

Matèria 2. Fonaments del Disseny de serveis i Innovació social

Tipus: Obligatòria

Caràcter: Formació teòrica i metodològica.

Crèdits ECTS: 9

Curs: Primer

Semestre: Primer

Idioma en què s'imparteix: Català, Castellà, Anglès

Prerequisits: -

1. Presentació de la matèria

Dins de la matèria "Fonaments del Disseny de Serveis i Innovació Social" s'emmarca un conjunt de tres assignatures que tenen a veure amb un seguit de coneixements i recursos claus per abordar un projecte de disseny social, disseny de serveis o disseny centrat en les persones de forma col·laborativa, amb la implicació de tots els actors clau - per explorar i promoure noves formes de co-creació. Els continguts de les assignatures aporten una visió dels fonaments i principis per la formulació del disseny de solucions en la prestació de serveis en l'àmbit públic des d'un nou enfocament i aproximació que permet articular respostes millors i més sostenibles a necessitats i reptes socials complexos.

2. Competències de la matèria

Matèria		Competències Generals					
		CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6
2	FDSIS - Fonaments Del Disseny de Serveis i Innovació Social	X	X	X	X	X	X

CG1. El titulat ha de ser capaç de formular, dissenyar i gestionar projectes de manera creativa i emprenedora integrant coneixements i actituds per a realitzar propostes de canvi i innovació social a través del disseny.

CG2. El titulat ha de ser capaç de desenvolupar un pensament analític i crític que permeti analitzar dinàmiques de canvi i resoldre reptes d'innovació social.

CG3. El titulat ha de ser capaç d'entendre les conseqüències de les actuacions professionals i les seves repercussions a nivell social, ètic, econòmic i ambiental que permetin convertir les idees innovadores i motrius del canvi social en projectes viables.

CG4. El titulat ha de tenir l'habilitat d'apreciar la diversitat i la multiculturalitat de la societat per a integrar el coneixement de manera transdisciplinària.

		Competències Específiques									
		CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10
2	FDSIS - Fonaments Del Disseny de Serveis i Innovació Social	X	X		X		X		X	X	

CE1. El titulat ha de ser capaç de buscar i proposar nous procediments i solucions a un problema donat amb visió de futur, considerant estratègies a mitjà i llarg termini, tant en actuacions individuals com interdisciplinàries.

CE2. El titulat ha de ser capaç de crear dissenys de solucions que satisfacin requisits tant socials i funcionals com a tècnics i d'usabilitat de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seva àrea d'estudi.

CE4. El titulat ha de ser capaç de reconèixer el coneixement adequat dels temes professionals i metodològics del debat del disseny social present per a la seva aplicació en la generació de noves idees i solucions socials.

CE6. El titulat ha de ser capaç d'identificar i utilitzar apropiadament les fonts d'informació pertinents i identificar i utilitzar recursos de recerca pertinents (fonts primàries i secundàries, agents clau, experts, etc.).

CE8. El titulat ha de ser capaç d'avaluar evidències i treure conclusions apropiades fruit de la recerca, integrant els resultats en el disseny de solucions innovadores, rellevants i viables a un repte donat per a la resolució de problemes en situacions noves.

CE9. El titulat ha de ser capaç d'entendre les conseqüències de les actuacions professionals i les seves repercussions a nivell social, ètic, econòmic i ambiental que permetin convertir les idees innovadores i motrius del canvi social en projectes viables.

3. Resultats d'aprenentatge de la matèria

Resultats d'aprenentatge

RA1. Aplicar els marcs teòrics, conceptuals i metodològics adquirits al llarg del màster a situacions reals en l'àmbit públic, segons les especificitats del repte social i agents (el context, els usuaris i altres parts interessades)

RA2. Demostrar que ha adquirit la capacitat de comprendre la contribució del seu disseny segons els diferents contextos (culturals, socials, polític, econòmic, tecnològic,) i tenir en compte aquestes diferències per tal d'identificar possibles reptes, riscos i impactes.

RA3. Ser capaç d'analitzar i intervenir en situacions complexes mitjançant el desenvolupament de noves i innovadores metodologies de treball adaptades al disseny de solucions de serveis de valor social en l'àmbit públic.

RA4. Posar de manifest que ha adquirit la capacitat d'analitzar i intervenir en situacions complexes mitjançant el desenvolupament de noves i innovadores metodologies de treball enfocades al disseny de solucions de serveis de valor social en l'àmbit públic.

RA5. Dissenyar, planificar i aplicar una activitat participativa de co-creació per a identificar els punts crítics i necessitats a resoldre dels diferents agents implicats.

RA6. Buscar informació, organitzar i gestionar-la de manera adient per tal de desenvolupar criteris per a la definició dels objectius d'una activitat de co-creació destinada a la resolució

d'un repte social.

RA7. Combinar adequadament els recursos i tècniques participatives de co-creació més adequades per a les necessitats del projecte.

RA8. Dissenyar, planificar i aplicar una recerca per a identificar els punts crítics i necessitats a resoldre dels diferents agents implicats

RA9. Buscar informació, organitzar i gestionar-la de manera adient per tal de desenvolupar criteris per a la definició dels objectius d'una investigació aplicada a la resolució d'un repte social.

