

ZERBITZU DISEINUAREN APLIKAZIOAK KIROLAREN KUDEAKETAN

Ion Iriarte

Mondragon Unibertsitatea
Mondragon Goi Eskola Politeknikoa
Diseinu Berrikuntza Zentroa

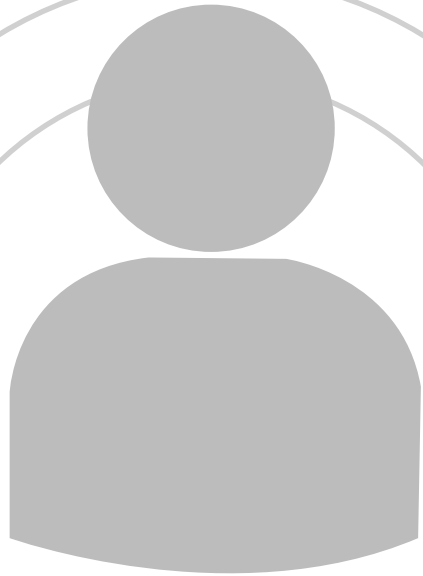


DISEINUA

**ZERBITZU
DISEINUA**

BITARTEKARIA

ZERBITZUAREN
ERABILTZAILEA



DESIRAGARRIA
ERABILGARRIA
PERTSONALA
EGOKIA
ZINTZOA

...

ZERBITZUAREN
HORNITZAILEA



EFIZIENTEA
ERAGINKORRA
EGINGARRIA
BIDERAGARRIA
IRAUNKORRA

...



PARADIGMA OPERAZIONALA

prozesuetan eta operaziotan zentratutakoa

kalitatea eta estandarizazioa

Left
brain

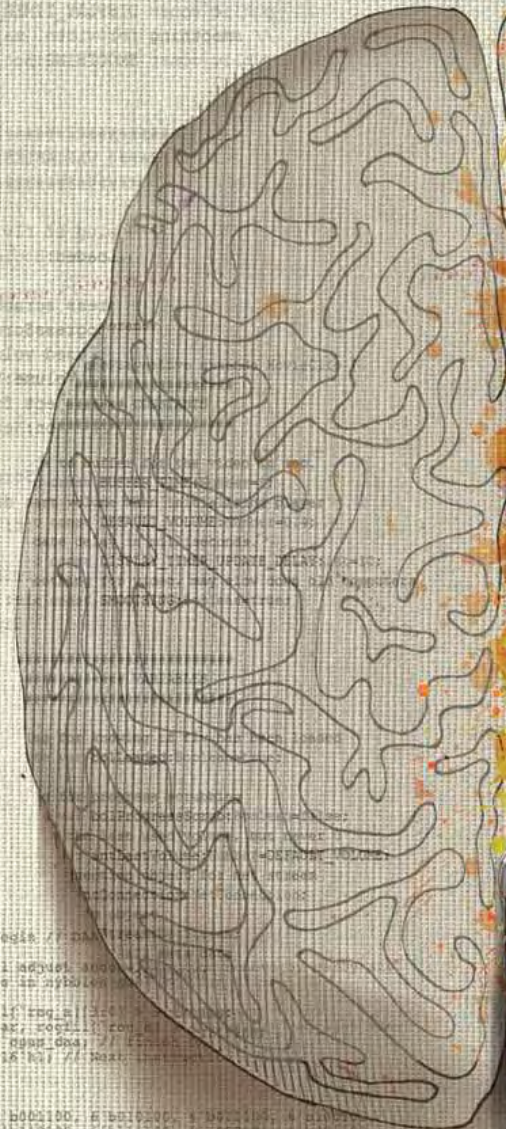
I am the left brain.
I am a scientist. A mathematician.
I love the familiar. I categorize. I am accurate. Linear.
Analytical. Strategic. I am practical.
Always in control. A master of words and language.
Realistic. I calculate everything with numbers.

marketin operazionala

operazioak eta logistikaren kudeaketa

gailuak, prozesuak eta teknologia

...



DISEINU PARADIGMA

pertsonetan zentratutakoa (ez bakarrik bezeroetan)

aldakortasuna eta erabilera esperientzia

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.

