



OGP 3

Gidaren kontzeptualizazioa v9

2022.12

***Hau ez da gida honen amaierako bertsioa, 2023an zehar eramango diren pilotuetan gida testatu eta identifikatutako beharretara egokituko da. Gidaren amaierako bertsioa 2023aren bukaeran izatea aurreikusten da.*

MARAKA

Arrakalarik gabeko ekimen digitalak sortzeko gida

1. Testuingurua

Testuingurua

Ekimen digitalak diseinatzean, zerbitzu, parte-hartze prozesu edo proiektu forma izan dezaketenak, **ezinbestekoa da pertsonak** (erabiltzaile, hornitzaile, erakundeetako langile, eragileak, etab.) **zentroan jarri eta beraien beharretara doitutako proposamenak garatzea.**

Erakundeetatik eskaintzen ditugun zerbitzu eta baliabideetan **arrakala digitala ahalik eta txikiena sortzea, herritarren gaitasun eta trebetasunak lantzerantz bideratuz haratago** doa. Gure ardura da arrakala digitala ekiditeko ekintzak gauzatzea ekimen digital irisgarriak eta inklusiboak eskaintzeko. Hainbat dira identifikatu diren arrakala digitalak eta garrantzitsua da hauei era sistemikoan erantzuna ematea.

Bide honetan, ezinbestekoa da **lan egiteko modua aldatzea**, pertsonetan zentratutako diseinu prozesuak barneratzea eta proiektuaren testuinguruan parte hartzen duten eragile eta faktore desberdinak kontuan izatea.

Esku artean duzun gida honek, ekimenen diseinuan arrakala digitala ekiditeko tresnak eskaintzen ditu. **Ekimenak diseinatzeko prozesuan**, eta hartu beharreko erabakietan, **kontuan izan beharreko faktoreak identifikatzen eta definitzen laguntzea du helburu.**

Azpimarratu beharra dago, lan egiteko era honen helburu nagusia dela, pertsonak erakundeek eskaintzen dituzten ekimenak (berriak edo dagoeneko daudenak) era aske, eroso eta ahalik eta autonomoenean erabili ahal izateko diseinatzea, euren gaitasun digital eta testuinguruak baldintzatu gabe.

Gida hau Open Government Euskadi ekimenaren baitan sortu da, zehazki arrakala digitalari lotutako 3. konpromisoaren barnean. Gipuzkoako Foru Aldundia eta Innobasque bultzatutako proiektua izan da, Konpromiso taldeko eragileekin kosortua eta Maraka Koop. Elkarte Txikiak detailean diseinatua.

DigitAhal.

Marco para un diseño social en la digitalización

Gida honekin batera, gaiaren inguruan gehiago hausnartu edo sakontzeko, DigitAhal txostena irakurtzea gomendatzen da.

Marko teorikoa eskeintzen duen dokumentua da, baita hausnarketarako espazioa ahalbidetzen duena, bideorri bat markatzen du eta zure erakundearen digitalizazio prozesuak jendartearen ikuspuntutik diseinatzeko oinarriak finkatzen lagunduko dizu.

Arrakala motak

Zeintzuk dira?

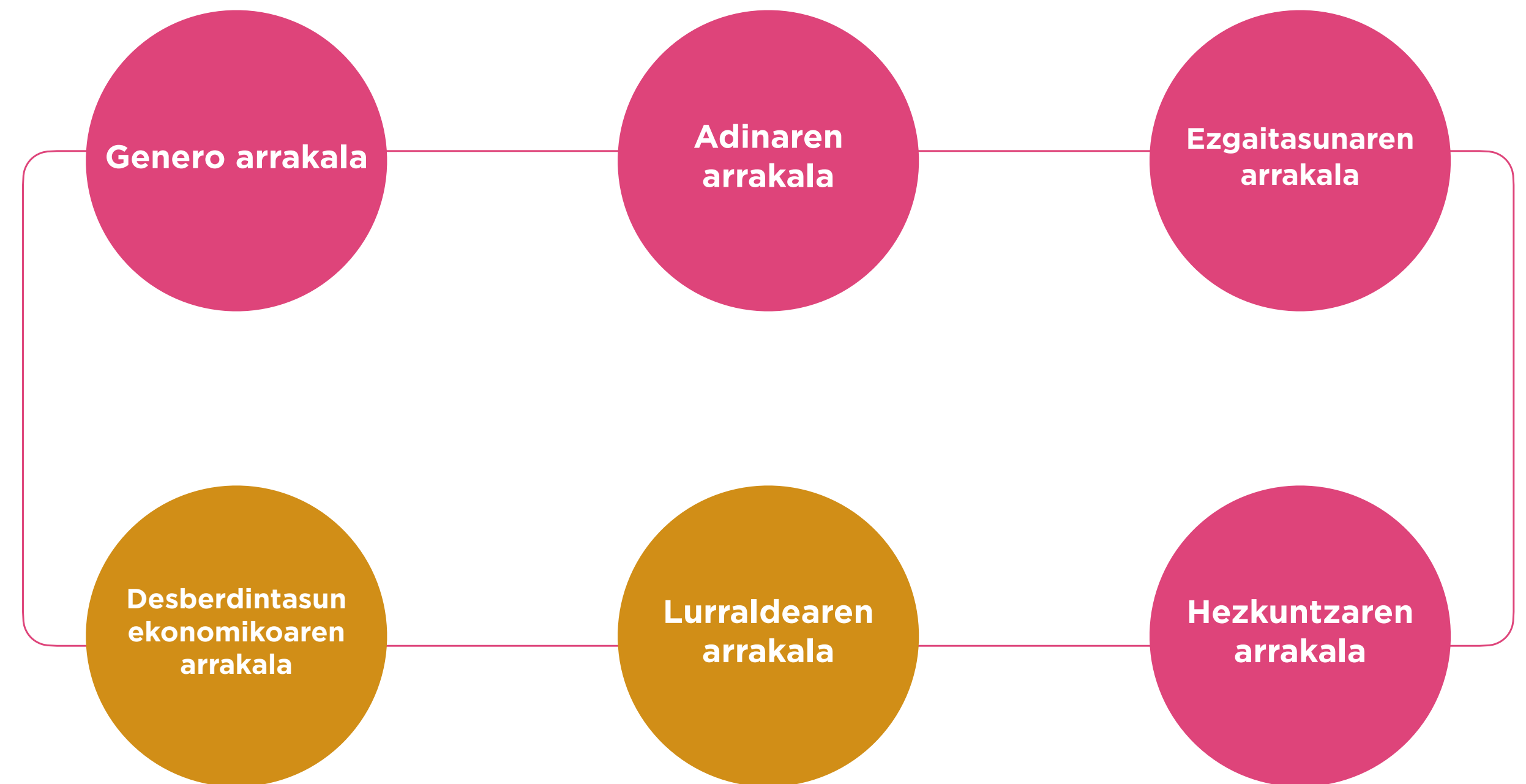
Arrakala digitalari aurre egiteko garrantzitsua da arrakala digitala eta honek barne hartzen dituen mota ezberdinak ulertzea.

