy ich zachęcić do współpracy z Zaruskim.

BURZA MÓZGÓW: WYNIKI C.D

3. Idea Planety Zarus - Zaruski jako Dom/Planeta; tworzenie społeczności Zaruskiego, statek to metafora życia.

4. Pasja - czyli chcemy zaszczepić w uczestnikach bakcyła na żeglarstwo.

5. Innowacyjne rozwiązania (konkursy, buddy). Buddy, czyli pomocnik dla niedoświadczonych żeglarzy. Konkursy, w których można wygrać зниżki na rejsy.

MATRYCA ROZWIĄZAŃ ANALOGICZNYCH

Celem matrycy rozwiązań analogicznych jest wykorzystanie istniejących rozwiązań, pochodzących z innych obszarów działania lub organizacji tak, by ich elementy odnieść do naszego wyzwania projektowego i spróbować je wykorzystać w budowaniu kart conceptów.

MATRYCA ROZWIĄZAŃ ANALOGICZNYCH

Rozwiązanie I - Rozwiązanie onboardingowe, z którego można wykorzystać: etapy rozpoczęcia w poszczególnych dziedzinach, boxy na powitanie, mentora. Wszystkie pomysły można przekształcić na przyjazny onboarding na rejsie.

Rozwiązanie II - Wirtualne oprowadzanie. Jest to inspiracja zaczerpnięta z idei "escape roomów" oraz z niektórych seriali. To rozwiązanie można byłoby wykorzystać, aby osoby, które zastanawiają się nad wzięciem udziału w rejsie mogły najpierw sprawdzić się na e-rejsie.

Rozwiązanie III - Program kulinarny. Zainspirowaliśmy się często puszczanymi w telewizji programami, w trakcie których można nauczyć się przepisów. Na podstawie książki kucharskiej można dodatkowo nagrać te same przepisy jako filmiki instruktażowe.

KARTY KONCEPTÓW

Karta konceptu prowokuje do uwypuklenia najważniejszych cech prototypu i pozwala na jego syntetyczną prezentację. Znacznie ułatwia proces prototypowania, dając strukturę kluczowych funkcji i sposobu działania prototypu. Każdy miał za zadanie wykonać jedną kartę konceptu, następnie odbyła się rozmowa całego zespołu, podczas której debatowaliśmy które pomysły są najbardziej trafne.

PROFIL ŻEGLARZA

Ideą tego rozwiązania jest stworzenie profilu żeglarza, który pojawiłby się po wejściu na stronę główną Zaruskiego. Pozwoli to uniknąć problemu z zapisaniem się na rejs oraz problemu “klęski urodzaju”. Dzięki profilowi żeglarza dostosujemy szansę na rejs dla większości chętnych. Możliwe także, że dzięki temu rozwiązaniu zwiększy się rozpoznawalność STS Zaruski.

REJSY W FORMIE OBOZÓW I REJSY FABULARNE

Rejsy w formie obozów - to rejsy dla zorganizowanych grup młodych żeglarzy (we współpracy z harcerzami), rejsy te będą miały pierwszeństwo w zapisach, będzie to stały punkt rejsów w sezonie (minimum 2 rejsy zorganizowane). Pozwoli to rozwinąć kreatywność wśród młodych uczestników rejsu oraz pozwoli im na skuteczną integrację w grupie.

Rejsy fabularne - to rejsy, które pozwalają uczestnikom wcielić się w postaci np. z ulubionych seriali. Mogą one przybierać formy kostiumowe, które pozwolą wcielić się w klimat opowieści. Taka forma rejsu pozwoli na niezapomniane doświadczenia oraz zdobycie przydatnych umiejętności.

BUDDY

Buddy dla młodych żeglarzy - Buddy to osoba doświadczona, która pomaga niedoświadczonym młodym żeglarzom w poruszaniu się po statku.

MOBILNA APLIKACJA

Mobilna aplikacja dla każdego - To aplikacja mobilna Zaruskiego, która dałaby możliwość otrzymywania powiadomień o pojawieniu się nowych rejsów, co wyrównałoby szanse każdego na zapisanie się na dany rejs.

KONKURSY

Konkursy z nagrodami - Pomysł polega na organizacji konkursów, których nagrodami byłyby np. zniżki na rejsy.

PAMIĘTNIKI Z REJSÓW

Ogólnodostępny notatnik na pokładzie - gdzie uczestnicy mogliby wpisywać co się wydarzyło danego dnia. Pod koniec rejsu relacje z notatnika byłyby przepisywane na specjalnego bloga.

PLANETA ZARUS

Planeta Zarus - Pomysł polega na “przekształceniu” Zaruskiego w metaforę planety/domu. Stworzenie wspólnej przestrzeni, która nie jest tylko żaglowcem. Trudne warunki panujące na Zaruskim zmuszają nas do ekologicznych działań, a edukacja towarzysząca rejsom uświadamia i umożliwia wdrożenie ich do codziennego życia.

NASZE ROZWIĄZANIE

Zdecydowaliśmy się skupić się na “Profilu żeglarza”, który zawiera w sobie koncepty “Buddy dla młodych żeglarzy”, “Rejsy fabularne” oraz “Konkursy z nagrodami”. Pomysł ma działać również w duchu „Planety Zarus”.

