

Mapa doświadczeń klientów/ użytkowników



Etapy Który etap doświadczeń z Waszą usługą opisujesz?	Odkrywanie W jaki sposób dowiaduje się o usłudze?			Pierwszy kontakt W jaki sposób wchodzi w pierwszą interakcję?				Korzystanie z usługi? Jak z powodzeniem wykonuje poszczególne działania?								Dzielenie się W jaki sposób zaprasza innych?			
Działania Co robi klient? Jakich informacji szuka? Jakie czynności wykonuje?	Pracuje w szkole	Szuka informacji o tym, jak pomóc uczniom	Znajdują informacje o edukacyjności	Zapoznaje się z informacjami podstawowymi na temat projektu	Zgłasza się do dyrektora o udział w projekcie	Szczegółowe ustalenia na spotkaniu z zespołem edukacyjności	Nauczyciel organizuje miejsce, czas i narzędzia	Nauczyciel zbiera listę chętnych do udziału w programie	Dostarcza listę chętnych	Organizuje warsztaty wstępne	Przeprowadza pierwszą lekcję	Otwierając proces i umożliwia rozpoczęcie interakcji w grupie	Zgłasza się na konsultacje z zespołem	Prowadzi kolejne lekcje	Warsztat podsumowujący z organizatorami projektu	Możliwość kontaktu z zespołem edukacyjności po zakończeniu projektu na konsultacje o problemach	Możliwość ponownej organizacji projektu w swojej szkole	Mailowo rozsyła link do strony	Nauczyciele dzielą się doświadczeniami na social mediach z innymi
Potrzeby i bóle Co klient chce osiągnąć lub czego uniknąć?	Chce pomóc uczniom i uczyć w szkole w swoim czasie	Uczyć się z zespołem i rozprawić z problemami w szkole	Tytuł zawodowy or @mention someone	Chce wiedzieć w jaki sposób udzielić w projekcie	Chce uniknąć niezgody dyrektora na udział	Chce ustalić kiedy, jak i gdzie będzie pracował	Chce żeby jak najwięcej osób wzięło w nim udział	Niechęć młodzieży	Odwołanie w czasie	Zamieszanie i nieporozumienie swojej roli w projekcie	Zniechęcenia młodzieży	Nie wie jak się zachować gdy w grupie narasta zniechęcenie	Chce rozwiązać problem który powstał w grupie	Ze znowu powstanie sprzeczność i nie poradzi	Marwi się, że zajęcia nie będą	Bo się czują samotni, że uczestniczyć nie jest potrzebne i że to nie ma sensu	Chce aby jak największa liczba osób przystąpiła do projektu	Wyśmiania lub niechęć swoich znajomych	Chce praktykować jak największą ilość osób do udziału w projekcie
Punkty styku z rozwiązaniem Z jakimi elementami usługi wchodzi w interakcję? Czego używa, co wykorzystuje?	Wynikające z interakcji informacji na temat tego jak pomóc młodzieży trafić na platformę	Czyta na temat projektu edukacyjności na stronie	Platforma, internet	landing page projektu	Platforma	Dokument ze szczegółowym planem i ustaleniem terminu	Lekcje wprowadzające w szkole dla wszystkich	Kontakt z zespołem edukacyjności	Kontakt e-mailowy z zespołem	Otrzymanie informacji na temat swojej roli w projekcie	Spotkanie zespołu	Scenariusz przygotowany przez edukacyjność	Rozmowa z zespołem	Platforma i artykuły na stronie edukacyjności	Spotyka zespół	Platforma	E-mail, kontakt z zespołem	Platforma	Platforma
Działania organizacji Co robi organizacja i jej pracownicy, że świadczą usługi na danym etapie?	Aktualizują informacje na temat projektu na platformie	Udostępnia informacje na temat projektu poprzez artykuły na platformie	Udostępnia artykuły na temat projektu edukacyjności	obsługa strony, aktualizacja informacji	Udostępniamy rzetelne argumenty i informacje na platformie	Wysłanie planu i dostępności	Zespół przyjeżdża do szkoły i prowadzi warsztaty	Zespół odpowiada na wiadomości nauczycieli	Zespół odpowiada na wiadomości nauczycieli	Aktualizowana platforma z zadaniami dla nauczycieli	Przepracowanie scenariuszy wstępnych oraz przygotowanie do badania skuteczności projektu	Jest pod telefonem lub e-mailem	Zespół spotyka się z nauczycielami na platformie	Udostępnia artykuły na stronie np. odpowiedzi na zadawane pytania lub problemy	postacie i udostępnienie wyników do ew. zmian	Udostępniamy informacje na stronie	Ustalenie terminów z nauczycielami	Rozsyła informacje na temat tego czym jest edukacyjność, pomaga w redakcji strony	Tworzy posty, artykuły na temat projektu i uwalności