I am the empty canvas.
I am boundless. I am the sky. I sense. I feel.
I am everything I wanted to be.

zerbitzu diseinua

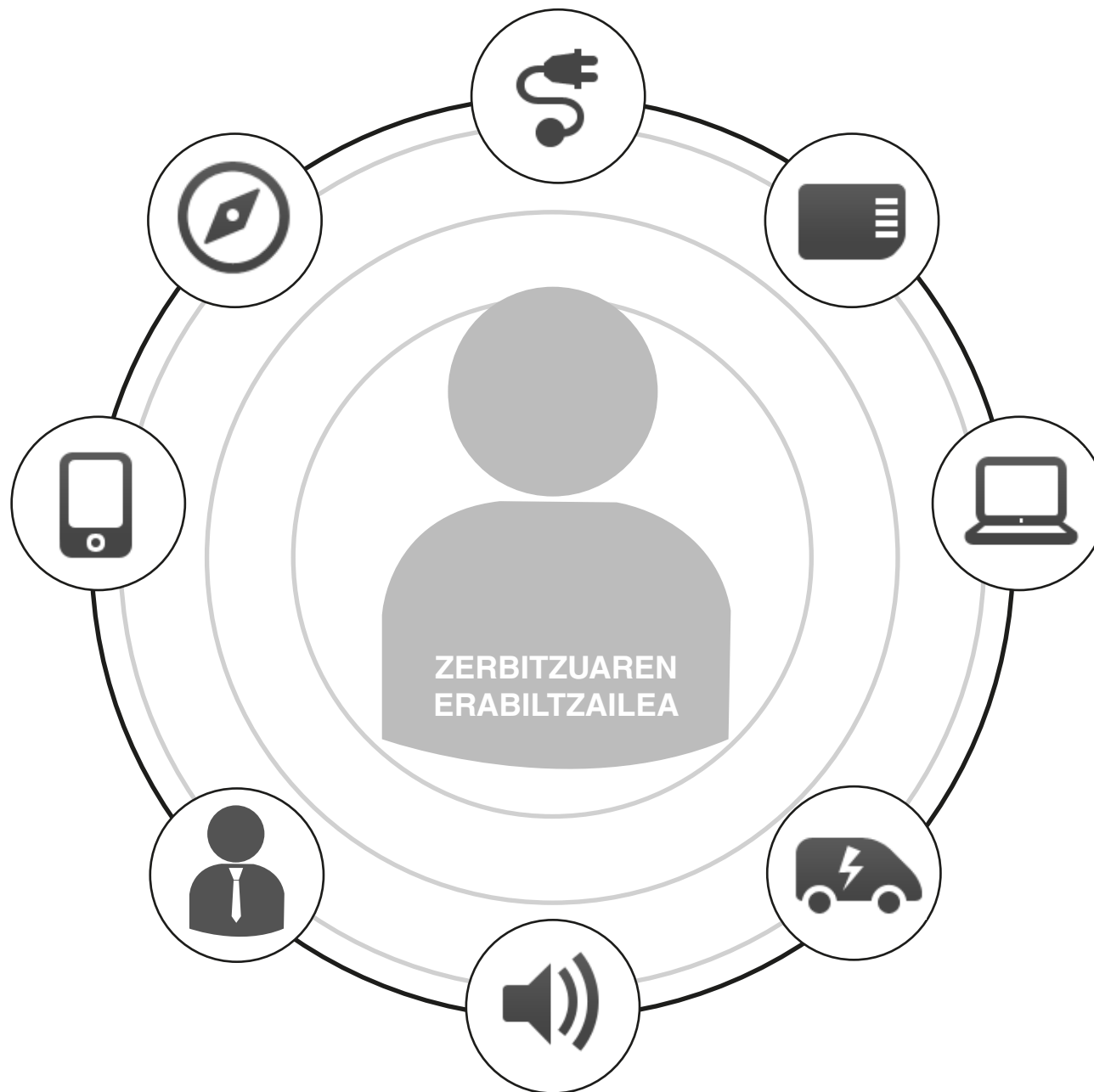
ebidentzien eta narrazioaren diseinua

Touchpoint-ak, Zerbitzuaren Momentuak eta Interfazeak

5 OINARRI

**PERTSONETAN ZENTRATUA
KO-SORTZAILEA
ERAKUSLEA
SEKUENTZIALA
HOLISTIKOA**

Stickdorn & Schneider (2010)



