

Model KANO per la priorització de necessitats

Sovint un producte es compon de múltiples necessitats que, preses de forma individual, ens resulta difícil determinar si aporta valor o no, o en quin grau. O si simplement l'usuari la valora de la mateixa forma que nosaltres.

El Product Owner té a disposició diverses eines per classificar la llista de necessitats de forma que ho tingui una mica més fàcil a l'hora de prendre decisions respecte a la priorització. Aquí presentem una d'aquestes eines anomenada: Model KANO

Índex d'aquest article

On aplica?	1
Descripció de l'eina i estris necessaris	1
Temps estimat per aquesta activitat	3
Com funciona?	4
On podem tenir més informació sobre aquesta activitat?	5

On aplica?

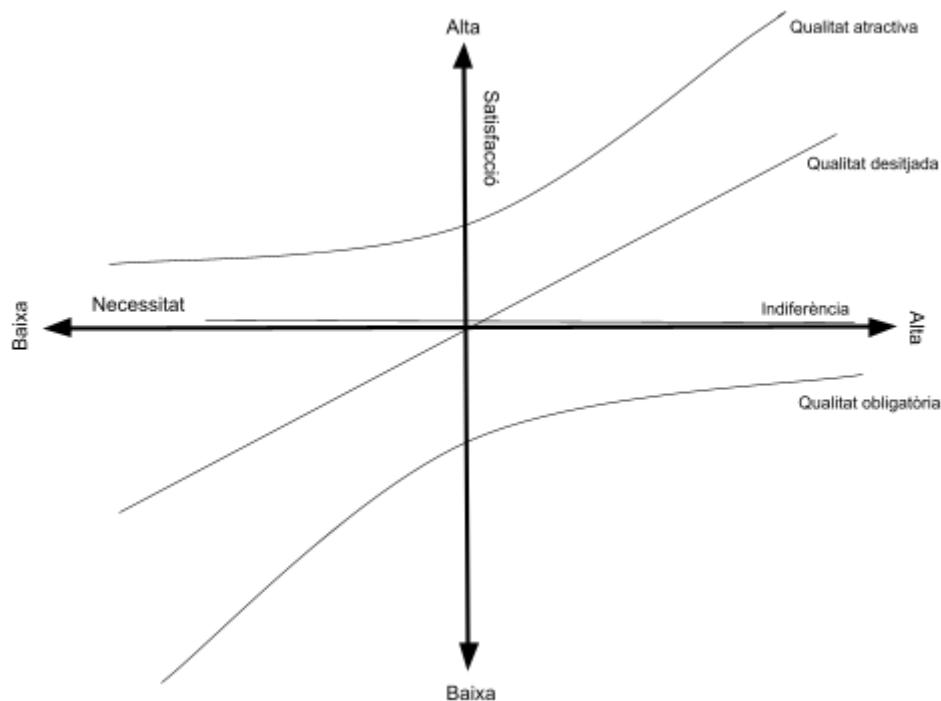
El model KANO aplica a totes aquelles sessions d'identificació, classificació i prioritització de necessitats

Descripció de l'eina i estris necessaris

El model KANO planteja un diagrama que posa en relleu dos aspectes útils a l'hora de dur a terme una classificació i prioritització de necessitats:

- **Satisfacció del client:** Aquesta variable intenta proporcionar un valor sobre com de crítica és la necessitat concreta des de la perspectiva de l'usuari.
- **Grau de necessitat:** Aquesta variable intenta proporcionar un valor sobre com aquesta necessitat dona resposta o cobertura sobre aspectes necessaris del negoci i del producte

