

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta:

Michaela Štetiarová

Název diplomové práce:

SERVICE DESIGN V ZDRAVOTNÍCTVE / SMART DIAGNOSTIKA ZDRAVIA

Posudek:

Michaela svoju diplomovú prácu venuje servis designu v zdravotníctve, so zameraním na mentálne zdravie. Téma mentálneho zdravia, ako Michaela uvádza, je stále jedna z najviac tabuizovaných. Príde mi preto sympatické a odvážne, že si vybrala práve takúto výzvu, na ktorej mohla demonštrovať, ako veľký dosah na ľudské životy môže servis design mať.

V úvode popisuje definíciu servis dizajnu a metódu double diamond, ktorá obsahuje sadu nástrojov, ktoré dizajnér môže použiť počas celého procesu. Použité nástroje a metódy v práci sú správne, avšak často chýba zdôvodnenie, prečo boli vybraté, aké sú ich benefity a aké sú ďalšie možnosti, ktoré použité neboli. Práca je potom rozdelená na časti, ktoré sledujú celý proces od explorácie, cez definíciu a prototypovanie, až po navrhnutie finálneho riešenia.

Za veľmi dobre spracovanú považujem časť explorácie. Dôkladná rešerš súčasnej situácie v Čechách, aké sú rôzne možnosti diagnostiky zdravia a hlavne hĺbkové rozhovory s pacientami a špecialistami. Dizajnér služieb nenavrhuje riešenie pre seba, a preto zameranie sa na ľudí dovoľuje dizajnérovi vytvoriť si lepšiu empatiu pre danú situáciu a hlavne navrhnuť riešenie, ktoré rieši ich skutočné problémy. Práve dobre spracovaná explorácia pomohla vo fáze definície problému. Tu vyplynulo, čo sú dôležité merítka úspechu pre danú cieľovú skupinu, ako je rýchlosť a dostupnosť finálneho riešenia.

Proces servis dizajnu nie je jednoduchý a lineárny od nápadu, po jednoduché riešenie a často sa treba prispôbovať novým informáciám. Za silnú časť, preto považujem prototypovanie, kde bol popísaný iteratívny proces, ako pomohli jednotlivé metódy, prečo boli určité riešenia zavrnuté a hlavne zameranie sa na cenovú dostupnosť. Zapojenie potenciálnych užívateľov je vhodným krokom, ako zaručiť úspech navrhnutého riešenia. Testovanie prototypov dokázalo dizajnérku navigovať k úspešnému výsledku. Takisto používanie vizuálne dobre spracovaných prototypov pomôže užívateľom s lepšou predstavou o finálnej službe a zvyšuje dôveryhodnosť. Treba tiež uviesť, že detailne vizuálne spracovanie prototypov nie je cieľom servis designu, ale dokáže dopomôcť v procese validácie.

Finálne riešenie je už iba reflexia dobre zvládnutého procesu predtým. Oceňujem popis vízie produktu Zestie, aké hodnoty daný projekt má a spracovanie návrhu nie len pre klientov, ale aj pre psychologov. Prvotný kontakt s aplikáciou, vybratie psychológa a rezerváciu prvého termínu hodnotím na výbornú. Možnosť sledovania progresu znie ako zaujímavý nápad, ale chýba väčšie rozpracovanie a takisto aj potvrdenie toho, či by ľudia danú možnosť ocenili z výskumu a testovania. Odbočka k popisu brandu môže pôsobiť z pohľadu servis dizajnu ako

navyše, avšak v kontexte navrhnutia danej služby na prepojenie mladých ľudí s odborníkmi ju považujem za dôležitú súčasť celej služby. Bolo by však vhodné lepšie zdôvodnenie tejto časti, ako sa k daným hodnotám prišlo a otestovať či navrhnutá vizuálna identita naozaj evokuje tieto pocity v užívateľoch.

Celkové riešenie sa nedá hodnotiť subjektívne na základe toho či sa páči-nepáči, ale treba sa naň pozerat' z pohľadu toho, či funguje alebo nefunguje. Autorka si v SWOT analýze uvedomuje slabé stránky danej služby a v závere uvádza, že ďalším krokom by bolo testovanie služby v celkovom rozsahu. Zapojenie užívateľov a zameranie sa na ich potreby počas celého procesu považujem za dobrú prax a autorka dokázala demonštrovať svoje skúsenosti v tejto oblasti v celej práci.

Prácu doporučujem k obhajobe a navrhujem hodnotenie B.

V Praze dne 13.09.2020

jméno oponenta diplomové práce:

Mgr. Marián Moravčík

podpis oponenta diplomové práce:

