

APLICACIONES DEL DISEÑO DE SERVICIOS A LA GESTIÓN DEPORTIVA

Ion Iriarte

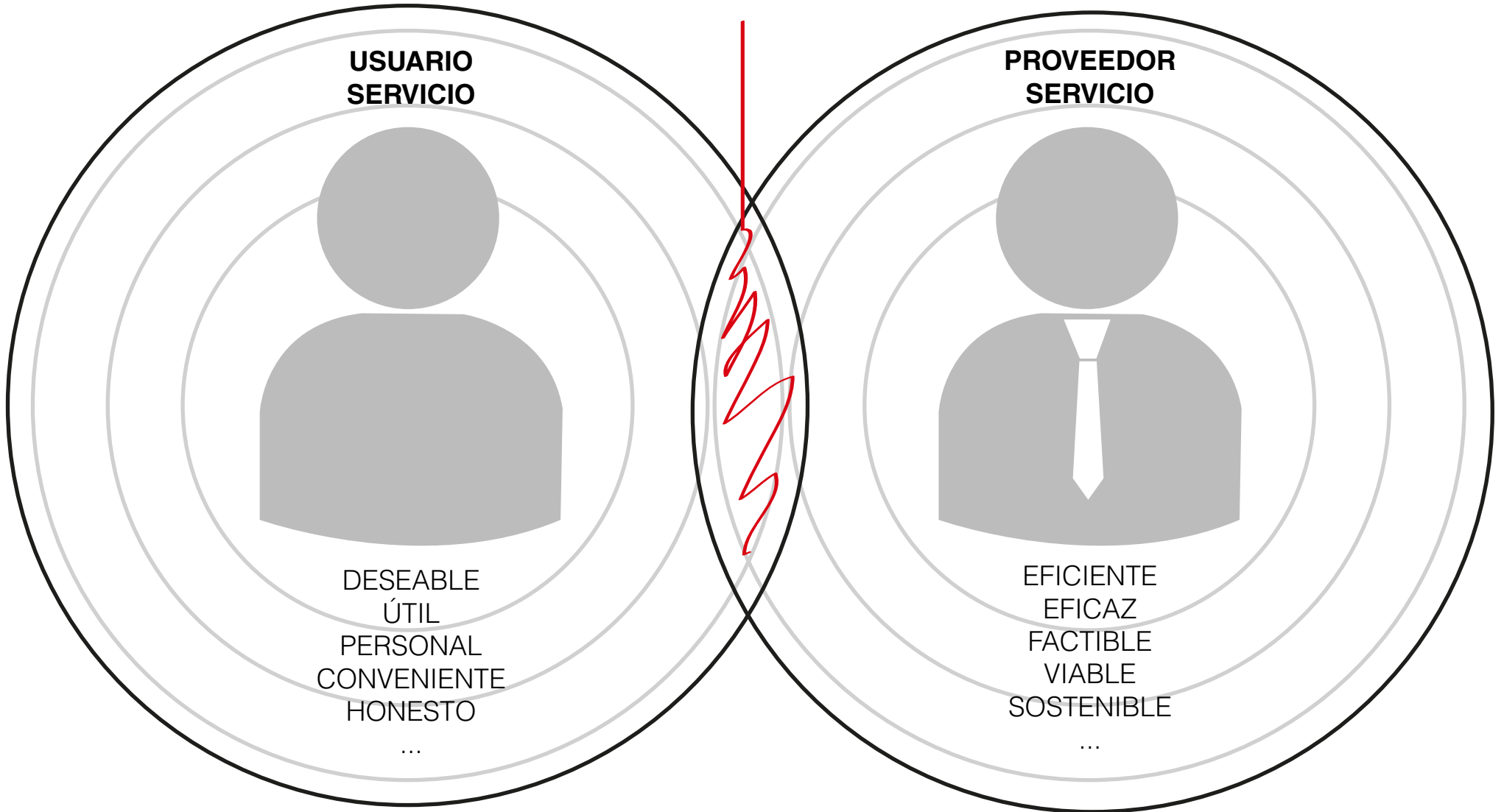
Mondragon Unibertsitatea
Mondragon Goi Eskola Politeknikoa
Diseinu Berrikuntza Zentroa



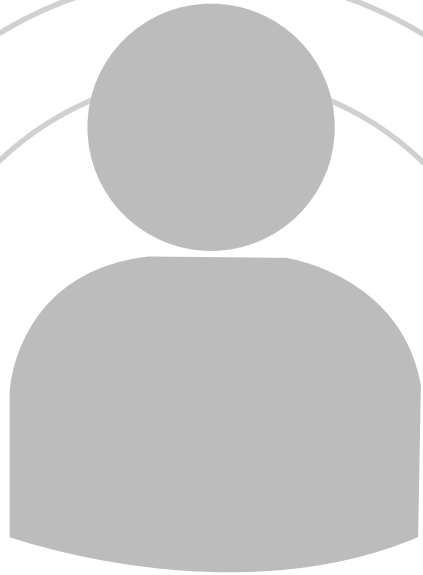
DISEÑO

DISEÑO DE SERVICIOS

MEDIADOR



**USUARIO
SERVICIO**



DESEABLE
ÚTIL
PERSONAL
CONVENIENTE
HONESTO
...