Arrakala digitalak gizarte-taldeen arteko eremu digitalarekiko sarbide-, erabilera- edo inpaktu-desberdintasunak adierazten ditu. Talde horiek irizpide ekonomiko, geografiko, genero, adin edo kulturalen arabera zehazten dira normalean.

- **Sarbiderako arrakala.** Pertsonak baliabide hori eskuratzeko dituzten aukerei dagokie. Hor sartzen dira jokoan, besteak beste, pertsonen eta herrialdeen arteko desberdintasun sozioekonomikoak, digitalizazioak inbertsio eta azpiegitura oso garestiak eskatzen baititu gutxien garatutako eskualdeetarako eta landa-eremuetarako.
- **Erabilera-arrakala.** Teknologia erabiltzea galarazten duen gaitasun digitalik eza da. Alde horretatik, eta adibide bat jartzearen, UITek adierazten du 40 herrialdetan biztanleen erdiak baino gehiagok ez dakiela artxibo bat eranstean posta elektronikoa bati.
- **Erabilera-kalitatearen arrakala.** Batzuetan, gaitasun digitalak izaten dira, baina ez sarea ongi erabiltzeko eta ahalik eta etekin handiena ateratzeko ezagutzak. Adibidez, kalitatezko informazioa eskuratzeari dagokionez.

Arrakala moten inguruan informazio gehiago nahi izanez gero joan eranskinera.

- *Sarbiderako arrakala*
- *Erabilera-arrakala/Erabilera-kalitatearen arrakala*



**Arrakala motak ezin dira modu isolatu batean ulertu, denak daude elkarrekin erlazionatuta eta pertsona edo kolektibo bakoitzak arrakala bat baino gehiago sufritu dezake, era oso ezberdinetan.*

Arrakala motak

- *Sarbiderako arrakala*
- *Erabilera-arrakala/Erabilera-kalitatearen arrakala*

Arrakala moten inguruan informazio gehiago nahi izanez gero joan eranskinera.

Genero arrakala

Gizartearen egituratik eratorritako gizon eta emakumeen arteko desberdintasunengatik eta genero-rolengatik **emakumeei eragiten dien arrakala digitala da.**

Adinaren arrakala

Mundu digitalak gure bizitzan daukan presentzia urte gutxitan handitu da eta garapen horretan pertsona asko ez da errealitate berrira egokitzeko kapaz izan, mundu digitala ulertzeko denborarik izan ezean. Ondorioz, **pertsona nagusiagoek hezkuntza digital baxua daukate, errealitate digitala beraientzako ezezaguna edo ulertzeko zaila eginez.**

Ezgaitasunaren arrakala

Gaur egun gailu eta zerbitzuak ez daude diseinatuak gaitasun desberdinak dituzten pertsonak kontuan izanda eta horregatik, askotan erabiltzeko zailtasunak izaten dituzte edo ezin dituzte erabili.

Desberdintasun ekonomikoaren arrakala

Digitalizazioak suposatzen duen **gastua** ezin du mundu guztiak ordaindu, tresna eta baliabide aldetik.

Lurraldearen arrakala

Digitalizatu gabeko guneak edo tresna eta alfabetatzeko aukera digitalik ez duten landa-eremuak daude, espazio horietan bizi diren pertsonak mundu digitaletik deskonektatuz.

Hezkuntzaren arrakala

Hezkuntza digitalik ez duten **persona guztiak barne hartzen ditu** (baliabide faltagatik, adimen-gaitasun ezagatik edo interes ezagatik) **baina, batez ere, hezkuntza-sisteman zentratzen da, hezkuntza digitalik izan ezin duten pertsonetan, eta hezkuntza falta honek dituen eraginetan.**

2. Nola sortuko ditugu arrakalarik gabeko ekimen digitalak

Arrakalarik gabeko ekimen digitalen printzipioak:

HERRITARREN BEHARRETAN OINARRITUTA DISEINATZEN DIRA, HAUEN ANIZTASUNA KONTUAN IZANDA

Herritarrak ez dira ekimenaren sarbide/erabileratik kanpo geldituko arraza, genero, gaitasun, formakuntza maila, etab. arazoirengatik.

MULTIKANALITATEA ETA KONTAKTU PUNTU GUZTIAK

hartzen dira kontuan, herritarrek ekimen berarekin duten harremana eta esperientzia maila desberdinetan diseinatuz, online zein offline.

ERAKUNDEEN ARTEKO ELKARRERAGINGARRITASUNA

kontuan izan behar da, sistema osoa ulertu eta erakunde bakoitzaren ekimenak eta beharrak kontuan hartuz, elkarlana bultzatzeko.

ERABILGARRITASUNA, GARDENTASUNA ETA IRISGARRITASUNA BALIOAN

jarri eta bermatzen dira, hizkuntzaren ulergarritasunarekin batera.

ETENGABEKO TESTATZE ETA EGOKITZEA

behar berriak azaltzerakoan hauek identifikatu eta ekimena egokitzeke etengabeko lana, denbora pasata arrakalarik ez sortzeko.

Diseinu ikuspegia

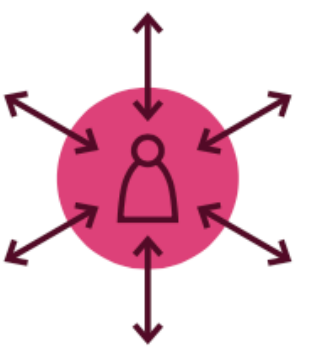
Diseinu-ikuspegia **erronka konplexuei aurre egiteko metodologia berritzaile** bezala ezagutzen da, **erabiltzailearen beharrak erdigunean jartzen dituena.**

Ikuspegi honek baditu bi metodologia ekimen digital irisgarri eta inklusiboak diseinatzen lagungarriak direnak: **zerbitzu diseinua eta erabiltzailearen esperientzia eta interakziorako diseinua (UX/UI).**

Metodologia **sortzaileak** dira, **esperimentazioan, ikuspegi sistemikoan** eta **ekintza-ikerketan** oinarritzen direnak.

