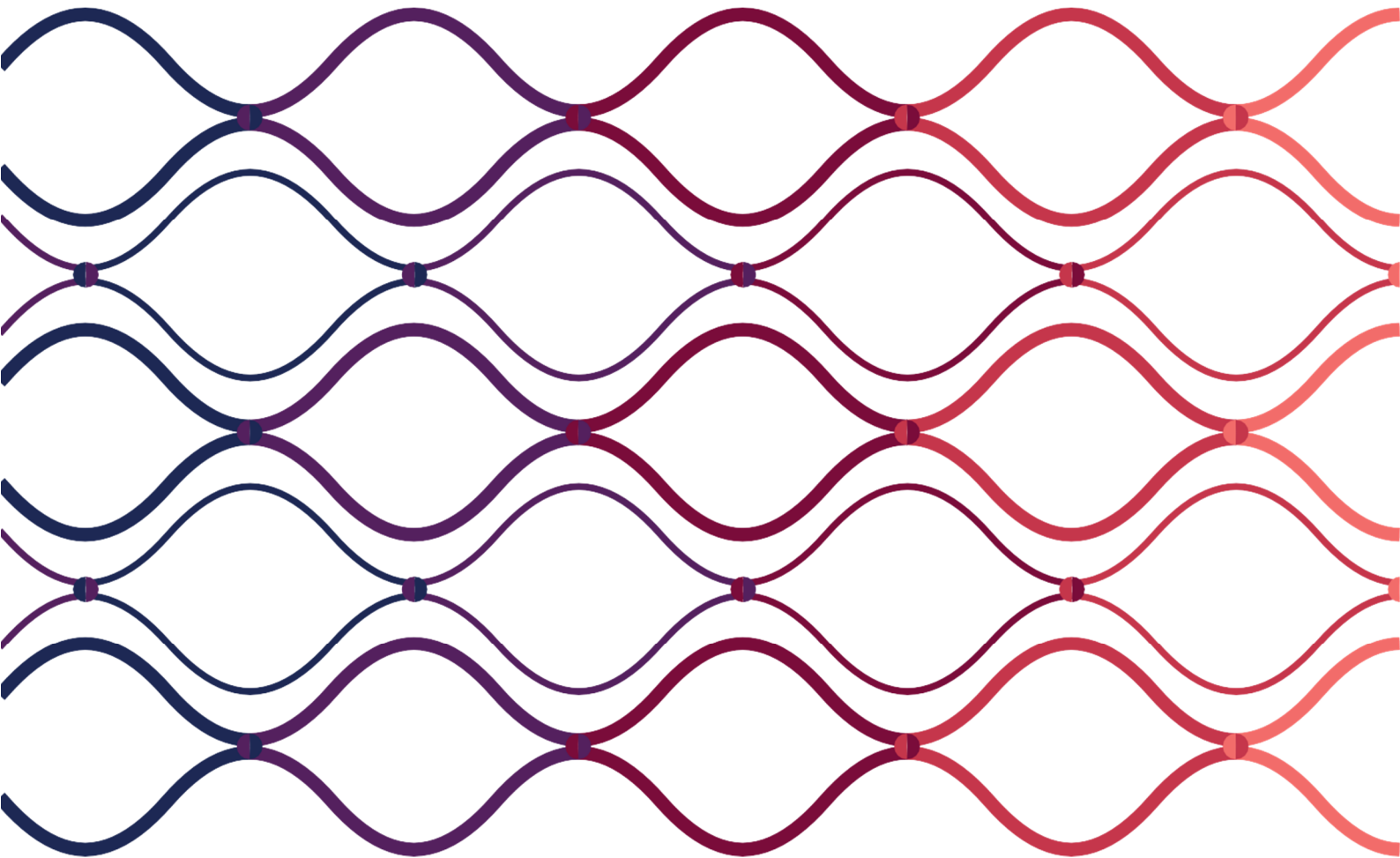


GIDA METODOLOGIKOA

DESIGN THINKING METODOLOGIAN OINARRITUTA HERRITARREN
PARTAIDETZAREN ARLOKO PROIEKTUAK GARATZEKO



EDUKIA

GIDA METODOLOGIKOAREN SARRERA	1
PRINTZIPIO OROKORRAK	2
HCD PRINTZIPIOAK	3
PERTSONEN PARTAIDETZA	4
PROZESUA ETA FASEAK.....	5
AURRETIAZKO PRESTAKETA	6
ENPATIZATZEA	7
ZEHAZTEA	9
ASMATZEA	11
ESPERIMENTATZEA	13
TRANSFERITZEA.....	15
URRUNETIK LAN EGITEKO AHOLKUAK	17
TRESNA KITA.....	18
TRESNEN TXANTILLOIAK.....	44

GIDA METODOLOGIKOAREN SARRERA

Herritarren berrikuntza gure lurraldeko arduradun politikoei eta aldaketa-eragileei hurbiltzea da gida honen helburua. Gipuzkoako Foru Aldundiaren Herritarren Partaidetzarako Zuzendaritzaren eta Mondragon Unibertsitatearen lankidetzatik jaio da ekimen hau; izan ere, pertsonak erdigunean jartzen dituzten metodologia berriak aplikatzeko interesa dute biek ala biek, gure instituzio eta erakundeen lan prozesuen barruan Lankidetzako Gobernantza eta Berrikuntza sustatzeko, politika publikoen esparruan jarduteko modu berriak ezarriz.

Hurrengo orrietan aurkituko duzuen gida metodologikoak Design Thinking metodologia egokitzen du, erabilgarria izan dadin herritarren partaidetzako proiektuak diseinatzean eta kudeatzean, edo erakunde honek nahiz beste batzuek abiarazitako herritar laborategien lan esparruko esperimendazio prozesuetan.

Eta, gidarekin batera, tresna zehatzak biltzen dituen kit bat aurkituko duzu (Toolkit), prozesuan zehar metodologia zuzen garatzeko laguntza edo oinarria emango duena.

Konponbide metodologikoak biltzen dituen kit bat eskaintzen da, zer fasetan zauden, dagokion erabakiak hartzeko prozesuetan amaierara arte gidatu zaitzaten eta, horrenbestez, sorkidetzako edo esperimendazio aktiboko prozesuan zehar espero diren emaitzak lortu ahal izan ditzazun azkenean.

Gure azken helburua metodologia malgu eta ulerterraz bat diseinatzea izan da, herritarrek parte hartzeko inguruneetan ere erraz ezarri ahal izango dena. Erabiltzaileek, herritarrek eta erakunde publikoek elkarrekin sortu eta lan egin ahal izango dute, eremu publikoan berrikuntza sozialeko proiektuak, programak, irtenbideak, espazioak, politikak, eta abar sortzeko aukera ematen duen ekosistema ireki eta fidagarri batean esperimendatuz eta berrituz.

Diseinu Berrikuntza Zentroa (DBZ)

Mondragon Unibertsitatearen Goi Eskola Politeknikoa

Loramendi, 4
20500 Arrasate-Mondragon / Gipuzkoa /
Espainia T +34 943 794700
info.mgep@mondragon.edu
dbz.mondragon.edu

DBZ Mondragon Goi Eskola Politeknikoa, 2014



DBZ-MU metodologiaren garatzaileak:



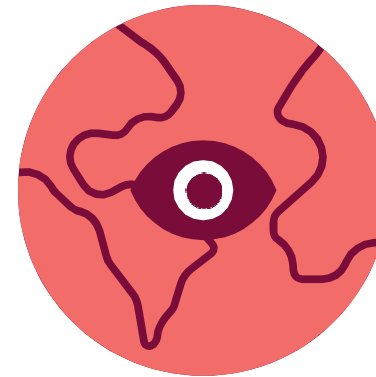
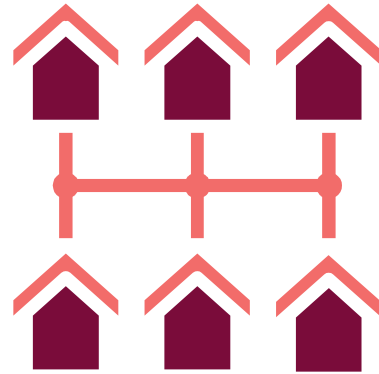
PRINTZIPIO OROKORRAK

KOMUNITATEA ETA IKUSPEGI SISTEMIKOA

**Lortu al da sare edo komunitate lana egitea?
Bete al da helburu orokorrekiko konpromiso orokorra?**

KOMUNITATEA. Metodologia honetan erabilitako prozesuak, nahitaez, sarean edo komunitatean egindako lanaren bitartez antolatu behar dira. Honela ulertuta komunitatea: espazio bat, era askotako eragile autonomoak biltzen dituena; askotariko izaera juridikoak, tamainak, espezializazio eremuak, premiak edo interesak, eta gaitasunak zein esperientziak izan ditzakete eragile horiek, baina orobat elkarren mendekoak dira eta elkarri eragiten diote, eta guztion interesekoa den gai bati buruzko informazioa, baliabideak nahiz zerbitzuak partekatzen eta ezagutza, esperientziak eta baliabideak trukatzeko dituzte.

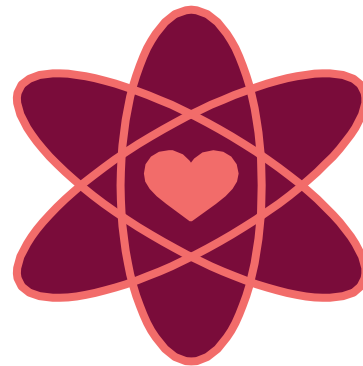
IKUSPEGI SISTEMIKOA. Proiektuaren helburuei eta baliabide esperimentalei ezin zaie modu isolatuan heldu: osotasun baten zatitzat hartu behar dira. Ez da elementuen batura soila, baizik eta modu integralean elkarrengaitan duen elementu multzo bat, ondorioz ezaugarri desberdinak dituzten tasun berriak sortzen dituena. Haien emaitza osagaiena baina hobea da eta kalitate jauzi bat dakar. Oro har, sistema orok funtsezko lau gaitasun bereizgarri ditu: osagaiak, egitura, funtzioak eta integrazioa. Ezaugarri horiek kontuan hartu behar dira ikuspegi sistemikoa proiektu esperimentalen praktikan aplikatzen denean. Hiru gaitasun agertu behar dira prozesu osoan zehar: (1) gai izan behar da sistema handienak ikusteko (ikuspegi holistikoa), (2) eragile guztiekin elkarlanean aritzeko (sarean lan egiteko) eta (3) lortu nahi diren etorkizunak irudikatzen.



INKLUSIOA ETA JUSTIZIA SOZIALA

**Esku hartu duten eragileen partaidetza orekatua eta heterogeneoa lortu da?
Partaidetza kohesionatua eta inklusiboa lortu da?**

Hau da partaidetza orekatua eta heterogeneoa izatea: esku hartzeko aukera era askotako eragileek izan dezatela (generoa, adina, arraza, funtzionaltasuna, maila sozioekonomikoa, gizarte-hezkuntza maila, jatorria, kulturak), lantaldeak eratzeko ezinbesteko elementuak diren aldetik eta, orobat, justizia sozialaren balioa eta printzipioak txerta dadila azken helburuen artean. Justizia soziala izango da azkenean gizarte kohesionatua eta inklusiboa izan nahi duen lurralde eredu bat lortzeko helburua duena, gizarteko desberdintasunak murrizteko baina diferentzia onarturik, guztiok aberasten gaituen zerbaiten erakusgarri denez.



ZEHARKAKOTASUNA

**Barnean hartu al dira ikuspegi guztiak (generoa, hizkuntza berdintasuna, ingurumena, gazteak, adinekoak, etorkinak, askotarikotasuna...) begirada horiek guztiek parte hartu dutela bermatzeko?
Ikuspegi horiek guztiak kontuan izanik hartu dira erabakiak?**

Zeharkakotasuna esanahi bikoitzarekin planteatzen da. Batetik, alderdi askoko kontzeptu sistemiko gisa; hau da, partaidetzaren ikuspegi berri bat garatu behar da, ikusmolde guztiak bilduko dituena (generoa, hizkuntza berdintasuna, ingurumena, gazteak, adinekoak, etorkinak, askotarikotasuna, eta abar). Gipuzkoako Foru Aldundiaren konpromisoa erakusten du horrek; hain zuzen, erabaki politikoak hartzeko prozesuan ikuspegi horiek guztiek parte hartzen dutela bermatzea.

Bestetik, partaidetza prozesuan kalitatea hobetzeko tresna gisa. Hartara, erakundeak efizientziaz eta legitimotasunez erantzun ahal izango die gizartearen eskariei. GFaren lehentasunezko eduki zeharkako hauek identifikatu ditu: tolerantzia, inklusioa, justizia soziala, askotarikotasuna, kulturartekotasuna, berdintasuna, hizkuntza berdintasuna, errespetua, konpromisoa, erantzunkidetasuna, integrazioa, jasangarritasuna eta elkartasuna, besteak beste.

LANKIDETZA ETA TALDE LANA

**GFaren eta herritarren artean komunikatzeko eta elkarlanean aritzeko modu berriak ezarri dira?
¿Lankidetzaren eta ikaskuntzaren bitartez, elkarrekin ezagutzarik sortu da?**

Gobernantza irekia eta lankidetzazkoa GFaren gobernuak proposatutako erantzun espezifikoa da. Funtsean, gobernuen eta gizarte zibilaren arteko komunikazio eta lankidetzaren modu berriak ezartzean oinarritzen da. Hainbat eragileri (besteak beste, gobernuak) parte hartzeko eta elkarrekin hitz egiteko modua ematen dion bitarteko egonkor batean gauzatzen da lankidetzaren hori. Hortaz, ezagutza elkarrekin sortu dadila sustatzea da kontua, lankidetzarako eta ikaskuntzarako dinamika irekiak sortuz, baldintza onenetan erabakitzeko. Laburbilduz, entzuteko, hausnartzeko eta, zenbaitetan (baina ez ezinbestean), erabakitze guneak sortzea da kontua. Eta gune horiek ez dira hierarkia baten bitartez antolatuko; aitzitik, harreman horizontalak planteatuko dituzte, eta haietan sozietate zibila osatzen duen eragile sarearekin elkarrengaitan eta elkarlanean aritzeko aukera izango dute gobernuak.

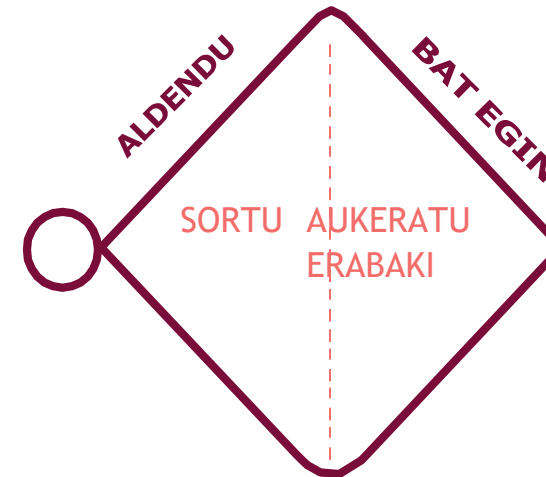
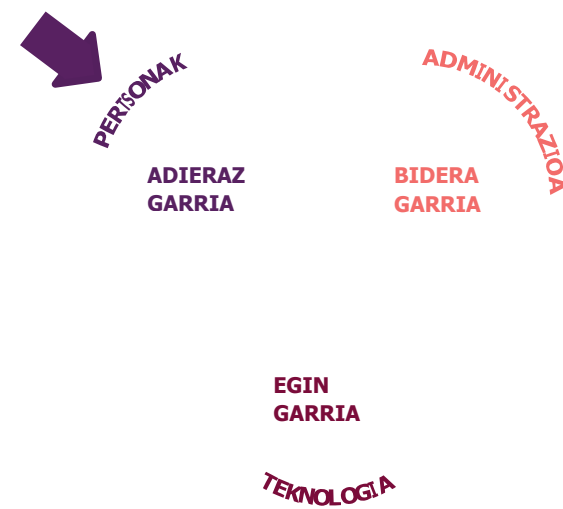
HCD PRINTZIOAK

PERTSONAK ARDATZ DITUEN DISEINUA

Printzipio orokorrekin batera, partaidetzako proiektuetan parte hartzen duten eragileek kontuan hartu behar dituzte pertsonak ardatz dituen diseinuaren (*Human Centered Design*) oinarri diren printzipioak.

PERTSONEN PARTAIDETZA

Pertsonak dira abiapuntua. Haien beharrak, itxaropenak eta gaitasunak funtsezkoak izango dira agertzen diren erronkei erantzuniko dieten konponbideak proposatzeko. Hala, ereduari esker, errazago diseinatuko dira herritarrentzat, herri-erakundeentzat (elkarteak) eta administrazioarentzat berarentzat adierazgarriak diren konponbide, espazio eta politikak eta, ondorioz, teknologikoki egingarriak eta ekonomikoki bideragarriak izango dira, gizartean eragina dutela bermatzeko.

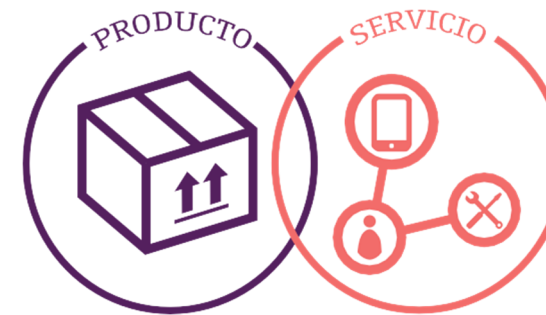
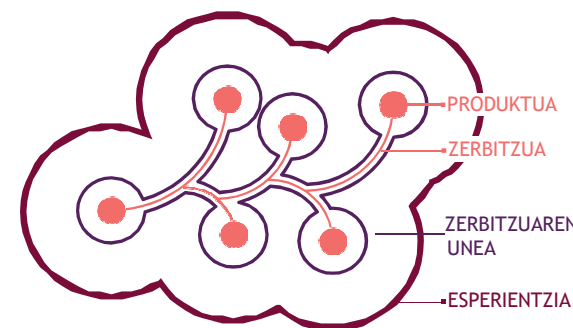


PROZESU ANALITIKOA ETA SINTETIKOA UZTARTZEN DITU

Metodologia honen fase bakoitzean, aldentzeko eta bat egiteko prozesuak tartekatzen dira. Aldentzeko prozesuan, informazioa bildu, aztertu eta konponbideak sortzen dira; bat egitekoan, aldiz, konponbide egokienak hautatzen dira, zenbait irizpidetan oinarrituta: egingarritasun teknologikoa, bideragarritasun administratiboa eta herritarrentzat eta herri-erakundeentzat daukaten esanahia.

PERTSONEN ESPERIENTZIA OSOA HARTZEN DA BARNEAN

Produktuak eta zerbitzuak elkarrekin eta helburu komun batekiko koherentziaz diseinatzeko metodologia bat da. Pertsonen esperientzia diseinatzea da kontua eta, horretarako, harmoniaz batu behar dira pertsonen eta administrazioaren arteko kontaktu puntu guztiak. Hala, konponbide koherente bat taxutuko da eta hartan elementu bakoitzak lagunduko du helburu komun hori lortzen.



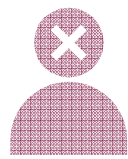
AUKERAK PRODUKTU, ZERBITZU ETA ESPAZIO BIHURTZEA

Pertsonak ardatz dituen diseinuaren metodologiaren helburua da sumatu diren aukerak gauzatzeko, horiek konponbide, produktu, zerbitzu, espazio eta politika berri bihurtuz.

PERTSONEN PARTAIDETZA

PERTSONEN / ERAGILEEN EGINKIZUNA

Proiektu batean bilerak egiten hasi aurretik, komenigarria da parte hartzaileak identifikatzea, haietako bakoitzak zer eginkizun bete behar duen zehaztea eta bakoitzari zenbait egiteko esleitzea, esperimentazio prozesua efizienteagoa izan dadin.

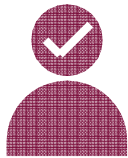
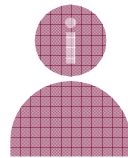


EZ DU PARTE HARTZEN

Proiektuaren garapenean kontuan hartzen diren eragileak, zuzenean parte hartu beharrik gabe.

INFORMATZEN DU

Proiektu berritzaileari buruzko interesa duten eragileak, gehienez ere proiektuko gaiaren inguruan izan duten bizipenaren berri emateko konpromisoa hartu dutenak, edo besterik gabe informatuta egon nahi dutenak.

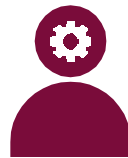
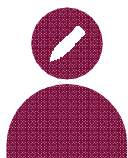


EBALUATZEN DU

Prozesuaren ebaluazio fasean esku hartzen duten eragileak, gaiari buruzko eta proiektuak gizartean izango duen eraginari buruzko jarrera kritikoa hartuz.

