

# Ambigüedad, Orden e Implementación en un Servicio

---

Daniel Fernández Bascuñán

## Diseño Hoy

Las personas ajenas al **Diseño**, lo relacionan con la parte estética de las cosas o productos, sin embargo el diseño no es sólo el resultante físico, sino que es un conjunto de **decisiones** que toma el diseñador, previo al resultado final. Decisiones tanto **técnicas-físicas**, como decisiones de **razonamiento** y **fundamentación** del por qué determinada cosa tiene que ser así y no de otra forma. Inicio con esta premisa porque si bien actualmente las empresas (en contexto Latinoamérica, más específicamente Chile) conocen un poco más el diseño y de la importancia que éste tiene, los clientes individuales o que no son empresarios o jefes de alguna agencia, comúnmente desconocen el **Design Thinking** y tienen un concepto erróneo del diseño. Habiendo dicho esto el siguiente escrito pretende explorar este conjunto de decisiones anteriormente mencionadas pero en un área que hace partícipe tanto a los diseñadores como a un grupo de personas que vienen de otras disciplinas.

## Elementos del Diseño de Servicios

El área del **Diseño de Servicios** no busca sólo diseñar para alguien, sino que diseñar con alguien. El Diseño de Servicios abre la posibilidad de pensar el diseño mucho más allá de bienes de consumo o de productos usables. El Diseño de Servicios es la mezcla de la **materialidad** y los **procesos**, que traen consigo una nueva **experiencia** en un determinado **contexto**. Esta amalgama de elementos son decisiones que son tomadas en conjunto por el equipo de trabajo, incluyendo al diseñador, y los usuarios.

Partiré primero definiendo algunos elementos que considero son parte fundamental de un Servicio:

### Materialidad

La Materialidad en un servicio es el medio por el cual el **usuario** comprende el servicio y lo hace parte de él. Lynn Shostack explicaba que lo tangible en un servicio eran **evidencias** que el usuario identificaba a través de sus sentidos.

Tomando en cuenta esto **no** se puede decir que un servicio es netamente algo intangible.

### Proceso

Es el **intercambio** que ocurre entre el **usuario** y el **servicio** mismo, lo defino más bien como las **acciones** que realiza el usuario que hacen que el servicio siga funcionando.

### Contexto

El **contexto** pocas veces se puede controlar, es algo que está dado en un determinado lugar y se debe manejar a nuestro favor en pos del servicio. Como diseñadores debiésemos ponernos en el contexto del usuario y de la empresa, tanto hablando de un contexto cultural, como económico.

## Experiencia

No es sólo un resultado de lo que ya se hizo, sino que la experiencia abarca todo lo que está **sintiendo** y **pensando** el usuario en el momento en que realiza las acciones del proceso. Es decir la experiencia es un resultado **intangible** que se

construye durante el proceso de servicio. La experiencia debe ser bien diseñada, ya que si bien ocurre durante el proceso, la experiencia se mantiene en el usuario aún cuando ya utilizó el servicio y puede definir la decisión de volver a utilizar el servicio o de cambiarlo.

## Etapas Esenciales del Diseño de Servicios

Para diseñar una buena experiencia se deben tomar en cuenta todos los factores anteriores. Y con eso aún no basta, ya que en la introducción mencioné que llegando a este punto, el de la aparición de un diseño enfocado en los servicios, el **diseñador** ya no tiene el **rol** de realizar algo puntual, sino que el diseñador se sitúa dentro del problema para hacerse cargo de la **comunicación**, del orden, y ser capaz de hablar con otras disciplinas.

Propongo entonces ver el diseño de servicios como el desarrollo de las siguientes **etapas** esenciales:

**Ambigüedad:** Previo a tomar cada decisión real en un proyecto, se genera esta especie de **desorden** tanto de ideas como de enfoques, existe un caos que nace tanto de la empresa, organización, o usuarios, como de los que se integran al proyecto para rediseñarlo.