**PROVEEDOR
SERVICIO**



EFICIENTE
EFICAZ
FACTIBLE
VIABLE
SOSTENIBLE
...

MEDIADOR

PARADIGMA OPERACIONAL

centrado en las operaciones y procesos

calidad y estandarización

Left
brain

I am the left brain.
I am a scientist. A mathematician.
I love the familiar. I categorize. I am accurate. Linear.
Analytical. Strategic. I am practical.
Always in control. A master of words and language.
Realistic. I calculate. I am not afraid to deal with numbers.

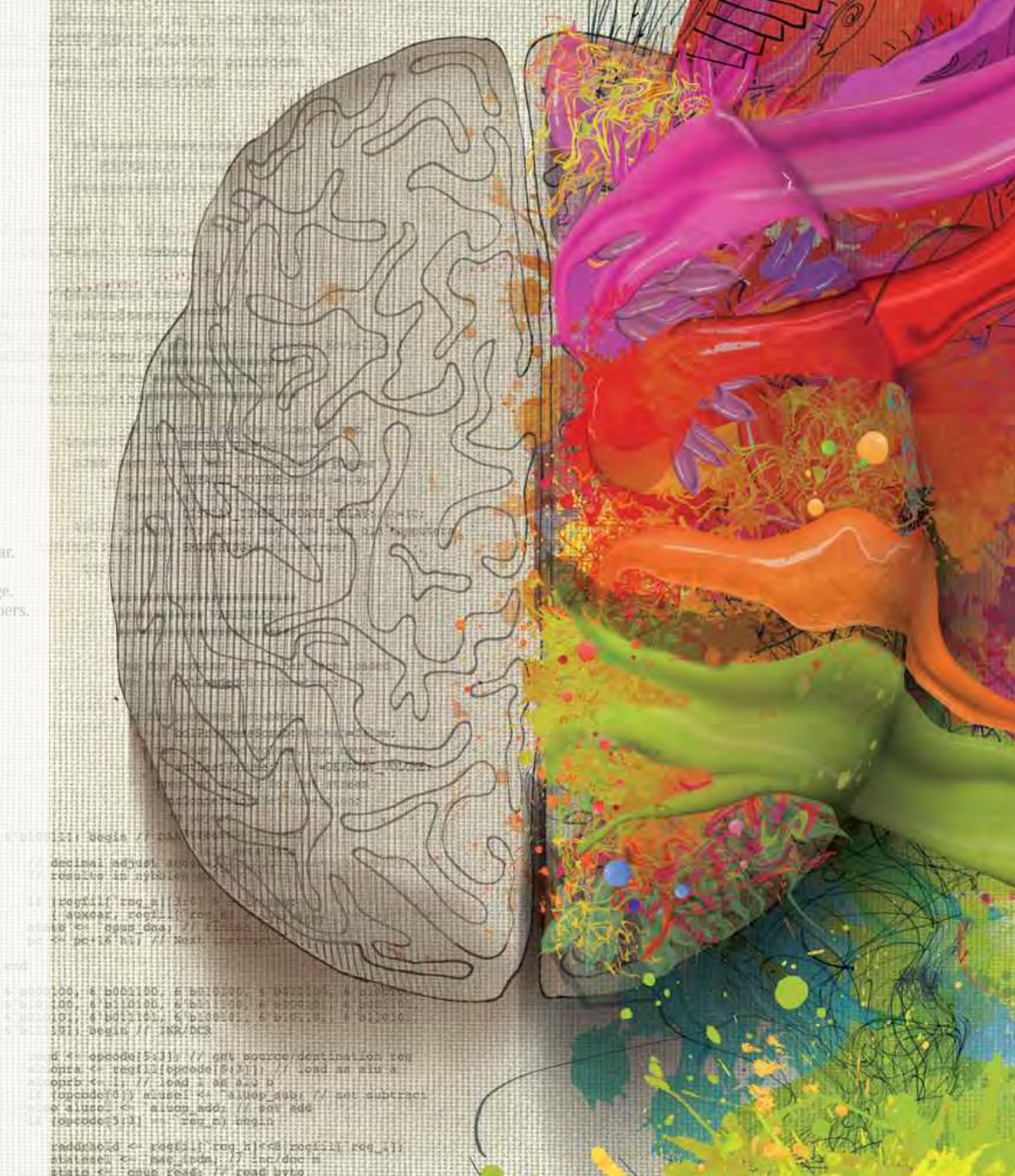
marketing
operacional

gestión
de la logística
y operaciones

artefactos,
procesos y
tecnología

...

```
sh.geom.*;  
sh.media.*  
sh.utils.Pane
```



PARADIGMA DISEÑO

centrado en las personas (no sólo el cliente)

experiencia de uso y variabilidad

Right
brain

I am the right brain.
I am creativity. A free spirit. I am passion.
Yearning. Sensuality. I am the sound of roaring laughter.
I am taste. The feeling of sand beneath bare feet.
I am movement. Vivid colors.