PERTSONETAN ZENTRATUA



KO-SORTZAILEA



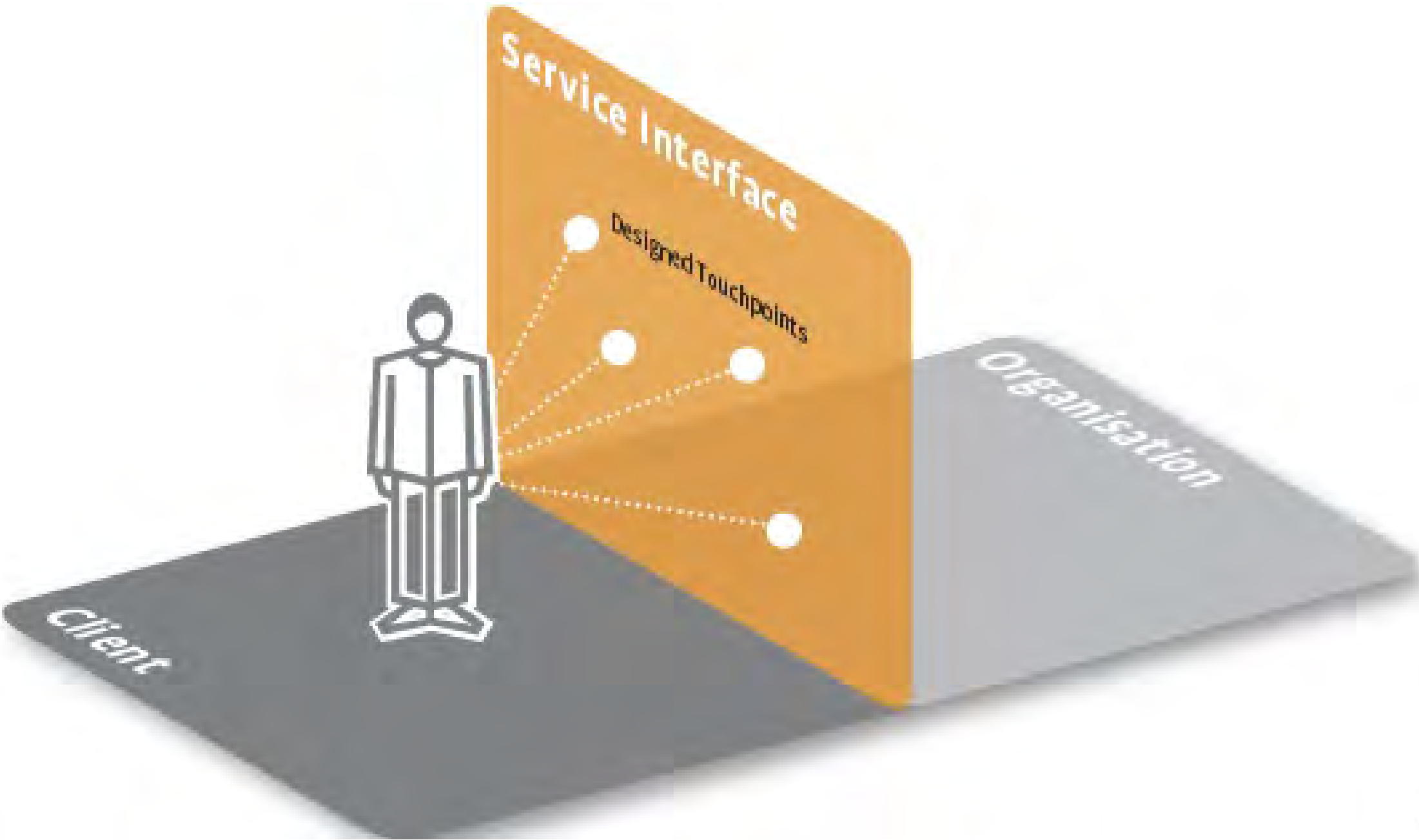


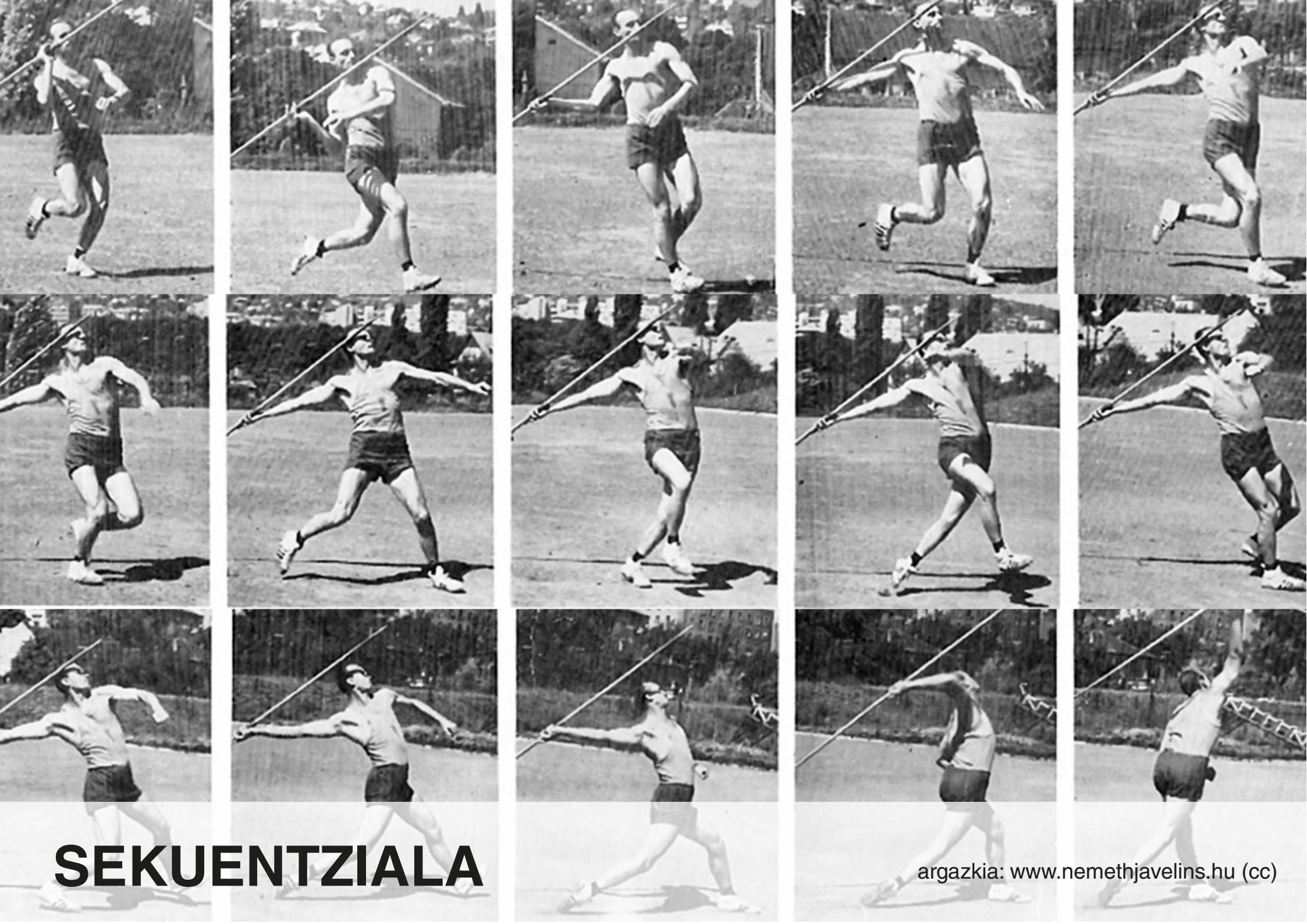
BEZEROAK IKUSTEN
DUENA

ikuspen lerroa

BENETAN EGITEN
DUGUNA

ERAKUSLEA





SEKUENTZIALA

