

Assignatura:	FDS - Fonaments del Disseny de Serveis
Matèria:	2 - Fonaments del Disseny de Serveis i Innovació Social
Titulació:	Màster en Ensenyaments Artístics en Codisseny Social aplicat a Projectes del Sector Públic

Curs: 2025/2026	Semestre: Primer	Tipus: Obligatòria
Crèdits ECTS: 3	Idioma: Català, Castellà	
Distribució hores:	Docència presencial: 16 h	Aprenentatge autònom: 45 h
	Docència virtual: 14 h	Hores: 75 h
Horari:	dimarts (16:00 - 20:00 h)	Presencial
	dijous (16:00 - 19:30 h)	Virtual
Coord. Assignatura:	Roger Siñol Herranz	rsinol1@esdapcatalunya.cat
Equip docent:	Xènia Viladàs Jené	xviladas@esdapcatalunya.cat
	Roger Siñol Herranz	rsinol1@esdapcatalunya.cat

Presentació de l'assignatura

L'assignatura "Fonaments del Disseny de Serveis" aporta les bases per a entendre els Serveis com a sistemes complexos integrats per persones, processos, elements materials i arcs temporals. En les sessions s'identifiquen les eines bàsiques per a poder dissenyar-los o redissenyar-los al voltant d'una proposta de valor distribuït entre totes les parts interessades de l'ecosistema, controlant els seus potencials impactes. L'assignatura es basa en la combinació de la teoria i l'estudi de casos, de manera que tots els estudiants participin en un projecte treballat en grup sobre un tema que es desenvolupa des del principi fins al final de l'assignatura.

Continguts

- 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.

1. Competències de l'assignatura

Matèria / Assignatura		Competències Generals					
		CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6
FDSIS	Fonaments del Disseny de Serveis i Innovació Social	X	X	X	X	X	X
FDS	Fonaments del Disseny de Serveis		X			X	X

Matèria / Assignatura		Competències Específiques									
		CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10
FDSIS	Fonaments del Disseny de Serveis i Innovació Social	X	X		X		X		X	X	
FDS	Fonaments del Disseny de Serveis	X	X		X					X	

2. Resultats d'aprenentatge de l'assignatura.

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.

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.

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.

3. Activitats formatives de l'assignatura

Activitats formatives		Hores	Presencialitat
AF1	Teoria.	8	100 %
AF2	Activitat teòric-pràctic.	7	0 %
AF3	Pràctica grupal presencial.	4	100 %
AF4	Pràctica grupal telemàtica.	3,5	0 %
AF7	Treball autònom de l'estudiant.	45	0 %
AF8	Treball tutoritzat.	3,5	0 %
AF12	Presentació /exposició.	4	100 %

4. Metodologies docents de l'assignatura

Metodologies Docents

- MD1 Treball en grup - aprenentatge col·laboratiu.
- MD3 Treball autònom tutoritzat.
- MD4 Treball autònom.
- MD5 Pràctica de disseny de serveis basats en context real.
- MD7 Mètode expositiu / lliçó magistral.
- MD8 Classe expositiva participativa.
- MD10 Aprenentatge basat en problemes / projectes.
- MD11 Estudi de casos.
- MD12 Realització del dossier d'aprenentatge (espai a la plataforma Miro o similar).

5. 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
2. Proves orals	10 %
3. Treballs	25 %
4.5. Exercicis pràctics	55 %
10. Participació a classe	10 %

6. Blocs de continguts

I. Els principis del disseny de serveis		
Docent/s:	Xènia Viladàs i Roger Siñol	
Distribució hores:	Docència presencial: 4 h	Aprenentatge autònom: 6 h
	Docència virtual: 0 h	Total: 10 h
Temporització:	Setmana 5	Sessions: S1p
Continguts:		
S1p (Xènia Viladàs) Presentació als estudiants de l'assignatura, el programa, la metodologia, el contingut dels exercicis pràctics i la bibliografia. Introducció al disseny de serveis: - Definició dels serveis. - Definició del disseny. - Definició del disseny de serveis. - La teoria de la Lògica Dominant de Serveis: - Perspectiva sistèmica i generació del valor distribuït. - Visualització d'un servei en tant que sistema i exploració dels resultats. La recerca aplicada al disseny de serveis: - Recerca primària. - Recerca secundària. - Prototipat i avaluacions. - Què són els insights i com s'identifiquen. - Exemples i fonts de informació.		
Recursos:		

Sessions presencials:

- Material necessari per prendre apunts.