Lan egiteko, ekimen berritzaileak diseinatzeko, modu berri bat proposatzen da; hau da, **laneko kultura ezberdin bat.**

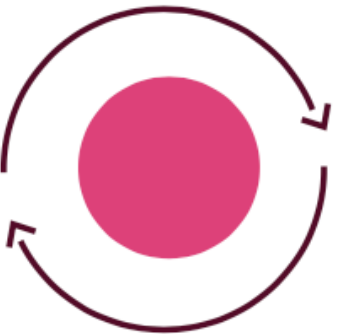
**Gogoratu: Benetako parte-hartzea, parte-hartzaileak subjektu aktibo bihurtu eta, iritzia emateaz gain, erabakiak hartzean ere integratzen direnean gertatzen da.*



Pertsonetan zentratua (enpatia), Parte-hartzailea*



Sortzailea



Esperimentala



Ikuspegi sistemikoa



Ekintza-ikerketa

Arrakalarik gabeko ekimen digitalak sortzeko prozesua

Ekimen berriak diseinatu edo daudenak digitalizatzeko 6 pauso dituen prozesu iteratibo bat proposatzen da, hau da, **atal batetik bestera, aurrera zein atzera, pasatzeko aukera ematen duena.**

Erakunde bakoitzak nahieran erabiltzeko moduko prozesua proposatu da, ekimenaren diseinua dagoen fasean dagoela erabili daitekeena, baita dagoeneko diseinatuta dauden ekimenen berdiseinurako ere.

Erronka eta testuingurua definitu, ekimenaren diseinua hasteko fasea da. Bertan, ideia soila izanik honen helburuak eta testuingurua definitzeko aukera emango duten tresnak proposatzen dira.

Erabiltzaileak ezagutu, beharrak identifikatu, ekimena erabiliko duten pertsonak sakonean ezagutzeko tresnak proposatzen dira bertan. Hauek erabiltzailea ekimenean parte hartzera gonbidatzeko gomendioa egiten dute, ekimenaren kosorkuntza bultzatuz.

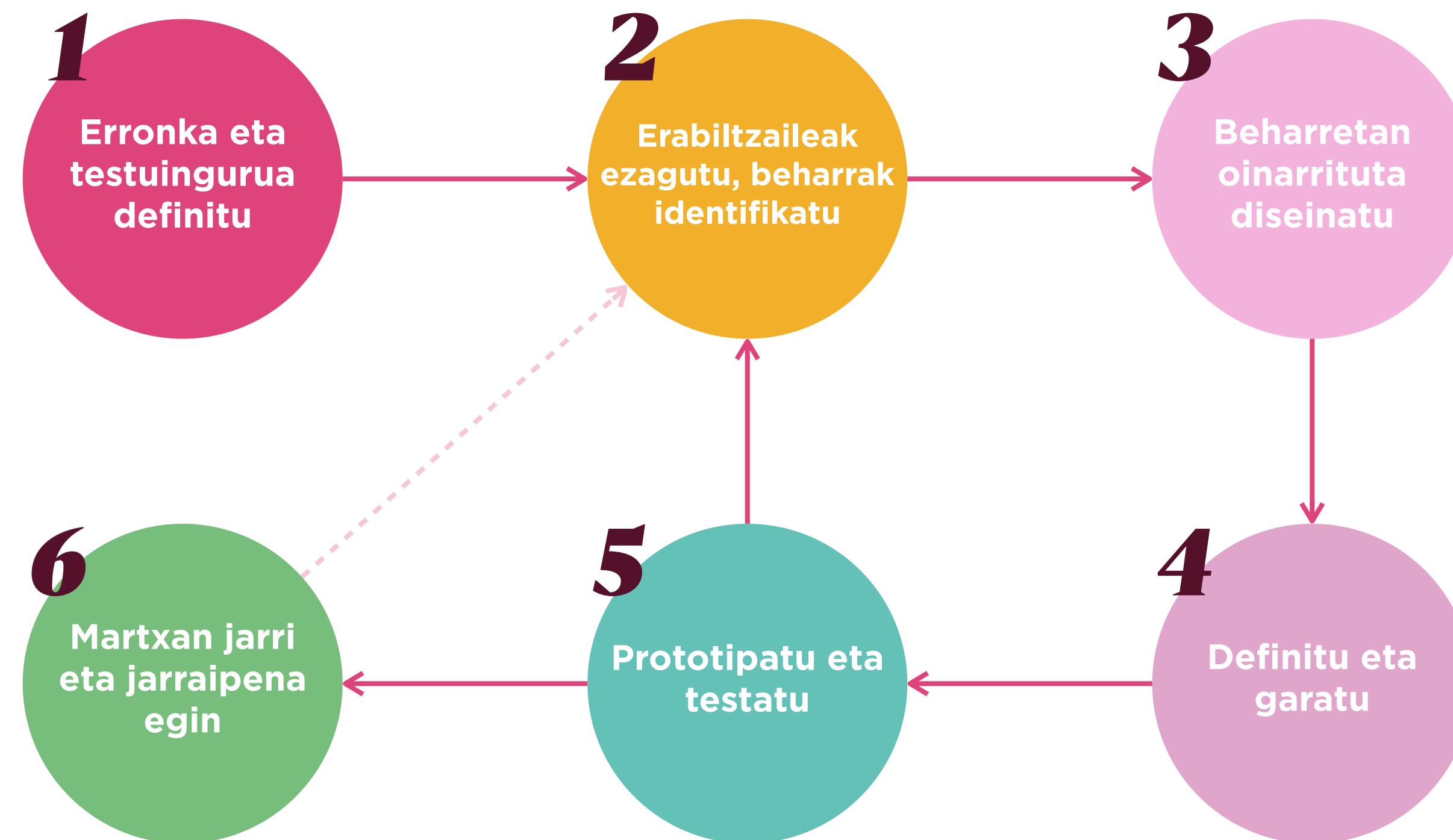
Beharretan oinarrituta diseinatu. Aurreko bi faseetan jasotako informazioan oinarrituta ekimenaren ezaugarriak imajinatzen eta xehetzen hasia da fase honen helburua. Sormenean eta kosorkuntzan oinarritutako tresnak proposatzen dira.

Definitu eta garatu fasean, ekimena paperean dagoen ideia batetik pantailara pasatzen deneko trantsizioa ematen da. Ekimena egikaritutako duten profesionali pasatu beharreko informazioa lantzen laguntzen duten tresnak proposatzen dira.

Prototipatu eta testatu atalari dagokionez, garatutako ekimena errealitate bihurtu aurreko fasean hau balioztatzen lagunduko duten tresnak proposatzen dira.

Martxan jarri eta jarraipena egin. Ekimena martxan jarrita ere garrantzitsua da honen garapen eta erabilera egokia bermatzea. Hori dela eta, jarraipen iraunkorra egiteko baliabideak aurkezten dira.

Hurrengo orrialdeetan ekimen bat sortzeko fase desberdinetan kontuan hartu beharreko aspektuak eta erabilgarri izan daitezkeen tresnak aurkezten dira.