**GAILUEN ARTEKO
INTERAKZIOAK**

**GAILUEN ETA PERTSOEN
ARTEKO INTERAZIOAK**

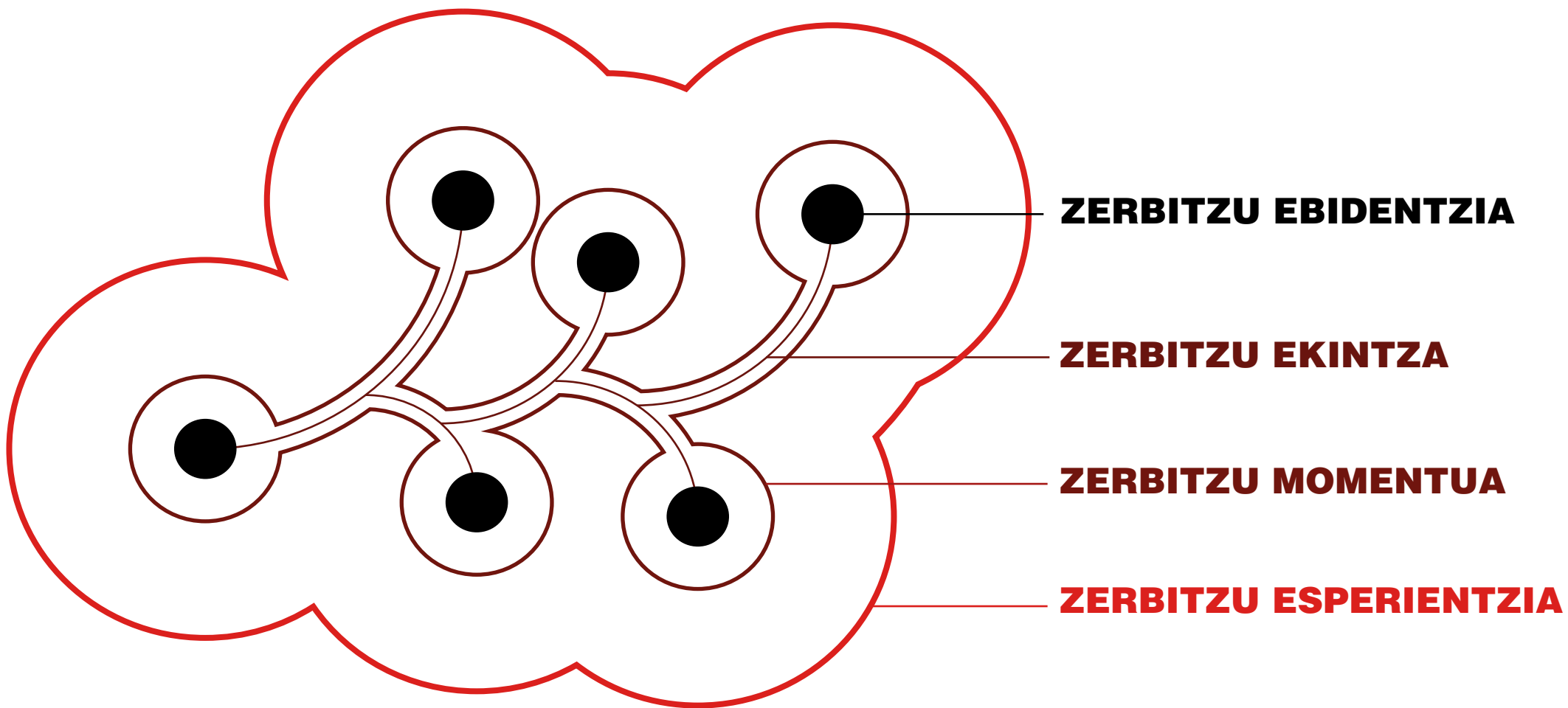
**EBIDENTZIA
ZENTRALAK**

**EBIDENTZIA
PERIFERIKOAK**

**PERTSONEN ARTEKO
INTERAKZIOAK**

ESPAZIOAK

HOLISTIKOA



HORRETARAKO,

zerbitzu diseinuak, gizarte zientzietatik, etnografiatik, ingenieritzatik, zientzia konputazionalatik, arkitekturatik, marketinetik eta enpresa kudeaketatik eratorritako metodologiak hartu eta egokitzen ditu

