

## Newsletter 03.

### Dbłość o customer experience nie tylko w biznesie

„Skupienie się na doświadczeniach klienta jest powszechnie stosowaną praktyką w biznesie. Rozkwit przeżywają metodyki design thinking i service design, które pozwalają produkować produkty i usługi z uwzględnieniem potrzeb końcowego odbiorcy. Metodyki te znajdują coraz więcej zastosowań w miastach, czego dowodem jest powoływanie **specjalnych stanowisk pełnomocnika ds. doświadczeń mieszkańców, których zadaniem jest dbanie o efektywną obsługę**. W Nowym Jorku powołano pierwszą w historii Dyrektorkę ds. Customer Experience, która skupia się głównie na zapewnieniu odpowiedniej obsługi online mieszkańców. W Europie tożsamy stanowisko powstało w Mediolanie – „PFR dla Miast”.

Kłodzko również stawia na metodyki design thinking. Wraz z firmą Metaphor z Poznania pracowaliśmy nad opracowaniem Strategii Smart Fort Owcza Góra.

Jak przebiegały prace? Zaczęliśmy od diagnozy problemu i warsztatu z grupą ekspertów, w skład której weszli m.in. przedstawiciele Twierdzy Kłodzko, Urzędu Miasta, ale również lokalni przedsiębiorcy i mieszkańcy regionu. Za nami też analiza materiałów dostępnych badań i trendów, a także warsztaty współtworzenia, na których wspólnie wypracowywaliśmy potencjalne kierunki rozwoju tego historycznego miejsca.

#### Nasze założenia:

1. projektując nowe rozwiązania powinniśmy stawiać człowieka w centrum zainteresowań: człowieka jako konsumenta, użytkownika, ale też osobę – prowadzącą określony styl życia, mającą określone wartości, potrzeby, zainteresowania;
2. współtworzenie polega na czerpaniu z wiedzy, doświadczeń i aspiracji wszystkich członków zespołu. Polega na dochodzeniu do rozwiązań wspólnie. Projektujemy dla człowieka, ale też uwzględniając go w fazie projektowania;
3. holistyczne podejście w tworzeniu nowych produktów/usług polega na spojrzeniu na organizację szerzej, z różnych perspektyw i angażowaniu w proces twórczy każdej komórki, jednostki i działu. Wszystkie procesy w firmie, jej interesariusze i kultura organizacji mają ze sobą związek, nierozzerwalnie na siebie wpływając;
4. praca z obrazem uruchamia naszą wyobraźnię. Nie bójmy się wykorzystywać kreatywnych ćwiczeń w pracy projektowej. Zdjęcia, karty, hasła, metafory to wspaniałe narzędzia, które pomagają wyjaśnić, zrozumieć i nazwać zdarzenia, idee i pomysły;
5. stworzenie przestrzeni, w której czujemy się bezpiecznie, bez hierarchii i sztywnych struktur, sprzyja generowaniu lepszych rozwiązań;

6. jeśli chcesz rozpocząć pracę nad nowymi rozwiązaniami pamiętaj, aby: dowiedzieć się, czego ludzie potrzebują, dokonać selekcji możliwych opcji, sprawdzić, które z tych rozwiązań są możliwe do realizacji, dowiedzieć się jakie technologie są potrzebne do realizacji każdego z przedsięwzięć, zweryfikować czy ich wyprodukowanie jest możliwe (dziś, przy obecnych nakładach, zasobach, technologiach itp.). Na koniec sprawdź, czy jesteś w stanie to rozwiązanie komuś sprzedać ;
7. innowacja to nie tylko przełomowe odkrycie, które wpływa na funkcjonowanie wszystkich ludzi w jednym czasie, podważając dotychczasowe osiągnięcia. To również każde skromne ulepszenie rzeczywistości (cech produktu/usługi), a także zmiana znaczenia (np. telefon, który kiedyś służył do dzwonienia, dziś często używany jest do zupełnie innych zadań, np. fotografowania, wyszukiwania informacji, robienia zakupów, itp.).

## Kłodzki Ekopiknik w Warszawie

Edukacja poprzez zabawę taki cel przyświeca naszemu cyklicznemu wydarzeniu jakim jest ekopiknik. Tegoroczne wydarzenie odbyło się w Parku Szczyliwickim w Warszawie.

Cel, jaki przyświeca wydarzeniu, to:

- dbanie o zapylacze poprzez propagowanie łąk kwiatnych, których nasiona rozdawaliśmy uczestnikom eventu;
- idea „zero waste” - najmłodszy mogli wykonać z nami laleczki, woreczki na lawendę lub inne zioła ze skrawków materiału z odzysku;
- zainteresowanie miejskim ogrodnictwem - każdy zainteresowany mógł posadzić swoje warzywa, takie jak pomidory, sałatę, ogórki, aby docelowo móc je zabrać do domu.