**Ekimen bat Otik hasi edo ebaluaketa/berdiseinu baten inguruan ari bagara prozesua berdina litzateke, oinarria eta hasiera fasea desberdinak izanik.*

Arrakalarik gabeko ekimen digitalak sortzeko prozesua



Faseen egitura gidan

Gidan zehar, prozesua osatzen duten fase ezberdinen azalpenek egitura berdina jarraitzen dute, hurrengoa izanik:

- **Zertan datza:** Fase bakoitzaren helburuak azaltzen dira bertan, eta baita ere helburu horietara heltzeko landu beharrezko aspektu ezberdinak.
- **Kontuan hartu:** Atal honetan fasearen helburuak behar bezala betetzeko kontuan hartu behar diren gako batzuk azaltzen dira.
- **Tresna erabilgarriak:** Nahiz eta gidan hainbat tresna eskaintzen diren, atal honetan aparteko tresna erabilgarriak azaltzen dira. Lagungarriak dira, batez ere, eragileen parte-hartzea izango duten prozesu edo saioak erraztu eta dinamizatzeko, edo faseren bat gehiago landu nahi izanez gero erabiltzeko.
- **Txantiloiak:** Txantiloiak prozesua era gidatuan aurrera eramateko pentsatuta daude, lantzea gakoa den aspektu desberdinak azaltzen dira txantiloia hauetan, erabiltzen duenareztat prozesuan bidelagun izan daitezten.

Prozesuari begira kontuan hartu:

- Gida hau ez da formulario baten modura ulertu behar, baizik eta **arrakala digitalak ekiditeko laguntza bat** bezala.
- **Prozesuaren fase desberdinak eta bakoitzaren helburuak ulertu behar dira eta horren arabera diseinatu proiektua.** Prozesua, ekimen berrietarako, lehenengo fasetik hasita jarraitzeko pentsatuta dago. Ekimenen berdiseinurako ere horrela egitea gomendatzen da baina proiektuaren arabera moldatzea baloratu daiteke.
- Ez da beharrezkoa fase bakoitzaren txantiloietako ariketa guztiak betetzea, helburuak bete badira.
- Garrantzitsua da prozesuan zehar, ekimena garatuko dutenek ere parte hartzea, landutakoaren garrantzia barneratuta izan dezaten.

1. Erronka eta testuingurua definitu

1
Erronka eta
testuingurua
definitu

Zertan datza:

Ekimen berri bat diseinatu edo dagoen bat berdiseinatzeko oso lagungarria da **prozesua irudikatzea**, hau da, eman beharreko pausoak zehaztea.

Aspektu digitalak barne hartzen dituzten ekimenak izanik, ezinbestekoa da hasieratik **arrakala digital motak ezagutu eta kontuan hartzea**.

Horrez gain, **testuinguruaren azterketa eta parte hartzen duten eragileen identifikazioa** egitea ezinbestekoa da.

Lehen fase honetan hurrengo aspektuak definitzen dira:

- Ekimenaren erronka, oinarria zein den.
- Ekimenaren testuinguruan parte hartzen duten eragileak (erabiltzaileak, ekimena gauzatzen duten arloetako teknikariak, beste batzuk...)
- Ekimenaren helburuak.
- Ekimenaren diseinurako plangintza eta jarraipena.

Kontuan hartu:

- Erronkaren definizioan **testuingurua** kontuan izango da.
- Ekimeneko **eragileak** sortzen den azken emaitzaren erabiltzaileak izango dira, baina baita ere ekimen hori eskainiko duten langileak edo bestelakoak.
- Herritarrak anitzak dira, eta ondorioz, ekimena diseinatzerakoan **aniztasun** hori kontuan hartu beharko da.
- Ekimena diseinatzerakoan, kontuan hartu **beste erakunde**en prozesuak ulertzeko eta elkarreragingarritasuna definitzeko espazioa planteatu beharko dela.
- Ekimenaren **jarraipena** egiteko mekanismoak pentsatu beharko dira, bai erakunde barruan baita parte-hartzaileen aldetik ere jarraipena egin ahal izateko.

Tresna erabilgarriak

- Helburu mapa
- Eragile mapa
- Proiektuaren planifikazioa
- Kosorkunza saioak diseinatzeko: Nola dinamizatu zure lantaldea gida.

1. Testuinguruaren azalpena:

1. Nork edo nortzuk bultzatzen dute ekimena? Zein departamentu edo arlok?

2. Ekimena aurrera eramaten den lehenengo aldia da?

Bai, lehenengo aldia da. Ez, _____ aldiz burutu da. Ez, _____ urte daramatza funtzionamenduan.

3. Erantzuna ezetza bada...

... erabiltzaileek zein paper izan dute orainarte? Parte-hartu dute prozesuaren momenturen batean? Nola komunikatu dituzte beraien oztopo, behar, nahiak...?

... zein arazo edo oztopo identifikatu dira?

... zer baloratu da positiboki?