diseño de
servicios

diseño de la
narración y de las
evidencias

Touchpoints,
Momentos e Inter-
face de Servicio

5 PRINCIPIOS

**CENTRADO EN LAS PERSONAS
CO-CREATIVO
EVIDENCIADOR
SECUENCIAL
HOLÍSTICO**

Stickdorn & Schneider (2010)



CENTRADO EN LAS PERSONAS USUARIAS



CO-CREATIVO



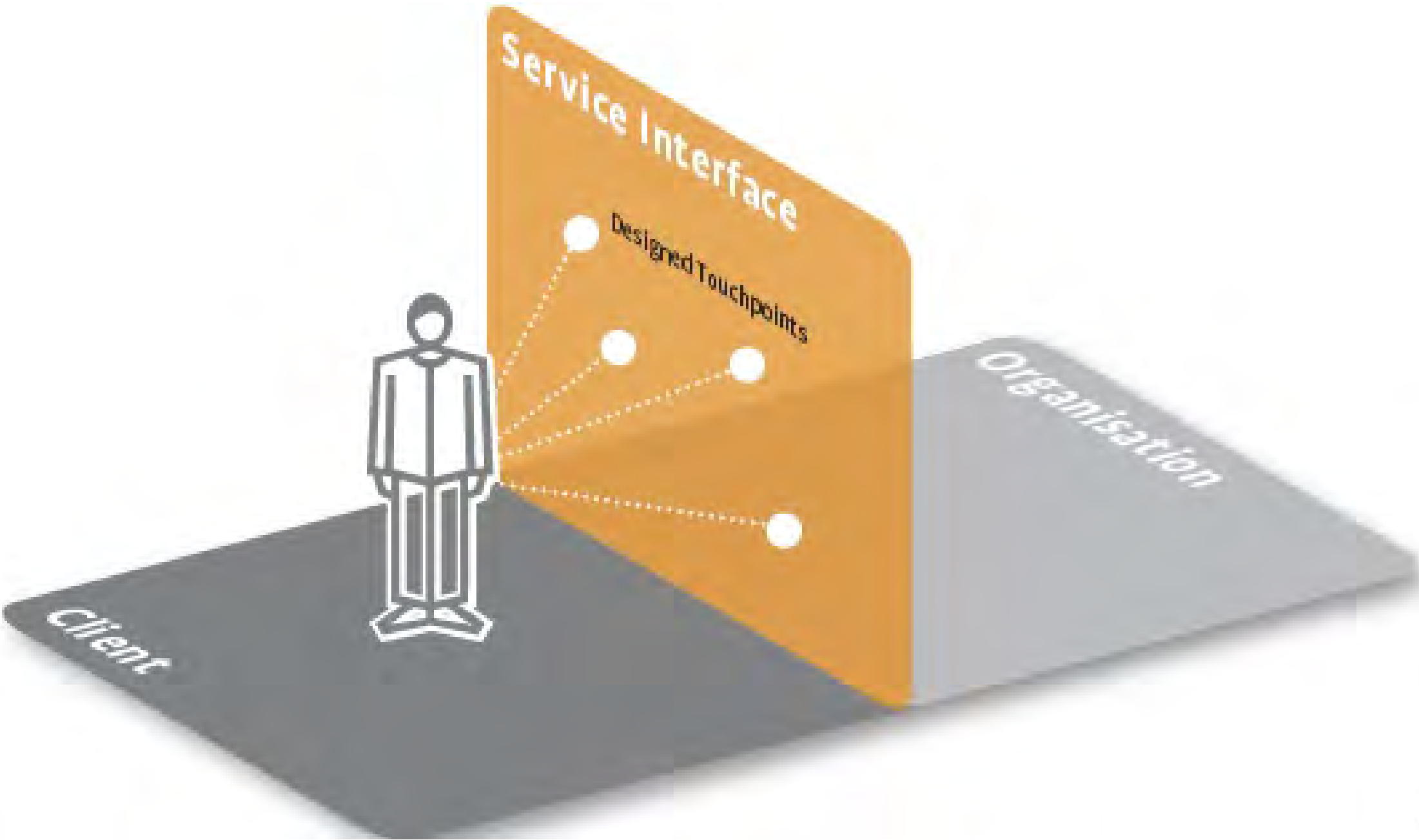


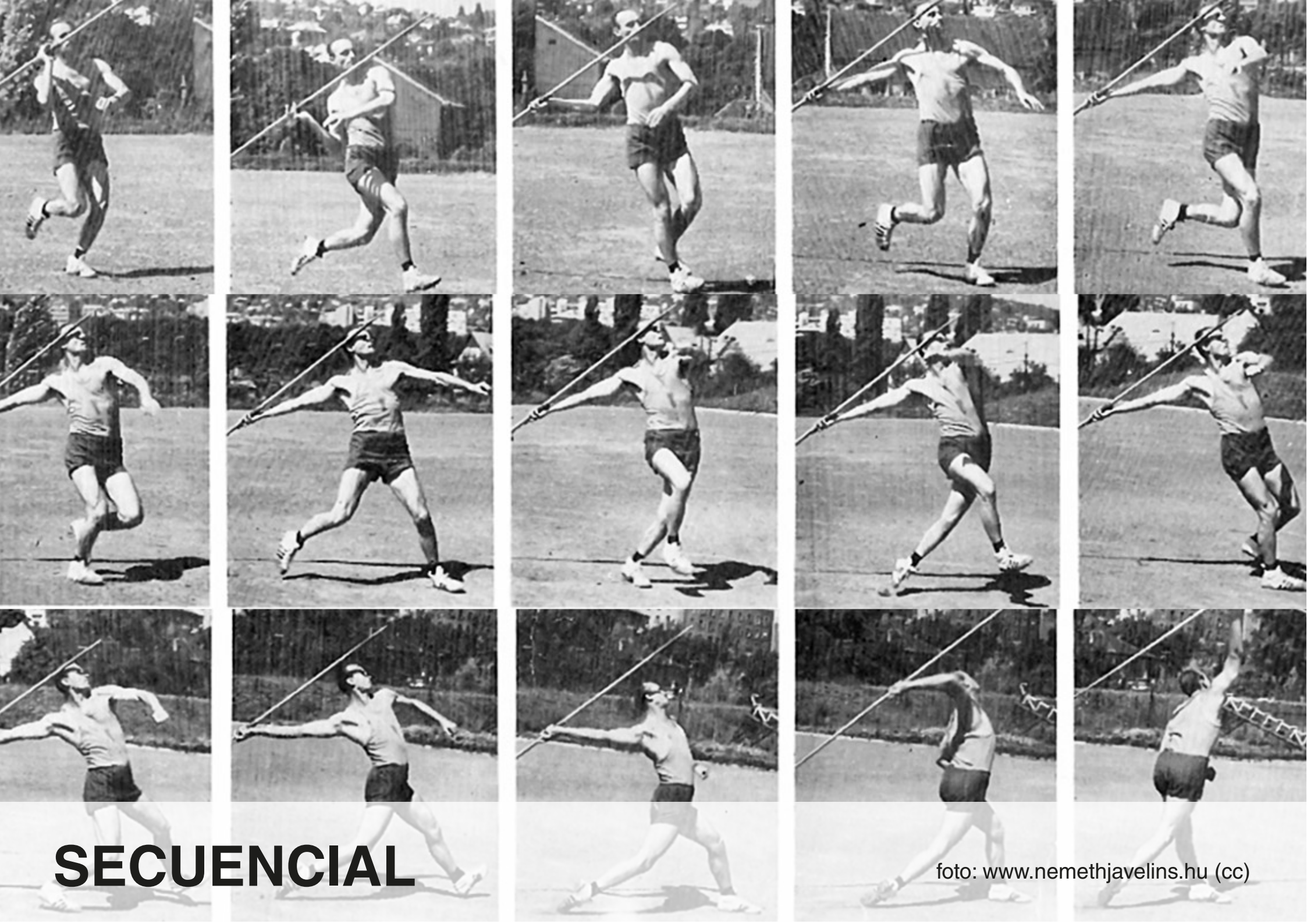
LO QUE EL CLIENTE
VE QUE HACEMOS

línea de visibilidad

LO QUE REALMENTE
HACEMOS

EVIDENCIADOR





SECUENCIAL

foto: www.nemethjavelins.hu (cc)