Sessions virtuals:

- Connexió a Internet.
- Accés a una plataforma Figma, Miro, Mural per treballar en col·laboració.

Treball autònom:

- Ordinador i connexió a Internet.

Bibliografia específica:

- Grönroos, C. (n.d.). Reforming Public Services: Does Service Logic Have Anything to Offer? *Public Management Review*, 21(5), 775–788.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529879>
- Kimbell, L. (2014). *The Service Innovation Handbook. Action Oriented Creative Thinking Toolkit for Service Organizations*, Wiley.
- Porter, M. E. i Kramer, M. R. (n.d.). The Big Idea: Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, 89 (1, 2), n.
- Sevaldson, B. (2011). GIGA-Mapping: Visualisation for Complexity and Systems Thinking in Design. 10.21606/nordes.2011.015.
https://www.researchgate.net/publication/319930894_GIGA-Mapping_Visualisation_for_complexity_and_systems_thinking_in_design
- Stickdorn, M. et al. (2018). *This is Service Design Doing*, O'Reilly.
- Vargo, S. L.; Akaka, M. A. i Vaughan, C.M. (2017). Conceptualizing Value: A Service-ecosystem view, *Journal of Creating Value* 3(2) 1-8 2017.
- Vargo, S. L. i Lusch, R. F. (2019). *The Sage Handbook of Service-Dominant Logic*, Sage.
- Vargo, S. L. (2020). From Promise to Perspective: Reconsidering Value Propositions from a Service-Dominant Logic Orientation. *Industrial Marketing Management*, 87, 309–311.

II. El procés del disseny de serveis

Docent/s:	Xènia Viladàs	
Distribució hores:	Docència presencial: 0 h	Aprenentatge autònom: 7 h
	Docència virtual: 3,5 h	Total: 10,5 h
Temporització:	Setmana 5	Sessions: S2v
Continguts:		

S2v (Xènia Viladàs)

Introducció al procés de disseny:

- Un model global i una execució en detall.
- Recursos i eines per al disseny de serveis: complexitat i visualitzacions.
- Eines i models vs resultats; resultats vs solucions.
- Els tres àmbits d'anàlisi: el que l'usuari veu, el que hi ha al darrera, i l'entorn.
- Els moments clau: motivació, entrada, sortida, transicions i arcs temporals.

Alineament estratègic la transformació a través del disseny: criteris i paràmetres:

- El marc de l'estratègia corporativa: propòsit i limitacions.
- Corporacions públiques vs privades.
- Anàlisi del context.
- Fer les bones preguntes: brief i contra-brief.

Recursos:

Sessions presencials:

- Material necessari per prendre apunts.

Sessions virtuals:

- Connexió a Internet.
- Accés a una plataforma Figma, Miro, Mural per treballar en col·laboració.

Treball autònom:

- Ordinador i connexió a Internet.

Bibliografia específica:

- Cottam, H. (2019). *Radical Help: How We Can Remake the Relationships Between Us and Revolutionise the Welfare State* (Paperback edition). Virago.
- Freeman, E. (2010). Managing for Stakeholders: Trade-offs or Value Creation, *Journal of Business Ethics* (2010) 96:7-9, DOI 10.1007/s10551-011-0935-5
- Nabovati E.; Farrahi R.; Sadeqi Jabali, M.; Khajouei, R. i Abbasi, R. (2023). Identifying and Prioritizing the Key Performance Indicators for Hospital Management Dashboard at a National Level: Viewpoint of Hospital Managers. *Health Informatics Journal*. 2023;29(4). doi:10.1177/14604582231221139
- Normann, R. i Ramírez, R. (1993). From Value Chain to Value Constellation: Designing Interactive Strategy. *Harvard Business Review*, 71(4), 65–77.
- Porter, M. E. i Kramer, M. R. (n.d.). The Big Idea: Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, 89 (1, 2)
- Rumelt, R. (2011). *Good Strategy, Bad Strategy: The Difference and Why it Matters*. Profile Books Limited.
<http://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=725888>
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. i Schneider, J. (2018). *This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. A Practitioner's Handbook*. O'Reilly.

- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. i Schneider, J. (2018), This is Service Design Doing Methods. <https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods>

Audiovisuals:

- Hilary Cottam, World Economic Forum, Design, Radically Reinventing Social Systems | <https://youtu.be/pA2JCZhIGSI?feature=shared>

III. Principals recursos i eines per el disseny de serveis

Docent/s:	Roger Siñol	
Distribució hores:	Docència presencial: 8 h	Aprenentatge autònom: 16 h
	Docència virtual: 3,5 h	Total: 27,5 h
Temporització:	Setmana 6 i 7	Sessions: S3p, S4v, S5p
Continguts:		

S3p (Roger Siñol)

Els diferents components del servei:

- El binomi usuari-prestatar al centre del model.
- El servei com a sistema.
- El context a tenir en compte.
- Les externalitats positives i negatives, l'impacte sistèmic.
- El procés i els arcs temporals.
- On posar el focus, quan i com.

Els usuaris i els seus recorreguts:

- Usuaris interns i externs.
- El recorregut d'ús del servei per part de l'usuari i el seu abast.
- Els punts de interacció al llarg del recorregut.

L'estructura del servei:

- El blueprint del servei: una visualització sintètica del sistema.
- Mapa de la prestació del servei (service delivery map).
- De la constel·lació a l'ecosistema del servei.
- El service package: com encaixen els diferents components del servei.

S4v (Roger Siñol)

Avaluació i refinament de les propostes:

- Ideació i filtrat de idees.
- Exploracions i iteracions successives.
- Prototips, proves pilot, tests.
- Resultats i comunicació: la transformació a través del disseny.
- Full de ruta per a la implementació del disseny.

S5p (Xènia Viladàs)

Implementació del re/disseny:

- Les dificultats de la implementació de la innovació als serveis.
- El full de ruta.
- La monitorització del procés.
- El redreçament de la estratègia i les seves conseqüències.

Recursos:

Sessions presencials:

- Material necessari per prendre apunts.

Sessions virtuals:

- Connexió a Internet.
- Accés a una plataforma Figma, Miro, Mural per treballar en col·laboració.

Treball autònom:

- Ordinador i connexió a Internet.

Bibliografia específica:

- Bitner, M. J., Ostrom, A. L. i Morgan, F. N. (n.d.). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94.
- Lumivalo, J., Tuunanen, T. i Salo, M. (2023). Value Co-Destruction: A Conceptual Review and Future Research Agenda. *Journal of Service Research*.
<https://doi.org/10.1177/10946705231177504>
- Sampson, S. E. (2021). A Strategic Framework for Task Automation in Professional Services. *Journal of Service Research*, 24(1), 122–140.
<https://doi.org/10.1177/1094670520940407>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. i Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* (Seventh edition). McGraw-Hill Education.

IV. Exemples de disseny de serveis

Docent/s:	Xènia Viladàs i Roger Siñol	
Distribució hores:	Docència presencial: 4 h	Aprenentatge autònom: 16 h
	Docència virtual: 7 h	Total: 27 h
Temporització:	Setmana 7 i 8	Sessions: S7v, S7p, S8v
Continguts:		

S6v (Xènia Viladàs)

Aplicació del disseny de serveis a diferents àmbits, exemples i impacte:

- La innovació de models de negoci.
- La "servitització".
- L'anomenada "economia col·laborativa" (sharing economy).
- El disseny social.
- El disseny de serveis públics.

Estudi dels casos realitzats pels grups:

- Resultats.
- Preguntes i respostes.

S7p (Roger Siñol)

- Tutorització de la proposta i prototipats.
- Revisió dels exercicis.

S8v (Xènia Viladàs i Roger Siñol)

- Recapitulació del mòdul, conclusions i properes passes.

Recursos:

Sessions presencials:

- Material necessari per prendre apunts.

Sessions virtuals:

- Connexió a Internet.
- Accés a una plataforma Figma, Miro, Mural per treballar en col·laboració.

Treball autònom:

- Ordinador i connexió a Internet.

Bibliografia específica:

- Chandler J.D., Danatzis I., Wernicke C., Akaka M.A. i Reynolds D. (2019). How Does Innovation Emerge in a Service Ecosystem? *Journal of Service Research*, 22(1), 75–89.
<https://doi.org/10.1177/1094670518797479>
- CórcolesS, D., Mora, C. D. i Gandoy, R. (2021). Servitización y digitalización de las manufacturas españolas. *Economía Industrial*, 422, 25-35.
- Khalek, S. A. i Chakraborty, A. (2022). "I like to Use but Do Not Wish to Own": Exploring the Role of De-Ownership Orientation in the Adoption of Access-Based Services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103035>

7. Temporització

Temporització:

Set.	Sessió	Hores	Continguts	Docent
------	--------	-------	------------	--------

5	S1p	4 h	Presentació als estudiants de l'assignatura, el programa, la metodologia i la bibliografia. Els prolegòmens del disseny. Introducció al disseny de serveis.	X. Viladàs R. Siñol
	S2v	3,5 h	El procés de disseny de serveis i alineament estratègic de les solucions.	X. Viladàs
6	S3p	4 h	Principals recursos i eines per el disseny de serveis.	R. Siñol
	S4v	3,5 h	Avaluació i refinament de propostes.	R. Siñol

7	S5p	4 h	Implementació del re/disseny.	X. Viladàs
	S6v	3,5 h	Exemples de l'aplicació del disseny serveis a diferents àmbits d'activitat i revisió dels exercicis.	X. Viladàs
8	S7p	4 h	Tutorització i revisió dels exercicis.	R. Siñol
	S8v	3,5 h	Recapitulació del mòdul i properes passes.	X. Viladàs R. Siñol

8. Activitats formatives

Activitat:	Redisseny d'un servei existent		
Activitat formativa:	AF3, AF4, AF7, AF8, AF12		
Ponderació:	75%	Durada: 48 h	4 setmanes
Competències:	CG2, CG5, CG6	CE1, CE2, CE4	
RA:	RA1, RA2, RA3, RA4, RA8, RA9, RA11		
Descripció:			
Redisseny d'un servei existent. Partint d'un cas real, els equips analitzaran el servei proporcionat a l'usuari i faran una proposta de millora. Treball en equip.			
Fases de treball:			

Fase 1 / Setmana 6

- Visita a la Biblioteca Clarà, el Parc de Monteroles o el CAP Adriano.
- Anàlisi sobre què es veu i com es pot explicar.
- Recerca secundària i rellevament de dades.

S3p: presentació del resultat de l'activitat per equips i crítica conjunta.

Fase 2 / Setmana 6

- Concepció d'un pla de disseny, partint de l'activitat de descoberta realitzada per cada grup i amb la finalitat de redissenyar el servei analitzat per millorar-lo.

S3p: presentació d'un pla de disseny pel projecte a realitzar.

Fase 3 / Setmana 7

- Anàlisi del servei amb les eines estudiades a classe.

S5p: presentació de les visualitzacions realitzades.

Fase 4 / Setmana 8

- Finalització del projecte.

S8v: presentació del projecte finalitzat.

Element a presentar:

Visualitzacions sobre la plataforma de treball en col·laboració escollida i la seva exportació en format PDF.

Criteris d'avaluació:

Treball escrit: 65 %

Presentació oral: 10%

- La recerca secundària estarà centrada sobre el tema triat pel grup i les fonts d'informació seran variades i de qualitat.
- Els recorreguts dels usuaris seran complets en el seu abast i suficientment detallats per poder identificar-hi les potencials friccions; la visualització serà clara i apte per una interacció amb usuaris i clients que fomenti la cocreació.
- Els mapes seran clars, facilitaran la col·laboració amb usuaris i clients, i faran palesa la intervenció del dissenyador (situacions AS IS / TO BE del servei).
- Els indicadors estaran raonats i seran factibles, a més a més de tenir una representació visual apropiada per a la seva gestió i comunicació i que faciliti la cocreació entre les parts implicades.
- El full de ruta serà consistent amb el projecte i la seva visualització ajudarà a la comunicació i a la participació d'usuaris i clients per a una cocreació fructífera.
- El treball del grup serà complet, cobrint totes les indicacions facilitades a classe; les tasques equitativament distribuïdes entre els components del grup, i la seva visualització, pràctica i entenedora.
- El procés serà detallat i complet, seguint les indicacions rebudes a classe i/o justificant les aportacions complementàries.
- El treball haurà de ser complet i ben organitzat; les decisions de disseny estaran justificades per la recerca, pels principis de disseny o per les bones pràctiques.
- La presentació tindrà una qualitat professional, tant gràfica com oral.

Activitat:	Reflexió crítica		
Activitat formativa:	AF2, AF7		
Ponderació:	25%	Durada: 27 h	4 setmanes
Competències:	CG2, CG6	CE9	
RA:	RA2		
Descripció:			
- Reflexió crítica sobre el projecte. - Reflexió personal sobre el projecte, fent èmfasi en les possibles mancances del mateix i la forma de superar-les (a la vida real). - Treball individual.			

