

## Případová studie

### Inovace v oblasti digitálních technologií směrem k uživatelům služeb

Co se čtenář dozví:

V rámci realizace našeho projektu inovací v oblasti digitálních technologií jsme stáli před zásadním krokem a rozhodnutím, jak naložit se zamýšlenými inovacemi ve směru ke koncovým uživatelům těchto inovací, tedy ke členům multidisciplinárního týmu, který je složen z osob různých odborností, schopností a dovedností. Uvědomovali jsme si, že pro některé z nich může být obtížné a složité, začít tyto nové nástroje používat s ohledem na jejich dosavadní zkušenosti se starou výpočetní technikou a zastaralými pracovními postupy, které běžně při své administrativní činnosti vykonávali.

Kontext:

Cílem našeho projektu bylo inovovat zastaralou výpočetní techniku a používané digitální nástroje, jako jsou webové stránky a emailový klient. Všechny tyto komodity jsou pro naši činnost nesmírně důležité s ohledem na vytváření, udržení a podporu našeho vztahu s koncovými uživateli služeb, podporovateli, partnery a dárci.

Je pro nás důležitá naše vizuální identita, a proto potřebujeme kvalitní a dobře čitelnou grafickou podobu všech našich materiálů, webového prostředí, letáků, brožur, ale také kvalitní a moderní komunikační nástroje, mezi které patří emailový klient, určený pro hromadnou rozesílku oznámení, noviněk, informací o provozu, službách apod.

Zavedení těchto nových nástrojů, migrace na nového emailového klienta, zprovoznění nových webových stránek, to vše se stalo pro některé členy našeho týmu velkou výzvou.

Popis vybraného problému:

Protože jsme cítili, že mohou některé připravované změny přinést určité obavy, které souvisely se zaváděním a používáním těchto technologií, komunikovali jsme dostatečně včas a s předstihem všechny zamýšlené změny se členy týmu, kterých se měly dotknout. Šlo vlastně o celý tým odborníků jak v přímé péči, tak o administrativní pracovníky. Na pravidelných poradách týmu jsme podávali potřebné informace o blížících se změnách a postupně jsme připravovali prostor pro to, aby mohly proběhnout. Připravili jsme jednoduchý manuál, který obsahoval nová přístupová hesla k emailovým účtům, hesla k novým počítačům, a především jsme s každým pracovníkem provedli nácvik a zaškolení v používání nové techniky a nových digitálních nástrojů. S některými potřebnými nastaveními techniky jsme pomohli a vše vysvětlili.

Ohledně používání nového webového rozhraní a nového emailového klienta pro hromadnou rozesílku informací jsme uspořádali společné setkání, kde jsme tyto nástroje představili, ukázali v praxi a všem pracovníkům, kteří s nimi budou pracovat, jsme dali k dispozici výuková videa, která poskytl dodavatel služby Ecomail. Součástí používání nových stolních počítačů a notebooků je i telefonická podpora dodavatelů této techniky, kteří pomohou s případným problémem.

Chcete vědět víc:

Nejjednodušší možností, jak se seznámit s naším projektem, je navštívit naše nové webové stránky [www.hospiccheb.cz](http://www.hospiccheb.cz), které jsou první vlaštvou v nové vizuální podobě Hospice Sv. Jiří.

Oblast / kategorie:

- Fundraising / dárcovská kampaň: Projekt nám pomohl v rámci fundraisingu především díky možnostem hromadné rozesílky emailů při oslovování klientů, uživatelů služeb, podporovatelů, dárců a partnerů. Těch současných, ale i těch budoucích. Důležitá je pro nás udržitelnost projektu a efektivita s výhledem do budoucnosti.
- PR / osvětová kampaň: Různé kampaně a osvětová činnost je nedílnou součástí činnosti Hospice Sv. Jiří. V současné době především v oblasti perinatálního poradenství a dětské hospicové péče. Nové a výkonné stolní počítače nám umožnily lépe a efektivněji (rychleji) zpracovávat grafické materiály, plakáty, pozvánky apod.
- Práce s příznivci a podporovateli: Naší dlouhodobou strategií je pečovat o naše současné dárce a podporovatele a posilovat komunitní složku naší činnosti zde na Chebsku. Je pro nás důležité, abychom byli s okruhem našich uživatelů služeb v přímém a pravidelném kontaktu, nejen v rámci poskytování služeb, ale také během a prostřednictvím různých společenských, benefičních akcí, které mají kulturní nebo sportovní charakter a které pravidelně pořádáme. I v této oblasti nám pomáhají naše komunikační kanály na sociálních sítích (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn), nové webové stránky a možnost rozesílky novinkových zpráv o událostech, které se naší činnosti dotýkají.

Klíčová slova:

Inovace, digitální technologie, vizuální podoba