1
Erronka eta
testuingurua
definitu

1. Txantiloia

2. Ekimenaren erronka definitu:

1.1. Zein da konpondu nahi den arazoa?

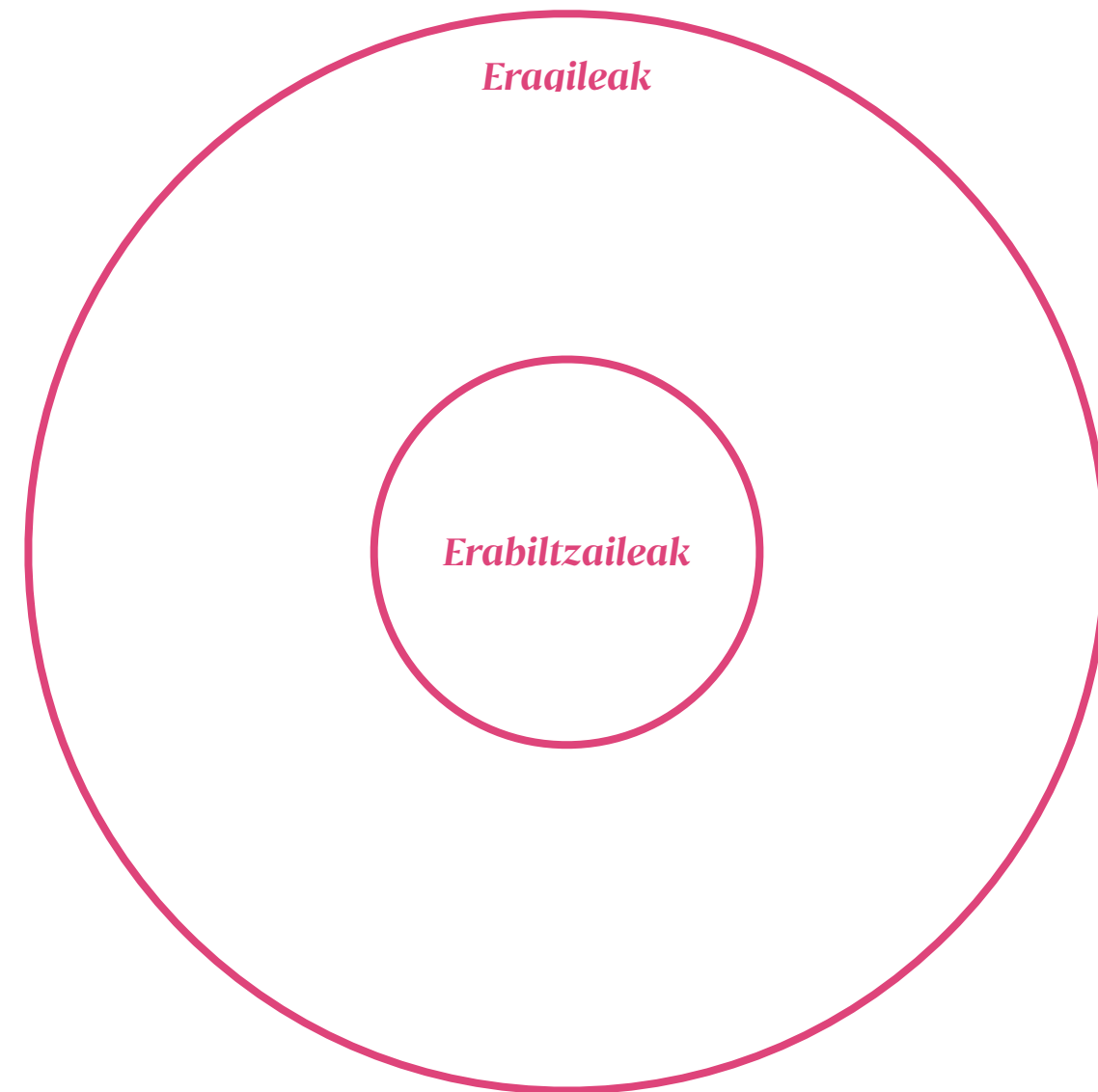
1.2. Zein da lortu nahi den emaitza?

1.3. Sortu erronka definituko duen esaldia edo galdera aurreko atalak konbinatuz

1
Erronka eta testuingurua definitu

2. Txantiloia

3. Eragile Mapa: Nortzuk hartzen dute parte?



2.1. Bete Eragile Mapa eta identifikatu, alde batetik, ekimenaren erabilzaileak nortzuk diren (profil ezberdinak) eta ekimena aurrera eramateko parte hartzen duten eragileak (teknikariak, hornitzaileak, etb.).

2.2. Erabilzaileen profiletatik markatu zeintzuk pairatzen dituzten Arrakala Digitalaren eraginak.

4. Markatu zein arrakala mota uste duzun sufritzen dutela ekimenaren erabilzaileek:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Genero arrakala. | <input type="checkbox"/> Lurraldearen arrakala. |
| <input type="checkbox"/> Adinaren arrakala. | <input type="checkbox"/> Hezkuntzaren arrakala. |
| <input type="checkbox"/> Gaitasunen araberako arrakala. | <input type="checkbox"/> Arrakala kulturala. |
| <input type="checkbox"/> Desberdintasun ekonomikoaren arrakala. | <input type="checkbox"/> Beste bat: _____ |

5. Zein arazo uste duzu dituztela eragile hauek?

6. Erronka berdefinitu: 3, 4 eta 5 puntuetan landutakoa kontuan izanda egokitu 1.3 puntuan definitutako erronka erabilzaileen beharretara.

7. Helburu mapa

7.1. Zeintzuk dira ekimenaren helburuak?

7.2. Zein da lortu nahi den emaitza?

7.3. Ekimena martxan badago... Zertan hobetuko da ekimena bere digitalizazioarekin? Zertan okertu?

Ekimena ez badago martxan... Zein oztopo topa ditzakegu helburuak betetzen saiatzerakoan?

1
Erronka eta testuingurua definitu

3. Txantiloia

8. Ekimenaren planifikazioa:

Kokatu denbora lerroan noiz eramango den aurrera ekimenaren ekintza bakoitza eta zeintzuk diren ekimenaren mugarri nagusiak. Ariketa honetarako, kontuan izan "Arrakalarik gabeko ekimen digitalak sortzeko prozesua" (Ikusi 8. or.).

Elkarrizketa, behaketa, etab. bezalako tresnarik erabiliko duzue? Saio parte-hartzailearen bat egiteko asmoa daukazue? Hurrengo faseak lagunduko dizue ikerketa definitzen.

Gogoratu, ekimena amaitu ondoren jarraipen prozesu bat eman behar dela aurrera, eta honen planifikazioa beharrezkoa dela.

2. Erabiltzaileak ezagutu, beharrak identifikatu

2
Erabiltzaileak
ezagutu,
beharrak
identifikatu

Zertan datza:

Landu beharreko gaiaren inguruan **pertsonak, errealitatea eta testuingurua aztertzeko** momentua da.

Ekimenaren erabiltzaileen eta hau ematen den testuinguruaren gaineko **ezagutza sakona** lortzea da fasearen helburu nagusia.

Horretaz gain, fase honetan aurkitzen diren tresnek **erabiltzailea ekimenaren diseinuaren partaide aktibo** izateko gonbidapena egiten dute, hau da, ekimena kosorkuntzan diseinatzeko.

Hurrengo aspektuak landu beharko dira:

- Erabiltzaileak eta beraien errealitatea.
- Ekimena ematen den testuingurua.
- Ekimena gauzatu ahal izateko beharrezkoak diren eragileen ezagutza.
- Ekimena existitzen baldin bada, nolakoa da, zein puntutan hobetu dezakegu.

Kontuan hartu

- Ekimenaren **diseinatzailea** zara, baina **ez erabiltzailea**.
- Erabiltzailearen lekuan jarri zaitezke hasiera batean, baina prozesua era egokian garatzeko modurik onena **erabiltzaileak diseinu prozesuko parte** izatea da.
- Erabiltzaile eta eragileekin harremantzean aurreiritziak atzean utzi, **prestatu harrizten zaituzten gauzak entzuteko**.

Tresna erabilgarriak

- Nola bideratu elkarrizketak.
- *Personas txantiloia*.
- Enpatia mapa.
- Egun bat bere bizitzan.
- Beharrak identifikatzeko partaidetza saioak diseinatzeko: Nola dinamizatu zure lantaldea gida.

1. Ikerketa definitu:

1.1. Erabiltzaileen profilen zerrenda osotu Eragile Mapan jasotakoa kontuan hartuz.

1.2 Zerrendetako zein profil izango dituzue kontuan ikerketarako? Markatu 1.1.-ko zerrendan.

1.3. Markatu nola izango dituzuen kontuan definitutako erabiltzaileak beraien beharrak identifikatzeko. Gomendagarria da aukera bat baino gehiago aukeratzea.