PROTOTYPOWANIE


Profil żeglarza – jest to nasze rozwiązanie jakie kierujemy do Zaruskiego. Ideą kierującą naszą innowacją to „Planeta Zarus” – Zaruski jako nasza mała planeta o którą się troszczymy. Nasze rozwiązanie bazuje na rozszerzeniu strony internetowej, która już istnieje, będzie to konkretnie rozszerzenie profilu, a dokładniej będzie to „Profil żeglarza”.

- Rozwiązanie ma za zadanie poprawić wydajność zapisów na rejsy - zmniejszenie luk informacyjnych oraz dodanie kilku unowocześnień, które poprawią wydajność komunikacyjną oraz informacyjną.
- Zgromadzenie wszystkich istotnych informacji w jednym miejscu - w prototypie opisane jako "Pierwszy rejs?" - książka kucharska, podręcznik załoganta, jak się przygotować na rejs, itp. Jest to konieczność, ponieważ są to podstawowe informacje do przygotowania się na rejs, niestety większość respondentów przyznała, że miała problemy ze znalezieniem wszystkich zebranych informacji na stronie w jednym konkretnym miejscu.
- Wprowadzenie forum - na którym będą mogły udzielać się osoby załogowane na stronie. Forum pomoże nowym załogantom uporać się z niepewnościami przed rejsem.
- Z czasem dzięki forum, będziemy w stanie wyselekcjonować zakładkę „najczęstsze zadawane pytania”.

- Najczęstsze zadawane pytania - nazywane również FAQ. Podczas wywiadów badani przyznawali, że z własnej ciekawości po ówczesnym pytaniu o faq sami musieli sprawdzić czy czegoś takiego nie ma na stronie. Niestety nie ma, a jest to narzędzie niesamowicie usprawniające pracę nie tylko osobom szukającym się na rejs, ale i całej załódze. Dla załogi większość pytań jest oczywista i powtarzanie po raz kolejny może skutkować tym, że nie wszystkie informacje zostaną przekazane tak jak by należało. Dzięki FAQ unikniemy problemów z lukami informacyjnymi.
- Dzięki rozszerzeniu profilu będą dostępne takie udogodnienia jak „etapy Twoich płatności” – powiązanych z zapisami na rejsy. Rejsy pełnomorskie to kwoty nie małej wartości. Dzięki etapom, będzie widoczna cała droga pieniędzy, aż do momentu ich zaksięgowania.
- Użytkownik będzie miał dostęp do informacji w jakich rejsach brał udział oraz galerii przypisanej danemu rejsowi.

- Kolejną innowacją będzie tzw „Buddy” – doświadczony żeglarz Zaruskiego, który będzie do dyspozycji nowych żeglarzy. Buddy ma pełnić funkcję „starszego brata lub siostry” przed rejssem i w czasie rejsu. Zawsze wspomaga dobrym słowem i swoim doświadczeniem. Buddym będzie mógł zostać żeglarz, który sam z Buddiego korzystał „wymiana pokoleniowa”.
- Do oferty Zaruskiego chcielibyśmy dołączyć tzw. Rejsy fabularne, motyw przewodni do ustalenia według uznania załogantów. Takie rejsy fabularne odbywałyby się 2 razy do roku. Tematem przewodnim mogłyby być harcerskie życie lub życie zgodnie z przesłaniem „Planety Zarus”.
- Na profilu będą widoczne odznaczenia żeglarskie jakie dany użytkownik zdobył w ostatnim czasie.
- Będzie widoczny przybliżony czas jaki załogant spędził na Zaruskim przez wszystkie swoje rejsy, odliczanie do następnego rejsu oraz mapa podróży jaką odbył razem z jednostką.
- Ostatnie unowocześnienie, to wydarzenia do których będzie miał dostęp załogowany użytkownik, czyli informacje o spotkaniach, rejsach czy konkursach.

PROTOTYP I

☰  TWÓJ PROFIL ŻEGLARZA
EDYTUJ PROFIL
WYLOGUJ SIĘ

Cześć Adam!


