

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. A més a més, el projecte es planteja de forma col·laborativa, amb la implicació de tots els actors clau per explorar i promoure noves formes de cocreació.

Els continguts de les assignatures aporten una visió dels fonaments i principis per a la formulació del disseny de serveis en l'àmbit públic, des d'un nou enfocament que permet articular respostes més adequades, més sostenibles amb relació a necessitats i reptes socials complexos.

2. Competències de la matèria

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

CG1. La persona titulada ha de ser capaç de formular, dissenyar i gestionar projectes de manera creativa i emprenedora integrant coneixements i actituds per a desenvolupar propostes de canvi i innovació social a través del disseny.

CG2. La persona titulada ha de ser capaç de desenvolupar un pensament analític i crític que li permeten analitzar dinàmiques de canvi i resoldre reptes d'innovació social.

CG3. La persona titulada ha de ser capaç d'entendre les conseqüències de les actuacions professionals i les seves repercussions a escala social, ètica, econòmica i ambiental, que permetin convertir les idees innovadores i motrius del canvi social en projectes viables.

CG4. La persona titulada ha de tenir l'habilitat d'apreciar la diversitat i la multiculturalitat de la

societat per a integrar el coneixement de manera transdisciplinària.

CG5. La persona titulada ha de ser capaç de generar i avaluar noves idees, propostes i disseny de solucions socials aplicades a l'àmbit públic, fonamentades en els aspectes teòrics i pràctics de la metodologia de treball en el camp del codisseny social.

CG6. La persona titulada ha de ser capaç d'expressar-se i comunicar-se oralment, per escrit i amb recursos visuals, per al lideratge, la creativitat organitzativa i el treball en equip en el codisseny.

		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. La persona titulada 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. La persona titulada ha de ser capaç de crear disseny 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. La persona titulada 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. La persona titulada 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. La persona titulada 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. La persona titulada ha de ser capaç d'entendre les conseqüències de les actuacions professionals i les seves repercussions en l'àmbit 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 (53% presencial + 47 %virtual)
135 h treball autònom

1r semestre

Obligatòria

ECTS: 9

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
AF1 Teoria.	10	50 %
AF2 Activitat teòric-pràctic.	15	50 %
AF3 Pràctica grupal presencial.	10	100 %
AF4 Pràctica grupal telemàtica.	10	0 %
AF6 Sortides de camp (visites a institucions, arxius, <i>medialabs, fablabs...</i>).	10	100 %
AF7 Treball autònom de l'estudiant.	135	0 %
AF8 Treball tutoritzat.	15	50 %
AF10 Esdeveniments científics / divulgatius.	15	50 %
AF12 Presentació /exposició.	5	50 %

6. Metodologies docents de la matèria

Metodologies Docents

- MD1 Treball en grup - aprenentatge col·laboratiu.
- MD2 Treball individual tutoritzat.
- MD3 Treball autònom tutoritzat.
- MD4 Treball autònom.
- MD5 Pràctica de disseny de serveis basats en context real.
- MD6 Treballs comuns (interdisciplinaris) tutelats i pràctica de codisseny en context real.
- MD7 Mètode expositiu / lliçó magistral.

- MD8 Classe expositiva participativa.
- MD9 Resolució d'exercicis i problemes.
- MD10 Aprenentatge basat en problemes / projectes.
- MD11 Estudi de casos.
- MD12 Realització de la carpeta d'aprenentatge (dossier).

7. Sistemes d'avaluació

Críteris 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.
[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 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.
- Crazz, 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*. 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>