- Beraien egoera imajinatuz. Beste bat/batzuk:
- Behaketak burutuz.
- Telefono deiak eginez.
- Elkarrizketa presentzialekin.
- Beharrak identifikatzeko kosorkuntza lan-saio batekin.

2
Erabiltzaileak
ezagutu,
beharrak
identifikatu

1. Txantiloia

Garrantzitsua da profilen ezaugarri, límite eta errealitatera egokitzea beraiengana hurbildu eta beraiekin lan egin nahi bada. Horregatik, kontuan izan une oro beraien arrakala mota ezberdinak.

2. Planifikatu ikerketarako estrategia bat:

"1.Ikerketa definitu"-n erantzundakoa kontuan izanda, planifikatu nola eramango duzun ikerketa aurrera.

Planifikazioan laguntzeko galdera-sorta:

- Norekin jarriko zara kontaktuan? Zein formatan?
- Nola jarriko zara profil honekin kontaktuan?
- Zein helbururekin jarriko zarete kontaktuan?
- Presentzialki batuko zarete? Non? Noiz?
- Zeintzuk izango dira beharrak identifikatzeko egingo dituzun galderak?
- Edo dinamikak?
- Zein material behar izango duzu?

3. Erabiltzaileen profilaren definizioa:

Tresna hau erabiltzaileen profil bakoitza definitu eta bere behar zehatzak ulertzeko balio du. Ikerketan jasotzen den informazioarekin betetzen da, hala ere ikerketa ondo prestatzeko kontzeptuak begiratu.. **Ariketa hau profil mota bakoitzeko egin behar da.**

Profila deskribatu

Nor da? Zein da bere adina? Nola bizi da?

Motibazioak

Zer egitea gustatzen zaio? Zeintzuk dira bere motibazioak?

Motibazio eza:

Zer ez zaio gustatzen egitea? Zerk desmotibatzen du?

Erabiltzailearen lotura ekimenarekin:

Irudikatu hurrengo denbora-lerroan noiz eta nola erabiltzen duen ekimena, jada existitzen bada, erabiltzaile profil honek, ekimena nola ezagutzen duen adieraztetik hasita.

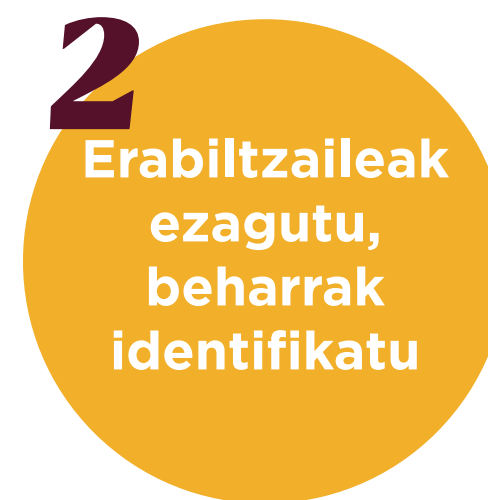


Zeintzuk dira ekimenarekiko sentitzen dituen frustrazio edo oztopoak?

Zeintzuk dira ekimenarekiko sentitzen dituen sentimendu positiboak?

Zeintzuk dira ekimenarekiko dituen beharrak?

Kontuan izan aurretik egindako denbora-lerroan identifikatutako arazo posibleak, frustrazioak eta alaitasunak.



2. Txantiloia

3. Beharretan oinarrituta diseinatu

Zertan datza:

Ekimenari forma emateko fasea da. Ideien sorrera da helburu nagusia eta, horretarako, identifikatutako beharretatik hasia gomendatzen da.

Zer egin dezakegu «identifikatutako beharrei» erantzuna emateko? Galderaren gainean sortzea izango da helburua. Horrela, diseinatzen edo berdiseinatzen ari garen ekimena benetan egongo da herritar eta inplikaturako eragileekin batera identifikatutako beharretan oinarrituta, benetan emango die erantzuna behar horiei.

Fase honetan ere erabilzailea eta gainerako eragileak kontutan hartzea ezinbestekoa da. Kosorkuntzaren bitartez **ideien sorrera partekatua** bermatzen da, baita pertsonen beharretara moldatzen diren soluzioen definizioa.

Landu beharreko aspektuak:

- Beharrei aurre egiteko ideiak sortu.
- Ekimen erreferenteak aztertu.
- Ekimen integralak sortzeko ideiak garatu.

Kontuan hartu

- **Sormena garatu egiten da.** Hori dela eta erabili itzazu proposatzen diren tresna eta dinamikak.
- Inguratzen zaituenetik **inspirazioa** jaso, begiak zabaldu eta belarriak ireki, edozein ekintza edo momentuk eman diezazuke ekimenean integratzeko pista!
- Erabilzaileak eta beharrezko ikusten diren beste **eragile** eta profesionalak prozesura gonbidatu eta **partaide aktibo** izatea sustatu.
- **Zerbitzuen diseinuan adituekin** harremanetan jartzea interesgarria izan daiteke.

Tresna erabilgarriak

- [Esperientzia mapa.](#)
- Erabilzaileekin eta beste eragile batzuekin kosorkuntza saioak diseinatzeko: Nola dinamizatu zure lantaldea gida (GFA).
 - Ideia zaparrada.
 - Prospekzioa.
 - Ideien balorazioa.

1. Beharren erantzunak pentsatzen*:

Beharretan oinarrituta diseinatzeko, garrantzitsua da identifikatutako behar bakoitzari frustrazio hori bizitzen duen profilaren arabera erantzutea.

1.1. Egin kontuan izandako erabiltzaileen profilen zerrenda (lkerketa definitu atalean).

1.2. Zeintzuk dira identifikatutako beharrak eta motibazioak? Egin zerrenda bat profil bakoitzaren behar eta motibazioekin.

1.3. Nola egin diezaiekegu aurre behar hauei? Nola erabili ditzakegu motibazioak?

3

Beharretan oinarrituta diseinatu

1. Txantiloia

2. Ekimenaren diseinua beharretan oinarrituta*:

Irudikatu ekimena pausoka erabiltzaile baten ikuspuntutik bere beharrak kontuan izanda eta hauen erantzunak integratuz.

Oso garrantzitsua da urrats bakoitza xehetasunez aztertzea: erabiltzaileak ekimena nola ezagutzen duen, bertara nola heltzen den (espazio fisiko nahiz digitala izanik), ekimena burutzeko pausu bakoitza eta, azkenik, ekimenaren ondorengo jarraipena aztertuz.

