

145128 - Laboratorio de Diseño III: Diseño de Servicios y Experiencias

Información del programa

Titulación: 1047 - (2015-B) Grado en Ingeniería en Diseño Industrial por la Universidad de Deusto
1051 - (2015-B) Grado en Diseño Industrial + Grado en Ingeniería Mecánica

Curso académico: 2019/20

Asignatura: 145128 - Laboratorio de Diseño III: Diseño de Servicios y Experiencias

Periodo impartición: Segundo semestre

Curso: 3

Tipo: Obligatoria

Créditos ECTS: 6.0

Justificación

En esta asignatura del Grado en Ingeniería en Diseño Industrial se desarrolla la competencia perteneciente a las tecnologías específicas "CE-DI-03: Llevar a cabo proyectos de diseño de servicios centrados en la experiencia del usuario", perteneciente a las competencias específicas del módulo "Formación obligatoria en diseño industrial."

Con la llegada de las nuevas tecnologías y el mercado global, la industria ha evolucionado de diseñar solamente productos y piezas industrializables a tener en cuenta varios otros aspectos dentro de lo que ofrecen a sus clientes. Así, el valor de la oferta ha pasado de radicar en los productos a ofrecer también servicios asociados y finalmente experiencias concretas. Esta importancia es debida a la evolución de las prioridades del consumidor, que en muchos casos valora más elementos intangibles que pueden ofrecer los servicios y experiencias que los elementos tangibles.

Por este motivo la asignatura proporciona al graduado en Ingeniería en Diseño Industrial una introducción al nuevo paradigma de diseño, mostrándole cómo puede manejarse en este nuevo panorama. Para ello, en la asignatura se estudian y aplican metodologías, métodos y actividades específicas que pueden llevarse a cabo para poder desarrollar proyectos tanto de diseño de servicios como de experiencias. Dichas herramientas se entrenan y utilizan en ejercicios y proyectos prácticos orientados a la aplicación en la vida real.

Además, de acuerdo al mapa de las competencias genéricas del título, esta asignatura contribuye a la formación integral del ingeniero desarrollando parte de la competencia "RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS", para poder buscar y proponer soluciones a problemas.

Prerrequisitos

Para desarrollar adecuadamente las competencias de esta asignatura, el estudiante debe haber adquirido las competencias desarrolladas en las asignaturas Laboratorio de Diseño I, Laboratorio de Diseño II, Cultura del Proyecto I y Cultura del Proyecto II.

Competencias de la asignatura

Los resultados de aprendizaje en términos de competencias específicas de la asignatura son:

- CE1. Definir y diseñar nuevos servicios mediante el uso de herramientas específicas de diseño de servicios.
- CE2. Incorporar la perspectiva del diseño de experiencias, su metodología y herramientas al proceso de diseño propio.
- CE3. Crear prototipos que permitan evaluar y representar servicios y experiencias significativas.

Además, de acuerdo al mapa de competencias genéricas establecido para este título, en esta asignatura se desarrolla la competencia genérica siguiente:

CG9 - RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. Identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema

para resolverlo con criterio y de forma efectiva.

Nivel de dominio 1 (CG9.1): Identificar y analizar un problema para generar alternativas de solución, aplicando los métodos aprendidos.

Contenidos

UNIDAD 1. INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE INTANGIBLES

Conceptos esenciales: Paradigma de la sociedad de la experiencia. Diferencias entre Producto, Servicio y Experiencia. Sistemas de Productos y Servicios (PSS).

UNIDAD 2. DISEÑO DE SERVICIOS

Definición de diseño de servicios. Áreas de aplicación y ejemplos. Metodologías y herramientas de diseño de servicios.

UNIDAD 3. PROTOTIPADO Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS

Herramientas de prototipado y evaluación aplicados al diseño de servicios. Desarrollo de prototipado de servicios y control de la prestación de intangibles. Análisis de resultados e identificación de oportunidades de mejora.

UNIDAD 4. DISEÑO DE EXPERIENCIAS

Definición. Tipos de Diseño en relación a la experiencia: Experiencia de Consumidor, Experiencia de Usuario (UX) y Experiencia de Uso. Ejemplos de diseño de experiencia. Distintas perspectivas de diseño relativas a la experiencia.

UNIDAD 5. PERCEPCIÓN Y PROCESOS COGNITIVOS

Definición de la percepción. Percepción sensorial y percepción cognitiva. El papel de los procesos cognitivos y la percepción en el proceso de interacción respecto a la experiencia.

UNIDAD 6. METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE DISEÑO DE EXPERIENCIAS Herramientas y metodología de diseño de experiencias. Aplicación al estudio de casos prácticos.

UNIDAD 7. PROTOTIPADO DE EXPERIENCIAS

Desarrollo de diferentes tipos de prototipos para la evaluación de experiencias. Análisis de resultados e identificación de oportunidades de mejora.