SORTZEN DU

Prozesuaren barruan balioa eta ezagutza sortzeko konpromisoa hartu duten eragileak, horretarako ezagutza partekatu, abaguneak identifikatu zein irtenbideak proposatuko dituztenak, esku hartzen duten gainerako eragileekin batera.



GARATZEN DU

Proiektuari bultzada ematen dioten eragileak, berrikuntzaren eremuan ezagutza egiaztatua dutenak; proiektuaren estrategiari eta ordezkariari lotutako erabakiak hartzen dituzte, eta ikuspegi estrategikoa ekartzen, ezagutza sortzen eta arduraz erantzukizunak hartzen, prozesua zuzen bete dadin.

ESKU HARTZEN DUTEN ERAGILEEN SAREA

Gure aburuz, eragile mota ugari osatutako komunitate edo sare baten inguruan garatu behar dira metodologia honi lotutako proiektuak; hau da, era askotako izaerak, tamainak, espezializaziok, beharrak eta interesak dituzten eragileak bildu behar dira. Eragile bakoitzak bere jardura eta gaitasun eremutik egingo ditu ekarpenak eta, horrenbestez, bermatu egingo da askotariko iritziak eta irizpide independenteak daudela eta adosteko eta erabaki esparruan eragileak gehitzeko mekanismoak ezartzen direla.

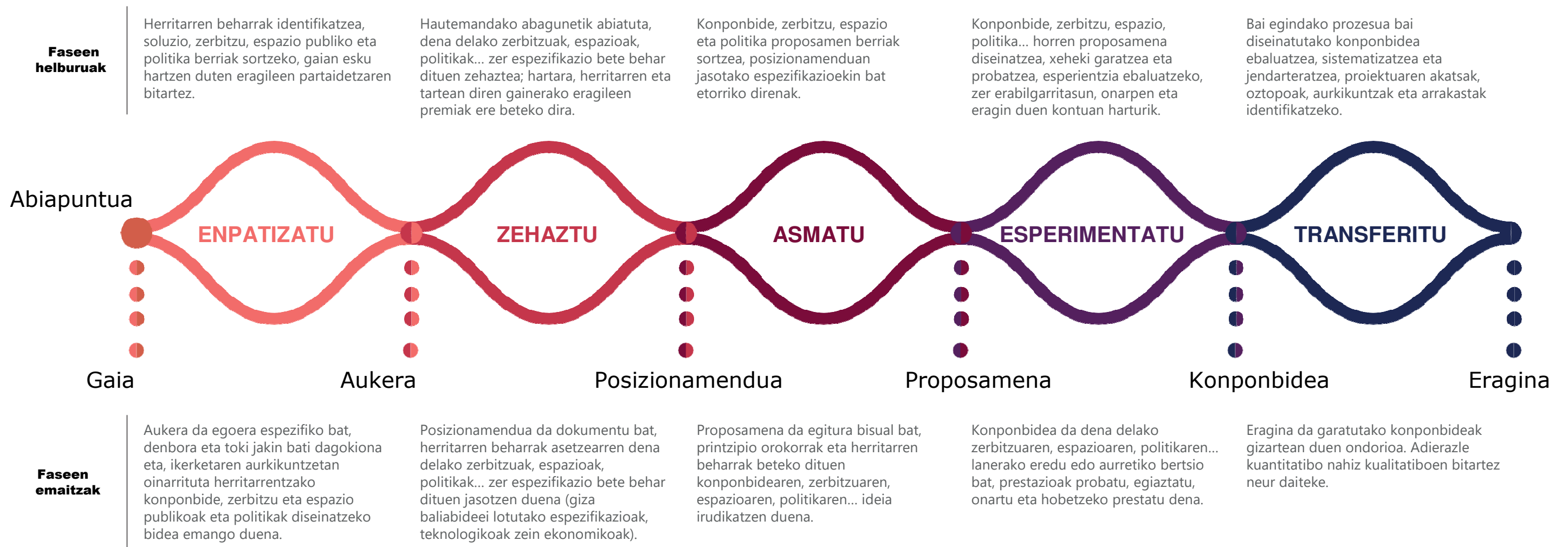
Hasteko, eta mugak jartzeko asmorik gabe, baizik eta kontrakoa, komunitatean esku har lezaketen eragile hauek identifikatu ditugu:



PROZESUA ETA FASEAK

HERRITARREN PARTAIDETZAREN EREMUKO PROIEKTUAK GARATZEKO

Gida metodologiko honetan proposatzen den prozesuak bost fase ditu, eta haietako bakoitzean errepikatu egiten dira aldentzeko eta bat egiteko prozesuak. Aldi berean, faseak elkarri gainjartzen zaizkionez eta elkar atzeraelikatzen dutenez, errepikapen etengabe bati ematen zaio bide. Prozesu osoan zehar, helburua da azken emaitza edo irtenbidea baliozkoa izatea erabiltzaile, gizarte erakunde nahiz administrazio publikoentzat, eta koherentea izatea printzipio orokorrekiko.





AURRETIAZKO PRESTAKETA

ABIAPUNTUA

XEDEA: lantalde osoak proiektuari buruzko ikuspegi bera duela ziurtatzea.

Enpatizatzeko fasearen aurretik egin beharreko prestalan honetan, garrantzitsua da proiektuaz arduratzen den lantalde osoak jakin dezala zer oinarri dituen gauzatuko den proiektuak. Guztiek ulertu behar dute identifikatu den tematika, eta argi izan behar dituzte lortu nahi diren helburuak. Horretarako, ezinbestekoa da lantaldeari jakinaraztea zein den proiektuaren irismena, zer eginkizun izango duen taldekide bakoitzak, eta erabiliko diren antolamendu metodoak adostea. Halaber, proiektua ongi kudeatzeko eta ebaluatzeko ezinbestekoa da kronograma bat sortzea, eta bertan zehaztea proiektuaren iraupena eta noiz eta nola egingo diren jarduerak eta lanak.

GAIA

Gaiak islatzen du zer arazo publiko edo sozial konpondu nahi duen proiektuaren lantalde arduradunak erantzun berritzaile baten bitartez. Lehendik zeuden prozesuak eta sistemak aldatzea zein berriak proposatzea izan daiteke bidea.

JARDUERAK	1. astea	2. astea	...
1. jarduera.	●		
1.1. lana.	●		
1.2. lana.		●	
2. jarduera.		●	
2.1. lana		●	
3. jarduera.			●
3.1. lana.			●

Kronogramaren adibidea.

01

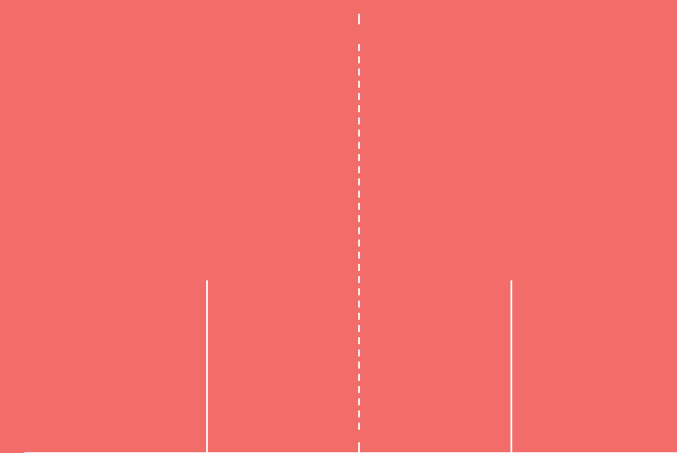


ENPATIZATU

XEDEA: herritarren beharrak identifikatzea, konponbide, zerbitzu, espazio publiko eta politika berriak sortzeko, gaian esku hartzen duten eragileen partaidetzaren bitartez.

PARTE HARTZAILEAK AUKERATZEA (ASKOTARIKOAK)

Parte hartze orekatua eta heterogeneoa lortzeko, askotariko eragileak barne hartuz (generoa, adina, arraza, funtzionaltasuna, sozioekonomikoa, gizarte-hezkuntza, jatorria, kultura) eta kontuan harturik biztanleriaren banaketa normala (Gauss-en kanpaia), hala erdian dauden parte hartzaileak nola muturretan daudenak aukeratuko dira proiektuko lantaldeak eratzeko.



AURRETIKO PLANGINTZA

Hasiera data.
Parte hartzaileak.
Iraupena.

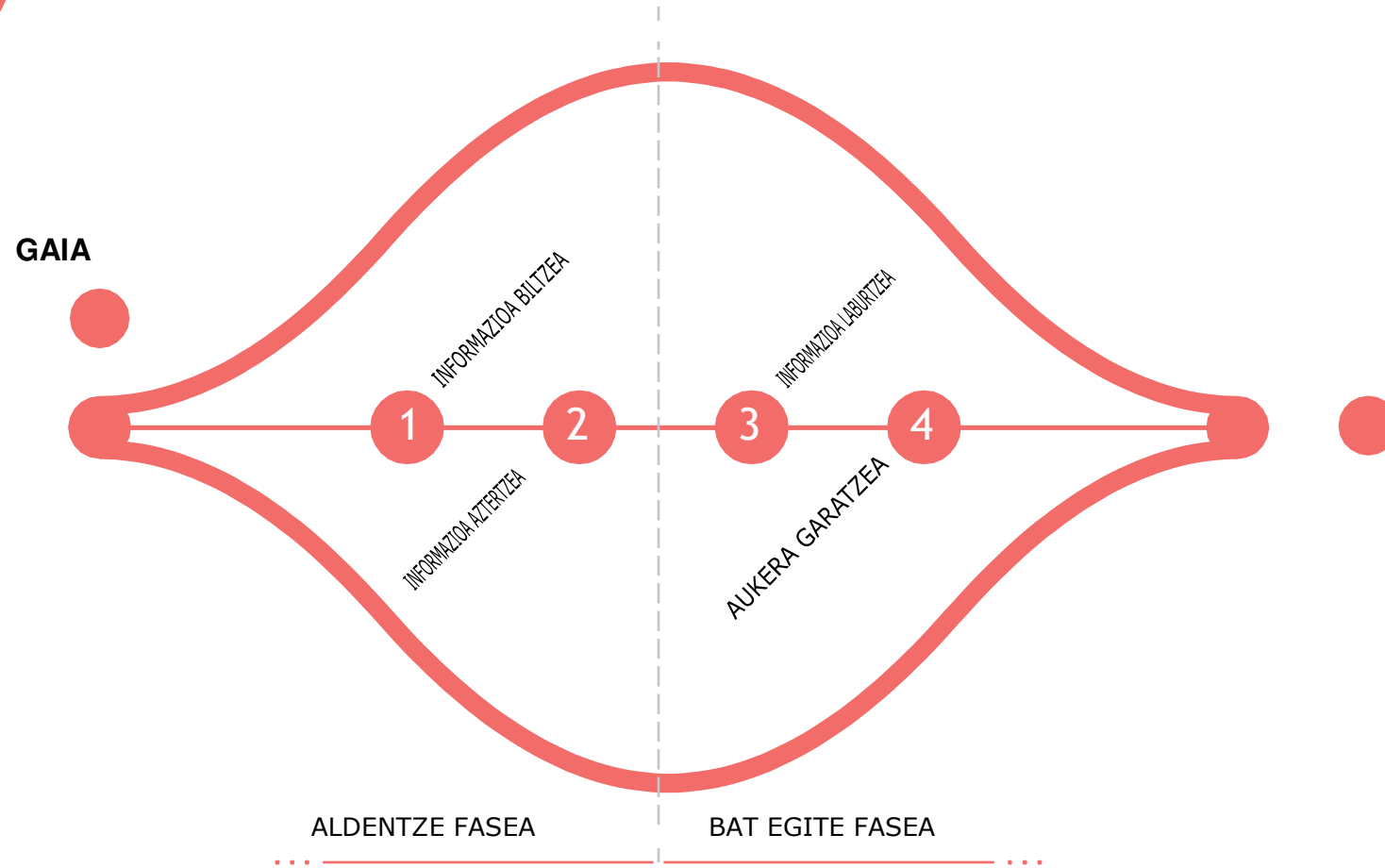
ERAGILE	Eragile publikoak	Komunitate eragileak	Eragile pribatuak	Ezagutzari lotutako eragileak	Herritarrak
PARTAIDETZA MAILA					
ERABILTZEKO TRESNAK					
JENDARTERATZEA					

01 ENPATIZATU

XEDEA: herritarren beharrak identifikatzea, konponbide, zerbitzu, espazio publiko eta politika berriak sortzeko, gaian esku hartzen duten eragileen partaidetzaren bitartez.



GAIA



AUKERA

Aukera da egoera espezifiko bat, denbora eta toki jakin bati dagokiona eta, ikerketaren aurkikuntzetan oinarrituta herritarrentzako konponbide, zerbitzu eta espazio publikoak eta politikak diseinatuzeko bidea emango duena.

1

INFORMAZIOA BILTZEA

Hauek dira informazioa biltzeko tresna gomendagarrienak:

- Elkarrizketak.
- Oharrak.
- Safari.
- Etnografia mugikorra. Toki urrun bati buruzko informazioa biltzeko ezin hobea.
- Azterketa kulturala. Zerbait denbora luzez aztertzen lagunduko dizu.
- Motibazioak.

2

INFORMAZIOA AZTERTZEA

Informazio guztia bilduta daukazunean azter ezazu xeheki, ondoren proiektua garatzeko erabilgarri iruditzen zaizuna aukeratu ahal izateko.

- Elkarrizketen transkripzioa. Ez da nahikoa elkarrizketa egitea: berrikusi elkarrizketak eta atera iezaezu mami guztia funtsezko informazioa bilatzeko!
- Txartelak sailkatzea.
- Mapa mentala. Informazioa gaika antolatzeko oso erabilgarria da tresna hori.

3

INFORMAZIOA LABURTZEA

Guztia ongi antolatuta dagoenean, aukeratu konponbide on baterantz eramango zaituen informazioa. Identifikatu zer aukera garatu litezkeen. Ez baztertu inoiz bigarren mailan utzitako informazioa. Ez dakizun noiz izan daitekeen berriz baliagarria!

- Pertsonaiak. Ezin hobea erabiltzaileen profil hipotetikoak sortzeko.
- Esperientzia mapa. Jendeak esperientzian zehar zer sentitzen duen ulertzeko.
- Identifikatutako aukerak bistaratzea. Har litezkeen bideak kontuan hartzeko balioko dizu.

4

AUKERA GARATZEA

Aukeratu diseinatuko duzun konponbidearen oinarria izango den bidea edo abagunea. Zaila izan daiteke bakarrik hautatzea; horregatik, hartu kontuan bi hautabideren edo gehiagoren alderdiak eratzeko eta uztartzeko aukera.

- Foku taldea. Etabaidatu hartuko diren erabakiak beste eragile batzuekin.
- Galdetegiak. Halaber, galdetegi masiboak erabil ditzakezu erabakiak oinarritzeko.
- Mugikorreko aplikazioa. Tresna digitalak lagungarriak izan daiteke partaidetza masiboa lortzeko.

02



ZEHAZTU

XEDEA: hautemandako abagunetik abiatuta, dena delako zerbitzuak, espazioak, politikak... zer espezifikazio bete behar dituen zehaztea; hartara, herritarren eta tartean diren gainerako eragileen premiak ere beteko dira.

AURRETIKO PLANGINTZA

Bigarren fasean ere plangintza egin behar da, eta proiektuaren garapenean zer eragilek esku hartuko duen pentsatu.

Hasiera data.
Parte hartzaileak.
Iraupena.

ERAGILEA

Eragile
publikoak

Komunitate
eragileak

Eragile
pribatuak

Ezagutzari
lotutako
eragileak

Herritarrak

PARTAIDETZA
MAILA

ERABILTZEKO
TRESNAK

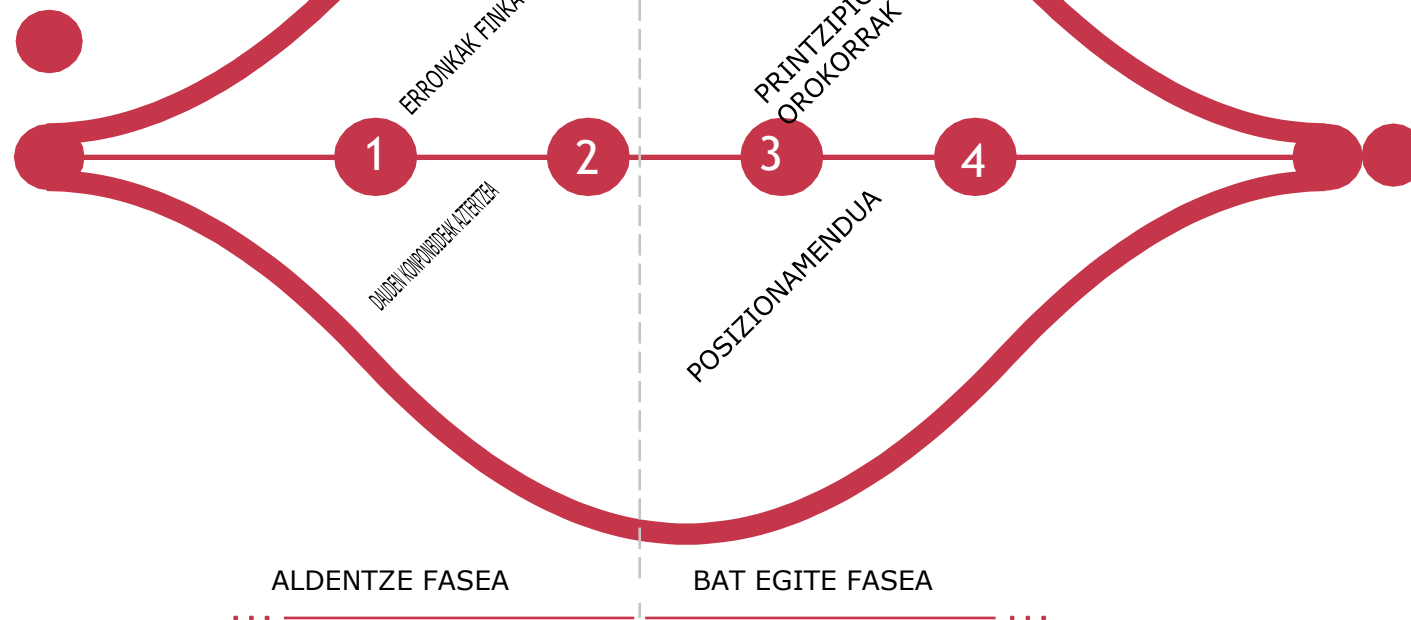
JENDARTERATZEA

02 ZEHAZTU

XEDEA: hautemandako abagunetik abiatuta, dena delako zerbitzuak, espazioak, politikak... zer espezifikazio bete behar dituen zehaztea; hartara, herritarren eta tartean diren gainerako eragileen premiak ere beteko dira.



AUKERA



POSIZIONAMENDUA

Posizionamendua da dokumentu bat, herritarren beharrak asetzearren dena delako zerbitzuak, espazioak, politikak... zer espezifikazio bete behar dituen jasotzen duena (giza baliabideei lotutako espezifikazioak, teknologikoak zein ekonomikoak).

1

ERRONKAK FINKATZEA

Planteatu identifikatutako aukera erronka gisa, eta gisa horretan komunikatu proiektuaren arduradunei.

2

DAUDEN KONPONBIDEAK AZTERTZEA

Baliteke egun jadanik konponbide batzuk egotea, identifikatu duzun abaguneari erantzuteko gai direnak. Ikertu, aztertu eta ulertu ongi konponbide horiek. Aurrerago, zenbait alderdi aurkitu beharko dituzu haietatik desberdintzeko. *Alderdi horiek zure azken konponbidearen balio erantsia osatuko dute.*

Benchmarkinga. *Antzeko helburuak izanik zenbait konponbide abiarazi dituzten erakundeak aztertzea da kontua, haiengandik ikasi ahal izateko.*

3

GiLab PRINTZIPIOAK

Ebaluatu identifikatu duzun aukera, printzipio orokorren arabera konponbide baterantz eraman zaitzan.

- Komunitatea eta ikuspegi sistemikoa.
- Lankidetzeta eta talde lana.
- Inklusioa eta justizia soziala.
- Zeharkakotasuna.

4

POSIZIONAMENDUA

Zehaztu zer ezaugarri orokor izan behar dituen azken konponbideak. Garrantzitsua da deskribatutako ezaugarriak kontuz idaztea eta neurgarriak izatea.

03



ASMATU

XEDEA: konponbide, zerbitzu, espazio eta politika proposamen berriak sortzea, posizionamenduan jasotako espezifikazioekin bat etorriz.