NASTĘPNY REJS ZA...
11 DNI 11 GODZIN 11 MINUT

MAJ


P	W	Ś	C	P	S	N
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



CZAS SPĘDZONY NA ŻARUSKIM
9 DNI 13 GODZIN 19 MINUT


TWOJA MAPA PODRÓŻY



AAA



 **GDAŃSK**
Gdański Ośrodek Sportu



ADAM JAWOR
DOŚWIADCZENIE: OFICER
POWIADOMIENIA: 2

AKTUALNOŚCI I WYDARZENIA



☰  TWÓJ PROFIL ŻEGLARZA
EDYTUJ PROFIL
WYLOGUJ SIĘ



ADAM JAWOR
DOŚWIADCZENIE: OFICER
POWIADOMIENIA: 2

AKTUALNOŚCI I WYDARZENIA



 **GDAŃSK**
Gdański Ośrodek Sportu

PŁATNOŚCI

MOJE REJSY

WSPARCIE - BUDDY

PIERWSZY REJS

WYDARZENIA

ZADAWANE PYTANIA

FORUM

PROTOTYP I

☰  TWÓJ PROFIL ŻEGLARZA
EDYTUJ PROFIL
WYLOGUJ SIĘ

PŁATNOŚCI
TWOJE ETAPY

MOJE REJSY
GALERIA

WSPARCIE - BUDDY
ZGŁOŚ SIĘ

PIERWSZY REJS
REGULAMIN
PODRĘCZNIK ZAŁOGANTA
JAK SIĘ PRZYKOTOWAĆ?
NASZA KSIĄŻKA KUCHARSKA

WYDARZENIA
NAJBLIŻSZE REJSY
REJSY FABULARNE
KONKURSY

ZADAWANE PYTANIA

FORUM


ADAM JAWOR
DOŚWIADCZENIE: OFICER
POWIADOMIENIA: 2

AKTUALNOŚCI I WYDARZENIA



   
GDAŃSK
Gdański Ośrodek Sportu

☰  TWÓJ PROFIL ŻEGLARZA
EDYTUJ PROFIL
WYLOGUJ SIĘ

WYDARZENIA


KONKURS FOTOGRAFICZNY
Zrób zdjęcie Zaruskiemu i weź udział w konkursie fotograficznym. STS General Zaruski ogłasza konkurs pt. "Bandera w górę!"
ZOBACZ WIĘCEJ


REJS FABULARNY
Dołącz do załogi i udaj się w niezapomnianą podróż w klimacie ekologicznych piratów...
ZOBACZ WIĘCEJ


BUDDY - NABÓR
Dołącz do nas i pomóż nowym żeglarzom stawiać pierwsze kroki na Zaruskim. Buddy to...
ZOBACZ WIĘCEJ

   
GDAŃSK
Gdański Ośrodek Sportu

PROTOTYP II

☰  Wyloguj 

Hej Anita!

Następny rejs za:

45 dni 4 godz 56 min

Moja galeria



Anita Sternikowska
Żeglarz jachtowy

 Czas spędzony na Zaruskim: 7 dni 23h

 Forum (3)

MAJ 2023

P	W	Ś	C	P	S	N
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

☰  Wyloguj 

Moje etapy płatności

Moje rejsy

Galeria
TY i Zaruski

Twój Buddy

Zgłoś się

Pierwszy rejs?

Książka kucharska
Podręcznik załoganta
Regulamin
Jak się przygotować?

Najczęstsze pytania

Forum


Wydarzenia

Rejsy fabularne
Konkursy



Anita Sternikowska
Pierwszy marynarz
★★★★

Liczba dostępnych żetonów: 2

 Nieprzeczytane wątki: 3



Wyloguj



Wydarzenia



Zostań buddym!

Zostań buddy i pomóż nowym żeglarzom w zaklimatyzowaniu...

[Zobacz więcej](#)



Konkurs fotograficzny

Robisz zdjęcia? Ten konkurs jest dla Ciebie! Weź udział w konku...

[Zobacz więcej](#)



Zapisz się na rejs fabularny

Zastanawiałeś się kiedyś jak byłoby zostać piratem i przem...

[Zobacz więcej](#)



Wyloguj



Buddy



Masz doświadczenie w rejsach? Chcesz podzielić się doświadczeniem i pomóc nowym osobom przy pierwszym rejsie? Zostań buddym i pomagaj nowym żeglarzom zdobywać doświadczenie przy pierwszych krokach na statku!

