

# КАНО МОДЕЛ



# Усредсређеност на корисника

---

▶ На јапанском "ОКУАКУСАМА"

▶ "уважени гост" → "корисник"

▶ Ко су корисници?

▶ Зашто је организацијама важно да корисник буде задовољан?

▶ Шта треба да урадите да би они били задовољни?



# Карактеристике квалитета

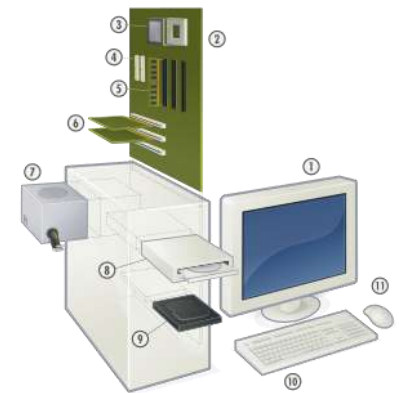


Постоје различите класе карактеристика, као што су:

- ▶ **физичке** (на пример: механичке, електричне, хемијске или биолошке карактеристике, као што су дужина, тежина, напон, храпавост, вискозност, снага, јачина звука),
- ▶ **чулне** (на пример: које се односе на мирис, додир, укус, вид, слух),
- ▶ **карактеристике понашања** (на пример: љубазност, поштење, истинитост),
- ▶ **временске** (на пример: тачност, поузданост, расположивост, век трајања),
- ▶ **ергономске** (на пример: психолошке карактеристике, или оне које се односе на безбедност људи),
- ▶ **функционалне** (на пример: највећа брзина авиона).

Још једна подела карактеристика:

- ▶ Квантитативне и квалитативне;
- ▶ Припадајуће и придодате.



▶ А шта је мера квалитета? Захтев квалитета?

# Примери карактеристика квалитета производа

Примери карактеристика квалитета производа		
Доступност	Функционалност	Величина
Расположивост	Међусобна заменљивост	Осетљивост на утицаје
Изглед	Погодност одржавања	Погодност складиштења
Прилагодљивост	Мирис	Укус
Зрачење	Компактност	Могућност дегустације
Чистоћа	Погодност за оправку	Следљивост
Издржљивост	Погодност за производњу	Отровност
Погодност похрањивања	Поузданост	Погодност транспорта
Потрошња	Погодност за употребу	Робусност
Запаљивост	Безбедност	Маса
Флексибилност	Сигурност	Могућност расклапања

# Кано модел

---

- ▶ Проф. Нориаки Кано
- ▶ Менаџмент квалитета – задовољство корисника
- ▶ Јапан, 1980их година
- ▶ Теорија развоја производа и задовољства корисника



# 1. Обавезне карактеристике

---

- ▶ Карактеристике које производ мора да испуни, да би задовољио потребе корисника;
- ▶ Уколико не постоје, производ је некомплетан, обавезне карактеристике;
- ▶ **Омогућавају производу да уђе на тржиште;**
- ▶ Ако не постоје, изазивају незадовољство;

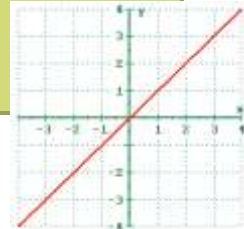
- ❖ Волан на аутомобилу
- ❖ Бубањ на веш машини
- ❖ Мастило у пенкалу
- ❖ Наставник који познаје област коју предаје
- ❖ Процесор у рачунару



## 2. Једнодимензионалне карактеристике

- ▶ У вези са тим колико добро производ обавља своју функцију;
- ▶ **Омогућавају производу да се задржи на тржишту;**
- ▶ У вези су са одлуком корисника да ли ће издвојити новац за тај производ
- ▶ “Што више, то боље”;
- ▶ Захтева анализу трошкова и користи од улагања;

- ❖ Брзина аутомобила
- ❖ Нечујност у раду веш машине
- ❖ Изглед оловке
- ❖ Разноврсност оброка у ресторану
- ❖ Примери током наставе
- ❖ Брзина процесора у рачунару



### 3. Очаравајуће карактеристике

- ▶ Корисник их не очекује;
- ▶ **Омогућавају да се постигне лидерска позиција на тржишту;**
- ▶ Помажу кориснику да спозна потребе за које до тада није знао;
- ▶ Када су присутне одушевљавају, али одсуство не изазива незадовољство, јер корисници њих нису ни свесни.