Muchas veces como diseñadores nos quedamos mucho tiempo aquí, pues es el punto de partida para centrarnos en algo, más aún en servicios, ya que aquí el diseño expande su mundo a lo **multidisciplinar**, por lo que las posibilidades son demasiadas. Y como son muchas posibilidades, el diseñador debe escarbar para buscar focos o prioridades del servicio.

Las **prioridades del servicio** las defino como las **necesidades** que requieren ser diseñadas y el diseñador las encuentra mediante **métodos** donde se hace partícipe el usuario. Cuando el usuario se involucra en el proceso de diseño,

nace el **co-diseño**, pero para eso el diseñador debe no solo realizar **entrevistas** (que son importantísimas), sino que lo ideal es que el usuario participe de forma más activa, ya sea generando un diálogo desde su propia **experiencia**, desde el uso de **kits de herramientas** para dar a conocer sus necesidades, entre otros.

**Definir:** Una vez conociendo las prioridades, el diseñador debe saber comunicar **visualmente** al resto del grupo las necesidades halladas. Es importante que el diseñador o los diseñadores abran su abanico de posibilidades a conocimientos que ellos no dominan del todo, para que el resto de las disciplinas aporten y se genere un mejor resultado. Pero no dejar que todas estas posibilidades nos mantengan arriba en la ambigüedad, sino que en este punto debemos **“aterrizar”** las ideas y comenzar a **definirlas**, ya sea mediante gráficos o modelos.

El diseñador aquí debe definir las **estrategias** que podrían ser llevadas a cabo en el servicio. Estrategias **a largo plazo** para generar cambios reales en el servicio, pero siempre tomando en consideración que sean acordes al **contexto**, tomando en cuenta las personas involucradas en el servicio, no sólo usuarios, sino que también proveedores. Con esto me refiero a que una estrategia no solo debe querer cambiar el mundo, sino que también debe aterrizar a la **realidad** actual, es decir que también debe ser rentable económicamente.

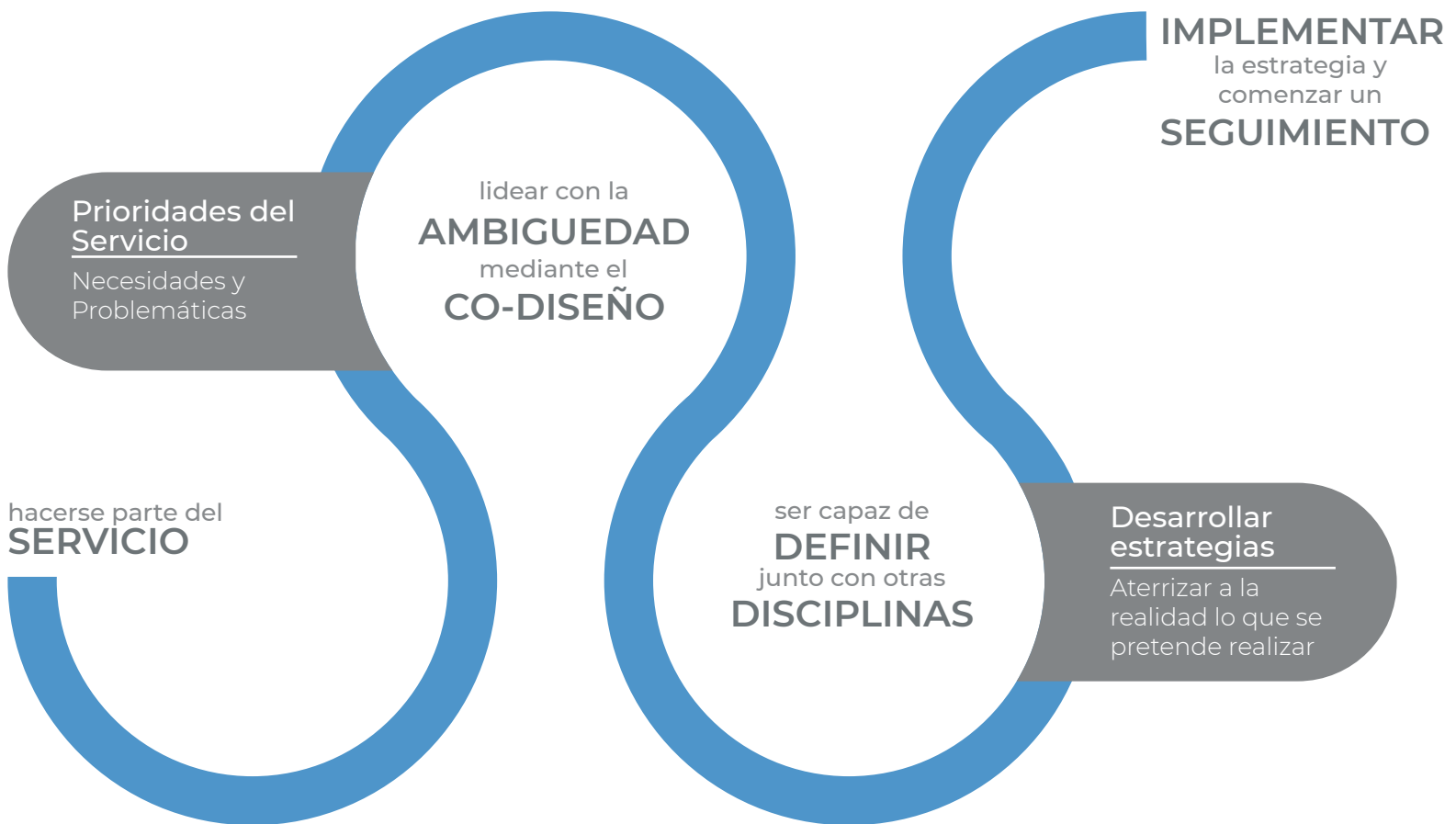
## Implementación y Seguimiento:

Llegado a este punto se realiza la **implementación** del nuevo rediseño en el servicio, pero que sin embargo el proyecto no acaba aquí, ya que si bien una buena estrategia de servicios puede llegar a mejorar la experiencia tanto del usuario como la de los proveedores, también puede que surjan nuevos problemas que no fueron contemplados o que

no se esperaban.

En una implementación se debería de realizar un **seguimiento** constante de cómo la estrategia está funcionando y para eso se debe capacitar no solo a nuevos diseñadores para una determinada empresa u organización, sino que también a los mismos proveedores.

## Modelo de las Etapas Esenciales



LÍNEA DE COMUNICACIÓN

## Todo se unifica con la Comunicación

---

Sin lugar a dudas si se compara el diseño más tradicional con el diseño de servicios, existe un desarrollo en cuanto a las características mencionadas anteriormente, ya que si bien la ambigüedad puede encontrarse en todo proceso de diseño, en los servicios la nebulosa de ideas desordenadas y problemáticas se expande aún más ya que en los servicios aparece la constante de la **multidisciplina**, y con ello el diseñador de servicios debe desarrollar profundamente su **habilidad comunicativa** para poder ampliar su nivel de respuesta ante las necesidades o problemas que se identificaron para rediseñarlos, ya no solo del punto de vista del diseño, sino que también del marketing, las ciencias sociales, la ingeniería, etc.

Para que el diseñador pueda **comunicar** necesita, a partir de los datos recopilados previamente, generar visualizaciones para que todos los agentes que participan en el diseño del servicio comprendan la situación actual y hasta **dónde** y **cómo** deben apuntar para mejorar a **largo plazo**.

Si bien las etapas que propongo anteriormente tienen que ser tomadas en cuenta, muchas veces los tiempos en cada una de ellas **pueden variar** dependiendo del servicio que se quiera diseñar o rediseñar. E incluso la etapa de implementación dependerá mucho del énfasis que quiere la empresa en cuanto al nivel de **transformación** que quiere para su empresa, sumado de la opinión del usuario y sumado también de la paciencia del diseñador.