Zostań buddy

Poznaj buddy

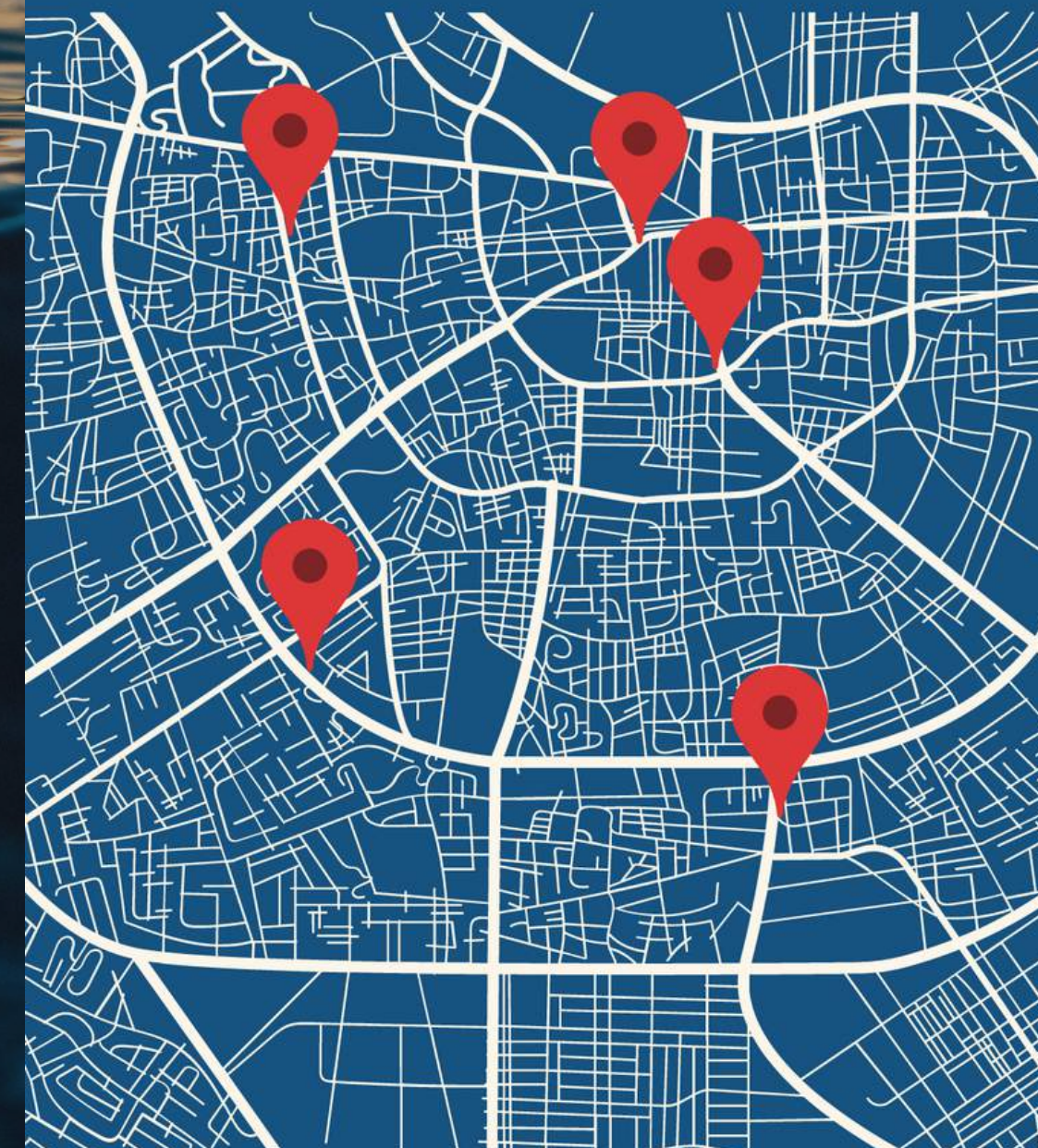


Wyloguj



TY i Zaruski

Twoja mapa miejsc zwiedzonych na Zaruskim. Zobacz jakie przestrzenie możesz jeszcze odkryć!



TESTOWANIE

Prototypy profilu żeglarza zostały przedstawione szesnastu osobom, z których część uczestniczyła w rejsach na STS Zaruski, a pozostałe osoby to studenci do 26 roku życia, którzy mogliby być potencjalnymi załogantami. Testowani zostali zapytani o dobre i złe strony prototypów. Oba z zaprezentowanych prototypów podobały się osobom testującym. Pierwszy prototyp określony został jako bardziej stonowany i pasujący do strony statku. Drugi prototyp został odebrany za przejrzysty, minimalistyczny i trafiający do młodszego pokolenia. Testujący zwrócili również uwagę na prostotę i intuicyjność zaprezentowanych prototypów profilu żeglarza przyznając, że pomocna jest forma zgromadzenia najważniejszych informacji w jednym miejscu.

TESTOWANIE: DOBRE STRONY PROTOTYPÓW

- Prototypy zebrały pozytywny odbiór, podoba się im zamysł i metafora planety Zarus.
- Najbardziej pozytywnie odebrany pomysłem jest buddy, przy którym często było podkreślane, ile wiąże się wątpliwości z pierwszym rejsiem, a te rozwiązanie świetnie odpowiada na ten problem.
- Chwalono wyodrębnienie zakładki „Twoje płatności”, która umożliwiłaby sprawdzanie na bieżąco statusu płatności klienta.
- Testowani chwalili pomysł stworzenia forum i wyselekcjonowanie w późniejszym terminie najczęściej zadawanych pytań. Chwalili również zamysł stworzenia powiadomienia o nieprzeczytanych wątkach, dzięki czemu każda zaangażowana osoba nie przeoczy interesujących ją informacji.
- Spodobał się zamysł rejsów fabularnych, które uznano za coś ciekawego dla młodszych odbiorców oraz dla starszych jako rozrywka żeglarsko-fantastyczna.
- Pozytywnie zostały również odebrane: galeria ze zdjęciami, timer odliczający czas do kolejnego rejsu oraz kalendarz.

TESTOWANIE: KRYTYKA I SUGESTIE ZMIAN

- Oba prototypy zostały skrytykowane- Pierwszy za przestarzałość i urzędowy wygląd, co daje efekt jakby był kierowany do starszego pokolenia, drugi zaś za dużą ilość tekstu na głównej stronie profilu żeglarza.
- Najmniej spodobał im się pomysł z żetonami.
- Testujący sugerowali, że gwiazdki doświadczenia uczestnika powinny być zastąpione stopniami doświadczenia żeglarza oraz powinny być przyznawane przez załogę, a nie system. Stopnie doświadczenia według testujących powinny być również widoczne na forum.
- Rejsy fabularne, mimo że były chwalone to spotkały się również z krytyką, szczególnie dotyczącą małej ilości miejsca na żaglowcu oraz będącym pomysłem dla młodszych odbiorców. Pojawiły się sugestie, by organizować rejsy fabularne podążając konkretną trasą łącząc to z walorami edukacyjnymi.