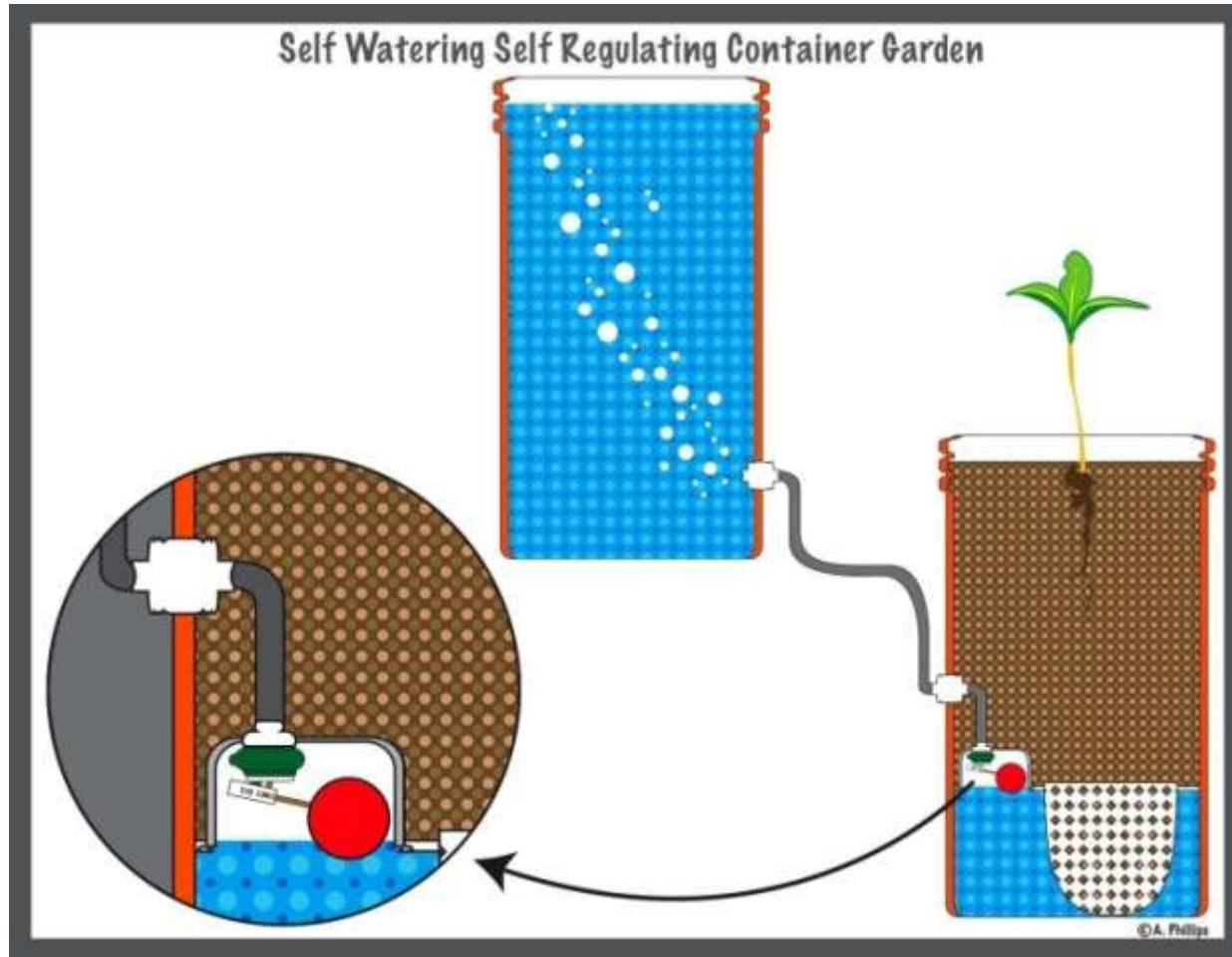
- ❖ Даљински за лустер
- ❖ Паљење и гашење централног грејања са радног места
- ❖ Самозаливајуће саксије
- ❖ "Garbage scan"