Estrategia de enseñanza-aprendizaje, sistema de evaluación y documentación

DOCENTE/S: Aiur Retegi Uria	GRUPO: 26 (DIS), 36 (DIS+MEC) _Castellano
ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
<p>La estrategia utilizada en la asignatura a lo largo del semestre plantea un desarrollo progresivo y paralelo de los contenidos teóricos y del trabajo práctico, que permite la aplicación de dichos contenidos en la práctica. Para ello se emplearán los siguientes métodos y técnicas:</p> <p>Actividades dentro del aula</p> <ul style="list-style-type: none">. Proyecciones para explicar cada uno de los conceptos teóricos del diseño con ejemplos reales de productos y servicios. .Presentación de casos de estudio existentes en el mercado y representativos para que los alumnos puedan asimilar los conceptos teóricos y trasladarlos a su trabajo práctico.. Tutorías presenciales, individuales o grupales dirigidas a la supervisión y seguimiento del trabajo.. Debates de temas de actualidad que se vinculen a los temas estudiados.. Sesiones de puesta en común para comprender, interiorizar y conceptualizar las distintas metodologías y fases para diseñar un producto.. Realización de diferentes pruebas para la verificación de la adquisición de conocimientos tanto teóricos como prácticos y la adquisición de competencias generales, básicas y específicas. <p>Actividades fuera del aula</p> <ul style="list-style-type: none">. Realización de los trabajos prácticos de forma individual o en equipo de los temas propuestos.. Estudio del material generado en clase.. Búsqueda de información en medios de comunicación de temas puntuales.. Visitar empresas que incorporen Departamento de Diseño y dialogar con los responsables de la empresa.. Recopilar la información generada dentro y fuera de clase, de forma temática y organizada para preparar las evaluaciones y poder consultar en el futuro.. Participar en encuentros con especialistas en diseño y posterior debate.. Lectura de artículos y libros recomendados.. Visionado de vídeos y documentales recomendados. <p>La carga de trabajo del estudiante es de 150 h. A continuación se muestra el número de horas a dedicar por parte del estudiante agrupadas en tipo de actividad:</p> <p>Trabajo en el aula: 60 h</p> <ul style="list-style-type: none">. Clases expositivas: 15 h	

- . Trabajos y prácticas: 30 h
- . Tutoría grupal en el aula: 15 h

Trabajo fuera del aula: 85 h

- . Trabajos prácticos: 35 h
- . Trabajos prácticos especiales: 25 h
- . Lectura y visionado de material: 10 h

Evaluación: 5h

SISTEMA DE EVALUACIÓN SIN CAMBIOS

Las actividades evaluables se dividen en actividades de evaluación continua (EC) y actividades de evaluación final (EF). A continuación se muestran las diferentes actividades que se desarrollarán para la evaluación de cada una de las competencias.

Actividades de evaluación continua (EC):

- . TP 1. Realización de prueba práctica de aplicación de herramientas y metodología de diseño de experiencias al caso práctico correspondiente a los contenidos de la CE1 y CE3 y supone un 25% (20% CE1 + 5% CE3) de la nota final.
- . TP 2. Realización de prueba práctica de aplicación de herramientas y metodología de diseño de experiencias al caso práctico relacionado con la CE2 y la CG9, y supone un 25% (20% CE2 + 5% CG9) de la nota final.
- . TP 3. Desarrollo de prototipos y evaluación de los prototipos generados aplicados a un caso práctico relacionado con la CE3 (20%) y CG9 (5%) supone un 25% de la nota final.

Actividad de evaluación final (EF):

Presentación y defensa pública de un proyecto correspondiente al conjunto de la asignatura para evaluar las competencias específica CE1 (10%), CE2 (10%) y CE3 (5%) que supone un 25% de la nota final del alumno.

Al sumar los porcentajes de todas estas actividades se obtiene el 100 % de la nota final del alumno o alumna. El alumno o la alumna entregará el resultado de cada una de estas actividades y recibirá una evaluación formativa y sumativa de las mismas.

$$CE1 = 20\%EC + 10\%EF = 30\%$$

$$CE2 = 20\%EC + 10\%EF = 30\%$$

$$CE3 = 25\%EC + 5\%EF = 30\%$$

$$CG9 = 10\%EC = 10\%$$

Para aprobar la asignatura el alumno o alumna debe obtener como mínimo un 5 (cinco), que corresponde al 50% de las competencias específicas y al 50% de las competencias genéricas. Además, debe alcanzar el 50% de todas y cada una de las competencias durante la evaluación continua así como el 50 % de las competencias en la evaluación final.

Los alumnos que no superen la evaluación continua podrán recuperar el 75% de dicha nota mediante una serie de ejercicios a entregar el día de la evaluación final.

En caso de que el estudiante suspenda la convocatoria ordinaria, podrá recuperar las competencias no adquiridas presentando en la convocatoria extraordinaria ejercicios similares a los realizados durante el curso.

En la convocatoria extraordinaria el alumno solo deberá recuperar las competencias no adquiridas.

DOCUMENTACIÓN**Bibliografía básica**

Apuntes de la asignatura facilitados por el profesor en clase y en la plataforma.

HASSENZAHN, Marc. Experience Design Technology for all the right reasons. Morgan & Claypool Publishers, 2010.

STICKDORN, Marc. This is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases. BIS Publishers 2013

Bibliografía adicional

KRUG, Steve. Don't Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability. New Riders 2005 MIETTINEN, Satu. An Introduction to Industrial Service Design. Routledge 2016

POLAINE, Andrew et al. Service Design: From Insight to Implementation. Rosenfeld 2013