**INTERACCIONES
ENTRE ARTEFACTOS**

**INTERACCIONES
PERSONAS-ARTEFACTOS**

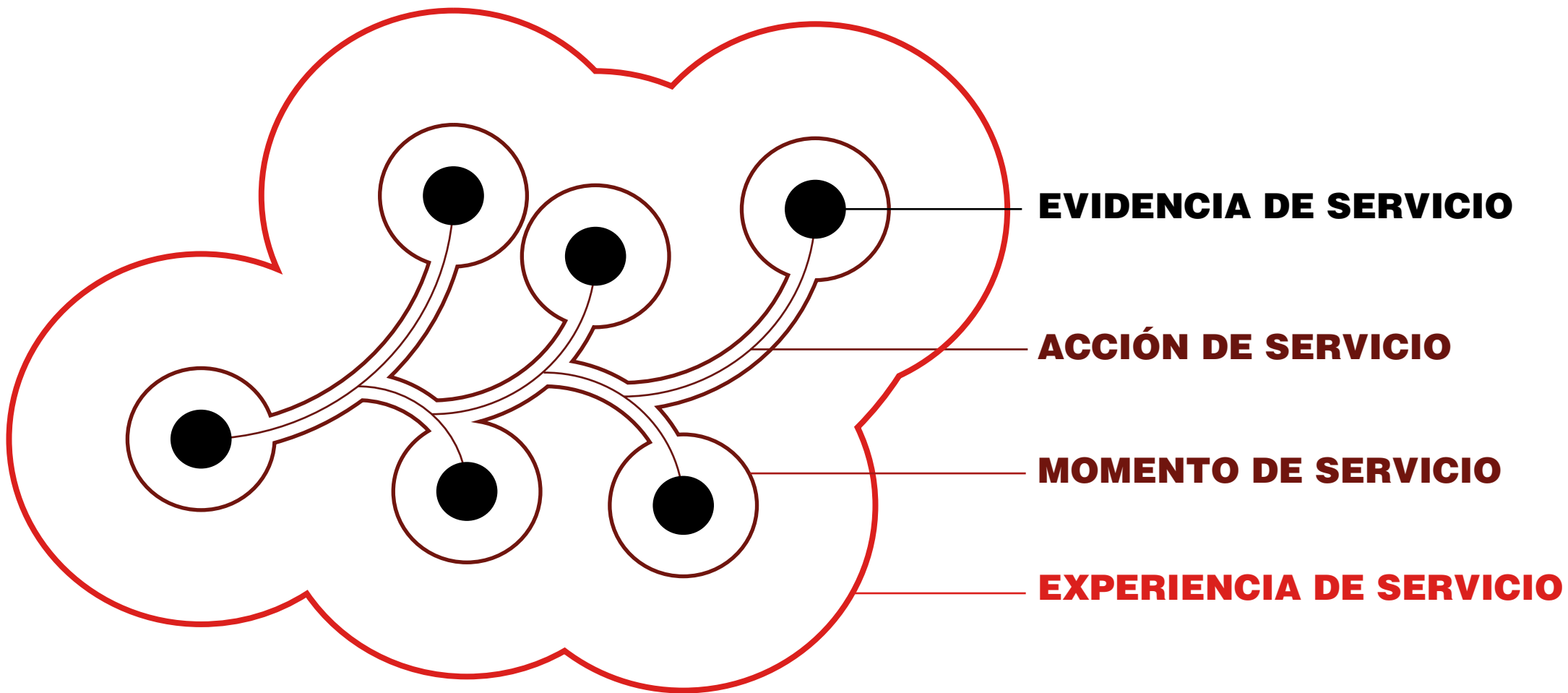
**EVIDENCIAS
CENTRALES**

**EVIDENCIAS
PERIFÉRICAS**

**INTERACCIONES
ENTRE PERSONAS**

ESPACIO

HOLÍSTICO



PARA ELLO,

el diseño de servicios adopta y adapta métodos provenientes de las ciencias sociales, la etnografía, la ingeniería, las ciencias computacionales, la arquitectura, el marketing, la gestión empresarial, etc.