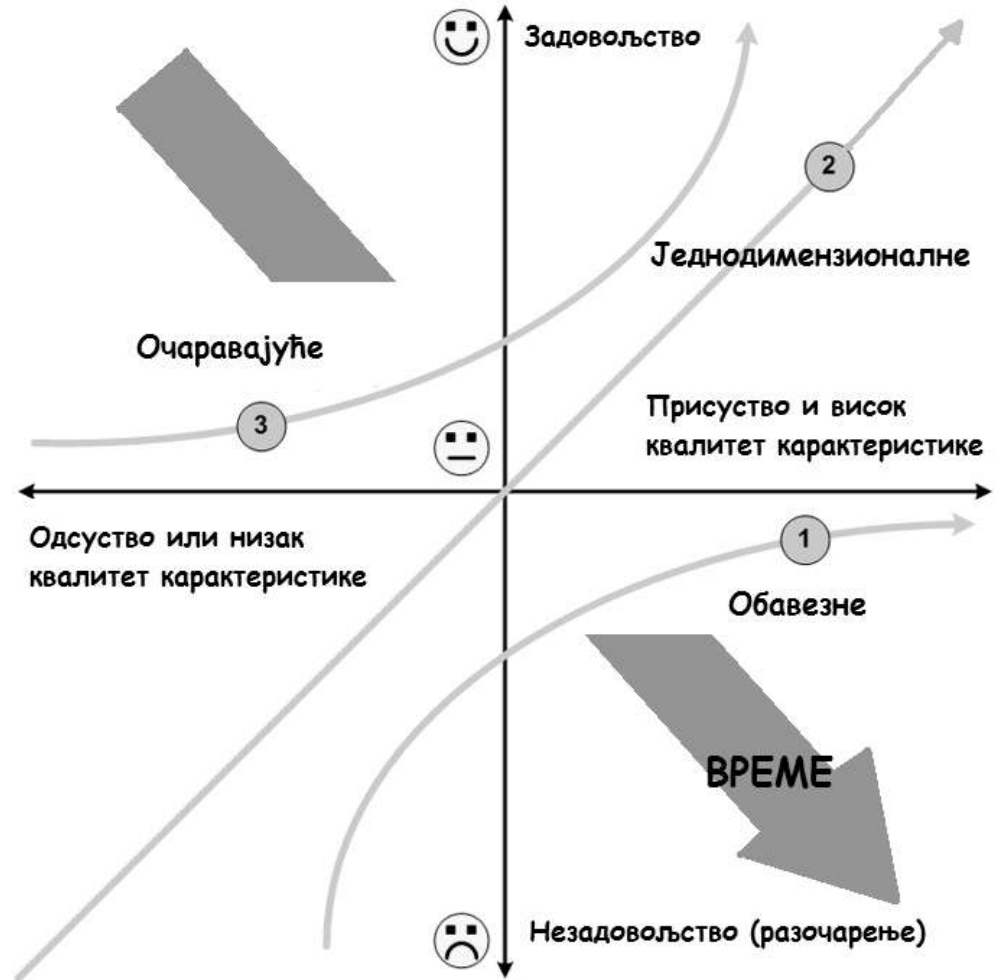
### 3. Очаравајуће карактеристике

---



# Кано модел

- ▶ **Обавезне карактеристике** (подразумевају се, кад их нема изазива разочарење)
- ▶ **Једнодимензионалне карактеристике** (изражавају их корисници, линеарне)
- ▶ **Очаравајуће карактеристике** (атрактивне и неочекиване, кад су присутне одушевљавају, али одсуство не изазива незадовољство)



# Радионица: Кано модел

- ▶ Групе (око 5 чланова) - избор једног производа/услуге
- ▶ Фокус група (1 модератор и учесници) - дефинисање карактеристика
- ▶ Анкетирање и прорачун (1 анкетар, остали испитаници)
- ▶ Какав производ бисте понудили корисницима (осмислити на основу карактеристика како он треба да изгледа - скицирајте, које функције да има, како корисник није увек свестан очаравајућих карактеристика, ви као пројектант производа треба да их осмислите, предложити начин представљања тог производа кориснику, маркетинг) (сви заједно)?
- ▶ Презентација резултата (представник тима)

ПРОИЗВОД/УСЛУГА:		
Карактеристике	Подразумевам да производ/услуга поседује ту карактеристику (ОБ). Што је та карактеристика више заступљена, спремнији сам да производ купим (Ј). Не очекујем ту карактеристику, али бих био веома задовољан да је производ има (ОЧ).	Којих "знакова" има највише? (уписати ОБ, Ј или ОЧ)
КК1		
КК2		
КК3		
...		