Ekimena irudikatzeko forma ezberdinak daude: denbora-lerro baten bidez, komiki txiki bat marraztuz, pausu bakoitza idatziz... Egin ezazu erosoago sentitzen zaren moduan.

Ariketan zehar behar berriak identifikatu daitezke... hori seinale ona da!
Behar horiei nola erantzun pentsatu eta ekimenaren diseinua birplanteatu.

*Nola izango dituzue kontuan erabiltzaileak ariketa hau egiterakoan?

- Beraien egoera imajinatuz.
- Behaketak burutuz.
- Telefono deiak eginez.
- Elkarrizketa presentzialekin.
- Beharretan oinarritutako kosorkuntza lan-saio batekin.
- Beste bat/batzuk:

4. Definitu eta garatu

Zertan datza:

Ekimena zehaztasunean garatzeko momentua da, hau da **sortutako ideien definizio zehatza egiteko unea.**

Honekin batera, ekimena ukigarri bihurtzen duten **prototipoak sortzen dira.** *Prototipo bat eredu bat da, alderdi funtzionalak eta egiturazkoak bildu ditzakeena, bai eta zer itxura izango duen ere.* Fase honetan prototipazio azkarra erabiltzen da, erabiltzaileak ikusten duen alde estetikoa zehaztean datzana.

Honek **ekimena eta erabiltzailearen arteko elkareragiteko puntuak balioztatzen edo birpentsatzen lagunduko du,** harik eta hasierako helburuak betetzen dituen proposamen batera iritsi arte.

Prototipoa garatzeko ezinbestekoa da ekimen digitalen diseinuan lan egiten duten profesionalen laguntza. Momentu honetan garrantzitsua izango da **ekimenaren inguruko informazio ahalik eta zehatzena** beraiei pasatzea eta erakundetik jarraipen zurruna egitea.

Landu beharreko aspektuak:

- Ekimenaren elkareragiteko puntuen definizio zehatza.
- Prototipoak, definizio maila desberdinekoak.
- Profesionalei bideratutako Ezaugarri txostena (*Briefing*)

Kontuan hartu

- Beharrezkoa da **ekimen intuitibo** bat sortzea.
- Jarri zaitez **erabiltzailearen lekuan**, erabili ezazu ekimena berak erabiliko lukeen moduan.
- Zerbitzu diseinuan eta Erabiltzailearen esperientzia eta interakzioan **adituak** diren pertsonekin harremanetan jarri eta elkarlanean sortu.
- Erabiltzaile eta bestelako **eragileak prozesuaren parte** izatera gonbidatu.

Tresna erabilgarriak

- Prototipazioa:
 - Leialtasun txikiko prototipoak - wireframeak (diseinu digitalaren inguruan ari bagara).
 - Leialtasun ertaineko prototipoak - mockup-ak (diseinu digitalaren inguruan ari bagara).

1. Proposamenaren deskribapena:

Zein da zuen proposamenaren funtzionamendua? Zeintzuk dira erabiltzailea eta ekimenaren interakzio puntu nagusiak? Deskribatu komiki formatuan, azaldutako sei urratsetan. Kontuan izan “ekimenaren diseinua beharretan oinarrituta” ariketan egindako lana. Beharrezkoa izanez gero profil bakoitzeko bat egin daiteke.

1.1. Erabiltzailearen profila modu laburrean azaldu. Zein ezaugarri ditu?

1.2. Testuingurua azaldu. *Erabiltzaileak ekimena erabili aurreko egoera.*

1.3. Arazoa azaldu. Zer gertatzen zaio? Zer beharrian ditu?

1.4. Nola du ekimenaren berri?

1.5. Zein da ekimenaren interakzio puntu nagusia? Zertarako erabiltzen du eta nola?

1.6. Erabiltzailearen erreakzioa zein den azaldu. Zein da ekimenak erabiltzaileari ematen dion balioa?

1.7. Ekimenari esker zein aldaketa lortzen du? Nola bukatu edo mantentzen da harremana?

Tresna honen helburua ekimena aurrera eraman/garatu dezakeen pertsona batentzako azalpena sortzea da. Horregatik, izan ahalik eta zehatz eta argiena.

2. Proposamenaren laburpena:

2.1. Ekimenari izena jarri (izen honekin emango da ezagutzera, erakargarri eta koherentea izan behar da). Eslogan batekin lagundu ezazu.

Ez du zertan amaierako izena izan, baina izen bat jartzeak ekimena ulertzen lagunduko du puntu honetan.

2.2. 5 hitz gako pentsatu, proposamena laburbildu eta begirada batean ulertzen lagunduko dutenak.

3. Baliabideen analisia:

Zeintzuk dira ekimenerako dituzuen baliabideak (ekonomikoak, pertsonalak, materialak, espazioak, etb.)?

Aliantzak. Norekin hitz egin behar duzu ekimena aurrera eraman ahal izateko?

Zer egin behar da ekimena aurrera eramateko?

Zein material behar dira ekimena burutzeko?

Nork burutuko du zer?

4

Definitu eta garatu

2. Txantiloia

4. Garatzaileei entregatzeko txantiloia:

Ekimenaren arlo digitala aurrera eramateko diseinatzaile eta garatzaileei ondo azaldu beharko zaizkie ekimenaren ezaugarriak. Orainarte sortutako materiala erabili daiteke horretarako eta tresna hau gida modura ere balioko dizue.

Ekimenaren izena:

Nork gauzatzen du ekintza:

Ekimenaren deskribapena (sei urratsak kontuan izan)

Ekimenaren helburua(k)

Identifikatutako beharrak, elkareragiteko puntuak, eta erantzunak izendatu.

Nola egin behar du lana? (Deskribatu hiru hitz-gakotan)

Zeintzuk dira epeak?

5. Prototipatzea eta testatzea

Zertan datza:

Ekimenaren **garapen fase aurreratuan** sartzen den fasea da. **Ekimena eta erabiltzailearen arteko elkareragiteko puntuak diseinatzen eta erabiltzailearekin frogatzen dira.**

Oraindik ere **prototipo eran** bagaude ere, aurreko faseko prototipoekin alderatuz, hauek errealak ematen dute, **definizio maila oso altua** dute, ekimena erabilgarria izatea bermatuz.

Fase honetan ematen da **ekimenaren ebaluaketa sakona, erabiltzailearekin batera**. Beta eran egotean, prozesuko eskeman ikusi daitekeen bezala, beharrezkoa izanez gero **erabiltzailearen beharrak aztertzeraz bueltatu gaitzke behin eta berriz, emaitza egokia izan arte**. Horrela, ahalik eta arrakala digital gutxiena izango duten ekimenak diseinatzera iritsiko gara.

Landu beharreko aspektuak:

- Erabiltzaileekin ebaluazio frogak.
- Autodiagnostikoa.

Kontuan hartu

- Jarri zaituz **erabiltzailearen lekuan**, erabili ezazu ekimena berak erabiliko lukeen moduan.
- **Gonbidatu erabiltzaileak ekimena erabiltzera**. Era zehatzean aztertu ekimena eta erabiltzailearen arteko elkareragina.
- **Arrakala digitalak mahaigaineratu eta ekimenean ez daudela zihurtatu**.

Tresna erabilgarriak

- Prototipazioa:
 - Leialtasun altuko prototipoak - prototipo funtzionalak.

1. Arrakalarik gabeko ekimen digitalak balioztatzeko autodiagnostikoa

Ondorengo galdera sortak zure ekimena arrakalarik gabe diseinatua dagoela egiaztatzeko erabili dezakezu. Galdetegia osotu eta baiezko erantzunak kontatu, ondoren balioztatu balorazioa matrizean zure ekimenaren egoera arrakala digitalarekiko.

A. ERABILTZAILEEN BEHARRETATIK HASI

1. Ekimenaren erabiltzaile eta eragileak identifikatu ditut.*
2. Ekimenaren erabiltzaile eta eragileekin harremana izan dut hasieratik.
3. Ekimenaren erabiltzaile eta eragileen beharrak identifikatu ditut.
4. Ekimenaren erabiltzaile eta eragileen beharrak diseinu prozesuan integratu ditut.
5. Ekimenaren erabiltzaile eta eragileen beharrak prozesu osoan kontuan izan ditut.
6. Erabiltzaile eta eragileak nire prozesuan parte-hartzaile aktibo bilakatu ditut.

BAI**EZ**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. ARRAKALA DIGITALA BARNE HARTU

6. Badakit arrakala mota desberdinak daudela eta zeharka bada ere kontuan izan ditut.*
7. Prozesuan zehar arrakala mota desberdinak era isolatuan landu ditut.
Egin galdera zure buruari arrakala mota bakoitzeko.
8. Prozesuan zehar arrakala motak era sistemikoan landu ditut.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*izarrarekin markatutako galderen erantzuna ezezkoa izan ezkerreko autodiagnostiko guztiaren puntuaketa 0 izango da.

**BAIEZKO
ERANTZUN
KOPURUA**

Eraman zenbaki hau hurrengo orriko balorazio matrizerara.

C. SARBIDEA ERRAZTU

9. Erabiltzaile eta eragileen sarbide egoerak aztertu ditut.
10. Erabiltzaile eta eragileek ekimenera sarbide egokia dute (digitala zein fisikoa).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. IRISGARRITASUNA BERMATU

11. Ekimena erabiltzeko erabiltzaile eta eragileen motibazio nagusia ezagutzen dut.
12. Erabiltzen den hizkuntza erabiltzaile guztiek ulertzen dute.
13. Erabiltzaile eta eragileak ekimenak eskaintzen dituen zereginak egiteko gai dira.
14. Erabiltzaile guztiengana heltzeko komunikazio kanal desberdinak definitu dira.
15. Ekimenaren hornitzaileek ekimena egoki eskaintzeko formakuntza jaso dute.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. ELKARRERAGINGARRITASUNA BERMATU

16. Ziurtatu da ekimen honek ez duela beste ekimen batzuekin talkarik egiten.*
17. Ekimen hau beste ekimen batzuen elkarreragintasuna kontuan hartuz definitu da.
18. Ekimena martxan jartzeko baliabide guztiak aurreikusi ditut (ekonomikoak, pertsonalak, espazioak, kanalak, etb.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arrakala digitalaren intentsitate maila



0-4 baiezko

Ekimenean arrakala digital handia izateko arriskua duzu. Erabiltzailearen beharrak ezagutzeak eta prozesuan integratzeak lagunduko dizu. Arrakala digital motak aztertu.

5-9 baiezko

Zure ekimenean oraindik arrakala digitala nabarmena izan daiteke. Erabiltzailearekin harremandu, prozesuan integratu eta beretzako baliozkoak diren faktoreak identifikatu.

9-12 baiezko

Bide onean zoaz. Saiatu zaitetz arrakalak sistemikoki lantzen eta erabiltzailearen beharrianak ekimenaren elkareragiteko puntu guztietan aztertzen.

13-18 baiezko

Zure ekimena arrakalarik gabekoa izateko aukera du. Jarraitu erabiltzailearen beharrak aztertzen eta lehen lerroan jartzen.

6. Martxan jarri eta jarraipena egin



Zertan datza:

Ekimena egi bihurtzeko fasea da. Beharrezko baliabideak lortu eta ekimena erabilgarri dagoela komunikatzeko momentua da.

Ekimena martxan egon arren, garrantzitsua da maiztasun bat zehaztu eta **ekimenari jarraipen zorrotza** egitea. Denborarekin eta erabilerarekin aspektu desberdinak aldatu daitezke eta **uneoro da garrantzitsua ekimenetan arrakala digitalik ez dagoela bermatzea**.

Gogoratu garrantzitsua dela prozesuan parte hartu duten eragile eta parte-hartzaileei **itzulera** egin edota jarraipenean ere beraiek txeratzea.

Landu beharreko aspektuak:

- Adierazleen eta jarraipen strategiaren diseinua.
- Parte hartu duten eragileei itzulera.

Kontuan hartu

- Behin ekimena diseinatuta, **beti hobetu daiteke**.
- Maiztasun batekin erabiltzaileei **galdetu eta hobekuntzak jaso**.
- Maiztasun batez **autodiagnostikoa** aplikatu, momentu oso aldakorrean bizi bait gara.

1. Adierazleak definitu:

Ekimenak arrakasta izan duela adierazten duten sei datu deskribatu:



1. Txantiloia

Gogoratu autodiagnosia ekimenaren jarraipena egiteko ariketa bat dela.

2. Jarraipena diseinatu:

2.1. Definitu nola neurtuko dituzuen aurreko adierazleak:

2.2. Zein maiztasunekin neurtuko dira adierazleak?

2.3. Norekin neurtuko dituzu adierazleak?

2.4. Definitu, denbora lerro batean, adierazleak neurtzeko estrategia:

○ _____ ○

3. Parte-hartzaileei itzulera egin edo jarraipenean integratu

3.1. Zein informazio eango Diegu parte-hartzaileei itzulera bezala?

3.2. Jarraipenean ere txertatu ditzakegu parte-hartzaileak? Nola?

3.3. Nola egingo dugu itzulera/jarraipenerako gonbidapena?



2. Txantiloia



OGP 3

Gidaren kontzeptualizazioa v9

2022.12

***Hau ez da gida honen amaierako bertsioa, 2023an zehar eramango diren pilotuetan gida testatu eta identifikatutako beharretara egokituko da. Gidaren amaierako bertsioa 2023aren bukaeran izatea aurreikusten da.*

MARAKA