AURRETIKO PLANGINTZA

Hirugarren fasean ere plangintza egin behar da, eta proiektuaren garapenean zer eragilek esku hartuko duen pentsatu.

Hasiera data.
Parte hartzaileak.
Iraupena.

ERAGILEAK

Eragile
publikoak

Komunitate
eragileak

Eragile
pribatuak

Ezagutzari
lotutako
eragileak

Herritarrak

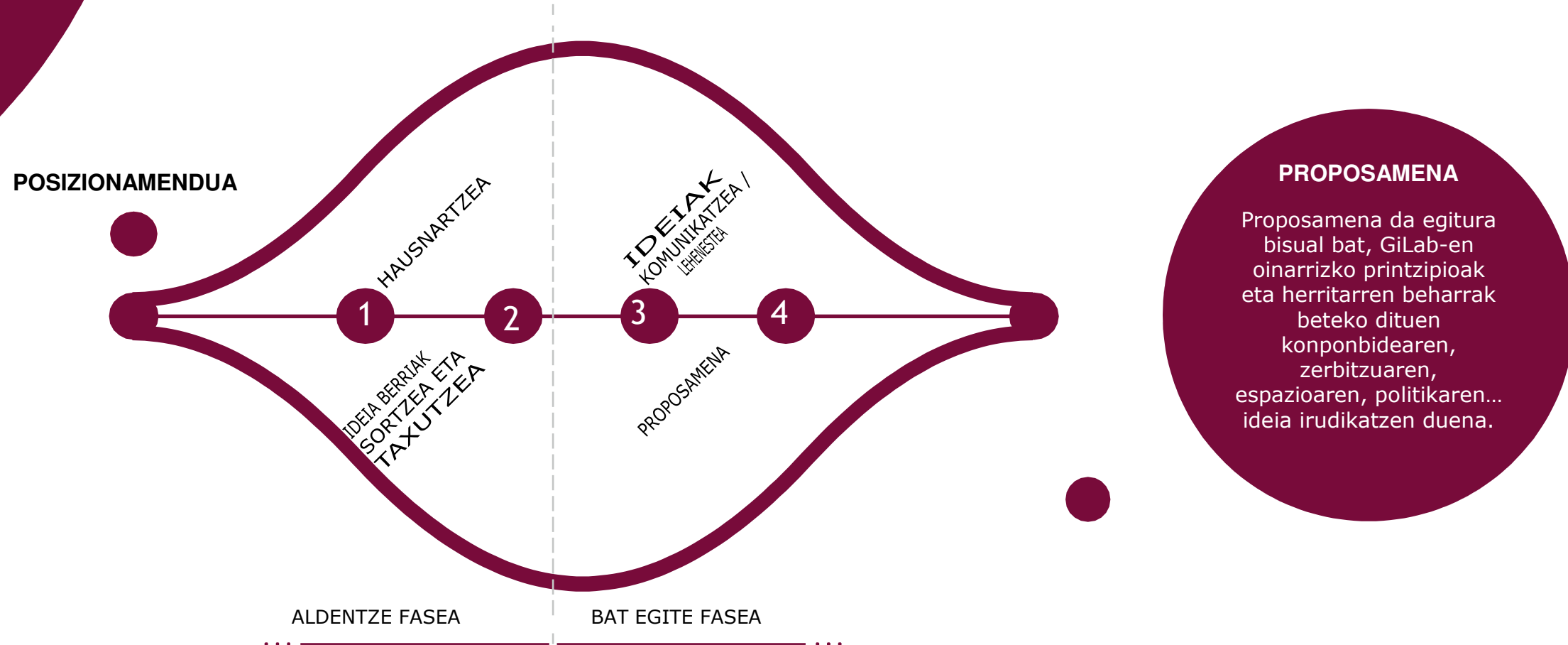
PARTAIDETZA
MAILA

ERABILTZEKO
TRESNAK

JENDARTERATZEA

03 ASMATU

XEDEA: konponbide, zerbitzu, espazio eta politika proposamen berriak sortzea, posizionamenduan jasotako espezifikazioekin bat etorriz.



Proposamena da egitura bisual bat, GiLab-en oinarritzko printzipioak eta herritarren beharrak beteko dituen konponbidearen, zerbitzuaren, espazioaren, politikaren... ideia irudikatzen duena.

1

HAUSNARTZEA

Hasteko, idatzi zuri eta beste eragileei bururatzen zaizkizuen ideia guztiak. Garrantzitsua da lehen urrats honetan mugarik eta iragazkirik ez egotea. *Idea zoroak oso baliagarriak izan daitezke!*

- Sorkidetzako tailerra. *Zenbat eta jende gehiago, orduan eta ideia gehiago!*
- Ideia jasa. *Ezin hobea edozein ideiak balio duela ulertarazteko.*
- Lego. *Idea iturri handia izan daiteke!*
- Collagea.
- Mapa mentala.

2

IDEIA BERRIAK SORTZEA ETA TAXUTZEA

Idea zerrenda luzea duzunean, baztertu argi eta garbi balio ez dutenak eta aukeratu egokiak direnak, apur bat gehiago garatzeko. *Ez sartu xehetasun handitan, molda itzazu pixka bat zer aukera eskaintzen dituzten ikusteko.*

- Sketchinga. *Kontzeptuak arin irudikatzen egokia.*
- Bineta sekuentzia. *Egoera adierazgarriak irudikatzen ezin hobea.*
- Ipuin kontalaria. *Esperientzia ulertzeko, ez dago istorio bat baino hoberik.*

3

IDEIAK KOMUNIKATZEA / LEHENESTEA

Puntu honetan argiago izango dituzu ideiak. Bahe itzazu, hasiera batean azken konponbide egingarri eta arrakastatsu bat eman dezakeen ideia (multzoa) hautatu ahal izateko.

- Infografia. *Komunikatzeko egokia.*
- Printzipio orokorren eta posizionamenduaren ebaluazioa.
- Galdetegia. *Bilatu iritzi masiboa beste ikuspuntu batzuk kontuan hartzeko.*

4

PROPOSAMENA

Idea multzo horretatik, baliteke proposamen bat baino gehiago ateratzea. Hautatu egokiena. *Ez ahaztu helburuak bete behar dituela, baita arazoei erantzun ere, eta hautatutako abagunean oinarrituta egon behar duela.* Aurrerantzean, ahalik eta gehien zehaztu behar dituzu zure proposamena osatzen duten alderdi guztiak.

- Bineta sekuentzia. *Irudikatu proposamena eta emango zaien erabilera bineta sekuentzia gisa.*
- Infografia.
- Bideoa.

04



ESPERIMENTATU

XEDEA: konponbide, zerbitzu, espazio, politika... horren proposamena diseinatzea, xeheki garatzea eta probatzea, esperientzia ebaluatzeko, zer erabilgarritasun, onarpen eta eragin duen kontuan harturik.

AURRETIKO PLANGINTZA

Esperimentatzeko fasean ere plangintza egin behar da, eta proiektuaren garapenean zer eragilek esku hartuko duen pentsatu.

Hasiera data.
Parte hartzaileak.
Iraupena.

ERAGILEAK

Eragile
publikoak

Komunitate
eragileak

Eragile
pribatuak

Ezagutzari
lotutako
eragileak

Herritarrak

PARTAIDETZA
MAILA

ERABILTZEKO
TRESNAK

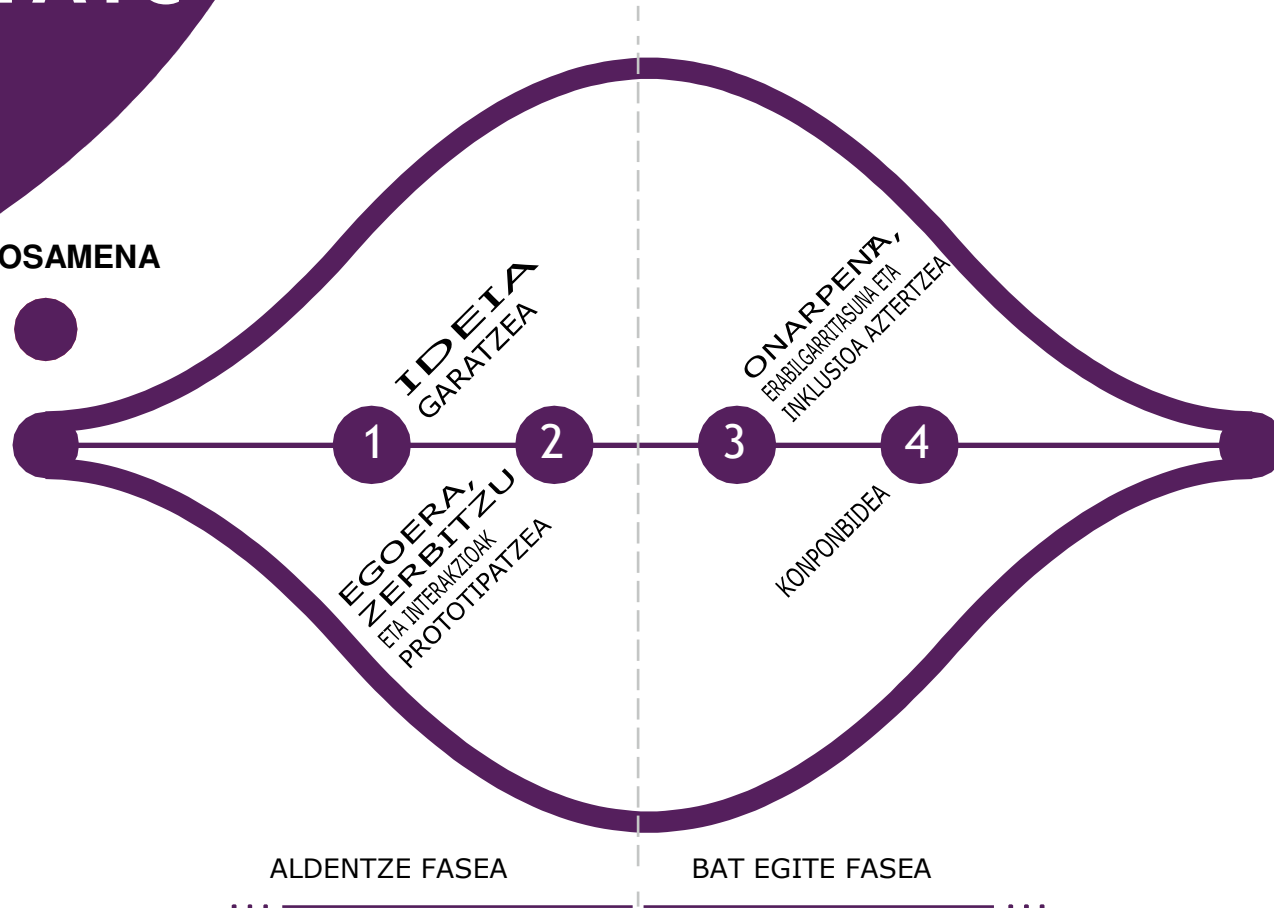
JENDARTERATZEA

04 ESPERIMENTATU

XEDEA: konponbide, zerbitzu, espazio, politika... horren proposamena diseinatzea, xeheki garatzea eta probatzea, esperientzia ebaluatzeko, zer erabilgarritasun, onarpen eta eragin duen kontuan harturik.



PROPOSAMENA



KONPONBIDEA

Konponbidea da dena delako zerbitzuaren, espazioaren, politikaren... lanerako eredu edo aurretiko bertsio bat, prestazioak probatu, egiaztatu, onartu eta hobetzeko prestatu dena.

1

IDEA GARATZEA

Proposamen egokiena aukeratutakoan, diseinatu eta garatu ezazu xeheki, xehetasun teknikoak, komunikaziokoak, erabilerakoak... zehatzuz. *Zenbat eta gehiago zehaztu proposamena puntu honetan, orduan eta txikiagoak izango dira ondoren identifikatutako akatsak eta errazagoa izango da konponbide on bat diseinatzea!*

2

EGOERAK, ZERBITZUAK ETA INTERAKZIOAK PROTOTIPATZEA

Proposamena baliozkoa den egiaztatzeko, proposamen eredu batzuen prototipoak egin ditzakezu, adierazi nahi duzunaren arabera.

- Rolen antzezpena. *Primerakoa da zerbitzu bat prototipatzeko!*
 - Paperez nahiz kartoiz egindako prototipo fisikoak. *Produktuak eta are espazioak ere prototipatu ahal izango dituzu.*
 - Prototipazio digitala (Adobe XD, Pop...).
- Ezin hobea produktu digitaletarako; besteak beste, web orriak edo aplikazio mugikorak.*

3

ONARPENA, ERABILGARRITASUNA ETA INKLUSIOA AZTERTZEA

Prototipoa prest duzunean, probak egin behar dituzu egon litezkeen akatsak identifikatu eta konpontzeko, berdin dio funtzionalak, estetikoak... diren. *Saiatu egon litezkeen akats guztiak puntu honetan identifikatzen. Horrela, errazagoa izango da azken konponbideak hobekuntzak egitea.*

- Elkarreragiteko hiztegia. *Garrantzitsua konponbidearen eta erabiltzailearen arteko komunikazioa ona izateko.*
- Foku taldea.
- Online/offline galdetegiak.
- INKLUGI. *Kalkulatu bazterketa maila eta saiatu azken konponbidea ahalik eta inklusiboena izan dadila.*

4

KONPONBIDEA

Azkenik, zehaztu eta adierazi azken konponbidea. *Tresna hauek primerakoak dira garatutako konponbidea esku hartzen duten eragileei azaldu eta komunikatzeko:*

Orokorra:

- Zerbitzu mapa
- Infografia
- Bideoa

Kontaktu puntuak:

- Prototipo fisikoa
- Prototipo digitala

05



TRANSFERITU

XEDEA: bai egindako prozesua bai diseinatutako konponbidea ebaluatzea, sistematizatzea eta jendarteratzea, proiektuaren akatsak, oztopoak, aurkikuntzak eta arrakastak identifikatzeko.

AURRETIKO PLANGINTZA

Jendarteratzeko fasean ere plangintza egin behar da, eta proiektuaren garapenean zer eragilek esku hartuko duen pentsatu.

Hasiera data.
Parte hartzaileak.
Iraupena.

ERAGILEA

Eragile
publikoak

Komunitate
eragileak

Eragile
pribatuak

Ezagutzari
lotutako
eragileak

Herritarrak

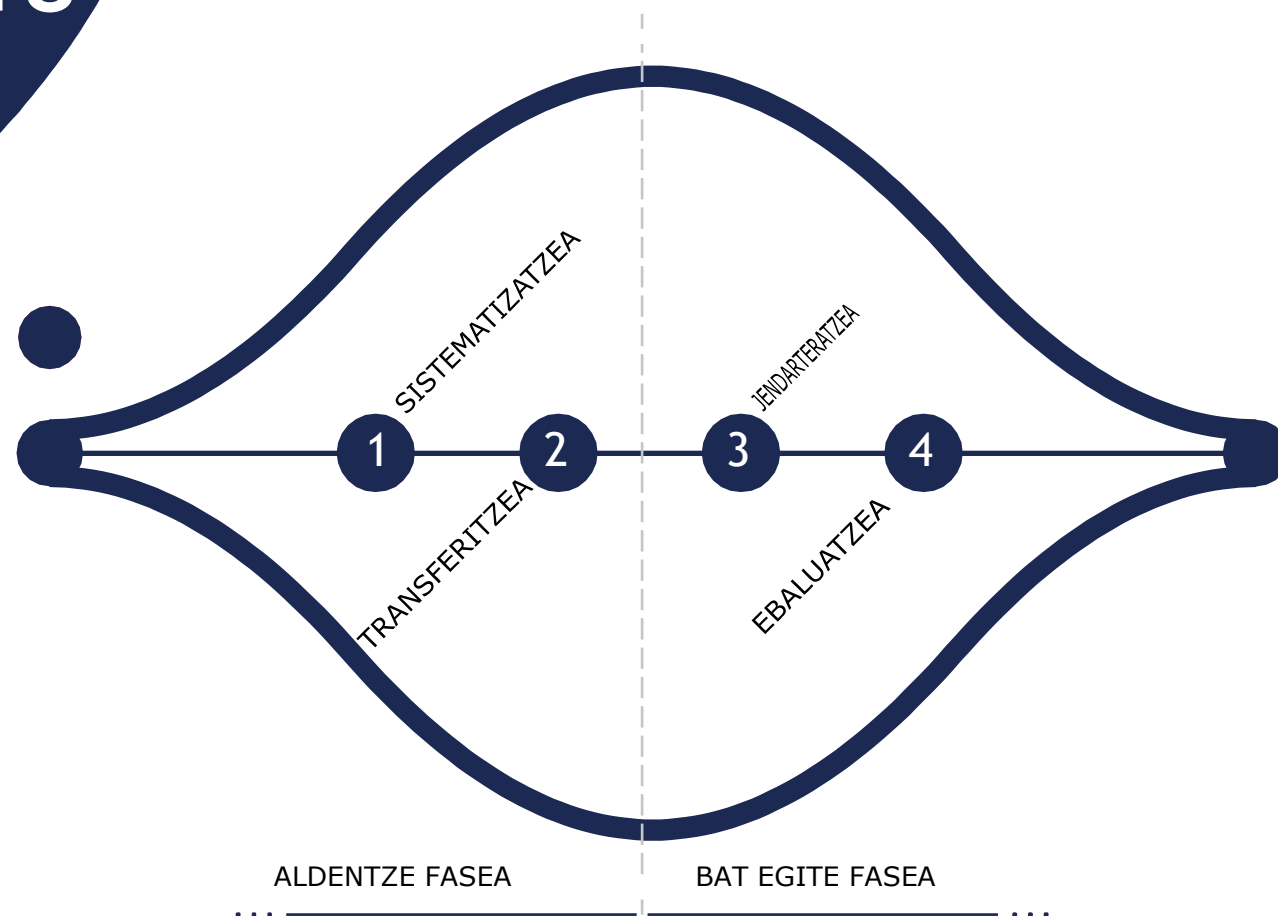
PARTAIDETZA
MAILA

ERABILTZEKO
TRESNAK

JENDARTERATZEA

05 TRANSFERITU

XEDEA: bai egindako prozesua bai diseinatutako konponbidea ebaluatzea, sistematizatzea eta jendarteratzea, proiektuaren akatsak, oztopoak, aurkikuntzak eta arrakastak identifikatzeko.



ERAGINA

Eragina da garatutako konponbideak gizartean duen ondorioa. Adierazle kuantitatibo nahiz kualitatiboen bitartez neur daiteke.

1

SISTEMATIZATZEA

Bildu proiektuan egin duzun guztia, eman dituzun pausoak eta nola garatu duzun; hartara, eskarmentuan oinarrituta, hobetu beharrekoak eta indarguneak ondorioztatu ahal izango dituzu etorkizuneko proiektuetarako.

Litekeena da proiektu bakoitza aurretik desberdina izatea, baina guztietan ikasiko duzu hurrengoan erabili ahal izango duzun zerbait.

2

TRANSFERITZEA

Planifikatu zer informazio emango diozun eragile talde bakoitzari eta zer kanal erabiliko dituzun horretarako. Eragile taldearen arabera, prozesuari lotutako kontuak edo emaitzei lotutako alderdiak izango dira interesgarriagoak. Horregatik, hartzaileen araberrako transferentzia prozesu bat diseinatu behar da.

3

JENDARTERATZEA

Partekatu eta jendarteratu orain arte landutako guztia. Erabilgarria izango zaizu zabalkunde ekintzak kronograma batean finkatzeko eta horiez zein arduratuko den izendatzeko.

Zabalkundeak zer emaitza izango dituen egiaztatzeko, zehaztu eragina ebaluatzen lagunduko dizuten adierazle batzuk.

4

EBALUATZEA

Begiratu zer emaitza izan dituen egindako lan guztiak.

Aurreko urratseko adierazleek zure lanaren eragina aztertzen lagunduko dizute. Horretarako, ezinbestekoa da zabalkunde prozesu osoan ebaluazio jarraitua egitea.

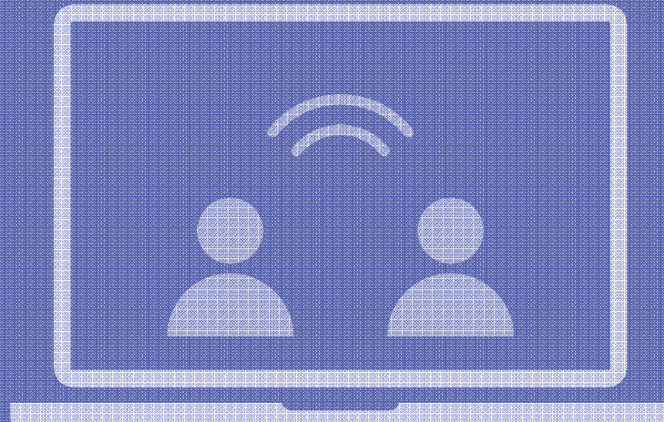
Eraginaren ebaluazioa. *Partaidetza prozesuak alderdi bakoitzean zer eragin duen ebaluatzen tresna.*

URRUNETIK LAN EGITEKO AHOLKUAK

Urruneko lanari esker, telematikoki garatu ditzakegu produktuak eragile guztiak bertaratu ezin direnean.