RA10. Combinar adequadament els recursos i tècniques d'investigació més adequades per a les necessitats del projecte.

RA11. Formular preguntes rellevants i elaborar respostes a partir de l'anàlisi d'informacions i fonts de tipus divers, segons els requeriments del projecte i una finalitat de valor social.

RA12. Mostrar que sap escoltar i comprendre les demandes dels usuaris i altres parts interessades per facilitar la seva transformació en requeriments per el disseny de noves solucions de serveis en l'àmbit públic.

4. Assignatures i continguts de la matèria

Matèria 2 Fonaments del Disseny de Serveis i Innovació Social

90 h docència (55% presencial + 45 %virtual) 1r semestre Obligatòria ECTS: 9
135 h treball autònom

Assignatures

FDS - Fonaments del Disseny de Serveis

Continguts: 1r semestre Obligatòria ECTS: 3

- I. Els principis del disseny de serveis
- II. El procés del disseny de serveis
- III. Principals recursos i eines per el disseny de serveis
- IV. Exemples de disseny de serveis

MCP - Mètodes per a la co-creació i la participació

Continguts: 1r semestre Obligatòria ECTS: 3

- I. Bases del disseny social, o disseny centrat en les persones
- II. Principis per el disseny participatiu
- III. Recursos per explorar, provar i aprendre
- IV. Exemples de processos per la creació de dinàmiques de co-creació i de participació

PEI - Planificació i elaboració d'una investigació**Continguts:** 1r semestre Obligatòria ECTS: 3

- I. Bases de la investigació etnogràfica per projectes amb impacte social
- II. Mètodes d'investigació per el disseny de serveis i social
- III. Principis per l'elaboració d'una investigació per el disseny de serveis i social
- IV. Exemples de investigacions per el disseny de serveis i social

5. Activitats formatives de la matèria

Activitats formatives	Hores	Presencialitat
1. Teoria.	10	50 %
2. Activitat teòric-pràctic.	15	50 %
3. Pràctica grupal presencial.	10	100 %
4. Pràctica grupal telemàtica.	10	0 %
6. Sortides de camp (visites a institucions, arxius, <i>medialabs, fablabs...</i>).	10	100 %
7. Treball autònom de l'estudiant.	135	0 %
8. Treball tutoritzat.	15	50 %
10. Esdeveniments científics / divulgatius.	15	50 %
12. Presentació /exposició.	5	50 %

6. Metodologies docents de la matèria**Metodologies Docents**

1. Treball en grup - aprenentatge col·laboratiu.
2. Treball individual tutoritzat.
3. Treball autònom tutoritzat.
4. Treball autònom.
5. Pràctica de disseny de serveis basats en context real.
6. Treballs comuns (interdisciplinaris) tutelats i pràctica de codisseny en context real.
7. Mètode expositiu / lliçó magistral.
8. Classe expositiva participativa.
9. Resolució d'exercicis i problemes.
10. Aprenentatge basat en problemes / projectes.
11. Estudi de casos.
12. Realització de la carpeta d'aprenentatge (dossier).

7. Sistemes d'avaluació

Criteris d'avaluació

- Capacitat d'assimilar i transmetre els coneixements teòrics de manera escrita i/o oral.
- Ús correcte de la terminologia específica.
- Participació de l'alumne en les activitats proposades.
- Interès en la cerca d'informació relacionada amb les activitats proposades.

Instruments d'avaluació

- Realització de totes les activitats proposades.
- Valoració dels coneixements adquirits a partir de treballs teòrics i/o proves de coneixement.
- Valoració de la participació de l'alumne en les activitats realitzades a classe.

Sistema d'avaluació	Ponderació Mín.	Ponderació Màx.
1. Evidències escrites	0	25 %
2. Proves orals	0	25 %
3. Treballs	10 %	25 %
4.5. Exercicis pràctics	40 %	100 %
10. Participació a classe	0 %	10%

8. Fonts d'informació i recursos didàctics

Bibliografia bàsica

- Alatorre Guzmán, D., i Ortiz Nicolás, J. C. (Eds.). (2019). Innovación social y diseño. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones de Diseño Industrial. Recuperado de: <https://repositorio.fu.unam.mx/handle/123456789/19065>
- Bont, de, C., Ouden, den, P. H., Schifferstein, H. N. J., Smulders, F. E. H. M., & Voort, van der, M. (Eds.) (2013). Advanced design methods for successful innovation. Design United. Recuperado de: <https://research.tue.nl/en/publications/advanced-design-methods-for-successful-innovation>
- Charlotte Smith, R. i Huybrechts, L. (2024). Participatory Design Handbook. Routledge.
- Cortés-López, E. M. (2021). La investigación etnográfica en diseño. Legado de Arquitectura y Diseño, [S.l.], v. 15, n. 28, p. 92-101, feb. 2021. ISSN 2448-749X. <https://doi.org/10.36677/legado.v15i28.15994>.
- Cotán, A. (2020). El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales. Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga, 1(1), 83-103. <http://dx.doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241>
- Fernández, J., Romero, C. (2022). El diseño en la administración pública, casos de diseño

de servicios públicos.Somos fractal.