DOS NIVELES DE INTERVENCIÓN

**UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LAS
NECESIDADES DEL MERCADO**

**UN PROCESO DE “PRODUCCIÓN” DEL
SERVICIO MÁS EFICIENTE Y EFICAZ**

en términos de diseño, desarrollo y entrega del servicio

DISEÑO CENTRADO EN LA PERSONAS

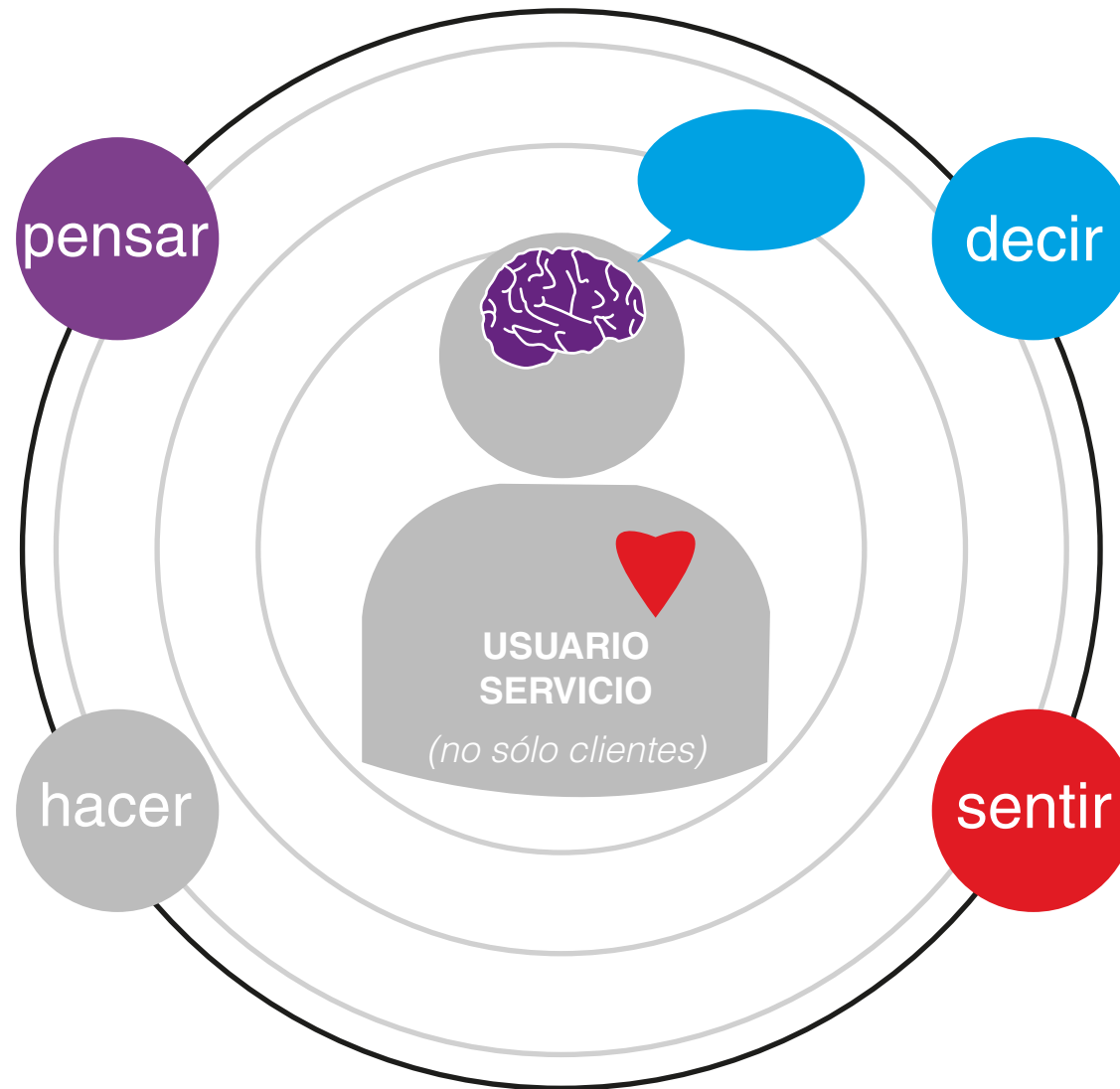
INVESTIGACIÓN EN DISEÑO

MÉTODOS TRADICIONALES

MÉTODOS ADAPTADOS

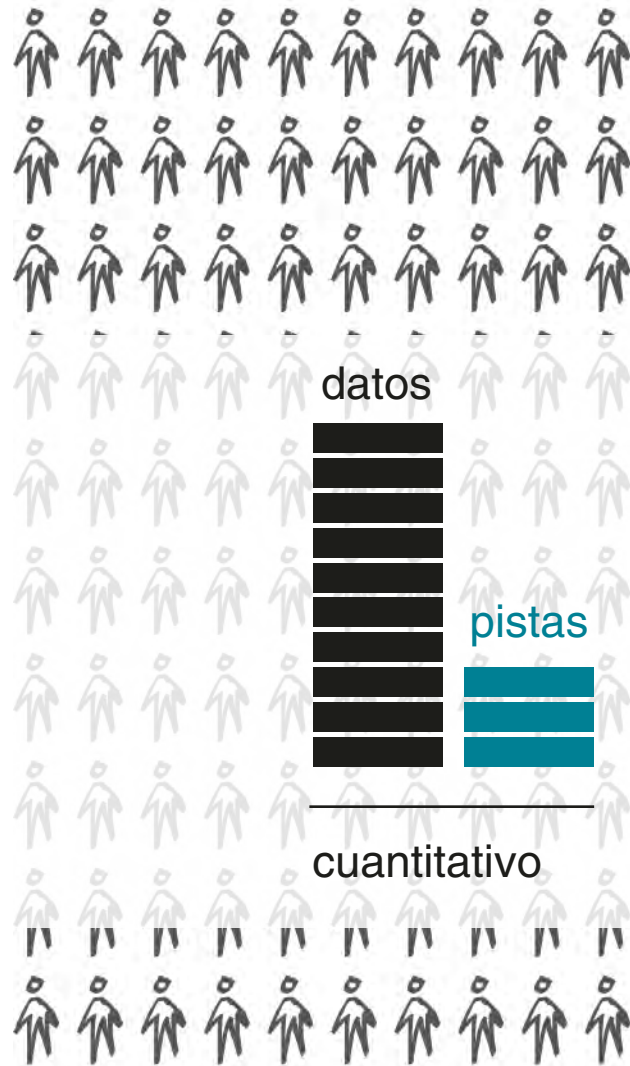
MÉTODOS INNOVADORES

Hanington (2003)



UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DEL MERCADO
A TRAVÉS **DEL DISEÑO CENTRADO EN LAS PERSONAS**

Market Research



100 People

* * * * *

10 Truths

Insights Research



10 People

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

pistas

datos

cualitativo

100 Insights

Fácil realización
Conocimiento superficial

ROL DEL USUARIO

++

Mayor implicación
Conocimiento oculto



NO PARTICIPA ▶

Se considera al usuario sin necesidad de que éste participe.