BI ESKU-HARTZE MAILA

**MERKATUKO BEHARREN EZAGUTZA
HOBEAGO BAT**

**ZERBITZUAREN “EKOIZPEN” PROZESU
ERAGINKOR ETA EFIZIENTEAGO BAT**

zerbitzuaren diseinuan, garapenean eta ematean

PERTSONETAN ZENTRATUTAKO DISEINUA

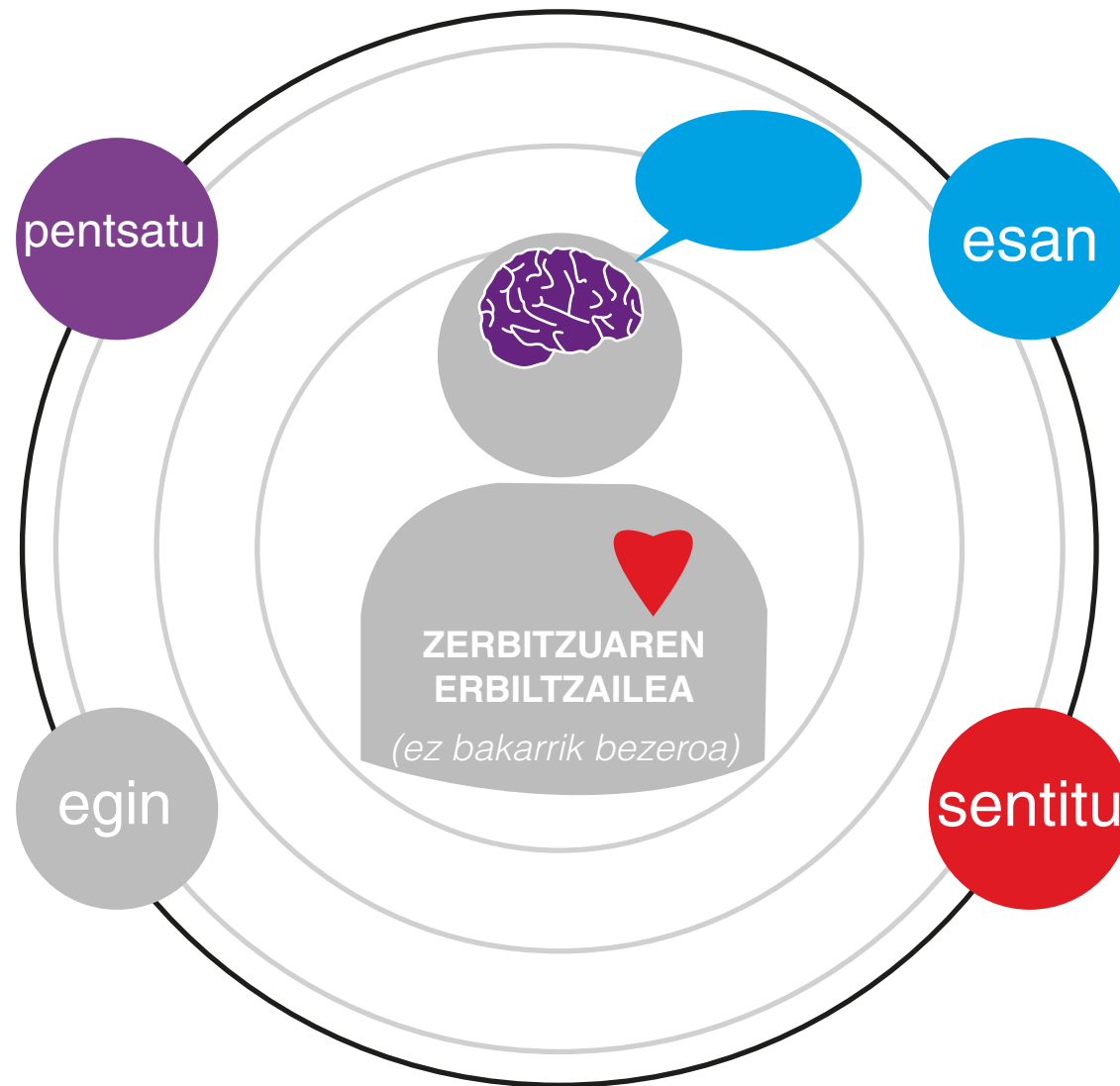
DISEINU IKERKUNTZA

OHIKO METODOAK

EGOKITUTAKO METODOAK

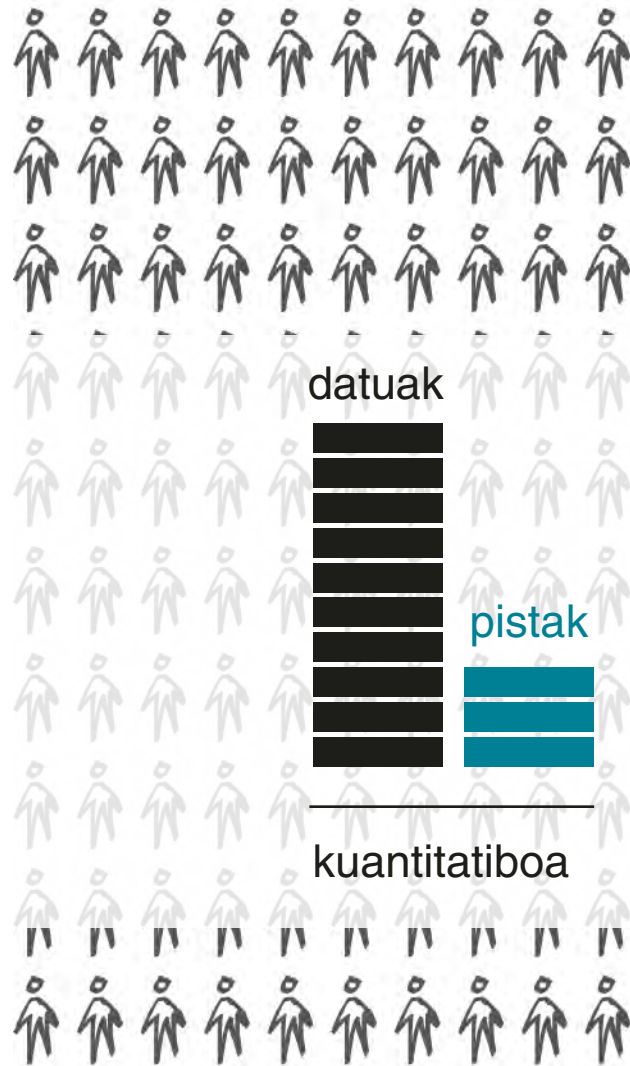
METODO BERRITZAILEAK

Hanington (2003)



**MERKATUKO BEHARRAREN EZAGUTZA HOBEAGO BAT
PERTSONETAN ZENTRATUTAKO DISEINUAREN BITARTEZ**

Market Research



100 People

* * * * *

10 Truths

Insights Research



10 People

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

* * * * *

pistak

datuak

kuantitatiboa

100 Insights

Burutzeko erraza
Azaleko ezagutza

ERABILTZAILEAREN ROLA

Implikazio handiagoa
Ezkatuko ezagutza



PARTE
HARTZERIK EZ

Erabiltzailea kontuan hartzen da bere parte hartzerik gabe.