Orri honetan planteatutako aholkuek proiektu telematiko batean trazabilitatea egokia izaten lagunduko dizute.

Jakina, alde nabariak daude urrunetik eta bertatik bertara egindako lanaren artean, baina badira hainbat tresna eta plataforma, urrunetik ere proiektu arrakastatsua izaten laguntzen dutenak. Hona hemen urruneko lana dinamikoagoa eta efizienteagoa bihurtuko duten plataformetako batzuk:



TRESNA DIGITALAK

• **Miró.** Urrunetik eta sakabanatuta lan egiten duten taldeentzat diseinatutako lankidetzako plataforma. (<https://miro.com/>)

• **Trello.** Zereginak elkarlanean antolatu, egutegiratu eta zerrendatzeko. (<https://trello.com/>)

• **Google Workspace.** Lana kudeatzeko eremu integratua. Besteak beste, plataforma hauek biltzen ditu: Drive, Meet, Calendar, Hangouts, Classroom... (<https://workspace.google.es/intl/es/>)

• **Calendly.** Bilera eta lanak automatikoki programatu eta egutegiratzeko. (<https://calendly.com/>)

• **Slack.** Elkarrizketen jarraipena, deiak egitea, elkarlana, antolamendua, fitxategiak trukatu eta bistaratzeko... (<https://slack.com/intl/es-es/>)

• **Zapier.** Informazioa hainbat aplikaziotan integratu eta automatizatzeko. (<https://zapier.com/>)

1

Sortu ongietorriko protokolo bat, bildutakoek argi izan dezaten zer espero den haiengandik, zer tresna dituzten lanerako eta nola erabili behar dituzten.

2

Parte hartzailea eroso sentitzen denean, eska iezaiozu lasai hausnar dezala planteatu diren gaiei buruz eta ideiak eta iritziak bere hitzekin adieraz ditzala.

3

Etengabeko komunikazioa garrantzitsua da jendeak esku hartzeko. Hitz egin eta bildu zaitez haiekin maiz. Planifikatu zenbait bilera eta dinamika eta saiatu eroso egoteko konfiantza ematen.

4

Ziurrenik, parte hartzaile bakoitza toki desberdin batean egongo da, eta hori lagungarria izan daiteke askotariko ingurune, esperientzia eta ikuspuntuak ezagutzeko. Aprobetxatu ikerketa eremua zabaltzeko.

5

Sortu taldean lan egiteko bilera telematiko paraleloak. Eskatu saioak graba ditzatela, haien elkarrizketetan aurkitutakoak bildu eta gorde ahal izateko. Sortu beste bilera bat konponbideak eta ondorioak partekatzeko.

6

Bildu aurkikuntza guztiak lanerako eremu partekatu batean; proiektuko lantaldeko kide guztiak izan behar dute horiek ikusteko aukera. Eta, beharrezkoa bada, baita parte hartzen duten eragile guztiak ere.

TRESNA KITA

HERRITARREN PARTAIDETZAREN EREMUKO PROIEKTUAK GARATZEKO



EDUKIA

TRESNA KITARI BURUZKO SARRERA	19
ENPATIZATZEKO TRESNAK	20
Eragileen mapa	21
Etnografia mugikorra	22
Elkarrizketak.....	23
Azterketa kulturala	24
Pertsonaiak.....	25
Txartelak sailkatzea	26
Esperientzia mapa	27
Behaketa	28
Galdetegia	29
Foku taldea.....	30
Mapa mentala	31
ASMATZEKO TRESNAK	32
Now How Wow matrizea	33
Sorkidetzako tailerra.....	34
Bineta sekuentzia	35
Printzipioen ebaluazioa.....	36
ESPERIMENTATZEKO TRESNAK.....	37
Rolen antzezpena	38
Prototipo fisikoa	39
Zerbitzu mapa	40
Inklugi	41
TRANSFERENTZIA EGITEKO TRESNAK	42
Prozesuaren eraginaren ebaluazioa.....	43

ENPATIZATZEKO TRESNAK

01



ERAGILEEN MAPA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Eragileen mapa batek (*stakeholders map*) eragileak, pertsonak, interes taldeak nahiz entitateak sailkatzeko aukera ematen digu, aztertuko den elementuari dagokionez daukaten interes mailaren edo garrantziaren arabera.

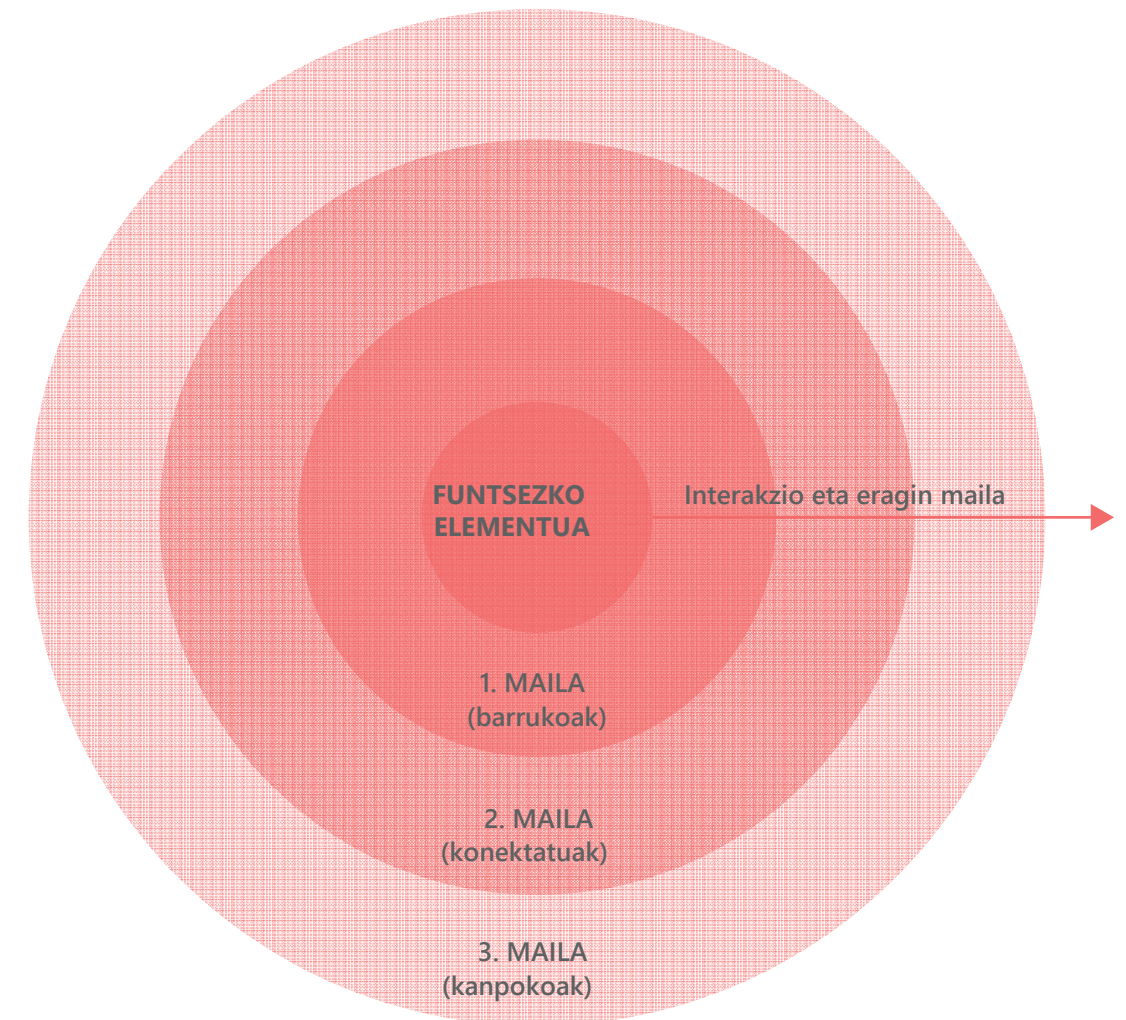
Eragileen mapa. Sustainable Product-Service-Systems. "Practical Value", June 3-4, 2004, Brussels, Belgium

HELBURUA

Eragileen maparen helburua da aztertuko den elementuari dagokionez funtsezkoak diren eragileak identifikatzea eta hautatzea.

PARTE HARTZAILEAK

Ez da beharrezkoa eragileen mapa osatzeko pertsona jakin batzuk biltzea: proiektuaz arduratzen den taldeak osa dezake.



PRESTATZEA

1 PLANIFIKATU.

Marratzu zirkulu zentrokideak orri batean edo, nahiago baduzu, erabili erantsitako txantiloia. Erdiko zirkuluan, txikienean, aztertuko duzun elementua jarriko duzu.

2 ERAGILEAK IDENTIFIKATU.

Identifikatu aztertuko duzun elementuan esku hartzen duten eragileak eta idatzi haien izena *post-it* batean.

Adibidez: "erabiltzaileak, enplegatuek, bezeroak, hornitzaileak, bazkideak, zerbitzuaren kudeatzaileak, administrazio publikoko eragileak."

GAUZATZEA

3 ERAGILEAK HIERARKIA BATEAN EZARRI, AZTERTUKO DUZUN ELEMENTUAREKIN DUTEN HARREMANAREN ARABERA.

Kokatu aurreko urratseko *post-it*ak marraztutako lau zirkuluetan. Horiek kokatzeko, kontuan hartu behar duzu zein den eragile bakoitzaren interakzio edo eragin maila aztertuko duzun elementuari dagokionez.

* Lehen mailako eragileak (barrukoak)

* Bigarren mailako eragileak (konektatuak)

* Hirugarren mailako eragileak (kanpokoak)

IXTEA

4 ERAGILEAK HAUTATU.

Hautatu aztertuko duzun elementuari dagokionez interakzio edo eragin maila handiena duten eragileak, arazoa zein den jakin eta konpontzeko.

* AHOLKUA.

Esku hartzen duten eragileak zein diren ez badakigu, beste tresna bat ere erabili beharko dugu horiek identifikatzeko: esperientzia mapa, elkarrizketak.

Eragileak hierarkia batean ezartzeko garaian, 1. mailakoetatik hasita, ondoren 3. mailakoekin jarraitzea eta 2. mailakoak amaierarako uztea gomendatzen da.

Prozesu horretan, sartu aztertuko den elementua zuzenean ezagutzen duten pertsonak.

ETNOGRAFIA MUGIKORRA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Ikerketa etnografikorako tresna bat da. Behaketa zenbait gune geografikotan banatutako jendeak egiten du, ikertzailea toki horietan egon gabe. Ikerketan parte hartzeko, argazkiak ateratzen dituzte zerbitzu edo produktu bat erabiltzean edo gai zabalago bati buruz.

Mobile ethnography. (n.d.). Retrieved from <https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/mobile-ethnography>

HELBURUA

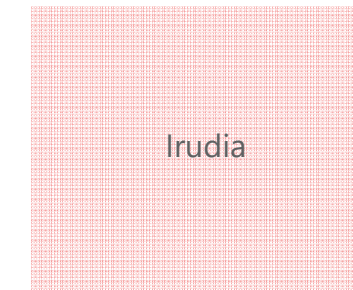
Etnografia mugikorraren helburua da beste puntu geografiko batzuei buruzko informazio baliotsua lortzea, joan-etorriak egin beharrik gabe (edo eragile askoren informazioa lortzea denbora laburrean). Informazio hori argazki zein bideo formatuan bildu ohi da.

PARTE HARTZAILEAK

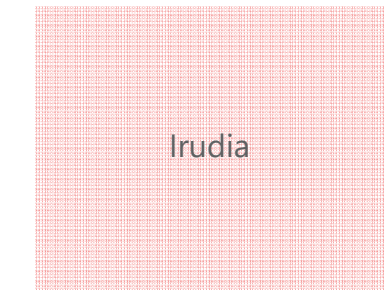
Parte hartzaileek gai izan behar dute gai bat aztertzeke eta hari buruzko irudi adierazgarriak bildu eta partekatzeke.



- Tokia
- Data
- Deskribapena
-
- Aurkikuntzak
- .
- .
- .



- Tokia
- Data
- Deskribapena
-
- Aurkikuntzak
- .
- .
- .



- Tokia
- Data
- Deskribapena
-
- Aurkikuntzak
- .
- .
- .

PRESTATZEA

1 IKERKETAREN IKUSPEGIA ZEHAZTU.

Zehaztu zer ikuspegi izango duen ikerketak. Pentsatu zergatik ari zaren ikertzen, zer egin nahi duzun aurkikuntzekin eta zenbateko lagina behar duzun.

2 PLANIFIKATU ETA PRESTATU.

Erabili laginketa teknikak parte hartzaileak hautatzeko eta aztertu parte hartzaileak biltzeko barne adituak edo kanpo agentziak erabiltzeko aukera.

Aurreikusi parte hartzaileei pizgarriak eskaintzea eta pentsatu nola komunikatuko duzun proiektua: zure itxaropenak zein diren eta zer eginkizun nagusi esleituko diezun. Begiratu argazkiak atera edo bideoak grabatzeko lege mugarik dagoen eta parte hartzaileekin baimen zein konfidentzialtasun akordioak egin behar duzun.

3 PROIEKTUA ANTOLATU ETA PARTE HARTZAILEAK GONBIDATU.

Sortu gonbidapen bat proiektuaren eta zeregin zehatz horren helburuak azaltzeko. Azaldu argi zer urrats egin behar dituzten proiektura batzeko, nola dokumentatu behar dituzten beren bizipenak eta zer pizgarri lortuko duten.

GAUZATZEA

Parte hartzaileekin elkarrizketak antola ditzakezu prozesua argitzeko, eta ikerketaren inguruan zer aurrekari eta itxaropen dituzten jakiteko. Hasi proiektu pilotu txiki batekin, jarraibideak argiak diren eta bildutako datuak egiaz ikerketa helburua lortzeko baliagarriak diren egiaztatzeke.

DATUAK BILDU.

Helburuaren arabera, baliteke egoera/produktu jakin batzuei buruzko irudiak nahiz esperientzia mapa konplexuagoak izatea bilduko diren datuak. Berehala has zaitzake datuak laburbiltzen eta aztertzen, kodifikatzen eta patrioiak identifikatzen.

IXTEA

5 JARRAIPENA EGIN.

Aztertu berriz bildutako irudiak eta saiatu aurkikuntzak ondorioztatzen. Azterketa amaitu duzunean, idatzi funtsezko ikaskuntzak eta erkatu lantaldearekin. Idatzi laburpen bat, eta jaso bertan funtsezko aurkikuntzak eta horiek adibide gisa azaltzeko irudi esanguratsuak. Argazki edo bideoetan aipua gehi ditzakezu.

ELKARRIZKETAK

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Elkarrizketari esker, pertsona profil jakin baten arazoak, beharrak, motibazioak zein nahiak ezagutu eta uler ditzakegu (erabiltzaileak, profesionalak, eta abar).

Elkarrizketak. Hanington, B. M., & Martin, B. (2012). Universal methods of design. Rockport Publishers.

HELBURUA

Elkarrizketa baten helburua da lehen eskuko informazioa biltzea sakonago aztertu nahi den gaiari buruz.

PARTE HARTZAILEAK

Elkarrizketatuko pertsonak izango dira parte hartzaileak.

ELKARRIZKETAK

Sarrera (10')

Elkarrizketatzailea aurkeztea
Elkarrizketaren zergatia eta helbruuak azaltzea
Arriskuak eta onurak
Iraupena zehaztea
Datuen tratamendua
Baimena sinatzea (irudia, soinua, etab.)
Bideoa/grabagailua piztea

Gorputz nagusia (20')

Galdera demografiko edo biografikoak. Historiari buruzko galderak.
Ezagutzari buruzko galderak. Gertaerei buruzko galderak.
Ekintzei buruzko galderak.
Analisirako galderak.

Bizipenak edo pentsamenduak (15')

Iritziei buruzko galderak.
Iritziari edo ikuspuntuari buruzko galderak. Galdera sentesorialak.
Bizipen edo jarrerari buruzko galderak.
Sentimenduei buruzko galderak.

Amaiera (5')

Azaldu gabeko ezer gaineratu nahi duzu? Eskerrik asko! Pizgarria: oparia edo ordainketa (batzuetan Egin duten ekarpena balioesten dela sentiaraztea

PRESTATZEA

1 HELBURUA ZEHAZTU.

Zehaztu helburua eta egingo duzun elkarrizketa mota:

- Elkarrizketa sakonak (lagunarteko hizketaldia, mugarik gabeko komunikazioa)
- Ahozko historia biltzeko elkarrizketak (iraganeko oroitzapenak edo aurrez izandako bizipenak aztertzea)
- Elkarrizketa egituratuak (galderari buruzko erantzun espezifiko eta zehatzak)
- Elkarrizketa erdi-egituratuak (erantzun itxi nahiz irekiak, elkarrizketatuak gai berriak sar ditzake eta elkarrizketa bideratu daiteke)
- Talde-elkarrizketak (gidatutako hizketaldia taldean)

- Gerrilla motako elkarrizketak (galdera bizkorak kaletik igarotzen den jendeari)

2 ELKARRIZKETA PRESTATU.

Pentsatu zer galdetuko diozun elkarrizketatuari eta zer ordenatan. Garrantzitsua da zer-nolako erantzuna lortu nahi duzun pentsatzea, eta hari gidari koherente bat ere mantentzea. Galderak hiru motakoak izan daitezke: irekiak (aztertzeko zailagoak, baina aberasgarriagoak), itxiak (aukera bakarra, askotarikoa, rankinga, eskala) edo mistoak.

GAUZATZEA

3 JARRI HARREMANETAN ETA ESKATU BAIMENA.

Deitu telefonoz eta idatzi mezu bat elkarrizketatu nahi duzun pertsonari, azaldu elkarrizketaren zergatia eta eskaini ordaina halakorik aurreikusita badago. Adostu elkarrizketatuarentzat eroso izango den toki bat (ahal dela, haren gertuko testuinguru batean, hala haren bizimodua ere ulertu ahal izango duzu). Adostu elkarrizketarako hitzordua.

4 ELKARRIZKETAN ZE HAR.

Bete elkarrizketatzailearen jarrera onari buruzko gomendioak. Izan objektiboa oharrak idaztean

eta erreparatu xehetasunei, grabagailu bat erabil dezakezu informaziorik ez galtzeko. Elkarrizketa garatu ahala, informazio trukea sustatzeko beste jarduera batzuk sar ditzakezu (marrazketa, antzerkia, behaketa, eta abar).

5 ELKARRIZKETAREN ONDOREN.

Bildu eta babestu prozesatu gabeko datuak. Aztertu eta laburtu bildutako informazioa. Proiektuaren garapenaren berri eman elkarrizketatuari, haren ekarpenari eta denborari balioa emateko. Eskertu berriz haren laguntza.

AZTERKETA KULTURALA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Azterketa kulturala partaidetza bidezko diseinurako tresna bat da. Hari esker, aztertuko den pertsonak bere kabuz bil dezake bere eguneroko bizitzari buruzko informazioa, ikertzaileak zuzenean parte hartu beharrik gabe.

Azterketa kulturala. Hanington, B. M., & Martin, B. (2012). Universal methods of design. Rockport Publishers.

HELBURUA

Tresnaren helburua da informazio xehea biltzea denbora tarte luze samarretan gertatzen den eta behaketa bakar batean hauteman ezin den zerbaiti buruz. Adibidez, aste batean zehar egindako dieta.

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileek prest egon behar dute zehaztutako denbora tartean informazioa bildu eta eman zaien egunkarian jasotzeko.

ASTEKO EGUNKARIA

Izena:

Adina:

Asteko eguna:

Gaur, arazo hau azertu behar dut:

Asterokoa egun honetan entregatu behar

Gaur, jaiki eta

Honi buruz hausnartu dut:

Sentimendu hauek izan ditut:

T MATERIAL GEHIGARRI/

PRESTATZEA

1 IKERKETAREN HELBURUA ZEHAZTU.
Zehaztu zer-nolako informazioa jakin nahi duzun parte hartzaileen eguneroko bizitzari buruz.

