

## DZIEŃ I

**Miejsce: Pomorski Park Naukowo-Technologiczny w Gdyni (al. Zwycięstwa 96/98), budynek III**

**Czas: 8.30 – rejestracja; 9.00 – 18.30 – warsztaty**

W tajniki Service Design wprowadzi nas Logisfera Nova w składzie: **Agnieszka Schroeder, Agnieszka Mróz, Andrzej Woynarowski.**

Projektowanie usług to proces, w centrum którego postawiony jest użytkownik i jego oczekiwania. Składa się na niego kilka etapów, w trakcie których odkrywamy i analizujemy kontekst usługi, poznajemy jej odbiorców, definiujemy problem, szukamy rozwiązań, aby następnie je zaprojektować i przetestować. Metody pracy service designu wykorzystywane są zarówno przez duże przedsiębiorstwa, jak i początkujące firmy, a także przez instytucje publiczne czy organizacje pozarządowe.

Podczas (nie)konferencji wybrane elementy wielotygodniowego procesu zamknijemy w kilkugodzinnym intensywnym warsztacie. Będzie on okazją do zrozumienia istoty projektowania i tego, jaką wartość daje service design. Nasze spotkanie wypełnimy odrobiną teorii i masą praktyki. Wspólnie zastanowimy się, jakie usługi powinny być świadczone w bibliotece dedykowanej młodym ludziom. Poznamy realne potrzeby młodzieży, zdiagnozujemy problemy, przygotujemy wychodzące poza schematy rozwiązania i przygotujemy proste prototypy.

**Andrzej Woynarowski** – UX Manager w Logisfera Nova. Zafascynowany projektowaniem usług. Wierzy, że szybka i ciągła weryfikacja założeń projektowych jest podstawą sukcesu. Wielki zwolennik upraszczania podejścia i wynikających z tego prostych rozwiązań. Jako osoba prowadząca zespół UX stara zamienić się branżowy slang w zrozumiałe dla biznesu wartości. W sposób ciągły układa elementy procesu projektowego w spójną całość. Uwielbia pracować, dzięki czemu nie brakuje mu zaangażowania i determinacji do osiągnięcia celu.

**Agnieszka Schroeder** – UX/ Service Designer w Logisfera Nova. Wcześniej pracowała nad komunikacją marki w Newell Rubbermaid i Flugger, gdzie otarła się o UX i tak już zostało. Prowadzi projekty, które uwzględniają wielomiesięczny proces tworzenia usługi. Definiuje problemy projektowe, bada potrzeby użytkowników, projektuje rozwiązania, prototypuje. Uważa, że zderzenie wizji biznesu z oczekiwaniami użytkowników to moment prawdy, który determinuje zmianę.

**Agnieszka Mróz** – Projektantka usług w Logisfera Nova. Wykorzystując metodologię service design oraz design thinking przeprowadziła procesy projektowe zarówno dla firm oraz instytucji publicznych. W ciągu ostatnich kilku lat przeprowadziła kilkadziesiąt warsztatów i szkoleń (w tym międzynarodowych) dot. kreatywności, projektowania usług, design thinking oraz edukacji pozaformalnej.

## DZIEŃ II

**Miejsce: Olivia Business Centre (al. Grunwaldzka 472A) w budynku Olivia Tower w Olivia Sky Club**

**Czas: 9.00-14.15.**

**Dlaczego Watson byłby lepszym marketingowcem od Sherlocka, czyli o tym jak mówić, żeby inni chcieli słuchać.**

Jak budować zaufanie i skutecznie walczyć o uwagę odbiorców? O czym pamiętać planując komunikację? Jakich błędów unikać?

**Jacek Kłosiński** „Pomagam innym w kreatywnej pracy. Mojego bloga klosinski.net odwiedza co miesiąc kilkadziesiąt tysięcy osób. Prowadzę szkolenia, zajęcia na studiach podyplomowych, tworzę kursy, projektuję, doradzam i opowiadam na branżowych konferencjach.”

**Fejs, Snap i Insta? Odczarujmy te dziwne hasła, czyli jak komunikować się z młodzieżą.**

Zastanawiasz się jak skłonić młodych czytelników do odwiedzin w bibliotece? Jak w czasach twarzy wpatrzonych w ekrany telefonów, zachęcić młodzież do czytania? Masz na to pewien pomysł, ale nie za bardzo wiesz, jak dotrzeć do swojej grupy docelowej? Pomogą Ci w tym Snapchat, Instagram i Twitter. Przyjdź na warsztat, a dowiesz się jak!

**Martyna Wójcik (socialbrand.eu)** – podczas kilkuletniej pracy w agencjach reklamowych zajmowała się kompleksową obsługą marek, od tworzenia koncepcji po ich wdrożenie. Od niedawna stara się „makes brands sociable”. W portfolio marek z którymi współpracowała znajdują się m.in. Grupa Lotos, iDream Apple Premium Reseller, Eva Minge Milano, Esotiq, Bayer i wiele innych. Jej „konikiem” są social media i tworzenie strategii.

**Stereotyp a rzeczywistość – rola wizerunku i spójnej strategii promocji w procesie budowania relacji z czytelnikiem.**

Jak nawiązać dialog z młodym pokoleniem, by nie bało się korzystać z bibliotek? Co zrobić, by stereotyp o bibliotekarce – starej pannie w nudnej spódnicy za kolano – odszedł w zapomnienie? Jak odnaleźć się w świecie młodego pokolenia? Poznaj swoich czytelników, zastanów się kim dla nich chcesz być, jakie są ich potrzeby i stwórz krok po kroku plan promocji swojej placówki.

**Magdalena Wymazała** – z zamiłowania PR’owiec, z wykształcenia bibliotekarka. Absolwentka Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa na Uniwersytecie Jagiellońskim. W swej pracy magisterskiej przeanalizowała wpływ działań public relations na zmianę stereotypowego postrzegania bibliotek i bibliotekarzy. Z PR’em związana nieprzerwanie od 2007 roku. Doświadczenie zdobywała pracując zarówno w dużych agencjach PR, jak i bezpośrednio po stronie klienta, realizując kampanie dla rodzimych i międzynarodowych brandów. Prywatnie „matka” 3 kotów i książkoholiczka.