Fases de treball:
Element a presentar:

Document de màxim 1000 paraules (sense tenir en compte les il·lustracions) presentat a través del Moodle en format PDF.

Criteris d'avaluació:

- El text és redactat en estil comercial (sintètic i directe) i es limitarà al recompte de paraules establert.
- Les reflexions es fonamenten en referències acadèmiques i/o al temari explicat a classe.
- El treball reflectirà alhora un pensament crític i una rigorositat acadèmica.

9. Criteris generals d'avaluació

Es fixen els criteris generals d'avaluació que són comuns a totes les guies docents de les matèries 1, 2 i 3 del màster, sense perjudici dels criteris d'avaluació definits per cada activitat avaluativa:

- Qualificació de l'assignatura: Es farà mitjana ponderada de les qualificacions obtingudes en cadascuna de les activitats formatives d'acord amb els percentatges descrits a la guia docent de l'assignatura.
- No s'acceptarà cap entrega fora del termini establert.
- En cas de coincidència d'un lliurament o activitat avaluativa amb una causa de força major, l'alumnat podrà lliurar una activitat fora de termini seguint el calendari que determini el professorat de l'assignatura. Per causa de força major s'entén: malaltia greu o incapacitat temporal (hospitalització) de l'alumne/a o d'un familiar de primer grau, coincidència amb un examen oficial de nivell d'idioma o de carnet de conduir, deures inexcusables davant l'administració o defunció d'un familiar de primer o segon grau. S'haurà de justificar necessàriament mitjançant la presentació de l'acreditació original amb segell.
- El procés d'avaluació es fonamenta en el treball personal de l'estudiant i pressuposa l'autenticitat de l'autoria i l'originalitat dels exercicis realitzats. Qualsevol acte de còpia i/o plagi i ús irregular de la Intel·ligència Artificial (IA) suposarà el suspens immediat i irrevocable de l'activitat avaluable.

10. Criteris generals de recuperació

Es fixen els criteris generals de recuperació que són comuns a totes les guies docents de les matèries 1, 2 i 3 del màster:

- Recuperació de l'assignatura: en cas de no aprovar, es podrà recuperar l'activitat o activitats formatives de l'assignatura en convocatòria extraordinària de juny, segons calendari.

11. Ús de la Intel·ligència Artificial Generativa (IAG)

La IAG es pot fer servir com a eina de suport en determinades tasques de recerca, sempre que el seu ús estigui autoritzat pel professorat. Alguns exemples d'ús permès són: resumir textos, fer traduccions, identificar punts de partida per a una investigació, organitzar fonts, analitzar dades o revisar l'estil d'un text propi. En aquests casos, és imprescindible citar-ne l'ús d'acord l'establert a l'assignatura Introducció als recursos digitals, al programari lliure i de codi obert. L'estudiantat és responsable del contingut dels treballs que presenta, inclòs allò generat amb l'ajuda de la IAG.

Tanmateix, no es permet utilitzar la IAG per redactar o elaborar directament cap activitat o treball avaluatiu. Aquest ús indegut vulnera els objectius formatius de l'assignatura, ja que dificulta l'adquisició de competències clau com el pensament crític, la capacitat d'anàlisi o la formulació d'idees pròpies. Davant qualsevol sospita d'ús inadequat, es podran aplicar proves d'avaluació alternatives per verificar l'autoria, i en cas de confirmar-se, el treball podrà ser suspès.

12. Atenció educativa en el marc d'un sistema educatiu inclusiu

La present Guia Docent té en consideració l'atenció educativa en el marc d'un sistema educatiu inclusiu que comprèn dos marcs de referència que la sostenen:

- MISU: Mesures i Suports Universals per afavorir el desenvolupament personal i social en equitat i igualtat.
- DUA: Disseny Universal de l'Aprenentatge, que permet crear situacions d'aprenentatge flexibles a partir d'un disseny que detecta i minimitza les barreres del context, des d'un inici, i que considera la variabilitat.

Tanmateix, per assegurar la llibertat de pensament i d'oportunitats en relació amb la perspectiva de gènere, es porta a terme una dinàmica coeducadora que evita la predisposició de tractaments diferencials, atribucions de rols o suposicions d'habilitats determinades per motius de gènere.

Les MISU i DUA s'aplicarà a tot l'alumnat d'ESDAPC. Aquell alumnat amb necessitat d'unes mesures i suports addicionals, es recolliran mitjançant un Pla de Suport Individualitzat.