TESTOWANIE: KRYTYKA I SUGESTIE ZMIAN

- Buddy wzbudził wiele pytań, w szczególności o przypadki braku chętnych, zachęcania uczestników oraz o wymagania do zostania buddym.
- Etapy płatności budziły wątpliwości z powodu, że często w rejsach uczestniczą grupy zorganizowane. Pytali również o organizację w profilu żeglarza rejsów dla grup zorganizowanych.
- Testujący zasugerowali rozwiązanie, w którym uczestnicy mogliby wstawiać własne zdjęcia.
- Testujący zasugerowali dodanie do profilu żeglarza czasu, jaki uczestnik spędził na Zaruskim.
- Zasugerowali również dodanie mapy, gdzie uczestnik może śledzić trasę, jaką przebył na żaglowcu lub porty które odwiedził. Mile widziane byłoby również, gdyby uczestnicy na mapie mogli wstawić zdjęcia z danych miejsc.

POPRAWA PROTOTYPU

Do prototypów został dodany licznik, który pokazuje czas spędzony na Zaruskim. Do drugiego prototypu dodaliśmy galerię, gdzie uczestnicy będą mogli wstawiać własne wspomnienia z rejsów. Oba prototypy zostały wzbogacone o zakładkę „TY i Zaruski”, gdzie żeglarze będą mogli śledzić przebieg swoje podróży. Oznaczenia na profilu będą żeglarskie, a załoga osobiście będzie mogła przyznawać je uczestnikom. Forum będzie widoczne dla zalogowanych użytkowników, a możliwość dodawania postów będą miały jedynie osoby, które wykupiły rejs - pozwoli to nowym uczestnikom zapoznać się z tematem unikając tym samym „trollingu”. Zostajemy przy nazwie „Buddy”. Usunięte zostały żetony, które stanowiły dodatkowe ograniczenie dla osób, które miały chęć wypłynięcia w rejs.

WNIOSKI

Stworzenie „Profilu żeglarza” poprawi wydajność komunikacji co łączy się z naszym wyzwaniem projektowym, czyli „marketing w ofercie usług żeglarskich”. Dzisiejsze czasy wymagają od wszystkich instytucji zrozumiałych kanałów komunikacji, a niestety ta zawodzi w przypadku Zaruskiego. Zebranie wszystkich informacji w jedno miejsce, innowacyjne dodatki, które zamieściliśmy w profilu oraz usprawnienie przepływu informacji zachęci większą ilość osób do wypłynięcia w swój pierwszy rejs.

Przedstawiony prototyp projektu ma ogromny potencjał na zmniejszenie luk informacyjnych na które natrafiają potencjalni uczestnicy rejsów. Dzięki podjętemu działaniu w kierunku polepszenia komunikacji, zrodzi się możliwość dostrzeżenia i wykorzystania kwestii, których dotąd nie dostrzegano. Szansa Zaruskiego na nawiązanie relacji z klientami oraz rozwinięcie się w kierunku marketingu.

PŁATNOŚCI

Informacja zwrotna o tym czy nasze pieniądze na rejs zostały już zaksięgowane jest potrzebna dla własnego poczucia komfortu i spokoju. Kwoty za rejsy pełnomorskie nie są niskie, więc uczestnicy chcą wiedzieć co dzieje się z ich pieniędzmi na każdym etapie.

MOJE REJSY

Galeria ze wszystkimi przebytymi rejsami w jednym miejscu, na własnym „Profilu żeglarza”. W takiej sytuacji nawet z czystej ciekawości uczestnicy rejsów będą przeglądać własne wspomnienia z rejsów co może skutkować podsycceniem chęci na kolejne rejsy. Dodatkowo umieszczenie własnych zdjęć, które uczestnicy zrobią w trakcie rejsu można wykorzystać do dalszych celów promocyjnych jednostki przez załogę.

TWÓJ BUDDY

„Starszy brat lub siostra”, który na Zaruskim już pływał. Buddy spotkał się z najlepszym odbiorem, ponieważ większość osób przed swoim pierwszym rejsem czuje się zagubionych. Przydzielony Buddy nie zawsze będzie obecny na tym samym rejsie co dany uczestnik, ale będzie służył pomocą za pomocą słów. To czego uczestnik nie dowie się z zakładki „Pierwszy rejs?”, będzie mógł dopytać się swojego Buddiego.

PIERWSZY REJS?

Zebranie wszelkich pomoc dotyczących rejsów jest niezbędne, ponieważ na stronie internetowej wszystkie pomoce są „rozrzucone” lub nie ma ich w ogóle. Mówimy tutaj o: książce kucharskiej, podręczniku załoganta, regulaminie i jak się przygotować?

FORUM

Cieężko jest znaleźć informacje na temat pierwszego rejsu, przeżyć czy odczuć towarzyszącym. Dlatego forum będzie służyć jako kolejna pomoc w nawiązywaniu komunikacji za pomocą postów wrzucanych do przypisanego rejsu. Do forum będą mieli dostęp wszyscy użytkownicy strony, jednak wypowiadać się będą mogły osoby zalogowane. To usprawni komunikację, ponieważ nikt nie będzie anonimowy i dzięki temu strona uniknie tzw. Trolli internetowych.

NAJCZĘSTSZE PYTANIA

Dzięki forum, będzie możliwość powstania zakładki na najczęściej pojawiające się pytania od załogantów. Informacje na forum nie będą się powielać a lista pytań będzie bardziej przejrzysta i użytkowa. Uczestnik rejsu dzięki temu, będzie miał poszerzoną wiedze na temat rejsów co będzie skutkowało o wiele mniejszą dezinformacją jak w obecnym momencie.