Erremintak: Behaketa pasiboa, "Personas", Customer Journey Map, etab.



INFORMATZAILEA

Erabiltzaileak bere ohituren, esperientzien, arduen eta abarren ezagutza elkarbanatzen du.

Erremintak: Elkarrizketak, Behaketa partehartzaileak, Egunkaria, etab.



EBALUATZAILEA

Erabiltzaileak jarrera kritikoa hartzen du produktu edo zerbitzu baten inguruan hobetzeko aukerak bilatzeko asmoz.

Erremintak: Testak, Elkarrizketak, etab.



SORTZAILEA

Erabiltzaileak arazoak aurkitu eta aukera edota soluzioak proposatzen ditu.

Erremintak: Sormen saioak, Brainstorming-a, etab.



GARATZAILEA

Erabiltzaileak proiektua garatzen du taldean barneko edo kanpoko lana eginez.

Erremintak: Co-working, Lead User, etab.

ZERBITZU DISEINUA

IRUDIKATZE ETA PROTOTIPATZE METODOAK

ZERBITZUAREN “EKOIZPEN” PROZESU ERAGINKOR ETA
EFIZIENTEAGO BAT

IRUDIKATZE ETA PROTOTIPATZE METODOEN BITARTEZ

ENPATIA MAPAK

“PERSONAS” IKERKETAN ANALIZATUTAKO
PROFILEN ARKETIPOAK

BEZEROAREN ESPERIENTZIAREN MAPAK

DESKTOP WALKTHROUGHak

STORYBOARDak

BLUEPRINTak

ZERBITZU EKOLOGIAK

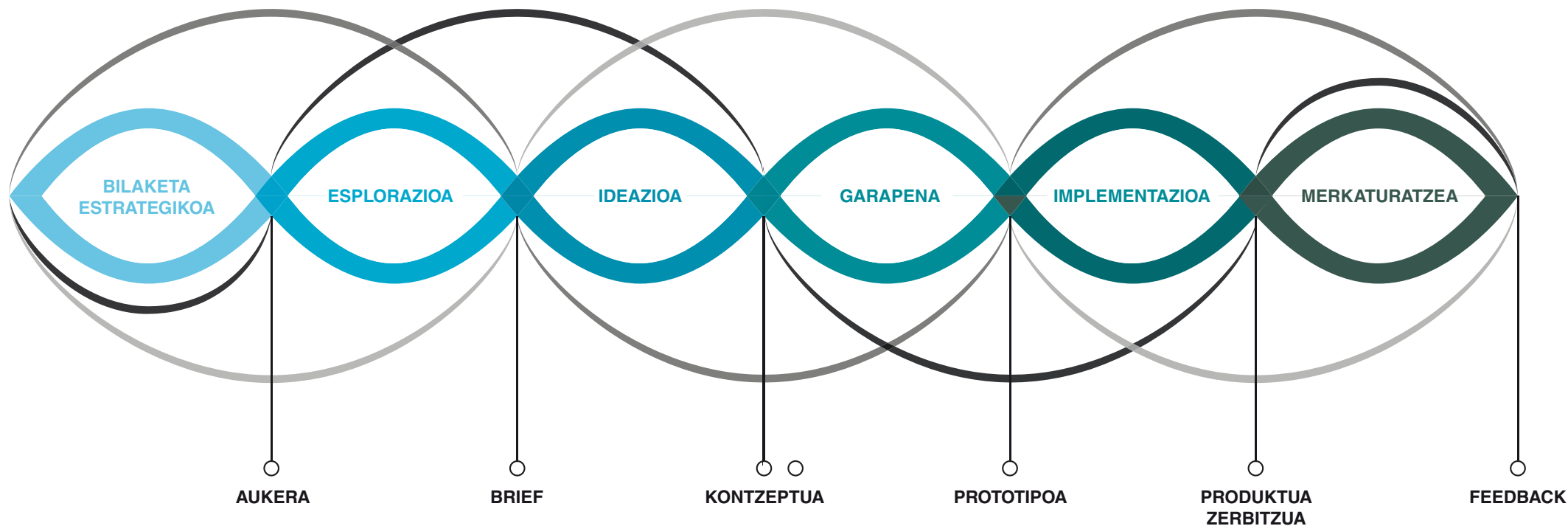
**ZERBITZUAREN EBIDENTZIEN
PROTOTIPATZEA**

PROTOTIPATZEA: SERVICE WALKTHROUGHa

ERREPRESENTAZIOAK ESKALAN

ROLE PLAYING TEKNIKAK

**ESKALA ERREALEAN PROBAK
EBIDENTZIA ERREALEKIN**



