

# Diseño de Servicio

FADU UBA 2021

## Carreras en las que se propone su dictado

Materia optativa

- Diseño Gráfico
- Diseño Industrial
- Diseño de Indumentaria y Textil
- Arquitectura
- Diseño de Imagen y Sonido

## Denominación de la Asignatura o Seminario

Taller de diseño de servicios: La visión sistémica como herramienta para mejorar la experiencia de las personas.

## Fundamentos y objetivos

En esta materia nos enfocaremos en explorar de forma práctica, las metodologías y abordajes propios del diseño de servicios. Se utilizará un proyecto guía a lo largo de toda la cursada que posibilite un abordaje incremental así como la utilización de una serie de herramientas fundamentales. La cursada tendrá un formato de taller interactivo en el cual se intercalan la exposición de contenidos teóricos con la práctica de forma grupal e individual de las herramientas expuestas.

El seminario se estructura en las siguientes unidades:

- Introducción de Diseño de Servicios
- Introducción y visualización de sistemas complejos
- Hallazgos y oportunidades
- Mapeo de experiencias
- De la idea al concepto
- Del concepto a la realidad

## Objetivos

1. Entender el aporte que puede tener el diseño en relación a los servicios
2. Adquirir herramientas para poder entender y analizar un servicio
3. Proponer mejoras que den respuesta a desafíos concretos
4. Identificar el rol que puede tener un diseñador de servicios en una organización

## **Puntos de articulación con respecto al plan de la carrera correspondiente**

Nuevos ámbitos de actuación del diseño

El rol del diseñador como articulador interdisciplinario

Espacios de valor agregado del diseño en la sociedad

Diseño como herramienta de pensamiento estratégico

### **Carga horaria**

- 15 clases de 4 horas cada clase.
- 60 horas totales.
- Turno noche
- Disponibilidad los martes

### **Cantidad de ciclos de dictado anuales**

Cuatrimestral, 2 veces por año.

### **Modalidad de enseñanza**

Remota / híbrida

Dependiendo de la circunstancia ante el covid, se podrá hacer alguna clase presencial para complementar la modalidad remota.

### **Contenidos mínimos o programa**

Desarrollo y práctica de herramientas analíticas y proyectuales para intervenciones en servicios, con énfasis en el nuevo rol del diseñador en las organizaciones y en la articulación de diversas perspectivas disciplinares.

Ensayo de contenidos mínimos:

Estrategias proyectuales para el mapeo y el análisis de la experiencia de servicio.

Identificación de oportunidades y puntos de mejora.

El diseñador como facilitador de procesos de innovación.

Herramientas de diseño para la visualización de información y la toma de decisiones estratégicas.

### **Bibliografía**

*Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. (2018). This is service design doing : applying service design thinking in the real world : a practitioner's handbook. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.*

*Risdon, C., Quattlebaum, P. & Rettig, M. (2018). Orchestrating experiences : collaborative design for complexity. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.*

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. (2013). *Service design : from insight to implementation*. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.

Downe, L. (2020). *Good services : how to design services that work*. Amsterdam: BIS Publishers.

Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R. & Wuth, P. (2017). *Creando valor a través del diseño de servicios*. Santiago de Chile: Escuela de Diseño, Pontificia Universidad Católica de Chile.

*Permitido Innovar: Guías para transformar el Estado chileno ¿Cómo podemos resolver problemas públicos a través de Proyectos de Innovación?*. Laboratorio de Gobierno (2018), Gobierno de Chile.

Kalbach, J. (2016). *Mapping experiences : a guide to creating value through journeys, blueprints and diagrams*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media Inc.

Service Design Network. (29 de Enero, 2018). *Nordic Service Design [Video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=330YCLMDaRg>

Service Design Network. (17 de Diciembre, 2018). *SDGC18 | Jakob Schneider & Markus Hormess: Doing is the hard part [Video]*. YouTube. <https://youtu.be/ySeKAHPJBqo>

Service Design Network. (2 de Enero, 2018). *SDGC17 | Stina Vanhoof: Sneaking service design into large organizations [Video]*. YouTube. <https://youtu.be/wvZDoN27GT4>

Daniela Morales. (31 de Agosto, 2017). *What is Service Design A tale of two coffee shops [Video]*. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=HNOY8GLVy\\_8](https://www.youtube.com/watch?v=HNOY8GLVy_8)

MURAL. (13 de Julio, 2016). *Rapid Techniques for Mapping Experiences [Video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=STPzzJCoQcY>

Meadows, D. H., & Wright, D. (2015). *Thinking in systems: A primer*. White River Junction, VT: Chelsea Green Publishing.

### **Fecha desde la cual se dicta**

Primer y segundo cuatrimestre - Inicio 2021

### **Sistema de evaluación y de promoción**

Aprobación por promoción directa.

**Docente que tendrá a su cargo el dictado de la asignatura**

**Titular**

Vanina Ogueta

**Equipo Docente**

- Nicolás Jaureguiberry
- Pablo Fernández Vallejo
- Melanie Durán
- Tomás Ottolenghi