WYDARZENIA

W zakładce wydarzenia znajdują się takie podpunkty jak konkursy i rejsy fabularne. Rejsy fabularne również spotkały się z bardzo pozytywnym odbiorem, można kształtować umysły młodych ludzi w klimacie zrównoważonego rozwoju a do tego dobrze się przy tym bawić. Dzięki konkursom uczestnicy rejsów będą mogli wygrywać zniżki na kolejne organizowane rejsy, co rozwinię grywalizację i będzie udostępniane dalej, wzmacniając promocje Zaruskiego.

REKOMENDACJE

SOCIAL MEDIA

Profile social mediowe Zaruskiego nie są prowadzone systematycznie, dzięki zakładce MOJE REJSY i opcji dodawania zdjęć z rejsów, załoga będzie miała dobre podłoże do wybierania pięknych zdjęć zrobionych przez załogantów na social media. Wolontariusze Zaruskiego mogliby przejąć niektóre social media, zwłaszcza takie jak instagram czy tiktok. W wywiadach jakie przeprowadzaliśmy w pierwszych fazach naszego projektu, część z nich wykazała chęć pomocy przy organizacji i prowadzeniu social mediów.

REKOMENDACJE

STRONA INTERNETOWA

Nasz prototyp bazuje tylko na rozwinięciu profilu na stronie internetowej. Sama strona internetowa potrzebuje mocnego odświeżenia. Strona jest bardzo bogata jeśli chodzi o informacje, ale po weryfikacji i po przeprowadzonych wywiadach wychodzi na to, że są to w większości zbędne informacje. Strony w obecnych trendach powinny być minimalistyczne, nastawione na praktyczność.

REKOMENDACJE

APLIKACJA

Podczas testowania prototypu wielu respondentów zwracało uwagę na to, że "Profil żeglarza" w przyszłości mógłby stać się aplikacją. Ułatwiłoby to cały proces logowania i wszystkie niezbędne informacje, których uczestnicy nie chcą pominąć, wyświetlałyby się bezpośrednio na głównych ekranach smartfonów.

REKOMENDACJE

POWRÓT DO KORZENI

“Klęska urodzaju”, która często była wspominana przez załogę może mieć swój kres w harcerstwie. Szkoła pod żaglami wywodzi się od harcerstwa, więc czemu by nie wrócić do pierwotnych korzeni? Drużyny harcerskie posiadają często drużyny wodne, tzw. wodniaków. Zaproponowanie współpracy z okolicznymi hufcami mogłoby przynieść bardzo pozytywne rezultaty. W ramach zbiórek “wodniacy” mogliby w praktyce poznawać tajniki żeglarskiego życia pomagając przy drobnych rzeczach przy STS Zaruski. Z czasem w ramach corocznych biwaków wakacyjnych mogliby zmienić kierunek z lądu na morze.

SERVICE BLUEPRINT: PRZED UŻTKOWNIKIEM

Service blueprint uwzględnia aktywności podejmowane przez użytkownika, ale dużą wagę przywiązuje także do działań po stronie organizacji i roli osób, zaangażowanych w dostarczanie danego procesu (interesariuszy, innych uczestników).

W naszym projekcie dzieli się on na 4 części, czyli na aktywności przed użytkownikiem, przed usługą, w trakcie i po usłudze.



SERVICE BLUEPRINT: PRZED USŁUGĄ

KOLEJNOŚĆ PRACY

2

Fizyczne i wirtualne składniki usługi (np. mapa, regulamin, strona internetowa, serwis, punkt dostępu, mail itp.)

1

Wszelkie działania użytkownika przed usługą, w trakcie korzystania z niej i po jej zakończeniu