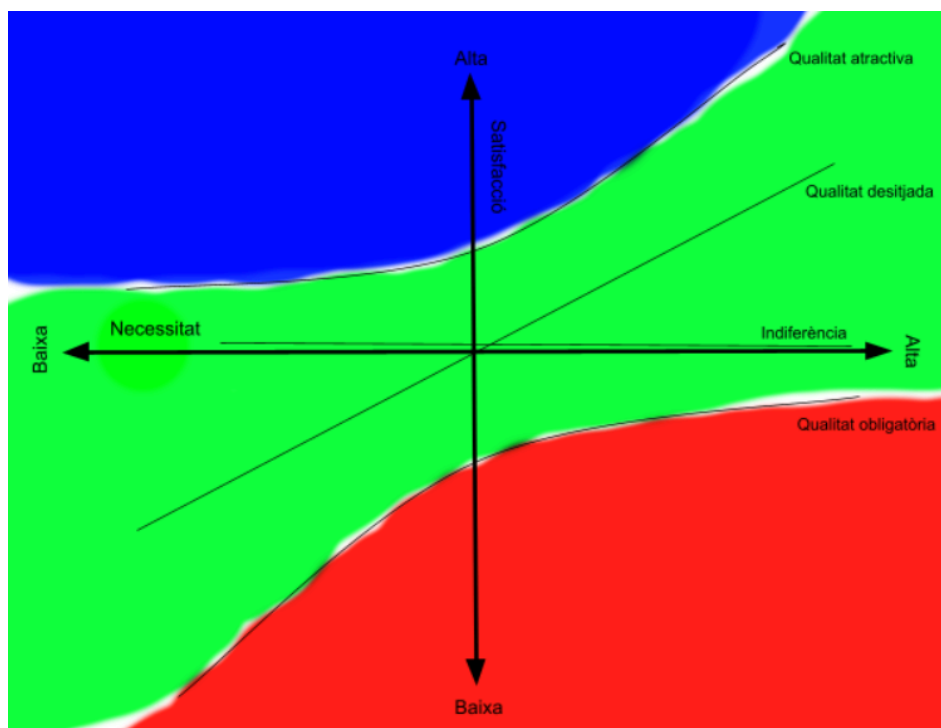
Amb aquestes dues variables podem dibuixar una graella a partir de la qual situar les nostres necessitats. Inicialment, la nostra graella té un aspecte com el següent:



Aquesta disposició ens orienta sobre tres àrees a partir de les quals poden encabir-se les nostres necessitats:

- **Qualitat obligatòria:** Les necessitats ubicades en aquesta àrea són totes aquelles en què els usuaris determinen que el producte no dona resposta a les necessitats crítiques sense contemplar els elements ubicats en aquesta àrea.
- **Qualitat desitjada:** Les necessitats ubicades en aquesta àrea corresponen a totes aquelles que donen sentit a un producte considerat “de qualitat”. Que no només dona resposta a les necessitats crítiques, sinó que va més enllà i dona solucions completes al negoci
- **Qualitat atractiva (o sorprenent):** Les necessitats ubicades en aquesta àrea corresponen a aquelles necessitats que probablement no van ser localitzades pels usuaris, però que donen un plus de qualitat al producte

A més, en el gràfic podem trobar una petita àrea que es correspon a l'horitzontal de la satisfacció, anomenada qualitat indiferent o **indiferència**. Les necessitats ubicades en aquesta àrea no proporcionen especial valor al producte final des de la perspectiva dels usuaris



Temps estimat per aquesta activitat

Aquesta activitat, com totes les relatives a la classificació i prioritització de necessitats, no tenen un temps estimat. A més, hem de ser conscients que, molt probablement, no serà suficient amb una única sessió, ja que la llista de necessitats és un element viu en el projecte.

De qualsevol forma, i com a recomanació, convé plantejar aquestes sessions com a activitats que no superin les dues hores de durada, i que no es tracti un nombre excessiu de necessitats. Tant l'excés de temps com d'elements a debatre poden provocar una sensació de baix control en els assistents.

