

Materia 2. Fundamentos del Diseño de servicios e Innovación social

Tipo: Obligatoria

Carácter: Formación teórica y metodológica

Créditos ECTS: 9

Curso: Primero

Semestre: Primero

Idioma en que se imparte: Catalán, Castellano, Inglés

Prerrequisitos:

1. Presentación de la materia

Dentro de la materia “Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social” se enmarca un conjunto de tres asignaturas que tienen que ver con una serie de conocimientos y recursos fundamentales para abordar un proyecto de diseño social, diseño de servicios o diseño centrado en las personas. Además, el proyecto se plantea de forma colaborativa, con la implicación de todos los actores clave, para explorar y promover nuevas formas de cocreación.

Los contenidos de las asignaturas aportan una visión de los fundamentos y principios para la formulación del diseño de servicios en el ámbito público, desde un nuevo enfoque que permite articular respuestas más adecuadas, más sostenibles en relación a necesidades y retos sociales complejos.

2. Competencias de la materia

Materia		Competencias Generales					
		CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6
FDSIS	Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social	X	X	X	X	X	X

CG1. La persona titulada tiene que ser capaz de formular, diseñar y gestionar proyectos de manera creativa y emprendedora integrando conocimientos y actitudes para realizar propuestas de cambio e innovación social a través del diseño.

CG2. La persona titulada tiene que ser capaz de desarrollar un pensamiento analítico y crítico que le permita analizar dinámicas de cambio y resolver retos de innovación social.

CG3. La persona titulada tiene que ser capaz de entender las consecuencias de las actuaciones profesionales y sus repercusiones a nivel social, ético, económico y ambiental que permitan convertir las ideas innovadoras y motrices del cambio social en proyectos viables.

CG4. La persona titulada tiene que tener la habilidad de apreciar la diversidad y la multiculturalidad de la sociedad para integrar el conocimiento de manera transdisciplinar.

CG5. La persona titulada tiene que ser capaz de generar y evaluar nuevas ideas, propuestas y diseño de soluciones sociales aplicadas al ámbito público, fundamentadas en los aspectos teóricos y prácticos de la metodología de trabajo en el campo del codiseño social.

CG6. La persona titulada tiene que ser capaz de expresarse y comunicarse oralmente, por escrito y con recursos visuales, para el liderazgo, la creatividad organizativa y el trabajo en equipo en el codiseño.

Materia		Competencias Específicas									
		CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10
FDSIS	Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social	X	X		X		X		X	X	

CE1. La persona titulada tiene que ser capaz de buscar y proponer nuevos procedimientos y soluciones a un problema dado con visión de futuro, considerando estrategias a medio y largo plazo, tanto en actuaciones individuales como interdisciplinarias.

CE2. La persona titulada tiene que ser capaz de crear diseño de soluciones que satisfagan requisitos tanto sociales y funcionales como técnicos y de usabilidad de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios o multidisciplinares relacionados con su área de estudio.

CE4. La persona titulada tiene que ser capaz de reconocer el conocimiento adecuado de los temas profesionales y metodológicos del debate del diseño social presente para su aplicación en la generación de nuevas ideas y soluciones sociales.

CE6. La persona titulada tiene que ser capaz de identificar y utilizar apropiadamente las fuentes de información pertinentes e identificar y utilizar recursos de investigación pertinentes (fuentes primarias y secundarias, agentes clave, expertos, etc.).

CE8. La persona titulada tiene que ser capaz de evaluar evidencias y sacar conclusiones apropiadas fruto de la investigación, integrando los resultados en el diseño de soluciones innovadoras, relevantes y viables a un reto dado, para la resolución de problemas en situaciones nuevas.

CE9. La persona titulada tiene que ser capaz de entender las consecuencias de las actuaciones profesionales y sus repercusiones a nivel social, ético, económico y ambiental que permitan convertir las ideas innovadoras y motrices del cambio social en proyectos viables.

3. Resultados de aprendizaje de la materia

Resultados de aprendizaje

RA1. Aplicar los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos adquiridos a lo largo del máster a situaciones reales en el ámbito público, según las especificidades del reto social y agentes (el contexto, los usuarios y otras partes interesadas).

RA2. Demostrar que ha adquirido la capacidad de comprender la contribución de su diseño según los diferentes contextos (culturales, sociales, político, económico, tecnológico,) y tener en cuenta estas diferencias para identificar posibles retos, riesgos e impactos.

RA3. Ser capaz de analizar e intervenir en situaciones complejas mediante el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo adaptadas al diseño de soluciones de servicios de valor social en el ámbito público.