Herramientas: Observación pasiva, Personas, Customer Journey Map, etc.



INFORMA ▶

El usuario comparte su conocimiento acerca de sus hábitos, su experiencia, inquietudes, etc.

Herramientas: Entrevista, Observación participativa, Diario, etc.



EVALÚA ▶

El usuario adopta una actitud crítica sobre un producto o servicio en busca de oportunidades para mejorarlo.

Herramientas: Todo tipo de test, Entrevista, etc.



GENERA ▶

El usuario identifica problemas y/o propone oportunidades y soluciones.

Herramientas: Sesión creativa, Brainstorming, etc.



DESARROLLA ▶

El usuario desarrolla el proyecto involucrándose con el equipo de manera interna o externa.

Herramientas: Co-working, Lead User, etc.

DISEÑO DE SERVICIOS

VISUALIZACIÓN Y PROTOTIPADO

**UN PROCESO DE “PRODUCCIÓN” DEL SERVICIO
MÁS EFICIENTE Y EFICAZ**

A TRAVÉS MÉTODOS DE VISUALIZACIÓN Y PROTOTIPADO

MAPAS DE EMPATÍA

PERSONAS ARQUETIPOS DE LOS PERFILES
ANALIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

MAPAS DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

DESKTOP WALKTHROUGHS

STORYBOARDS

BLUEPRINTS

ECOLOGÍAS DE SERVICIO

**PROTOTIPADO
DE LAS EVIDENCIAS DE SERVICIO**

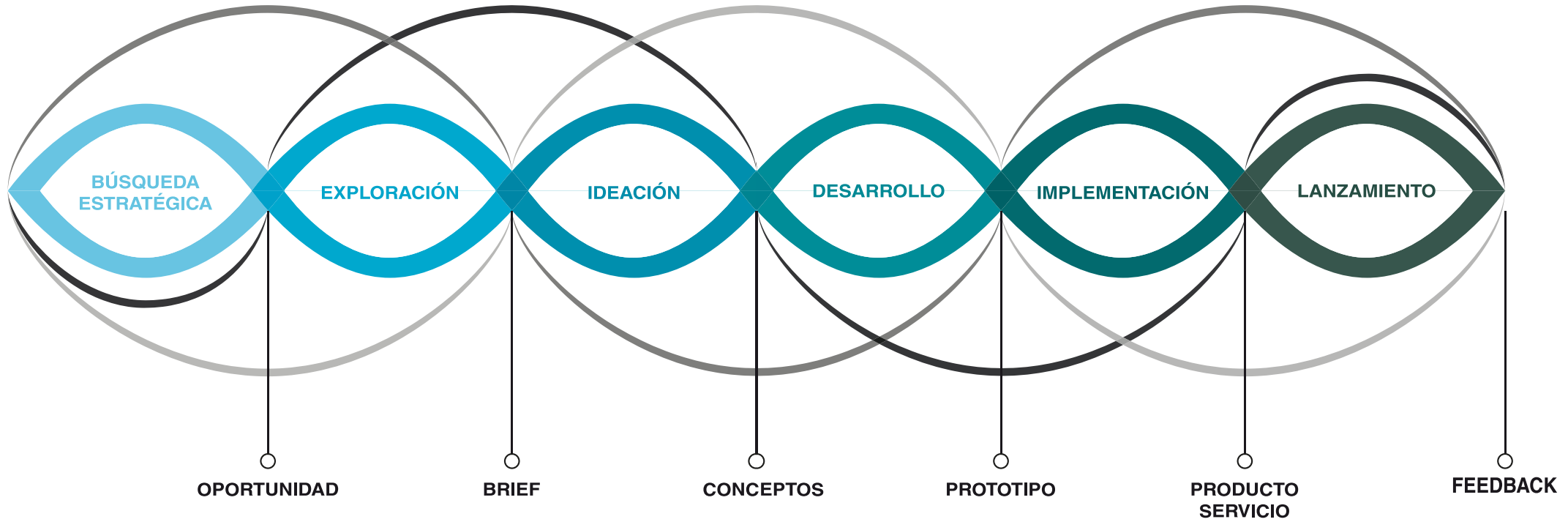
PROTOTIPADO: SERVICE WALKTHROUGHS

REPRESENTACIONES A ESCALA

TÉCNICAS DE ROLE PLAYING

**TESTEOS A ESCALA REAL
CON EVIDENCIAS REALES**

PERSONAS
EMPRESA
TECNOLOGÍA



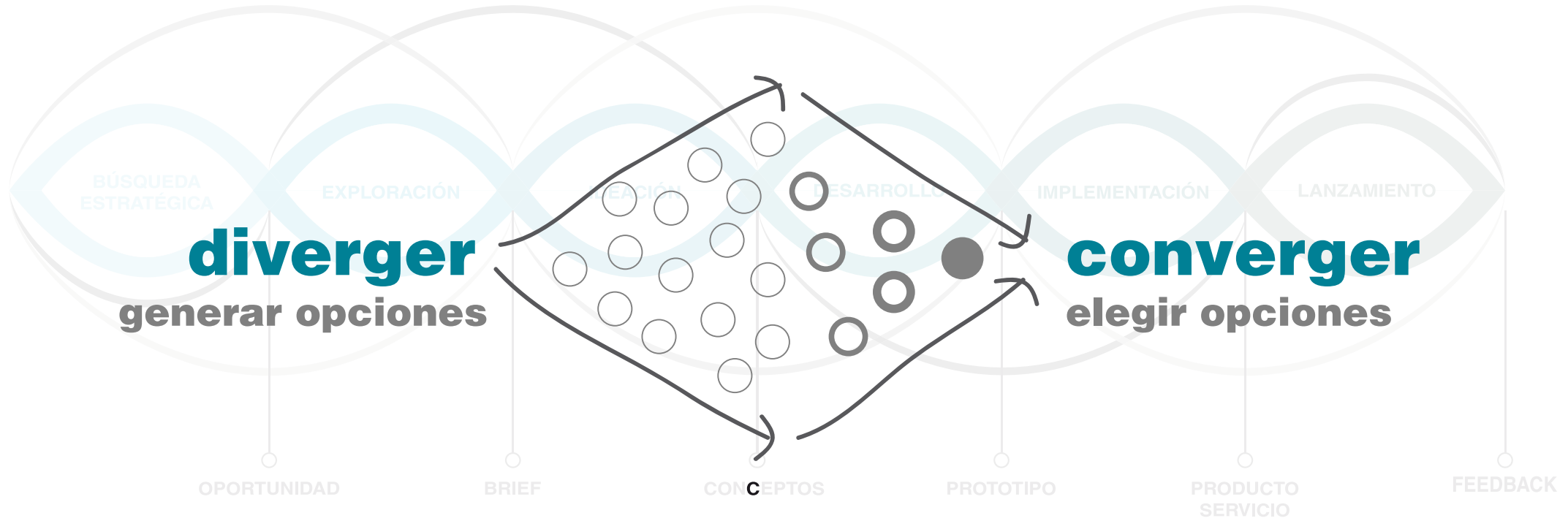
http://issuu.com/dbzmondragon/docs/metodologia_dbz-mu_castellano

La Metodología DBZ-MU ha sido desarrollada por:

Con el apoyo del Programa de Promoción de Gipuzkoa como territorio de aprendizaje.



ENMARCADO EN UNA METODOLOGÍA DE DISEÑO



http://issuu.com/dbzmondragon/docs/metodologia_dbz-mu_castellano

La Metodología DBZ-MU ha sido desarrollada por:

Con el apoyo del Programa de Promoción de Gipuzkoa como territorio de aprendizaje.



ENMARCADO EN UNA METODOLOGÍA DE DISEÑO

En definitiva, *nada nuevo bajo el sol,* pero el DISEÑO DE SERVICIOS:

- Ayuda a comprender mejor las necesidades de los clientes y de los otros agentes involucrados en el servicio.
- Hace tangible la oferta del servicio.
- Utiliza visualizaciones que permiten compartir información de manera rápida, eficaz y eficiente (fuera y dentro de la organización).
- A través de dichas visualizaciones, ayuda e involucra a las personas en los procesos de cambio y mejora continua.
- Hace un uso creativo de información compleja para obtener mejoras y nuevos conceptos inspiradores.
- Ayuda a prever situaciones futuras de servicio y minimiza los riesgos en la entrega.
- Etc.

THIS IS SERVICE DESIGN THINKING

SERVICE DESIGN

From Insight to Implementation

by **ANDY POLAINE, LAVRANS LÖVLIE,**
and **BEN REASON** foreword by John Thackara

Service Design

a toolkit for the
design of public services

SE VIC DE

Martin B., & Hanington, B. (2012). Universal Methods of Design. 100 ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions. London: Rockport Publishers.

Polaine, A., Løvlie, L., & Reason, B. (2013). Service Design. From Insight to Implementation. Nueva York: Rosenfeld.

Service Design Toolkit (2011). Service Design. A toolkit for the design of public services.
<http://www.servicedesigntoolkit.org/>

Stickdorn, J. & Schneider, J. (2010). This is service design thinking: Basics--tools--cases. Amsterdam: BIS Publishers.

ESKERRIK ASKO!!

iiriarte@mondragon.edu