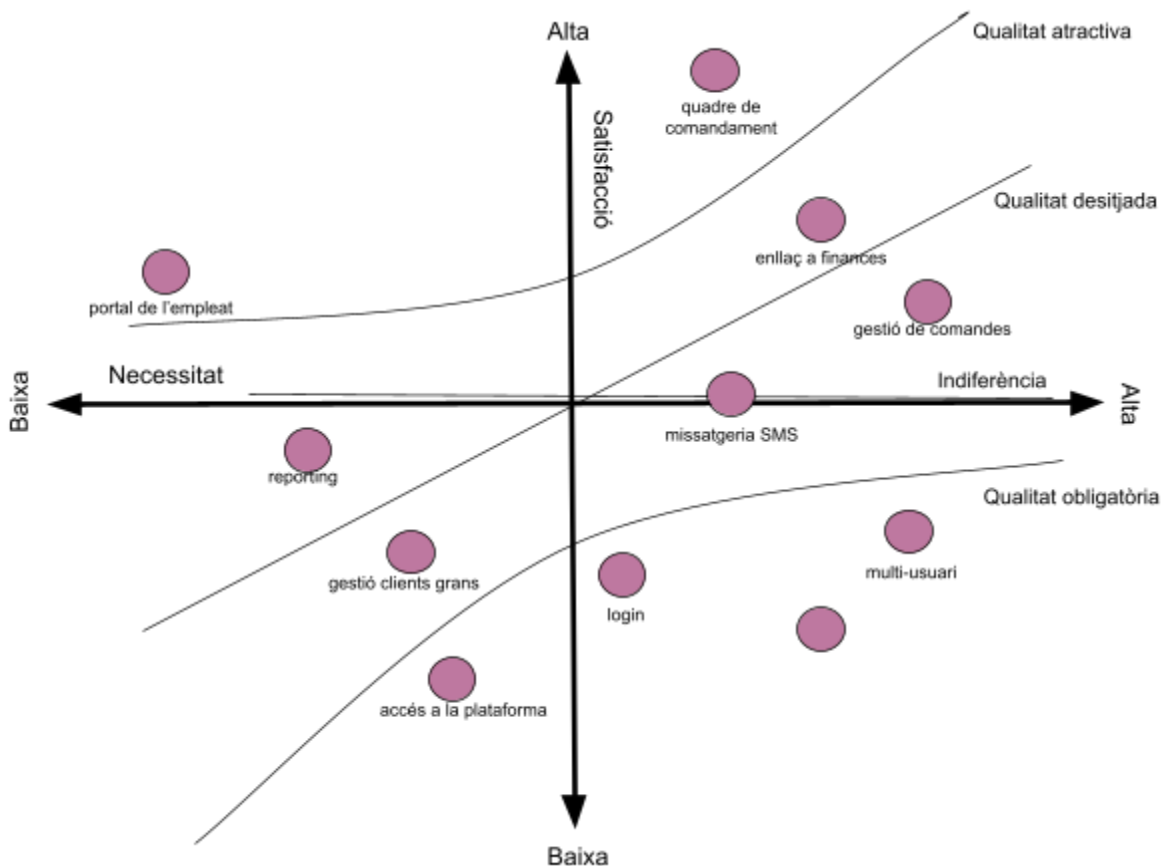
Com funciona?

Un cop iniciada la sessió, s'informa els assistents sobre els objectius de la mateixa (la prioritització de les necessitats), i es fa una presentació de les necessitats a classificar. Per a cada una d'elles s'estableix un torn d'explicació i de resolució de dubtes o de debat, per tal d'assegurar-nos que tots els assistents alineen les seves expectatives sobre la necessitat en qüestió.

Posteriorment, bé en finalitzar el torn d'explicació per a una necessitat, o bé quan hagin finalitzat totes les explicacions, se situen a la graella de la forma següent:

1. La necessitat s'ubicarà més amunt o més avall de la graella tenint en compte el grau de satisfacció de l'usuari respecte a tenir a disposició en el producte aquesta necessitat
2. La necessitat s'ubicarà més a l'esquerra o més a la dreta de la graella tenint en consideració la vàlua de la mateixa necessitat per al producte o per la continuïtat del negoci

Així podem tenir una imatge semblant a aquesta:



On podem tenir més informació sobre aquesta activitat?

Model KANO a la wikipèdia

(https://en.wikipedia.org/wiki/Kano_model)

What is the KANO model?

product plan.com

(<https://www.productplan.com/glossary/kano-model/>)

Modelo de KANO

economipedia.com

(<https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>)