RA4. Poner de manifiesto que ha adquirido la capacidad de analizar e intervenir en situaciones complejas mediante el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo enfocadas al diseño de soluciones de servicios de valor social en el ámbito público.

RA5. Diseñar, planificar y aplicar una actividad participativa de co-creación para identificar los puntos críticos y necesidades a resolver de los diferentes agentes implicados.

RA6. Buscar, organizar y gestionar información de manera adecuada para desarrollar criterios para la definición de los objetivos de una actividad de co-creación destinada a la resolución de un reto social.

RA7. Combinar adecuadamente los recursos y técnicas participativas de co-creación más adecuadas para las necesidades del proyecto.

RA8. Diseñar, planificar y aplicar una investigación para identificar los puntos críticos y necesidades a resolver de los diferentes agentes implicados

RA9. Buscar, organizar y gestionar información de manera adecuada para desarrollar criterios para la definición de los objetivos de una investigación aplicada a la resolución de un reto social.

RA10. Combinar adecuadamente los recursos y técnicas de investigación más adecuadas para las necesidades del proyecto.

RA11. Formular preguntas relevantes y elaborar respuestas a partir del análisis de informaciones y fuentes de tipo diverso, según los requerimientos del proyecto y una finalidad de valor social.

RA12. Mostrar que sabe escuchar y comprender las demandas de los usuarios y otras partes interesadas para facilitar su transformación en requerimientos por el diseño de nuevas soluciones de servicios en el ámbito público.

4. Asignaturas y contenidos de la materia

Materia 2 Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social

90 h docencia (53% presencial + 47 %virtual)
135 h trabajo autónomo

1º semestre

Obligatoria

ECTS: 9

Asignaturas

FDS - Fundamentos del Diseño de Servicios

Contenidos:

1º semestre

Obligatoria

ECTS: 3

- I. Los principios del diseño de servicios
- II. El proceso del diseño de servicios
- III. Principales recursos y herramientas para el diseño de servicios

IV. Ejemplos de diseño de servicios

MCP - Métodos para la cocreación y la participación

Contenidos: 1º semestre Obligatoria ECTS: 3

- I. Bases del diseño social, o diseño centrado en las personas
- II. Principios por el diseño participativo
- III. Recursos para explorar, probar y aprender
- IV. Ejemplos de procesos por la creación de dinámicas de co-creación y de participación

PEI - Planificació i elaboració d'una investigació

Contenidos: 1º semestre Obligatoria ECTS: 3

- I. Bases de la investigación etnográfica para proyectos con impacto social.
- II. Métodos de investigación para el diseño de servicios y social.
- III. Principios para la elaboración de una investigación para el diseño de servicios y social.
- IV. Ejemplos de investigaciones para el diseño de servicios y social.

5. Actividades formativas de la materia

Actividades formativas	Horas	Presencialidad
AF1 Teoría.	10	50 %
AF2 Actividad teórico-práctica.	15	50 %
AF3 Práctica grupal presencial.	10	100 %
AF4 Práctica grupal telemática.	10	0 %
AF6 Salidas de campo (visitas a instituciones, archivos, <i>medialabs, fablabs...</i>).	10	100 %
AF7 Trabajo autónomo del estudiante.	135	0 %
AF8 Trabajo tutorizado.	15	50 %
AF10 Eventos científicos / divulgativos.	15	50 %
AF12 Presentación /exposición.	5	50 %

6. Metodologías docentes de la materia

Metodologías Docentes

- MD1 Trabajo en grupo - aprendizaje colaborativo.
- MD2 Trabajo individual tutorizado.
- MD3 Trabajo autónomo tutorizado.
- MD4 Trabajo autónomo.
- MD5 Práctica de diseño de servicios basados en contexto real.
- MD6 Trabajos comunes (interdisciplinarios) tutelados y práctica de codiseño en contexto real.

- MD7 Método expositivo / lección magistral.
- MD8 Clase expositiva participativa.
- MD9 Resolución de ejercicios y problemas.
- MD10 Aprendizaje basado en problemas / proyectos.
- MD11 Estudio de casos.
- MD12 Realización de la carpeta de aprendizaje (dosier).

7. Sistemas de evaluación

Criterios de evaluación

- 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.

Instrumentos de evaluación

- 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 de evaluación		Ponderación Mín.	Ponderación Màm.
1.	Evidencias escritas	0	25 %
2.	Pruebas orales	0	25 %
3.	Trabajos	10 %	25 %
4.5.	Ejercicios prácticos	40 %	100 %
10.	Participación en clase	0 %	10%

8. Fuentes de información y recursos didácticos

Bibliografía básica

- 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.
[doi:http://dx.doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241](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 y otros 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, Génève.

- 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/>

Audiovisuales

- 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*. 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 . 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>