3

Bezpośrednie, widoczne i dostępne dla użytkownika działania obsługi

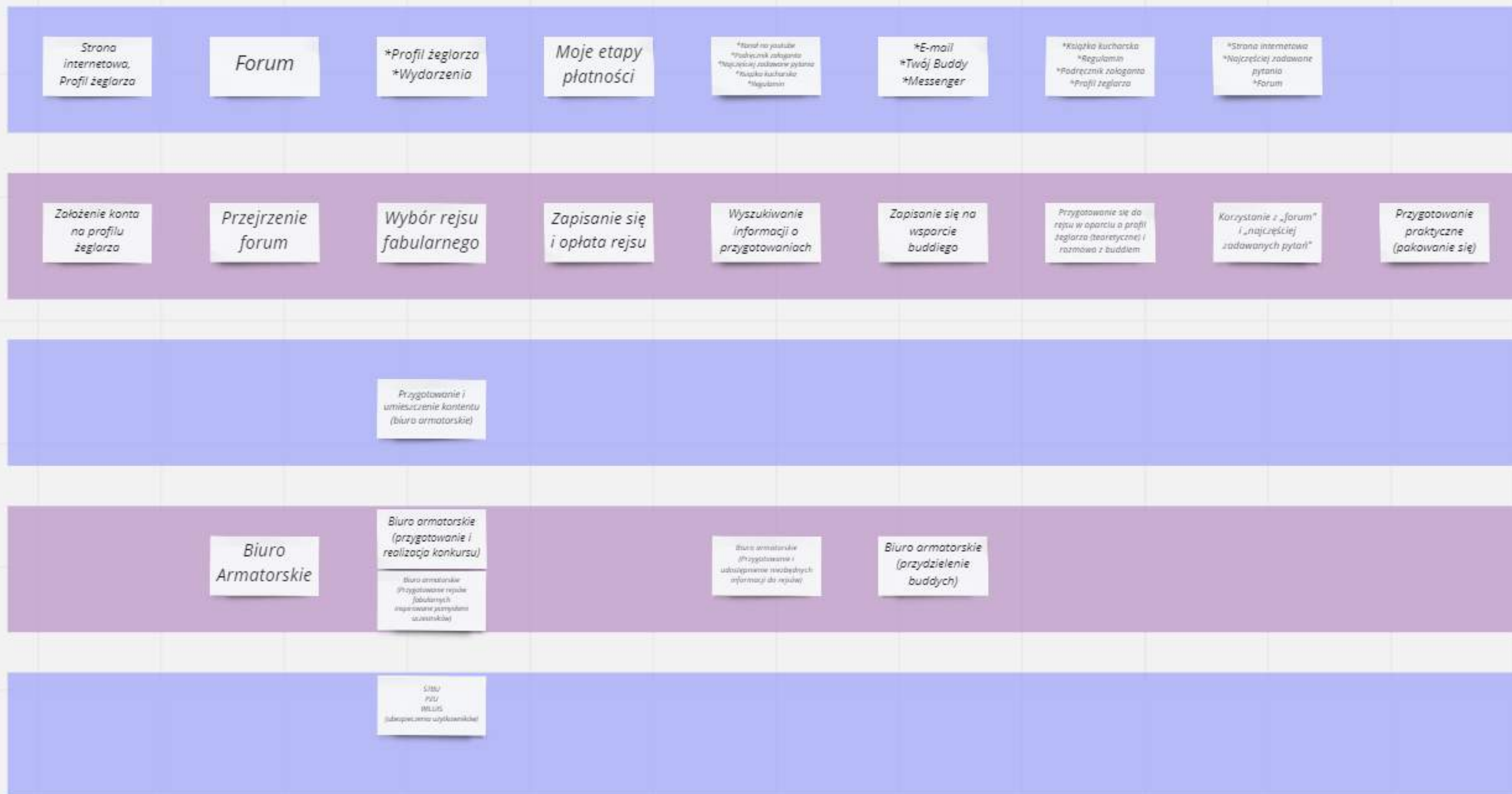
4

Wszelkie działania personelu w tle zapewniające funkcjonalność i trwałość rozwiązania