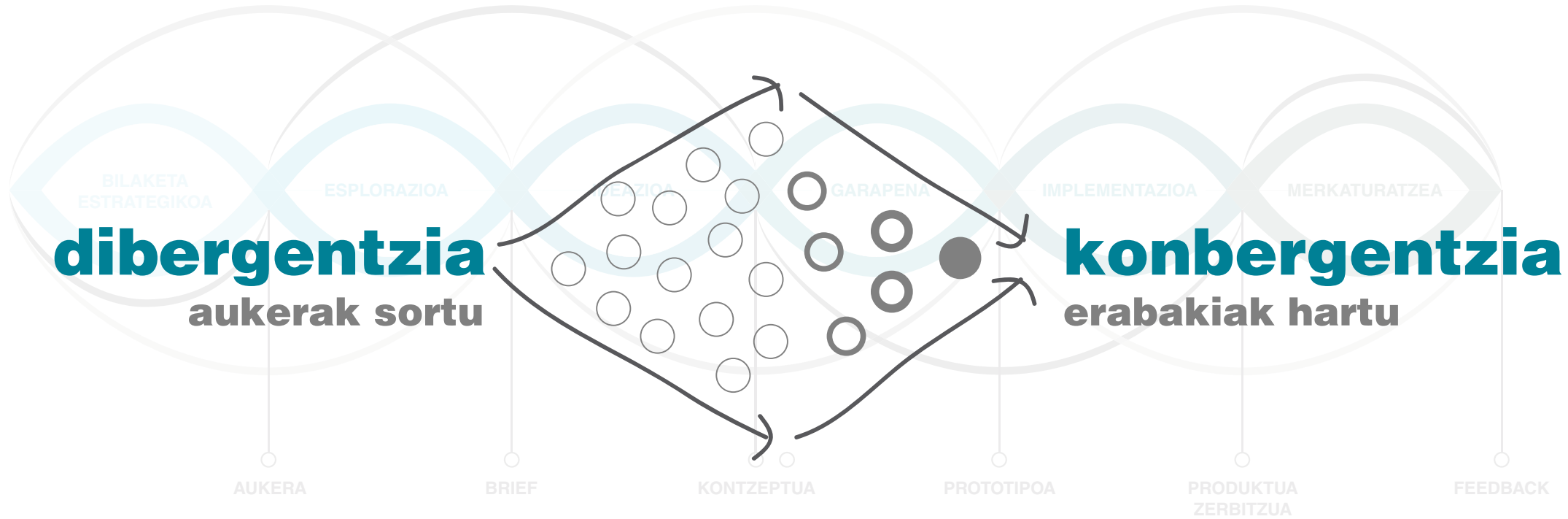
http://issuu.com/dbzmondragon/docs/dbz-mu_metodologia_euskera

DBZ-MU Metodologia erakunde hauen elkarlanarekin garatu da:

Ikasten duen Lurralde bezala Gipuzkoa
Sustatzeko Programaren laguntzarekin:



DISEINU METODOLOGIA BATEAN KOKATUA



http://issuu.com/dbzmondragon/docs/dbz-mu_metodologia_euskera

DBZ-MU Metodologia erakunde hauen elkarlanarekin garatu da:

Ikasten duen Lurralde bezala Gipuzkoa
Sustatzeko Programaren laguntzarekin:



DISEINU METODOLOGIA BATEAN KOKATUA

Funtsean, ezer *berririk ez*, baina **ZERBITZU DISEINUAK:**

- Zerbitzuaren bezeroen eta beste eragile batzuen beharrak hobeto ezagutzen laguntzen du.
- Zerbitzu eskaintza ukigarria egiten du.
- Informazioa modu erraz, erabilgarri eta efiziente baten partekatzea ahalbidetzen duten irudikapenak erabiltzen ditu (erakundearen kanpoan eta barnean).
- Irudikapen horien bitartez, etengabeko hobekuntza eta aldaketa prozesuetan pertsonen parte-hartzea ahalbideratzen du.
- Informazio konplexuaren erabilera kreatibo bat egiten du hobekuntza eta kontzeptu inspiragarriak lortzeko.
- Etorkizuneko zerbitzu egoerak aurreikusten laguntzen du eta zerbitzu ematean egon daitezkeen arriskuak txikitzen ditu.
- Etab.

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