2 EGUNKARIA PRESTATU.
Bildu datu pertsonalak, aztertuko dituzun pertsonak kategoriatan sailkatzeko. Zehaztu lortu nahi duzun informazioa. Zehaztu asteroko egunkaria. Prestatu orri bat parte hartzaileak aztertu nahi den arazoari buruzko informazioa/pertzepzioa jaso dezan asteko egun bakoitzerako.
Eman adibide bat, eta azaldu nola bete behar den asteko egunkaria.

Gehitu gogoetarako atal bat, parte hartzaileak egiten ari den azterketari buruz zer pertzepzio duen jakitearren. Aztertu atal gehigarri bat txertatzeko aukera, parte hartzaileak balorazio gehigarriak egiteko, hobetzeko ideiak proposatzeko, eta beste. Osatu egunkaria informazioa biltzeko sortutako material guztiarekin. Hartu kontuan jendearen askotariko ezaugarriak laneko materiala prestatzeko garaian.

GAUZATZEA

3 PARTE HARTZAILEAK HAUTATU.
Hautatu egunkaria osatuko duten parte hartzaileak. Aztertu nahi dituzun profil ereduen arabekoak izan beharko dute. Adostu egunkariak emateko hitzordu bat parte hartzaileekin.

4 EGUNKARIAK EMAN.
Azaldu jardueraren funtzionamendua parte hartzaileek argi izan dezaten egunkaria nola osatu behar duten. Eman erabili beharko duten material guztia (bolalimak, eranskailuak...). Finkatu osatutako egunkariak biltzeko egun bat.

IXTEA

5 EGUNKARIAK BILDU.
Egin bilketa ebaluatzeko elkarrizketa bat parte hartzaileari.

PERTSONAIAK

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Pertsonaiak sortzeko tresnari esker, eragile mota guztiak ezagutu (erabiltzaileak, bezeroak, langileak, eral gisakoen bitartez lortutako informazioan oinarrituta).

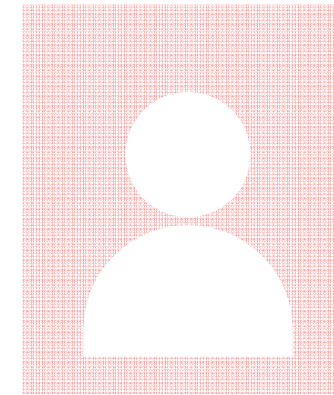
Pertsonaiak. Cooper, A. (1999), The Inmates Are Running the Asylum, The Inmates Are Running the Asylum, Sams. Helburua: https://doi.org/10.1007/978-3-322-99786-9_1

HELBURUA

Helburua da esku hartzen duten eragileen ezaugarriak identifikatzea, zer behar, itxaropen eta motibazio dituzten eta zer-nola desberdintzen diren jakin eta ulertzeko.

PARTE HARTZAILEAK

Ez da beharrezkoa pertsonaien profilak sortzeko pertsona jakin batzuk biltzea: proiektuaz arduratzen den taldeak osa dezake.



PERTSONAIAREN DATUAK

- Adina
- Jaiotekua
- Egoera zibila
- Ohitura bereizgarriak
- Bizimodua

GUSTUAK

TEKNOLOGIA ETA SARE SOZIALAK

MOTIBAZIOAK

FRUSTRAZIOAK

EGUNEROKO ERRUTINA

BEHARRAK

PRESTATZEA

1 SORTU NAHI DUZUN PERTSONAIA MOTA HAUTATU.

Bi pertsonaia mota daude: kualitatiboa eta kuantitatiboa.

Metodo kualitatiboa erabiltzen badugu, ez dakigu zenbat jende erreal ordezkatzeko duen profil bakoitzak; aldiz, metodo kuantitatiboa erabiliz, profil bakoitzak biztanleriaren zer ehuneko ordezkatzeko duen zenbatets daiteke (ziurrenik, kanpoko laguntza beharko duzu alderdi kuantitatiboa egiteko).

2 INFORMAZIOA BILDU.

Metodo **kualitatiboa** hautatzen baduzu, erabaki aukeran dituzun bi metodoetako zein erabiliko duzun: intuitiboa edo erabiltzailearen ikerketa.

a) Intuitiboa: eragileari buruz zer dakizun erabiliz, identifikatu haren ezaugarriak profilak sortzeko (joan 5. urratsera).

b) Erabiltzailearen ikerketa:

1. Zehaztu zenbat pertsonarekin bilduko duzun informazioa (profil bakoitzeko 5 eta 8 bitarte gomendatzen da).

2. Hautatu datuak biltzeko edo haien artean konbinatzeko teknikak (elkarrizketak, foku taldeak, azterketa kulturala, eta abar).

GAUZATZEA

IXTEA

3. Aplikatu hautatutako teknika.

Metodo **kuantitatiboa** aukeratzen baduzu: Identifikatu zer datu base edo inkesta erabiliko duzun pertsonen informazioa aztertzeko.

INFORMAZIOA AZTERTU.

Aztertu informazioa profilen ezaugarriak identifikatzeko (ikus 5. urratsa).

Kualitatiboa:

a) Intuitiboa: Aztertu zure ustez profil bakoitza deskribatzen duten ezaugarriak.

b) Erabiltzailearen ikerketa: erabili datuak aztertzeko eskuzko teknikak (txartelak sailkatzea, kidetza diagramak) edo datuen tratamendurako programak (Nvivo, Atlas).

Kuantitatiboa: erabili azterketa estatistikorako tresnak, hala nola maiztasunen analisia, hierarkia klusterrak, kluster analisia, eta abar.

4 PROFILAK SORTU.

Pertsonaien profilak sortzeko garaian, hauek izaten dira ezaugarri ohikoenak: irudia, alderdi demografikoak, trebetasunak, beharrak, motibazioak, frustrazioak dena delako produktu, zerbitzu edo gaiaren inguruan.

5 IRUDIKATU.

Erabili profilak irudikatuzko txantiloia edo sortu fitxa pertsonalizatua. Profilaren izena eta irudia fikziozkoak izan behar dira.

TXARTELAK SAILKATZEA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Txartel sailkapenari esker, erabiltzaileek informazioa nola multzokatzen duten, kontzeptuak nola lotzen dituzten eta aztergaiari buruz zer pertzepzio duten araka daiteke.

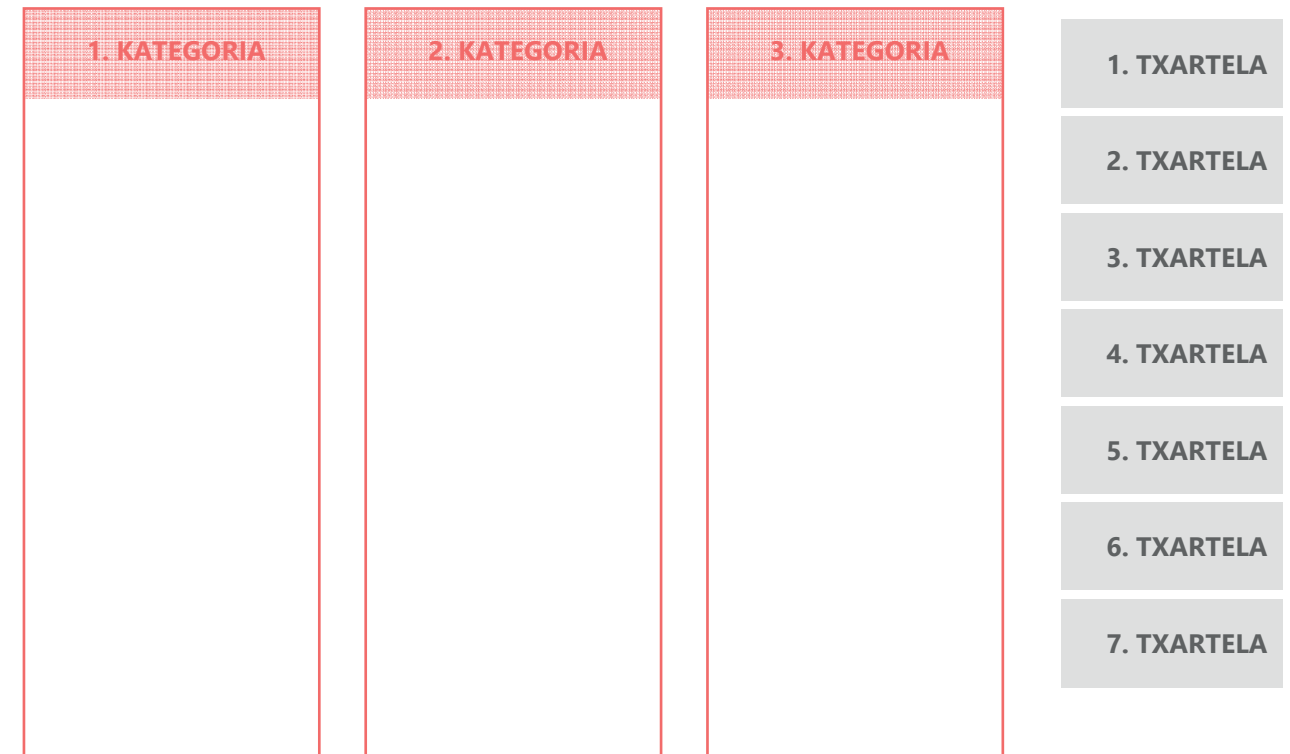
Txartelak sailkatzea. <http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/card-sorting/>

HELBURUA

Helburua da erabiltzaileen eredu mentalak aztertzea, informazioa egituratzeko eta etiketatzeko modu onena zein den jakiteko; hartara, konponbidea, produktua, zerbitzua nahiz ingurunea erabiltzean errazago aurkituko dute bilatzen dutena.

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileek prest egon behar dute beren arrazoibidea ikertzaile taldeari adierazteko. Bildu gehienez ere 15 parte hartzaile saiorako, eta saiatu konponbide, zerbitzu, gune publiko, politika... berriaren etorkizuneko erabiltzaileak ordezkatzeko profil adierazgarriak izatea.



PRESTATZEA

1 ZEHAZTU.

- Erabaki tresna nola erabiliko duzun:
 - Itxita: helburua da informazioa lehendik emandako kategorizazio baten arabera antolatzea. Erabiltzaileek aurrez zehaztuta dauden kategorietan multzokatu behar dute txarteletako informazioa.
 - Irekia: ez dago aurrez zehaztutako kategoriarik, eta hortaz, erabiltzaileek egoki iruditu bezainbat kategoria sortu beharko dituzte txartelak multzokatzeko, eta izena jarri beharko diete. Honako hauen artean ere erabaki beharko duzu:
 - Txartelak aurrez aurre sailkatzea: banaka nahiz taldean, parte hartzaileei beren arrazoibidea azaltzeko eskatuta.

- Txartelak telematikoki sailkatzea: banaka bideokonferentzia bidez eta txartel digitalak antolatzeko software bereziarekin.

2 TXARTELAK PRESTATU.

- Txartelak aurrez aurre sailkatzea: Post-itak
- Txartelak telematikoki sailkatzea: txartel digitalak. Txartel bakoitzak sailkatu behar duzun informazioa item bakoitza ordezkatu behar du; hortaz, aztertuko den produktu, zerbitzu edo gaiaren arabera izango da guztizko txartel kopurua (idealki, 30 eta 40 txartel artean izango dira gehienez).

GAUZATZEA

SAIOA GARATU.

- Saioa egin bitartean, txartelak aurrez zehaztutako kategoriatan ordenatzeko eta sailkatzeko eskatu beharko die dinamizatzaileak parte hartzaileei (baldin eta modu itxian egingo bada), edo haien ustez egokienak diren kategorietan multzokatzeko (modu irekian). Komeni da idatziz jasotzea zer esan duten eta zer erreakzio izan dituzten parte hartzaileek informazioa sailkatzean.

IXTEA

AZTERTU.

- Aztertu kontu handiz bildutako informazio guztia eta ondoriozko kategoriak; izan ere, batzuetan garrantzi handiko xehetasunak ditu informazio kualitatibo horrek (hartutako oharrek).

ESPERIENTZIA MAPA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Esperientzia mapak argi ikusteko moduan irudikatzen du zer esperientzia izan duen erabiltzaileak diseinatu den konponbidea, produktua, zerbitzua edo ingurunea erabiltzean. Esperientzia beraren barruan egon litezkeen etapak erabiltzailearen ikuspegitik osatu behar dira beti.

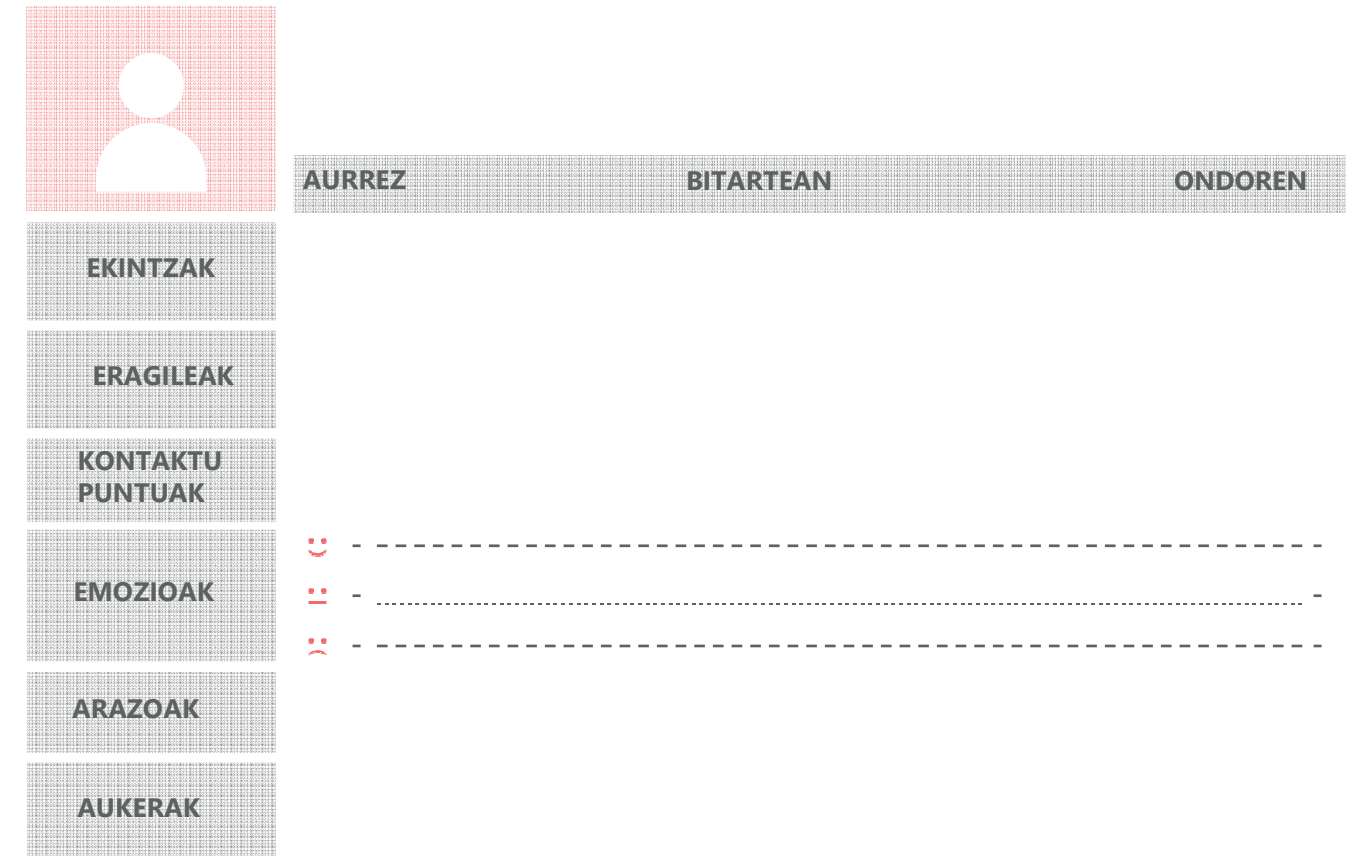
Esperientzia mapa. Curedale, R. (2013). Service Design: 250 essential methods. California: Design Community College. Service Design Tools. (2008). Service Design Tools. Communication methods supporting design processes. <http://www.servicedesigntools.org/>

HELBURUA

Helburua da zerbitzu osoan izango den esperientzia ikusteko moduan irudikatzea; horretarako, egingo diren ekintzak, erabiliko diren kontaktu puntuak, ibilbide emozionala, eta abar zehaztuko dira. Esperientzia mapa lagungarria izan daiteke, adibidez, esperientzian dauden puntu hobegarriak eta kritikoak hautemateko.

PARTE HARTZAILEAK

Ez da beharrezkoa esperientzia mapa osatzeko pertsona jakin batzuk biltzea: proiektuaz arduratzen den taldeak osa dezake.



PRESTATZEA

1 DATUAK BILDU.

Hautatu xehetasun handiagoz ezagutu nahi duzun ideia, egoera edo arazo bat. Ezinbestekoa da pertsonaien tresna erabiliz profil bat sortzea esperientzia mapa osatzeko.

PRESTATU ETA PLANIFIKATU.

Egin dinamika hiru eta hamar parte hartzaile arteko talde batekin, esperientzia mapan informazioa gehitu eta aurrera egin ahala mapa osatzeko. Aretu lasai bat aurkitu beharko duzu, eta bertan paper jarraitua ezarri eta esaldi labur eta zuzenekoak dituzten post-it batzuk itsatsi paperean.

3 X ARDATZA.

Marrastu erabiltzaileak denboran zehar egingo dituen urratsak X ardatzean erakusteko grafiko bat. Hiru fase:

- AURREZ: produktua edo zerbitzua erabili aurretik
- BITARTEAN: produktua edo zerbitzua erabili bitartean
- ONDOREN: produktua edo zerbitzua erabili ondoren

4 Y ARDATZA.

Y ardatzean, idatzi zehaztu nahi dituzun mailak (erabiltzailearen ekintzak, emozioak, norekin elkarreragiten duen, kanalak, arazoak...) Proiektuaren helburuaren arabera, ilarak egokitu ditzakezu.

GAUZATZEA

5 TAULA OSATU.

Matrize bat balitz bezala, osatu Y ardatzeko maila bakoitza denboran zehar. Komeni da ardatza betetzeko ordena jakin bat zehaztea, eta tresna osoan zehar hari jarraitzea elementu guztiak deskribatzen direla ziurtatzeko.

IXTEA

6 BISTARATU.

Pasatu garbira mapa dokumentu erabilgarri batean edukitzeko, eta identifikatu abaguneak ematen dituzten funtsezko puntuak.

BEHAKETA

\Enpatizatze fasea

ZER DA?

Parte hartuzko behaketaren bitartez, produktu edo zerbitzu bat erabiltzean, jarduera bat egitean, bizipen bat izatean... gertatzen denari buruzko ideiak eta datuak bil daitezke.

Behaketa. Hanington, B. M. (2003). Methods in the making: A perspective on the state of human research in design. Design Issues, 19, 11. <https://doi.org/10.1162/074793603322545019>

HELBURUA

Helburua da arazoak gertatzen diren unean eta tokian bertan hautematea, eta pertsonen ohiturak eta portaerak identifikatzea.

PARTE HARTZAILEAK

Proiektuko talde arduradunak aukeratu ditzake parte hartzaileak, edo aztertuko den eszenan agertu diren ezezagunak ere izan daitezke, behatuak izateko baimena ematen badute.

PRESTATZEA

GAUZATZEA

- 1 BEHAKETAREN HELBURUA ZEHAZTU.**
Zehaztu zer jarduera aztertu nahi dituzun behaketan zehar. Dokumentatu zaitez behaketa bakoitzaren aurretik. Aukeratu toki eta une egokiak. Arreta jarri behatuko diren parte hartzaileak hautatzean. Ezinbestekoa da aurrez sinatutako baimena biltzea.
- 2 PLANIFIKATU.**
Prestatu behatzeko gidoi bat. Azaldu behatutako jendeari zer lan egingo den, zertarako, eta zergatik idazten dituzun oharrak edo ateratzen dituzun argazkiak edo bideoak.

- 3 INFORMAZIOA BILDU.**
Sortu giro gardena eta konfiantzazkoa. Egokitu eta izan malgua behatutako parte hartzaileen erritmoekin. Bermatu lortutako informazioa konfidentziasunez eta errespetuz jorratuko dela. Behatu arretaz, idatzi oharrak eta lortu ikus-entzunezko dokumentazioa, eta saiatu tartean ez sartzen.
- 4 AMAITU.**
Gogoratu behatutako parte hartzaile bakoitzari eskerrak emateaz.

GIDOIA

Data. Ordua.
Lekua.
Helburua.

1. lana. Zereginaren deskribapena

1. urratsa.
2. urratsa.
3. urratsa.