- Friedman, K. (2003). Theory Construction in Design Research: Criteria: Approaches, and Methods *Design Studies*, 24, 507-522
- López, G. A.; López, R. y Mollenhauer K. (2019). Etnodiseño. Modelo de diseño desde la perspectiva etnográfica y su aporte a la formación en diseño. *I+Diseño. Revista Internacional de Innovación, Investigación y Desarrollo en Diseño*, 15: 23-40. DOI: <https://doi.org/10.24310/ldisenio.2020.v15i0.9574>
- Manzini, E. (2015). *Design, when everybody designs: An introduction to design for social innovation*. MIT press.
- Osterwalder et al. (2010). *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. Wiley.
- O'Grady, J., i Visocky, K. (2024). *Manual de investigación para diseñadores*. Madrid. Blume.
- Sanjuán Núñez, L. (2019). *Introducción a la metodología cualitativa de investigación*. Barcelona: UOC.
- Stickdorn, M. et al. (2018). *This is Service Design Doing*. O'Reilly.

Bibliografía de consulta i altres recursos

- Augé, M. (2007). *El oficio de antropólogo*. Gedisa.
- Brusilovsky, B. L. (2016). *Innovaciones en accesibilidad cognitiva. Entornos urbanos que hablan a las personas*. Colección Democratizando la Accesibilidad, Vol. 11. La Ciudad Accesible. Recuperado de: http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/4974/Innovaciones_en_accesibilidad_cognitiva.pdf?sequence=1&rd=0031947395766384
- Coelyen, B., Davis, M. y Wolf-Tinsman, B. (2012). *Design Thinking Workshop*. Hathaway Brown School.
- Cranz, G. (2016). *Ethnography for designers*, Routledge, London & New York.
- Grand, S. (2012). *Mapping Design Research: Positions and Perspectives*. Birkhäuser.
- IRIS+. Recuperado de: <https://iris.thegiin.org/>
- Impact Frontiers. Recuperado de: <https://impactfrontiers.org/>
- Irwin, T. (2015). Transition design: A proposal for a new area of design practice, study, and research. *Design and Culture*, 7(2), 229-246.
- O'Grady, J. i O'Grady, V. (2021). *Manual de investigación para diseñadores*. Blume.
- Martín Juez, F. (2002). *Contribuciones para una antropología del diseño*. Barcelona: Gedisa.
- Namahn. (2016). *Systemic Design Toolkit*. Recuperado de: <https://www.systemicdesigntoolkit.org/download>
- Nova, N. (ed.) (2014). *Beyond Design Ethnography. How designers practice ethnographic research*. SHS (Berlin) & HEAD, Genève.
- Polonioli, A., Ghioni, R., Greco, C. et al. (2023). The Ethics of Online Controlled Experiments (A/B Testing). *Minds & Machines* 33, 667–693. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s11023-023-09644-y>
- Sauro, J., & Lewis, J. R. (2016). *Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research* (2nd ed.). Morgan Kaufmann.
- Schöllhammer, S. (2015). *Idea generation & evaluation*. iDEAlab. Recuperado de: <http://bit.ly/2zqDO9T>
- UOC. (s.f.). *Design Toolkit*. Recuperado de: <http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/>

Audiovisuals

- Alcaide, I. (20/06/2022). Antropología, etnografía y etnología. Área de Antropología social. Universidad de Córdoba. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=X_pP9rcmBPg
- Belmonte, B. (2023). Intermediarias en el sector público (España). Una charla con Beatriz Belmonte. En Diseño y Diáspora (Videopodcast). Recuperado de: <https://youtu.be/d80dzmNEpYE?feature=shared>
- Dalsgaard, A. (2009). Cities on Speed: Bogota Change. NHK. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=33-4NRpowF8>
- Downe, L. (2023). [Diseño, ciudadanía y administración pública.](https://youtu.be/5VvXy-JvXvl?feature=shared) Recuperado de: <https://youtu.be/5VvXy-JvXvl?feature=shared>
- Gómez, E. (2/08/2018). "Etnografía en la era (post)digital: Desafíos y oportunidades". [LAV-UAM-I](https://www.youtube.com/watch?v=x2e5_Sfb9Q). Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=x2e5_Sfb9Q
- Grad Coach (2021). Qualitative Data Analysis 101 Tutorial: 6 Analysis Methods + Examples. Recuperado de: <https://youtu.be/j9A3ceOBihM?feature=shared>
- Guayabero, O. (2019) La vía Papanek - Conferència d'Oscar Guayabero (BDW 19). Recuperado de: <https://vimeo.com/348177740>
- Méndez, J. (23/02/2022). El Método Etnográfico. Qué es y cómo funciona. Una introducción. Aisthesis: Arte, Cultura, Educación. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=wI2RrLnDiJ8>
- Whyte, W. H. (2012). The Social Life of Small Urban Spaces. Recuperado de: <https://www.metalocus.es/es/noticias/la-vida-social-de-los-pequenos-espacios-urbanos>