

Design Toolkit

Mètodes

Service blueprint



Fets

-  **Durada**
Llarga
-  **Dificultat**
Alta
-  **Expertesa**
Mitjana
-  **Participants**
Mitjà

Clasificació

- Quantitatiu** ✗
- Qualitatiu** ✓
- Amb usuaris** ✗
- Expert** ✓
- Exploratori** ✗
- Síntesi** ✓

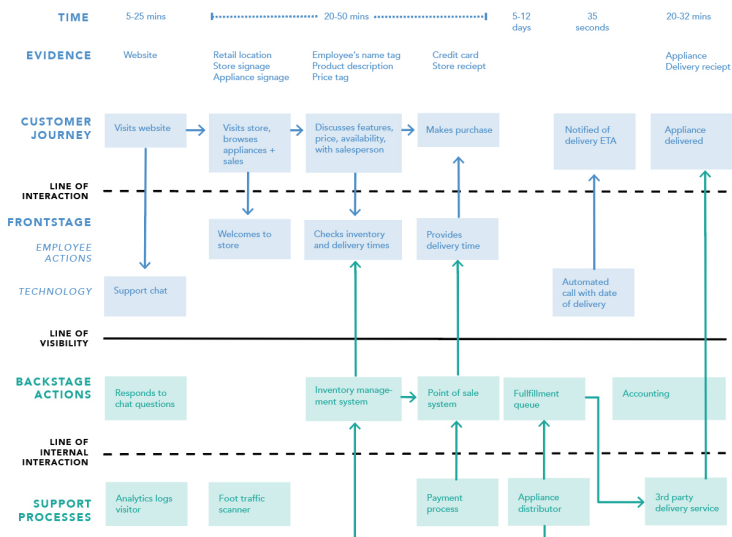
Què és?

El mètode *service blueprint* mapa, de manera visual, un servei en el temps i l'espai mitjançant les interaccions dels usuaris, les persones que presten el servei i les funcions de les organitzacions involucrades. El *service blueprint* es pot emprar per analitzar un servei que ja hi ha o per dissenyar-ne un de nou.

Es pot considerar com l'ampliació generalitzada del *user journey*. Si bé aquest darrer se centra en el punt de vista de l'usuari, el *service blueprint* afegeix una capa de processos, de persones (prestadors del servei) i de tecnologia que no són visibles directament per a l'usuari, però que són necessaris perquè el servei es pugui oferir.

El mètode introdueix els conceptes de *línia de visibilitat* i *backstage*, el que està per sota d'aquesta línia. Per analogia amb els espectacles, el *backstage* no és visible per al client, però tot el que hi passa es reflecteix en el *user journey* (*frontstage*). Fent servir l'analogia del restaurant, la cuina quedaria en el *backstage*.

SERVICE BLUEPRINT Example



NNGROUP.COM NN/g

Exemple simplificat de Service Blueprint
Font: Sarah Gibbons. Nielsen Norman Group (2017).

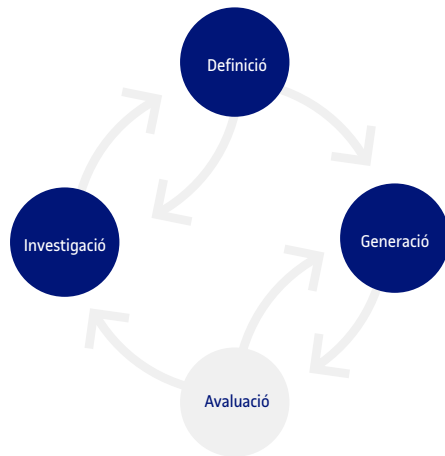
Generatiu



Avaluació



Etapa



Materials

Habitualment, el mètode es duu a terme en una sessió col·laborativa, per això va bé tenir una pissarra blanca, notes Post-it, *flip-chart* o paper de gran format i retoladors. En una segona etapa, el material es pot digitalitzar fent servir un full de càlcul o programari de disseny gràfic.

Es pot fer a partir d'un *user journey* elaborat abans o bé es pot crear directament a partir de resultats de recerca (persones, escenaris, anàlisis de processos, etc.).

Quan?

Tant es pot fer servir com a eina d'anàlisi d'un servei existent (fases de recerca i definició), com en la definició d'un nou servei o millora d'un que ja hi hagi (generació).

Com a eina que permet una visió general del servei, es pot utilitzar com a panell de control, actualitzant contínuament el contingut i localitzant noves oportunitats.

Com?

Normalment, el *service blueprint* es construeix per a una generalització de l'experiència, no per a un usuari (persona) i escenari específics, tot i que també es podria fer servir d'aquesta manera.

El primer pas, si no es parteix d'un *user journey*, és definir les accions del client i col·locar-les en una línia temporal. D'aquesta manera, es poden crear grups que donen forma a les etapes o passos del *user journey*. Normalment els serveis no s'experimenten com una seqüència d'un extrem a l'altre, però es tracta de buscar una representació simplificada que ajudi en la compressió de l'estructura del servei.

Per a cadascuna de les etapes, es mapen els punts de contacte entre l'usuari i l'organització (*touchpoints*), que són els moments d'interacció per a una acció específica que passen en un canal específic, digital o no.

De vegades cal traçar una «línia d'interacció» que separa allò amb què els clients poden interactuar directament d'allò amb què no. És especialment útil quan hi ha un gran nombre de punts de contacte per al client i els treballadors que proveeixen el servei i és difícil diferenciar clarament les accions i eines dels treballadors.

La capa següent, per sota, seria el *backstage*, separat per la línia de visibilitat. Aquí se situen els processos interns i la tecnologia necessària per fer possible el que passa en el *frontstage*.

Quan tots els elements són en *el blueprint*, es connecten mitjançant

fletxes que indiquen l'adreça de la interacció entre elements i dependències, cosa que permet una visió sistèmica del servei.

Avantatges

- Permet la identificació dels elements del servei que són ineficients o rectificables, així com les oportunitats per millorar l'experiència dels usuaris.
- Contribueix al fet que tots els membres de l'equip tinguin la mateixa visió sobre el context i l'ús del producte o servei.
- Ajuda en la prioritització d'accions, la creació de *roadmap* d'implementació i les preses d'una altra mena de decisions amb una visió sistèmica.

Inconvenients

- No hi ha una estructura ni un format estàndards de *service blueprint*. Per a cada projecte i objectius específics, cal decidir el nivell de detall necessari i el format o les capes d'informació.
- Cal la participació de persones amb coneixement, tant des del punt de vista de l'usuari com dels processos interns de l'organització que ofereix el servei.
- Amb un nivell de detall alt és desafiament mantenir una visualització clara i manejable.

Referències

Fonteiijn, Marc (2010). The Service Blueprints Overview. [article en línia] <<http://www.31v.nl/2010/05/the-service-blueprints-overview/>>

Gibbons, Sarah (2017). [article en línia] *Service Blueprints: Definition*. <<https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>>

Interaction Design Foundation (2019). *Service Blueprints – Communicating the Design of Services*. [article en línia] <<https://www.interaction-design.org/literature/article/service-blueprints-communicating-the-design-of-services>>

Polaine, Andy (2009). *Blueprint+: Developing a Tool for Service Design*. [article en línia] <<https://www.slideshare.net/apolaine/blueprint-developing-a-tool-for-service-design>>