2. lana. Zereginaren deskribapena

1. urratsa.
2. urratsa.
3. urratsa.

3. lana. Zereginaren deskribapena

1. urratsa.
2. urratsa.
3. urratsa.

BILDUTAKO INFORMAZIOA



- Deskribapena
- Aurkikuntzak



- Deskribapena
- Aurkikuntzak



- Deskribapena
- Aurkikuntzak

IXTEA

- AURKIKUNTZAK AZTERTU.**
Saikatu eta antolatu informazioa argi ikusteko moduan, jarduerak sakon aztertu ahal izan ditzazun.

AHOLKUA.

Bost zentzumenekin jarri behar da arreta:

- IKUSMENA: espazioen erabilera, jendearen alderdiak eta itxura (ilea, arropa, keinuak, jarrerak, adina, gorpuzkera), mugikortasun baldintzak...
- USAIMENA ETA DASTAMENA: behatutako guztiari buruzko informazioa gehitzeko.
- ENTZUMENA: norik esaten dituen gauzak, nola, ahots tonua, modulazioa, hizkera mota (lagunartekoa, kultua) eta erabilitako hitzak, xuxurlak, hizketa zailtasunak (atzerritarrak, dibertsitate funtzionala...).
- UKIMENA: objektuak, azalera... uki ditzakezu informazioa gehitzeko.

GALDETEGIA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Eskuarki, pertsona edo erakunde lagin zabal bati buruzko informazio kuantitatiboa ahalik eta interakzio txikienarekin biltzeko erabiltzen da galdetegia. Bildutako datuak konparagarriak eta kuantifikagarriak izateko aukera ematen duen teknika bat da.

Galdetegia. Hackos, JoAnn T., and Janice C. Redish. User and Task Analysis for Interface Design. New York: Wiley, 1998. | Hanington, B.; Martin, B. (2012). Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Rockport Publishers.

HELBURUA

Helburua da pertsona edo erakunde lagin zabal bati buruzko informazioa biltzea, erabakiak hartzeko, zer gertatzen den hobeto ezagutzeko, produktu zein zerbitzu bat baliozkotzeko, eta abar. Garrantzitsua da datu estatistikoak edukitzeko zenbat erantzun lortu nahi diren zehaztea.

PARTE HARTZAILEAK

Lagina adierazgarria izateko, aurrez zehaztu behar da zenbat parte hartzaile bilduko diren eta zer profil izango duten.

PRESTATZEA

GALDETEGIA DISEINATU.

Zehaztu zer-nolako informazioa bildu nahi duzun eta diseinatu galdetegia horren arabera. Gogoratu gai bati buruzko informazio kuantitatiboa biltzea dela galdetegien helburua; hau da, egoera bat ulertzea. Informazio kualitatiboa lortu nahi baduzu, egoera hori zergatik gertatzen den sakonago ulertzeko,

gomendagarriagoa da elkarrizketak egitea. Normalean, galdetegietan erabili ohi diren galderak aukera bakarrekoak dira (dikotomikoak nahiz politomikoak), edo aukera anizkunekoak, rankingak eta eskalak (zenbakizkoak, izenezkoak edo likert).

1 GALDETEGIAREN HELBURUA ZEHAZTU.

Zehaztu norentzat izango den galdetegia eta zer kanaletatik hedatuko den (sare sozialak, posta elektronikoa, plataforma bereziak, aurrez aurre x tokitan, egunkarrietan...). Planifikatu noiz eta nola egingo duzun, zer baliabide beharko dituzun eta zer bitarteko erabiliko dituzun.

(linean, aurrez aurre). Txertatu datuak babesteko klausula. Erabaki saririk emango duzun

parte hartzeagatik. Datu baserik erabiliko baduzu, gogoan izan datuak bidaltzeko baimena izan behar duzula (datuen babesa).

*Lineako tresnak: Google Forms, SurveyMonkey...

GALDETEGIA

1. Aukera anizkuna (galdera itxia)

- Erantzuna
- Erantzuna
- Erantzuna
- Erantzuna
- Beste batzuk... [datzi hemen zure erantzuna]

2. Aukera bakarra (galdera itxia)

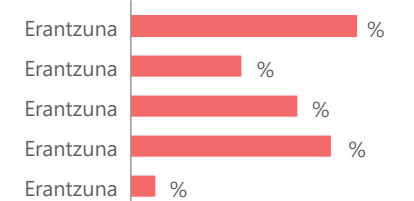
- Erantzuna
- Erantzuna
- Erantzuna
- Erantzuna

3. Eskala lineala, aukera bakarra (galdera itxia)

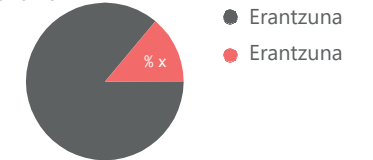


EMAITZAK

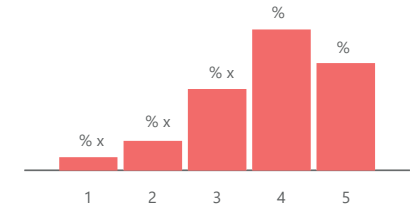
1. Aukera anizkuna



2. Aukera bakarra



3. Eskala



GAUZATZEA

Diseinatu galdetegia eta izango dituen apartatuak eta berrikusi lantaldeko kideekin ongi ulertzen den, zerbait falta den, eta abar.

PROBATU.

Probatu galdetegia konfiantzazko pertsonekin, ulertzen dela eta akatsik ez duela baliozkotzeko, eta egiaztatu nahi duzun informazioa lortzen dela.

4 GALDETEGIA ZABALDU.

Prestatu testu bat galdetegiaren zergatia eta zertarako azaltzeko eta saiatu galdetegia betetzen duenak zer abantaila lortuko dituen argitzen. Argitaratu eta/edo bidali datu baseetara.

IXTEA

5 BILDUTAKO INFORMAZIOA BILDU. Aztertu erantzunak galdera motaren arabera. Irudikatu datu agregatuak begiz ikusteko moduan eta datu bananduak dena delako gairako adierazgarriak diren aldagaien arabera (sexua, adina...). Datuak horrela bistaratzeak erabakiak hartzen lagunduko dizu.

AHOLKUA.

Galdera irekiak nahiz mistoak sar daitezke, baina ez da gomendagarria pertsona lagin zabal bati egiten zaion galdetegi baterako, bildutako informazioaren analisia nabarmen zailduko litzatekeelako.

FOKU TALDEA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Foku taldea informazioa biltzeko, ideiak sortzeko edo talde dinamiken bitartez konponbideak probatzeko tresna bat da. Taldeko interakzioak ikuspegi naturalagoak, adierazkorragoak eta emozionalagoak lor ditzake banakako elkarrizketen aldean, azken horiek kognitiboagoak izan ohi direlako. Gai tabu zailak direnean, normalean lortu ezin diren ikuspegiak adieraztea erraztu dezake taldeko interakzioak.

Foku taldea. Merton y Kendall (1946) [## HELBURUA](http://www.design-toolkit.recursos.uoc.edu/Hanington, B.; Martin, B. (2012). Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Rockport Publishers.</p></div><div data-bbox=)

Foku taldearen helburua da dena delako gaiari buruzko zenbait ikuspuntu aurkitzea, beharrak eta pertzepzioak identifikatzeko, edo ideiak sortzea eta konponbideak probatzea testuinguru, gai edo arazo zehatz bati dagokionez.

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileak erabiltzaileak izan behar dira, eta iritzi eta bizipen adierazgarriak eduki behar dituzte dena delako gaiari buruz. Sei eta hamar arteko taldeak gomendatzen dira.

PRESTATZEA

- 1 ZEHAZTU ETA PLANIFIKATU.**
Zehaztu zer helburu lortu nahi duzun, aukeratu moderatzaile bat eta aukeratu parte hartzaileak helburu horren arabera.

PRESTATU.

- 2 PRESTATU.**
Prestatu bileraren une bakoitzerako egituraturako galderak (sarrerakoak, arakatzekoak, jarraipenekoak, amaitzekoak). Prestatu behar duzun materiala eta baimen orriak. Zehaztu saioaren gidoia eta bidali gonbidapen bat parte hartzaileei; bertan, xehetasunak eman saioaren tokiari, iraupenari eta helburuari buruz.

GAUZATZEA

- 3 EKINTZA.**
 - Aurkeztu saioa. Garrantzitsua da lanerako giro egokia eta konfiantza sortzea; aretoa parte hartzaileen beharretara egokitu behar da. Prozesu, ordutegi, plangintza... osoaz informatuta egon behar dute.
 - Egin saioa. Saioa egin bitartean, garrantzitsua da gertatzen ari den guztia argazki, bideo, grabaketa edo oharren bidez dokumentatzea.
 - Itxi saioa. Saioa amaitzean, ez ahaztu haien parte hartzea zein garrantzitsua izan den eta proiektuko talde arduradunak zenbat eskertzen duen adierazteaz.

DATU BILKETA

Data.
Ordua.
Lekua.
Helburua

1. parte hartzailea.

"1. parte hartzaileak esandakoa" "1. parte hartzaileak esandakoa"

2. parte hartzailea.

"2. parte hartzaileak esandakoa" "2. parte hartzaileak esandakoa"

3. parte hartzailea.

"3. parte hartzaileak esandakoa" "3. parte hartzaileak esandakoa"

Aurkikuntza orokorrak.

- 1. aurkikuntza
- 2. aurkikuntza
- 3. aurkikuntza

Ondorio orokorrak.

Aurkikuntzetan lortutako ondorioak idaztea.

IXTEA

- 4 EMAITZAK AZTERTU.**
Aztetu saioan bildutako informazioa eta aukeratu ikerketan hobekien txertatzen diren aurkikuntzak. Batzuetan, saio bat baino gehiago egin behar da. Foku talde baten emaitza aurkikuntzak eta ondorioak biltzen dituen dokumentu bat izan ohi da. Foku taldearen transkribapenak, askotan, apur bat kaotikoak dira, eta horregatik zaila izan daiteke aurkikuntzak identifikatzea eta ondorioak ateratzea.

- * AHOLKUA.**
Taldea moderatzea funtsezkoa da kalitateko informazioa biltzeko eta bertaratutako guztiek parte har dezatela lortzeko. Moderatzaileaz gain, behatzaile aditu bat egon daiteke; saioan oharrak hartzeaz gain, ondorioen dokumentua ere prestatuko du. Moderatzailea funtsezkoa da. Komeni da neutrala eta ikerketa taldetik kanpokoa izan dadila.

MAPA MENTALA

\Enpatizatzeko fasea

ZER DA?

Mapa mental bat da gaien edo kontzeptuen irudikapen grafiko bat, informazioa espazio mugatu batean antolatzen lagunduko dizuna. Tresna bisual hori lagungarria da ideien arteko konexioak egiteko eta laburtutako informazioa eraginkorki gordetzeko.

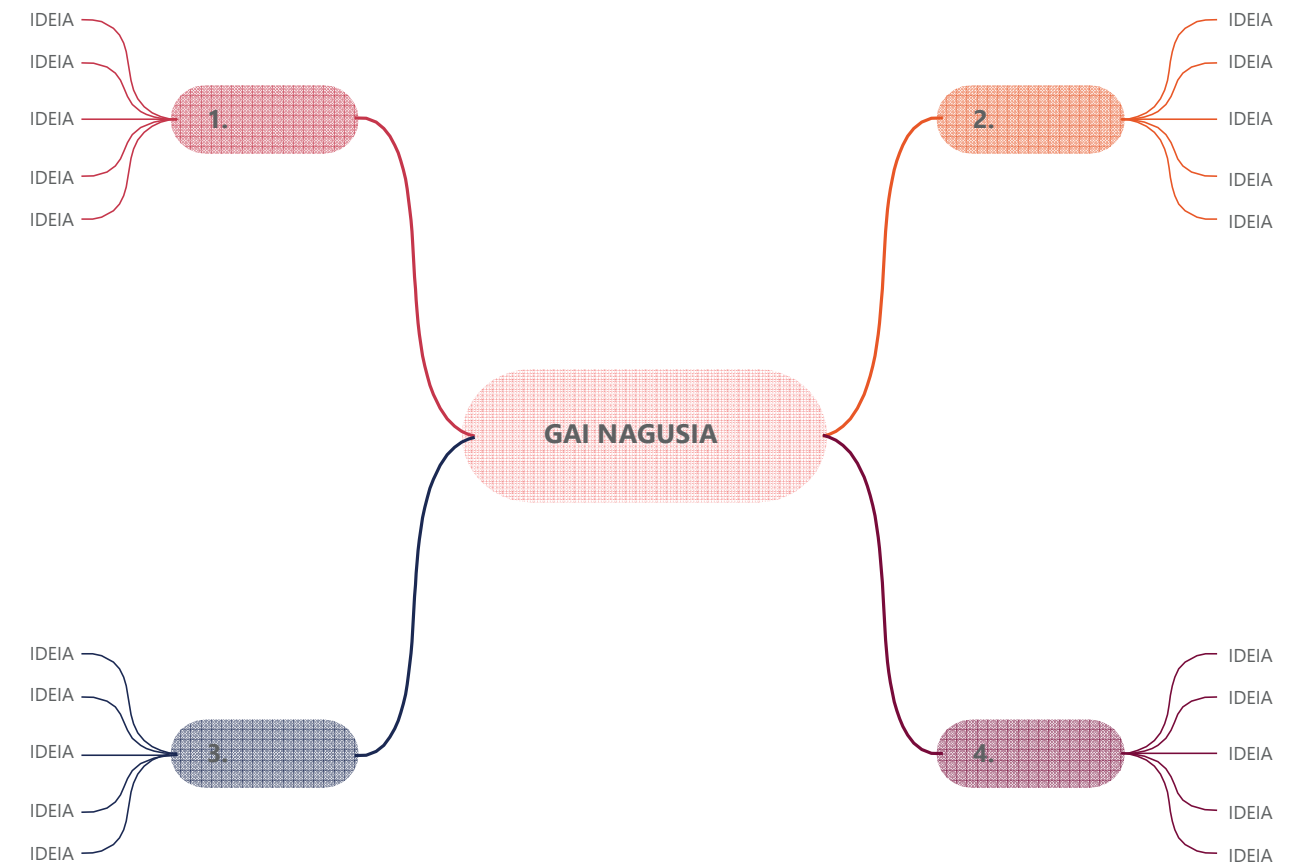
Mapa mentala. Zer da mapa mental bat eta nola egin behar da? | Lucidchart. (n.d.). Retrieved from <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-mapa-mental>

HELBURUA

Mapa mentalaren helburua da informazioa ordenatuta eta laburtuta jasotzea, irakurtzean erraz ulertu dadin. Halaber, grafikoki irudikatzen ditu proiektuan esku hartzen duten eragileek ordura arte emandako ideiak eta egindako aurrerabidea.

PARTE HARTZAILEAK

Proiektuko talde arduraduneko kideak nahiz prozesuan esku hartzen duten beste eragile batzuk izan daitezke parte hartzaileak.



PRESTATZEA

GAUZATZEA

1 ZHAZTU.

Zehaztu zein izango den gai nagusia; mapa osatzen duten gainerako ideia guztiak hari lotuta egongo dira. Idatz ezazu proposatutako txantiloia erdiko eremuan.

3 EKINTZA.

Idatzi ideia bat lerro bakoitzeko. Horrela, errazagoa izango da ideiak elkarri lotzea eta, ondoren, mapa inolako zailtasunik gabe irakurtzea.

2 PRESTATU.

Mapa mentalak aukera ematen dizu ideiak biltzeko eta elkarri konektatzeko. Pentsatu zenbat multzo/gai sortuko dituzun eta presta itzazu ideia bakoitza gai nagusiari lotzeko lerroak marraztuz. Bihurtu multzo edo gai horiek ideien eta gai nagusien arteko lotura elementu.

IXTEA

4 LOTURA.

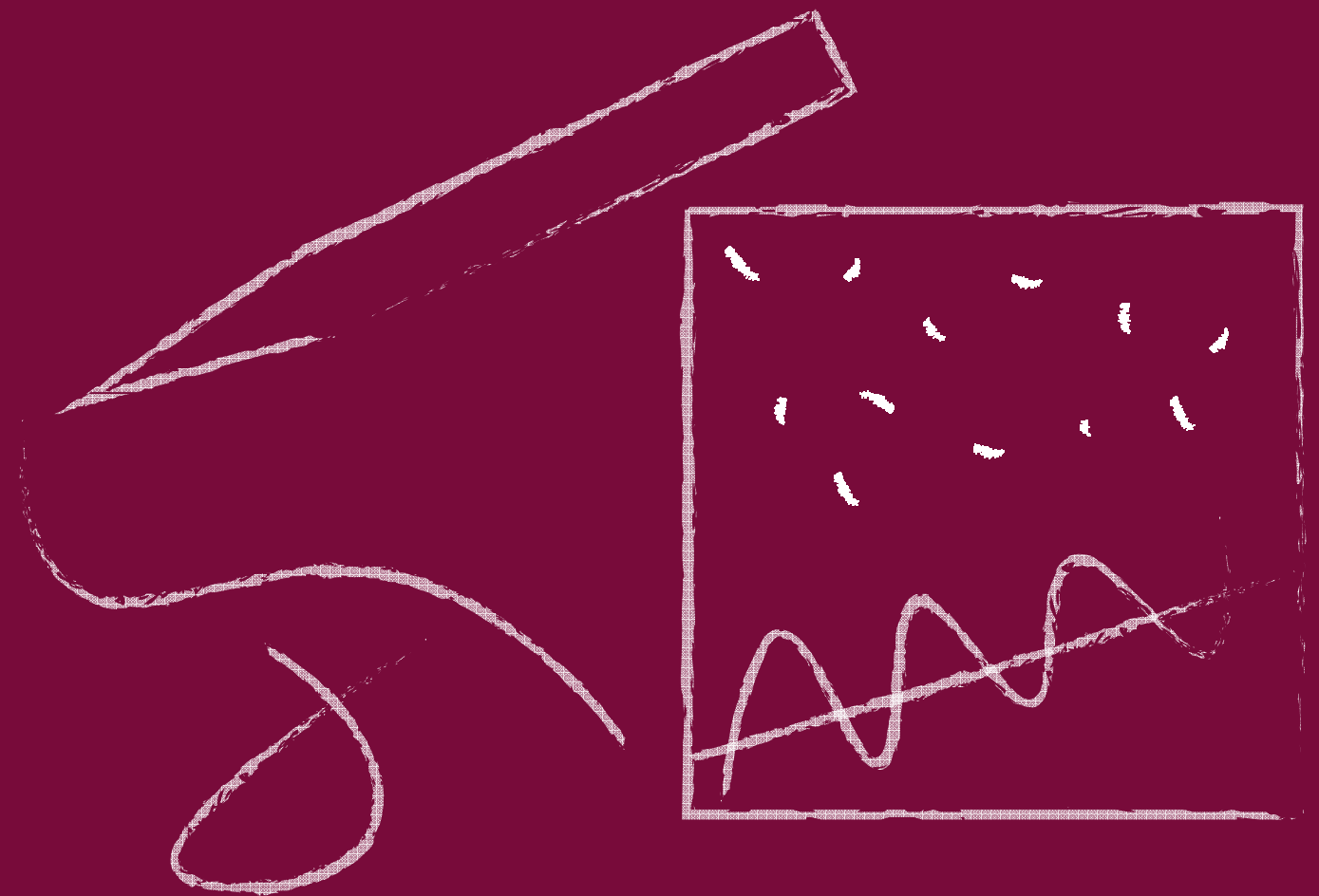
Lotu ideiak elkarri eta idatzi ohar txiki bat lotura arazoitzeko.

* AHOLKUA.

Idea multzo bakoitzerako kolore desberdinak erabiltzea lagungarria izan daiteke informazioa antolatzeko eta amaitutakoan mapa mentala irakurtzeko.

ASMATZEKO TRESNAK

03



NOW HOW WOW MATRIZEA

\Asmatzeko fasea

ZER DA?

Now How Wow matrizea ideiak sortzeko eta aukeratzeko tresna bat da. Lankidetzan, ideiak trukatzeko eta planifikatzeko eta pentsamenduak antolatzen laguntzen du. Matrizeak originaltasunaren eta inplementatzeko erraztasunaren arabera sailkatzen ditu ideiak, eta lau koadrantetan banatzen. Ardatz horizontalak normaltzat edo berritzailetzat sailkatzen ditu ideiak, eta ardatz bertikalak, berriz, ezartzeko erraz edo zailtzat.