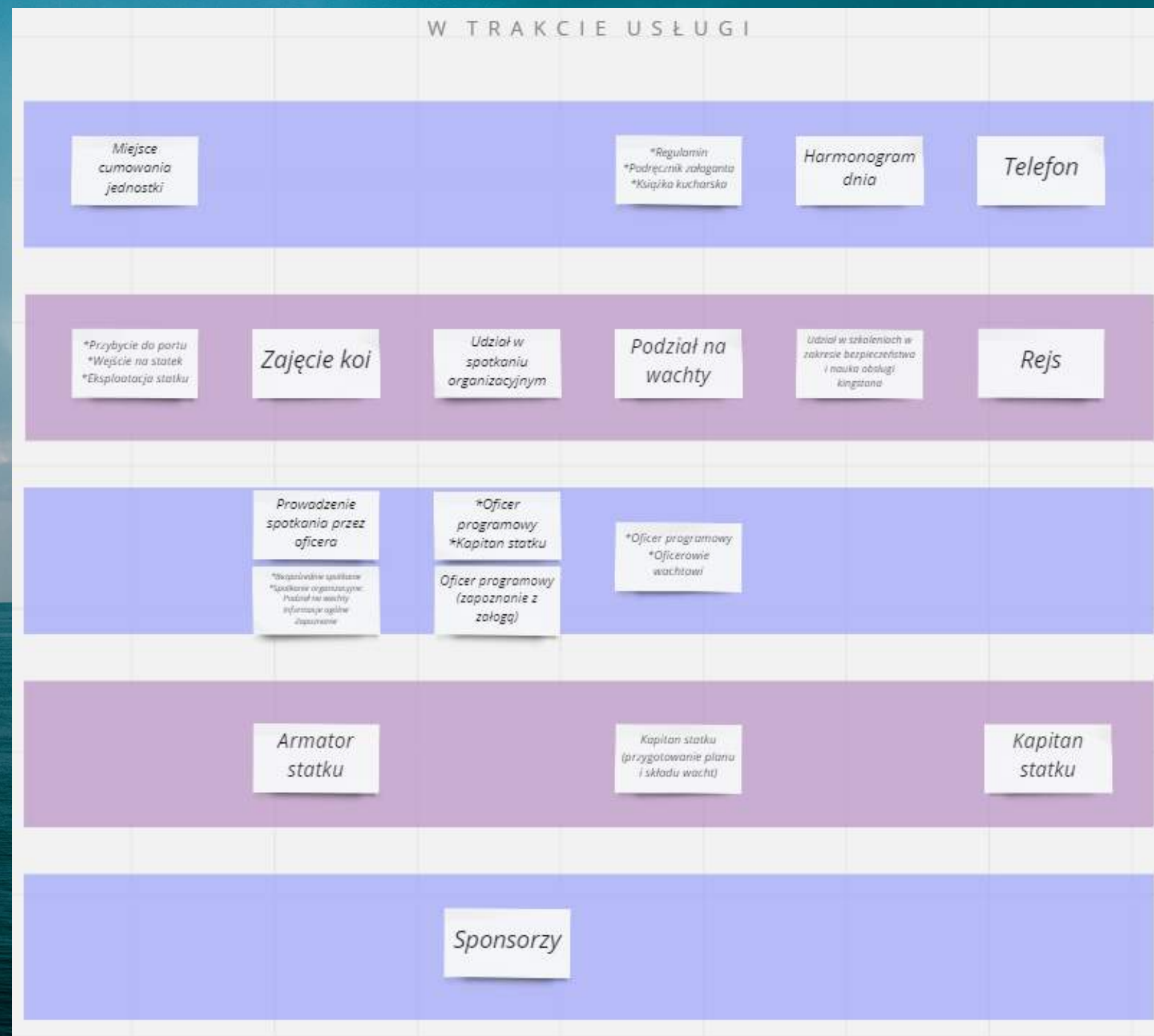
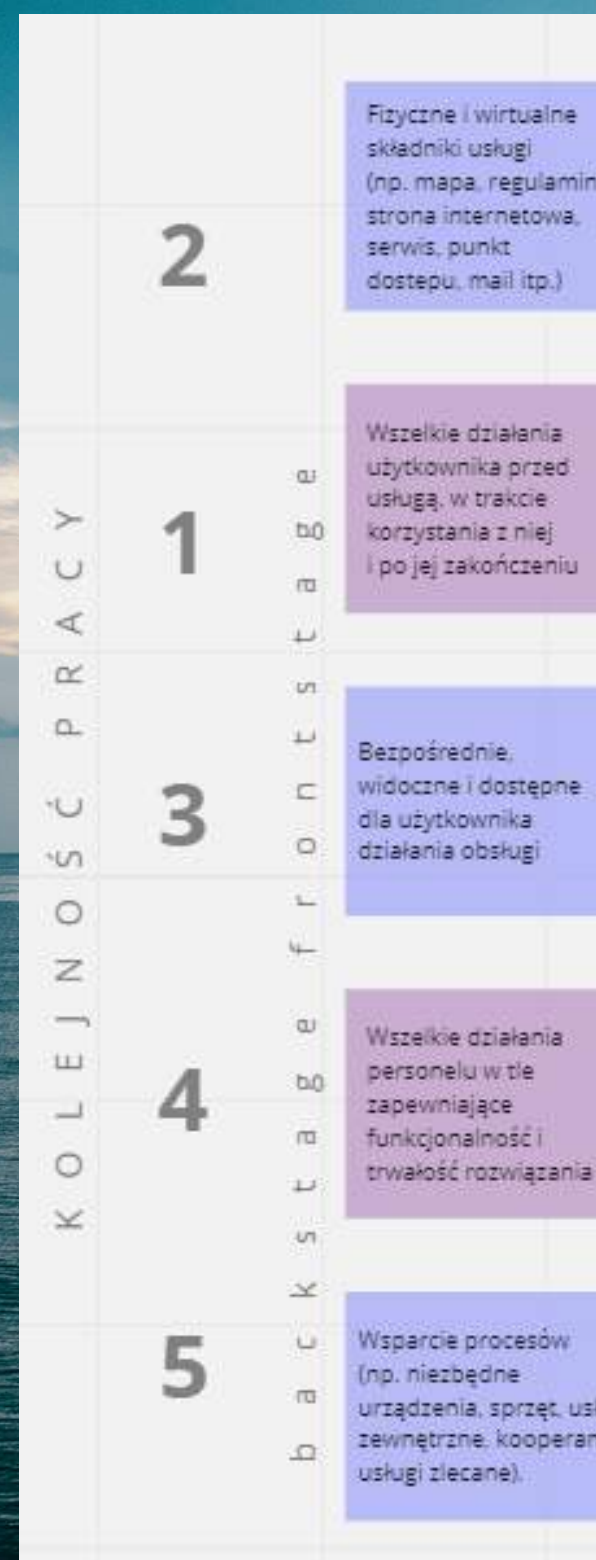
5

Wsparcie procesów (np. niezbędne urządzenia, sprzęt, usługi zewnętrzne, kooperanci, usługi zlecane).

PRZED USŁUGĄ



SERVICE BLUEPRINT: W TRAKCIE



SERVICE BLUEPRINT: PO USŁUDZE

KOLEJNOŚĆ PRACY	2	Fizyczne i wirtualne składniki usługi (np. mapa, regulamin, strona internetowa, serwis, punkt dostępu, mail itp.)
	1	Wszelkie działania użytkownika przed usługą, w trakcie korzystania z niej i po jej zakończeniu
	3	Bezpośrednie, widoczne i dostępne dla użytkownika działania obsługi
	4	Wszelkie działania personelu w tle zapewniające funkcjonalność i trwałość rozwiązania
	5	Wsparcie procesów (np. niezbędne urządzenia, sprzęt, usługi zewnętrzne, kooperanci usługi zlecane).

