

Teoría del Diseño

El Diseño como un Servicio Social

Todo comienza con la pregunta acerca de ¿Qué es el Diseño de Servicios? Y es aquí en donde se imparte una serie de lecturas acerca de cómo ha sido este desarrollo durante este último tiempo acerca de este diseño.

El Diseño de Servicio se conoce entonces como el diseño que se centra en generar una satisfacción plena en el cliente, junto con esto van en paralelo el diseño del proceso y en la estrategia sobre cómo prestar este servicio. Se sabe entonces que estos proyectos son de total innovación donde existen tres factores importantes en esto; los puntos de contacto, el servicio que responda a las necesidades del cliente y los objetivos que este exija. En fin los diseñadores de servicio buscan minimizar cierto aspecto negativo que se pueda producir en alguna situación en particular.

En base entonces a lo ya básicamente aprendido se leen una serie de textos, proyectos, ideas de diferentes autores que exponen en base a las experiencias cursadas con los planes acerca del diseño de servicios. Por lo general cada uno de ellos formaba un diagrama, algo de suma importancia para poder mostrar tal proyecto, esto con el fin de permitir llevar al diseñador ir más allá del producto, logrando analizar los **sistemas** que se realizan para poner en marcha las experiencias que cada cliente posee. Es por esto que los nombrados sistemas anteriormente son de vital importancia en los procesos de creación del diseño de servicio, ya que permiten generar cierto orden informativo al diseñador acerca de lo que se necesite indagar sobre el cliente.

Con lo mencionado anteriormente cada autor muestra su manera de crear estos diagramas a través de los sistemas.

Uno de los factores que se destacan en lo que es el diseño de servicio es que no solo se centra en buscar los datos básicos del cliente, sino que se centra en *comprender* con cierta profundidad las necesidades, hábitos, expectativas, motivaciones, cultura y contexto social del cliente, todo esto para crear un servicio que logre satisfacer a este mismo.

Es por esto entonces que se quiere enfocar entonces en las propuestas expuestas por el autor de *"How Do We Work? Advancing the Practice of Design Transition"*, Marc Rettig. Si bien este autor logró mostrar dos proyectos importantes de los cuales uno de ellos era bastante complejo ya que apunta netamente al área de salud. Se sabe que las problemáticas que se generan en tales áreas suelen ser engorrosas ya que los clientes que se presentan, suelen tener diferentes necesidades a la hora de presentarse ante una urgencia (como se es nombrado en el texto del autor).

Rettig menciona que la problemática principal del hospital (ubicado en una región de EEUU) era que cada cliente que se dirigía a la sala de urgencia, no le tomaba el peso a la real urgencia que se presentaba, es decir, que cada cliente buscaba atenderse en el lugar sea cual fuera la urgencia, pero

con la mayor rapidez y eficacia posible. Rettig entonces se propone como objetivo, mejorar esta problemática como sea, aún sabiendo la dificultad que esta requería.

Si bien Rettig en su ensayo muestra posturas un tanto “soñadoras” ya que comparte que existen herramientas en el diseño las cuales son “aburridas” y que como postura de este propio es necesario cambiarla. Es aquí donde se entra en un debate, al pensar que primero que todo, para cambiar un diseño de servicio es necesario usar estas nombradas herramientas del diseño, y se sabe que procesos así son complejos; entonces queda por un momento de lado, estas ganas de querer cambiarlo todo sabiendo que no se podrá abarcar esto desde un comienzo.

En un punto que si se está de acuerdo con el autor es cuando habla acerca de proteger y cuidar el bienestar social y ambiental, ya que su objetivo principal es propagarse y desarrollarse para así cambiar las formas del trabajo con el fin de producir esta satisfacción en la sociedad. Con esto entonces se está en constante cuestionamiento acerca de cómo se trabaja.

Se menciona con anterioridad la complejidad de que generar tales sistemas y diagramas para lograr este bienestar en las personas, y ésta hablando en términos de diseño se conoce como un cambio en la organización y transición social, este último término dice ser así como un cambio de un estado en la misma sociedad en relación al modo de ser de ésta.

En base a lo nombrado con anterioridad con respecto al proyecto del cuidado de la red hospitalaria de Rettig, se llega a un completo acuerdo en cuanto al propósito de buscar y atender a la real necesidad de una persona a través de la recolección de información de cada uno de ellos, Con esto entonces se podrá implantar un sistema de diagramas lo suficientemente complejo para poder atender a la real necesidad del cliente, si bien como se nombra en su ensayo, estas “historias” cada vez cambian y es porque cada una de las personas tiende a tener un problema distinto, pero es aquí donde se entra en la profundidad de este diseño en el servicio, ya que no es algo imposible de lograr, se sabe que no es fácil, porque el área de salud nunca lo ha sido. Pero teniendo las bases necesarias y una buena organización en cuanto a sistemas y diagramas se podrán desarrollar grandes avances en este plan de diseño.

“Entonces, todas estas dinámicas se extienden y ondulan, en las capas observables, sí, pero principalmente y más importante en las capas invisibles de comprensión, emoción y espíritu humano.” (Marc Rettig, How Do We Work?)

En base a esta cita se concluye que es de suma importancia llegar a la total profundidad del problema, se nombra este problema haciendo alusión al cliente. Es importante puesto que teniendo estas capas invisibles la evolución de estos sistemas de diagramas podrán ser mucho más ricos en información para poder progresar en estos diseños de servicios.