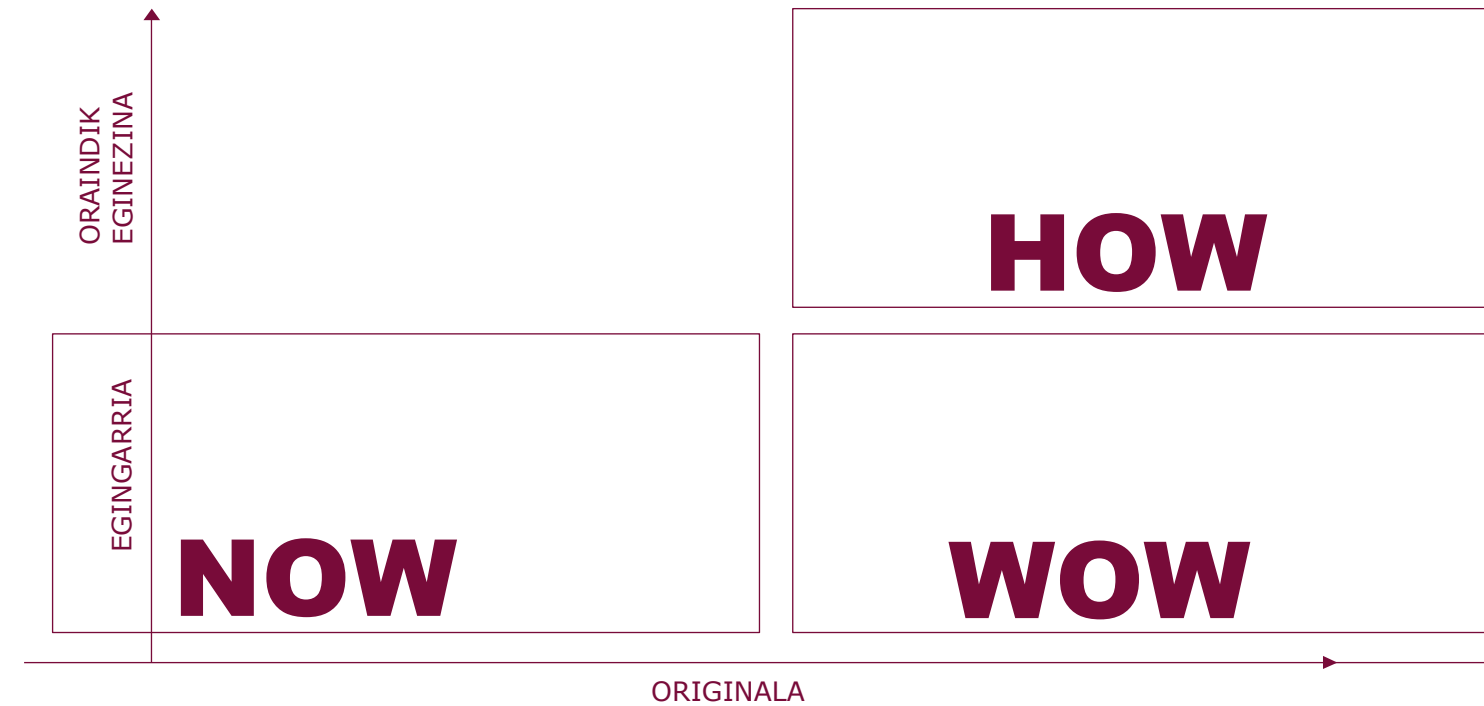
Now How Wow matrizea. How Now Wow, How Now Wow Matrix - GroupMap. (n.d.). Retrieved from <https://www.groupmap.com/map-templates/how-now-wow-matrix/>

HELBURUA

Now How Wow matrizearen helburua da ideia onenak zein diren eta noiz ezarri behar diren aurkitzea, lantaldeari bere pentsamenduak aske uztera animatzea eta sormenaren bitartez berrikuntza sustatzea.

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileak, era batera zein bestera, Now How Wow saioko gaiarekin zerikusia duten pertsonak izan behar dira. Beren iritzia askatasunez adieraz ditzaketela sentitu behar dute, saioa aberasgarriagoa izan dadin.



- **Lauki zuria:** ezartzeko ezinezkotzat jo diren ideiak idazteko erabil daiteke.
- **Now:** ezartzeko errazak diren eta ongi funtzionatzen duten ideia ez oso originalak adierazten ditu.
- **How:** berritzaileak baina ezartzeko zailak diren ideiak adierazten ditu; oraindik egin ezinak dira, baina merezi du etorkizuneko helburu gisa horiek kontuan hartzea.
- **Wow:** egingarriak, ezartzeko errazak eta denborarekin eguneragarriak diren ideia berriak adierazten ditu. Saiatu kategorian honetan ahalik eta ideia gehien ematen.

PRESTATZEA

GAUZATZEA

1 NOW HOW WOW SAIOAREN IRISMENA ETA HELBURUAK ZEHAZTU.

Hasteko, zehaztu zein izango diren How Now Wow matrizearen saioaren irismena eta helburua. Adibidez, arazo bat konpondu nahi duzu, gauzak egiteko modua hobetu, edo produktu edo zerbitzu berri bat garatu?

2 TALDEAK EMANDAKO IDEIAK BILDU. Ideia jasa hasteko, eskatu taldeari ezartzeko errazak diren ideia arruntak proposatu eta eztabaidatu ditzatela. Idatz itzazu "Now" laukian.

Jarraian, egin etorkizuneari ezarri nahiko zenituzkeen ideien jasa bat, sormen handiko ideiak lortzeko. Idatz itzazu "How" laukian. Azkenik, egin egungo baliabideekin ezar ditzakezun ideia berritzaileen jasa bat eta idatz itzazu "Wow" laukian. Ideia bat aztertu eta ezartzeko ezinezkoa dela iruditzen bazaizu, lauki zurian jaso dezakezu, baztertutako ideien biltegi bat balitz bezala.

GAUZATZEA

IXTEA

3 IDEIAK BILDU ETA FINKATU.

Uztartu ideiak ikuspegi orokorra lortzeko. Uztartu antzeko ideiak eta kendu egin ezin direnak. Eztabaidatu ideia bakoitzari buruz eta ziurtatu lantalde osoak ongi ulertzen duela zer ondorio dituen.

4 ORIGINALTASUNA, EZARTZEKO ERRAZTASUNA ETA MATRIZEKO KOKAPENA EBALUATU.

Kokatu ideiak inplementatzeko erraztasunean eta berrikuntza faktorean oinarrituta. Desadostasun nabarmenik bada parte hartzaileen artean,

eztabaidatu eta eskatu haien arrazoibidea azaldu dezatela eta ados jartzen saia daitezela.

5 IDEIA EGOKIENAK ETA GARRANTZITSUENAK AUKERATU, ETORKIZUN HURBILEAN EZARTZEKO.

Eman parte hartzaile bakoitzari boto bat edo gehiago, ideien artean banatzeko. Ondorioz ateratzen den matrizeak lantaldea lehentasunekin ados dagoen erakusten du, aurrera jarraitu aurretik erkatu eta edozein arazo konpondu ahal izateko.

SORKIDETZAKO TAILERRA

Asmatzeko fasea

ZER DA?

Sorkidetzako tailer edo saio batek ikuspuntu desberdinak dituzten parte hartzaileak biltzeko aukera ematen du; hala, arazo jakin bati konponbidea emateko saio batean parte har dezakete, elkarrekin.

Sorkidetzako tailerra. Zertarako balio dute egiaz sorkidetzako tailerrek? | by Stephanie Montalvo | Uncommon Design Strategy | Medium. (n.d.). Retrieved July 23, 2020, from <https://medium.com/uncommon/para-qué-sirven-realmente-los-talleres-de-co-creación-12f97cbc6e7c>

HELBURUA

Sorkidetzako tailerraren helburua da, zenbait dinamika eginez, aztarnak eta informazioa biltzea eta ideiak sortzea, aurrez identifikatu diren arazo edo erronkei erantzuteko konponbideen proposamenean aurrera egiteko.

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileak erabiltzaileak izan behar dira, eta iritzi eta bizipen adierazgarriak eduki behar dituzte dena delako gaiari buruz. Adibidez, udalerrri bateko gazteentzako proiektu bat egiten bada, udalerrri horretako gazteek parte hartuko dute saioan. Hala, hainbat gairi buruz dituzten iritziak eta ikuspuntuak ezagutuko ditugu. Gutxienez hiru eta gehienez hamar parte hartzaile izatea gomendatzen da.

SORKIDETZAKO TAILERRAREN GIDOIA

Data.
Ordua.
Lekua.
Iraupena.
Dinamizatzaileak.
Parte hartzaileak.
Erabiliko den materiala.

Ongietorria eta tailerlean landuko diren gaien sarrera (10')

1. dinamika. Izotza urtzea (15')

2. dinamika. (20')

3. dinamika. (15')

4. dinamika. (20')

Eskerrak ematea, eta saioa itxi eta baloratzea (10')

PRESTATZEA

1 TAILERRAREN HELBURUA ZEHAZTU.

Hasteko, zehaztu zer helburu izango duen sorkidetzako tailerrak. Hautatu zer motako saioa egingo duzun (analisi, ideiak sortzea, ideiak edo emaitzak ebaluatzea...) eta zer teknika edo dinamika eramango dituzun aurrera.

2 PARTE HARTZAILEAK HAUTATU.

Zehaztu parte hartzaileen kopurua eta tailerrera joango diren lantaldeak, eta zehaztu haien profilak.

3 TAILERRAREN AURREKO PLANGINTZA.

Zehaztu zenbat dinamizatzaile izango dituen tailerrak eta zer rol hartuko duten saioan zehar. Planifikatu saio(ar)en denborak eta zehaztu non egingo d(ir)en. Prestatu sorkidetzako tailerraren gidoia eta erabiliko duzun materiala (txantiloiak, arkatz markatzaileak, *post-it*ak). Beharrezkoa bada, eskatu behar diren baimenak. Garrantzitsua da egingo dituzun dinamikak ongi planeatzea eta parte hartzaileak eroso sentitzea. Horretarako, hasi tailerra izotza urtzeko ariketekin, parte hartzaileek hobeto ezagut dezaten elkar.

GAUZATZEA

4 TAILERREAN ZEHARREKO PLANGINTZA.

Banatu tailerlean erabiliko dituzun materialak. Tailerra aurrekusi bezala dinamizatzeke, egin gidoian zehaztu dituzun urratsak. Dinamikak egindakoan, bildu informazioa duen materiala saioaren amaieran eta, ondoren, baloratu saioa parte hartzaileekin. Garrantzitsua da saioari amaiera ematea eta parte hartzaileei egindako ekarpenak eskertzea.

IXTEA

5 TAILERRAREN OSTEKO PLANGINTZA.

Aztertu tailerlean bildutako informazioa eta jakinarazi emaitzak parte hartzaileei.

BINETA SEKUENTZIA

\Asmatzeko fasea

ZER DA?

Bineta sekuentziaren bitartez grafikoki irudikatzen da sekuentzia bat: produktu baten erabilera, makina baten erabilera, zerbitzu bateko urratsak, eta abar.

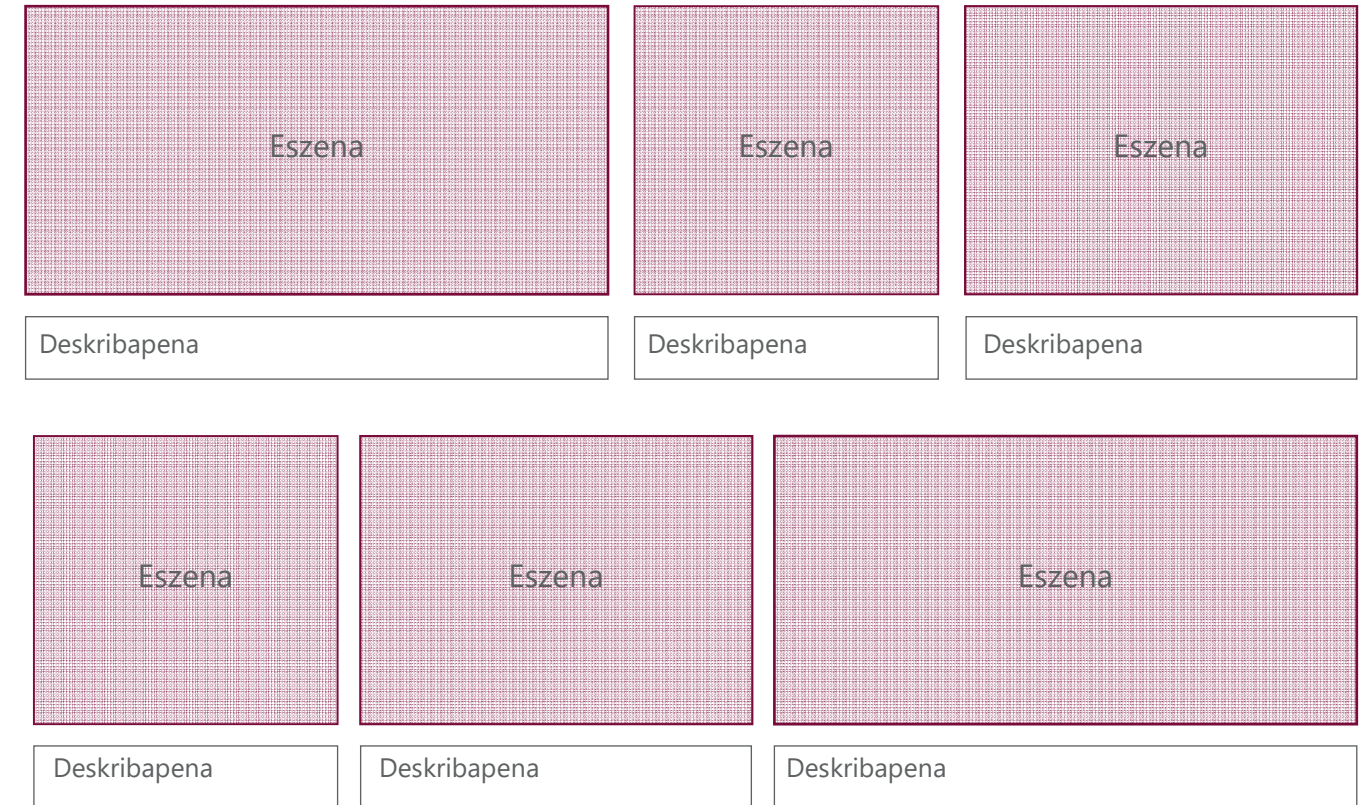
Bineta sekuentzia. Hanington, B.; Martin, B. (2012). Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Rockport Publishers.

HELBURUA

Bineta sekuentziaren helburua da erabilera sekuentzia bat grafikoki irudikatzea, prozesua bistaratzeko eta egoera eta zailtasun zehatz batzuei buruz hausnartzeko. Konponbide bat baliozkotzeko ere erabil daiteke.

PARTE HARTZAILEAK

Ez da beharrezkoa bineta sekuentzia osatzeko pertsona jakin batzuk biltzea: proiektuaz arduratzen den taldeak osa dezake.



PRESTATZEA

GAUZATZEA

- 1 BINETA SEKUENTZIAREN HELBURUA ZEHAZTU.**
Helburua urratsak banan-banan bistaratzea, egoera bat ulertzea edo konponbide bat probatzea izan daiteke. Zehaztu zehetasun maila eta irismena (prozesu osoa edo zati bat sartuko dituzun).
- 2 EGINGO DIREN URRATSAK ZEHAZTU.**
Zerrenda batean jaso sekuentziako urrats guztiak (urratsak zehazteko beste tresna batzuk ere erabil ditzakezu, hala nola esperientzia mapa).

- 3 ERABILERA SEKUENTZIA IRUDIKATU.**
Zehaztu funtsezko zer puntu nahi dituzun binetetan agertzea. Pentsatu nola irudikatuko duzun zerrendako urrats bakoitza bineta gisa, sekuentzia osoa osatu arte. Emaizta komiki baten antzekoa izango da; marrazki, argazki nahiz bideo baten bitartez irudika daiteke.

IXTEA

- 4 HELBURUA BETETZEN DEN PROBATU.**
Egokitu irudikatutako zatia ikuspegi orokor kohesionatua izan arte. Ez da beharrezkoa marrazkiak oso xeheak izatea. Garrantzitsuagoa da prozesuan interakzioak argi eta garbi erakustea eta honako hauek agertzea: hasierako arazoa, bineta bakoitzeko emozioak, eta helburua lortzeko konponbidea.

- * AHOLKUA.**
Bineta sekuentziatik abiatuta, azalpen bideo batekin osa dezakezu ekintza. Antzetzuz ere irudika dezakezu erabilera sekuentzia. Zentratu arazoaren konponketan. Hartu kontuan alderdi hauek: Arazoak-> Testuingurua-> Ekintzak-> Konponbideak-> Ondorioak. Islatu prozesu osoa, ez amaiera soilik. Hasteko, testuingurua azaldu dezakezu: denbora, tokia, pertsonaiak... Eta, gutxienez, ekintzaren protagonista bat sartu behar duzu.

PRINTZIPIOEN EBALUAZIOA

Asmatzeko fasea

ZER DA?

Printzipioen ebaluazioa gida metodologiko honetan deskribatutako printzipio orokorrak betetzen diren hausnartzeko tresna bat da.

HELBURUA

Printzipio orokorren ebaluazioaren helburua da egiaztatzea zenbateraino erreparatu zaion printzipio bakoitzari diseinu prozesuan zehar, jarduketetan akatsak identifikatzeko eta horiei erantzuteko konponbideak proposatzeko.

PARTE HARTZAILEAK

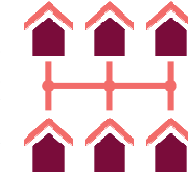
Ebaluazioaren parte hartzaileak proiektuaz arduratzen den lantaldeko kideak izan daitezke.

PRINTZIO OROKORRAK

KOMUNITATEA ETA IKUSPEGI SISTEMIKOA

Lortu al da sare edo komunitate lana egitea?
Bete al da helburu orokorrekiko konpromiso orokorra?

KOMUNITATEA. Metodologia honetan erabilitako prozesuak, nahitaez, sarean edo komunitatean egindako lanaren bitartez antolatu behar dira. Honela ulertuta komunitatea: espazio bat, era askotako eragile autonomoak biltzen dituen; askotariko izaera juridikoak, tamainak, espezializazio eremuak, premiak edo interesak, eta gaitasunak zein esperientziak izan ditzakete eragile horiek, baina orobat elkarren mendeak dira eta elkarri eragiten diote, eta guztion interesak den gai bati buruzko informazioa, baliabideak nahiz zerbitzuak partekatzen eta ezagutza, esperientziak eta baliabideak trukatzeko dituzte.

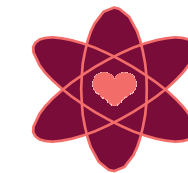


IKUSPEGI SISTEMIKOA. Proiektuaren helburuei eta baliabide esperimentalei ezin zaie modu isolatuan heldu: osotasun baten zatitzat hartu behar dira. Ez da elementuen batura soilik, baizik eta modu integratuan elkarrengaitan duen elementu multzo bat, ondorioz ezaugarri desberdinak dituzten tasun berriak sortzen dituen. Haien emaitza osagaiena baina hobea da eta kalitate jauzi bat dakar. Oro har, sistema orok funtsezko lau gaitasun bereizgarri ditu: osagaiak, egitura, funtzioak eta integrazioa. Ezaugarri horiek kontuan hartu behar dira ikuspegi sistemikoa proiektu esperimentalen praktikan aplikatzeko denean. Hiru gaitasun agertu behar dira prozesu osoan zehar: (1) gai izan behar da sistema handienak ikusteko (ikuspegi holistikoa), (2) eragile guztiekin elkarlanean aritzeko (sarean lan egiteko) eta (3) lortu nahi diren etorkizunak irudikatzen.

INKLUSIOA ETA JUSTIZIA SOZIALA

Esku hartu duten eragileen partaidetza orekatua eta heterogeneoa lortu da?
Partaidetza kohesionatua eta inklusiboa lortu da?

Hau da partaidetza orekatua eta heterogeneoa izatea: esku hartzeko aukera era askotako eragileek izan dezatela (generoa, adina, arraza, funtzionaltasuna, maila sozioekonomikoa, gizarte-herkuntza maila, jatorria, kulturalak), lantaldeak eratzeko ezinbesteko elementuak diren aldetik eta, orobat, justizia sozialaren balioa eta printzipioak txerta dadila azken helburuen artean. Justizia soziala izango da azkenean gizarte kohesionatua eta inklusiboa izan nahi duen lurralde eredu bat lortzeko helburua duena, gizarte desberdintasunak murrizteko baina diferentzia onarturik, guztiok aberasten gaituen zerbituen erakusgarri denez.



PRESTATZEA

1 DISEINU PROZESU OSOAREN IKUSPEGI OROKORRA IZAN.

Gogoan izan diseinu prozesua osoa, hasieratik amaierara. Printzipio orokorrak ongi ebaluatzen, ezinbestean jakin behar duzu nola garatu den proiektua hasieratik, zer egin den eta zer ez, nola gauzatu den eta nola gauzatu behar zen... Horretarako, bildu eta aztertu fase bakoitzeko plangintzaren txantiloak eta jaso proiektuaren talde arduradunak egindako urrats guztietan artxibatutako informazioa.

2 PRINTZIO OROKORRAK BERRIZ IRAKURRI.

Gogoan izan zein diren printzipio orokorrak; beharrezkoa bada, jo gida metodologikora berriz irakurtzeko.

GAUZATZEA

3 GALDEREI ERANTZUN.

Irakurri printzipio bakoitzean planteatzen diren galderak (Gida metodologikoko printzipio orokorrak) eta hausnartu haiei buruz, berriz azterturik prozesuan zehar eta herritarren partaidetzari dagokionez egindako fase, urrats, jokaleku eta agertutako momentu bakoitza.

IXTEA

4 ONDORIOAK ATERA.

Atera ondorioak bai erantzun positibo bai negatiboetatik. Hartara, hurrengo proiektuetarako erreferentzia gisa balioko dute orain erabili diren jardunbide egokiak, eta kontuan hartuko dira hobetu beharreko alderdiak hurrengoetan bestela jarduteko.

ESPERIMENTATZEKO TRESNAK

04



ROLEN ANTZEZPENA

\Esperimentatzeko fasea

ZER DA?

Rolak antzeztuz, produktu edo ingurune baten erabilera edo zerbitzu baten prestazioa eszenifika daitezke. Norbaitek produktu, zerbitzu edo ingurune bat erabiltzen ari dela itxuratzen du, beharrezko diren eragileekin eta elementuekin interakzioan.

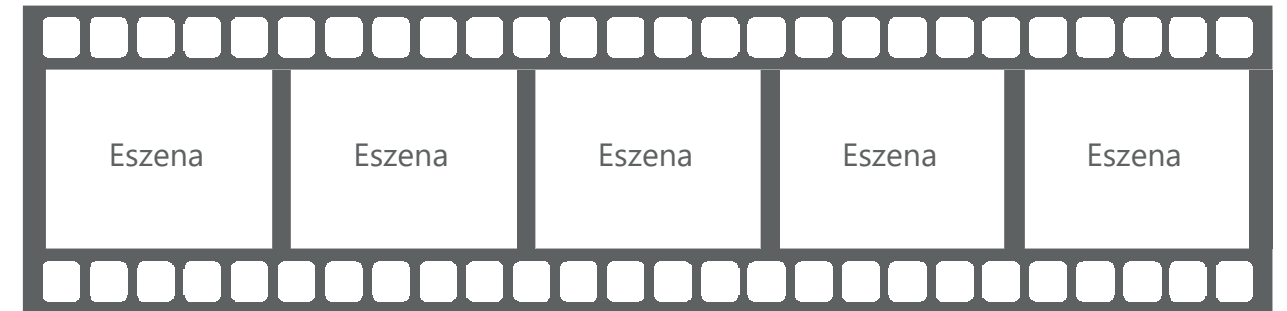
Rolen antzezpena. Hanington, B. M. (2003). Methods in the making: A perspective on the state of human research in design. Design Issues, 19, 11. <https://doi.org/10.1162/074793603322545019>

HELBURUA

Rolen antzezpenaren helburua da modu simple batean enpatizatzen laguntzea. Era berean, egoera bat bizkor, erraz eta merke prototipatzeko aukera ematen du (adib.: diseinatutako zerbitzu berria).

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileak proiektuaz arduratzen den lantaldeko kideak izan daitezke.



- 1. aurkik. - 1. aurkik. - 1. aurkik. - 1. aurkik. - 1. aurkik.
- 2. aurkik. - 2. aurkik. - 2. aurkik. - 2. aurkik. - 2. aurkik.
- ... - ... - ... - ... - ...

PRESTATZEA

1 ZHAZTU.

Zehaztu egoera. Horretarako, hauei buruzko informazioa izan beharko duzu: parte hartzen duten eragileak, behar diren kontaktu puntuak, egoeraren testuingurua, eta abar.

2 PLANIFIKATU.

Zehaztu jokalekuak: sortu egoera hipotetikoan oinarritutako jokaleku bat. Bertan antzeztuko dira rolak.

Zehaztu rolak: aukeratu zer parte hartzailek antzeztuko duten hautatutako egoera.

Haietako bakoitzari rol bat esleituko zaio (adibidez: erabiltzailea, enplegatua, eta abar).

Prestatu jokalekua: zenbat eta errealistagoa egoera, orduan eta hobea izango da emaitza!

GAUZATZEA

3 DATUAK BILDU.

Antzezpena ahalik eta errealistena eta naturalena izatea da asmoa. Horregatik, garrantzitsua da antzezleek gidoirik ez izatea eta saioa inprobisatuz egitea. Batzuetan, beharrezkoa izango da pertsonaiari buruz ikastea modu errealistan antzezteko.

4 JARDUN.

Eskatu aktoreei antzeztean frustrazioak eta pozak adierazteko. Beharrezkoa bada, grabatu.

Ulertu: jakin antzezpenaren helburua zein den eta bideratu hori erdiesteko ahaleginak.

Enpatizatu eta behatu: sentitu bezeroaren tristurak eta pozak, "jarri haren zapatetan".

Arakatu: joan urrats bat harago eta bilatu aukera, ideia eta erabilera berriak.

5 AMAITU.

Amaitzean, ebaluatu saioa eta bildu eta hautatu aurkikuntza garrantzitsuenak.

IXTEA

PROTOTIPO FISIKOA

\Esperimentatzeko fasea

ZER DA?

Prototipatzea diseinatzeko metodo bat da; prototipo fisikoak erabiltzen ditu produktu edo zerbitzu berri bat nola erabiliko den, zer itxura izango duen eta nola zertuko den aztertzeko eta probatzeko. Prototipo fisikoarekin, material galkor eta prozesu bizkorren bitartez irudikatzen edo itxuratzen da diseinatutako produktua, zerbitzua edo ingurunea. Azken diseinua egiaztatzeke eta planteatu diren ezaugarri espezifiko guztiak dituela berresteko aukera ematen du, halaber.

Prototipo fisikoa. Hallgrimsson, B. (2012). Prototyping and modelmaking for product design. London: Laurence King.

HELBURUA

Prototipo fisikoaren helburua da diseinatutako produktu, zerbitzu edo sistema probatzea, esperimentatzea eta akatsik edo inkoherentziarik duen identifikatzea, fabrikatu edo implementatu aurretik konponbideak planteatu ahal izateko.

PARTE HARTZAILEAK

Parte hartzaileak proiektuaz arduratzen den lantaldeko kideak izan daitezke. Hala ere, zer prototipatu nahi duzun, baliteke prototipatzeko profesionalak azpikontratatu behar izatea eta erabiltzaileak eta ikerketako parte hartzaileak bildu behar izatea horren inguruan hausnartzeko eta eztabaidatzeko.

PROTOTIPO BAT DISEINATZEA

Prototipo mota

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Fisikoa | <input type="checkbox"/> Funtzionala |
| <input type="checkbox"/> Digitala | <input checked="" type="checkbox"/> Estetikoa |
| <input type="checkbox"/> Interakziokoa | <input type="checkbox"/> Kontzeptuala |

Behar diren materialak

.....
.....
.....

Behar diren tresnak

.....
.....
.....

Hornitzaileak:

Lotutako kontaktuak:

Noizko egon behar duen prest:

PRESTATZEA

1 PROTOTIPO MOTA ZEHAZTU.

- Zehaztu nolako prototipoa egingo den, diseinatutakoaren arabera:
- Produktu fisiko bat diseinatu baduzu, **prototipo fisiko** bat egin beharko duzu. Pentsatu zer material erabiliko dituzun (kartoia, plastilina... gomendatzen dira) eta zer eskalan eraikiko duzun. Ziurtatu esperimentatu ahal izateko adina xehetasun dituela.
 - Produktu digital bat diseinatu baduzu, funtzio guztiak aztertu eta egiaztatzeke **prototipo digital** bat sortzea pentsatu beharko duzu.
 - **Egoera baten prototipoa** egin nahi baduzu,

komeni da LEGOak edo egoera hori itxuratuko duten eragileak, espazioak eta ekintzak irudikatzeke beste tresna batzuk erabiltzea.

- **Zerbitzu baten prototipoa** egin nahi baduzu, erabiltzaileen eta zehaztutako kontaktu puntuen arteko benetako interakzioa itxuratu beharko duzu (kontsultatu esperientzia maparen nahiz zerbitzu maparen tresnak). Esperientzia orokorra nola antolatzen den ikusi beharko duzu, eta diseinuaren espezifikazio guztiak findu.

Bestalde, pentsatu beharko duzu nolako prototipoa nahi duzun:

PRESTATZEA

- Funtzionala: diseinuaren funtzio osagarri guztiak egiaztatzeke.
- Estetikoa: diseinatu duzunaren itxura estetikoa simulatzeko.
- Kontzeptuala: diseinatu duzuna kontzeptu gisa irudikatzeke.

2 PLANIFIKATU.

Sortu txantilo bat, prototipoa egiteko urratsak jasoko dituen. Uste baduzu ez duzula urratsen bat egiteko behar den ezagutza (zirkuitu elektrikoak, pieza txiki eta konplexuak...) ez egin zalantzarik eta kontsultatu adituei.

GAUZATZEA

3 PROTOTIPOA SORTU.

Zehaztutako txantiloari eta urratsei jarraituz, jarri martxan prototipoa. Gogoan izan, zenbat eta errealistagoa izan emaitza, orduan eta eraginkorragoa izango dela esperimentazioa eta aurkitutako arazoak konpondu ahal izango dituzula.

KONPONBIDEAK PROPOSATU.

Akatsak eta inkoherentziak identifikatu eta gero, proposatu, ikerketa taldearekin batera, emaitza hobea lortzen lagunduko dizuten konponbideak. Gogoan izan merkeagoa izango dela egin beharreko aldaketak diseinu prozesuan egitea, eta ez jadanik amaitutakoan.

ZERBITZU MAPA

\Esperimentatzeko fasea

ZER DA?

Zerbitzu mapa bat bistartzeko tresna bat da; haren bitartez, mapa batean jaso daiteke zerbitzu batek nola funtzionatzen duen eta zer baliabide behar dituen. Bezeroak ikus ditzakeen prozesuak (*front end*) eta ikusi ezin dituenak (*back end*) zehazten eta konektatzen ditu. Zerbitzu mapa osatu aurretik esperientzia mapa osatzea gomendatzen da.

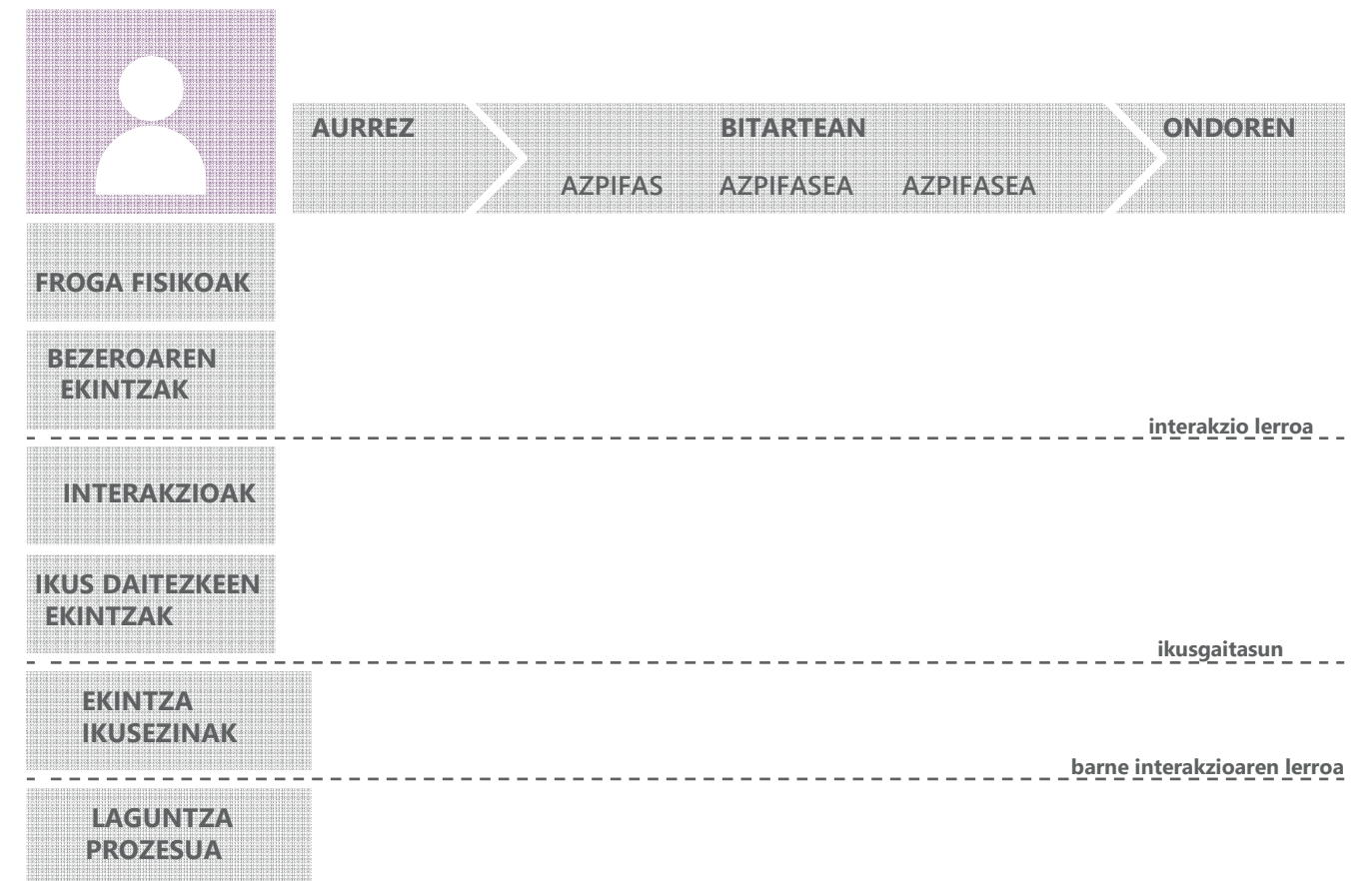
Zerbitzu mapa
Strickdorn, M., & Schneider, J. (2010). This is service design thinking: Basics tools cases. (Amsterdam). BIS Publishers;

HELBURUA

Zerbitzu maparen helburua da zerbitzu bat osatzen duten prozesu guztiak ikusteko moduan irudikatzea: erabiltzailearen ekintzak, kontaktu puntuak, erabiltzaileak ikus ditzakeen ekintzak eta ikusezinak baina beharrezkoak diren prozesu eta baliabideak.

PARTE HARTZAILEAK

Proiektuaz arduratzen den lantaldeak osa dezake zerbitzu mapa. Hala ere, zerbitzuaren erabiltzaileekin eta profesionalekin egiten bada, litekeena da prozesua asko aberastea eta zerbitzuaren ezarpena erraztea. Dinamika hiru eta hamar parte hartzaile arteko talde batekin egitea gomendatzen da, informazioa gehitzeko eta aurrera egin ahala osatzeko.



PRESTATZEA

1 PLANIFIKATU.

Aurrez egindako esperientzia mapan oinarritu zaitezke, edo zuzenean ikerketa emaitzetatik abiatuta sor dezakezu zerbitzu mapa (pertsonek, jokalekuak, prozesuen analisia, eta abar). Garrantzitsua da areto lasai bat aurkitzea; bertan paper jarraitua ezarriko duzu, eta esaldi labur eta zuzenekoak dituzten *post-it* batzuk itsatsiko dituzu paperean.

X ARDATZA.

Denbora erakusten du, zerbitzuaren entrega prozesuko fase guztiak bereiziz: aurrekoa, bitartekoa eta ondorengoa. Komeni da fase orokor horiek zerbitzuari berezko zaizkion azpifase zehatza bereiztea.

3 Y ARDATZA.

Taulako ilara bakoitza kontzeptu hauetarako izango da: faseak, azpifaseak, froga fisikoak, bezeroaren ekintza (*journey map*), ikus daitezkeen ekintzak, ekintza ikusezinak eta prozesuak. Txantiloian ikus daitezkeen bezala, banaketa lerro batzuk egongo dira atalak bezeroaren ikuspegiaren arabera bereizteko: interakzioak, ikusgaitasunak eta barnekoak.

Komeni da elementu grafikoak erabiltzea (geziak, lerroak eta abar) irudikapena errazteko ulertzen lagunduko duten prozesuak konektatzeko.

GAUZATZEA

4 TAULA OSATU.

Matrize bat balitz bezala, zehaztu Y ardatzeko elementu bakoitza denboran zehar. Komeni da ardatza betetzeko ordena jakin bat zehaztea, eta tresna osoan zehar hari jarraitzea elementu guztiak zehazten direla ziurtatzeko. Matrizea osatutakoan, gehitu beraz errazago ulertzeko behar diren elementu grafikoak. Irudikapena ahalik eta errealistena eta naturalena izatea da asmoa. Horregatik, garrantzitsua da taldeak gidorik ez izatea eta saioa inprobisatuz egitea.

IXTEA

5 BISTARATU.

Garrantzitsua da zehaztu den xehetasun mailaren eta tresnaren argitasunaren arteko orekari eustea, ulergarria dela ziurtatzeko.

INKLUGI

Esperimentatzeko fasea

ZER DA?

Pertsonak zahartu ahala, produktuek eta zerbitzuek zer-nolako bazterketa eragiten duten ebaluatzen da INKLUGI. Pertsonen gaitasun funtzionala haien ezaugarri biologikoen, bitza historiaren eta ingurunearekin duten interakzioaren arabera da.

INKLUGI. (n.d.). Hemendik eskuratua:
<https://www.mondragon.edu/inklugi/que-es-inklugi>

HELBURUA

Helburua da bazterketa maila kuantifikatzen laguntzea eta produktu eta zerbitzu berriak garatzen diseinuaren arloko erabakiak lehenestea. Orobat, askotariko gaitasun mailak kontuan harturik diseinatzearen garrantziari buruz kontzientziaztea eta sentsibilizatzea.

PARTE HARTZAILEAK

Ez da beharrezkoa INKLUGI erabiltzeko pertsona jakin batzuk biltzea: proiektuaz arduratzen den taldeak osa dezake.

INKLUGI
Diseña productos y servicios más inclusivos

Visual Auditiva Cognitiva Movilidad Destreza

¿Para poder utilizar este producto es necesario hacer algo similar a...

...leer la letra pequeña de un periódico?

+ info

1 PASO 1 Sí No

2 PASO 2 Sí No

3 PASO 3 Sí No

4 PASO 4 Sí No

...ver la cara de una persona al otro lado de la calle?

+ info

PRESTATZEA

- 1 PRESTATU.**
Ziurtatu diseinu prozesua amaitu duzula eta produktu edo zerbitzu berriaren zati handiena zehaztuta dagoela. Sartu INKLUGIren web orrian eta egin bertan adierazten diren urratsak.
- 2 BEHARREZKO DIREN URRATSAK DESKRIBATU.**
Deskribatu zure produktua edo zerbitzua erabiltzeko beharrezko diren urratsak. Adibidez, saltzeko makina bat erabiltzeko, makinari joan beharko da, nahi den produktua aukeratu, ordaindu, eta produktua jaso.

GAUZATZEA

- 3 DATU ORRIA BETE.**
Erantzun tresnak bost gaitasunen inguruko galderak egiten ditu (ikusmena, entzumena, adimena, mugikortasuna eta trebezia). Argi izan behar duzu ea, diseinatutako produktu edo zerbitzua erabiltzean, erabiltzaileak planteatu direnen moduko egoerak aurki ditzakeen, eta zintzo erantzun.

IXTEA

- EMAITZAK AZTERTU.**
Emaitzak atalka kontsultatu ditzakezu, edo guztiak batera ikusi eta konparatu. Aztertu tresnak markatutako bazterketa ehunekoak eta pentsatu nola murriztu ditzakezun diseinatutako produktu edo zerbitzuan aldaketak eginez.
- ALDAKETAK EGIN.**
Egin beharrezko diren aldaketak, produktu edo zerbitzua inklusiboagoa izan dadin eta erabiltzeko zailtasunak ahalik eta jende gutxienak izan ditzan. Baliteke diseinuan aldaketa txiki bat eginik alde handia lortzea, edo aurkikuntza horrek berritzeko aukera berri bat ematea.

TRANSFERENTZI A EGITEKO TRESNAK

05

