



DISEÑO DE SERVICIOS BASADOS EN TECNOLOGÍAS INTERACTIVAS	Carrera: Especialización en Tecnología, Diseño y Evaluación de Interacciones Humano-Computadora
Año 2020	Docente: Mg. Pablo Fernández Vallejo
	Duración: 84hs.

OBJETIVOS GENERALES

Este curso tiene por objetivo exponer al estudiante a un proceso completo de pensamiento y acción de diseño orientados a la identificación de problemas y elaboración de propuestas para el área de servicios y soluciones basadas en tecnología interactiva.

PRE-REQUISITOS

Es requisito haber aprobado el curso.

Correlativas: 1, 2, 3

- Diseño Centrado en Usuario de Aplicaciones Interactivas
- Ciencias de la interacción
- Diseño, ejecución y análisis de experimentos

CONTENIDOS MÍNIMOS

Constelación de *stakeholders*, personas, *customer journey maps*, puntos de contacto, mapas de ecosistemas de servicios. Mapas emocionales, arcos dramáticos, ideación y bocetado. Técnicas de facilitación. Prototipado y evaluación (esquemas de prototipado, ensayos de investigación, investigación de escritorio, prototipado en papel y cartón). Herramientas y formación de negocios (lógica del servicio dominante, *canvas* de modelo de negocio, marco de trabajo del negocio y el servicio).

UX para la innovación. Ciclos de innovación continua con métodos *Lean*. Gestión de servicios y soluciones.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA CARRERA

- C3: Conocimiento y puesta en práctica de un abordaje de diseño sistemático para la concepción e ideación de tecnologías interactivas en organizaciones y procesos.

- C4: Conocimiento y puesta en práctica de mejores y más avanzadas técnicas, herramientas y procesos para idear, prototipar y evaluar tecnologías de interacción.
- C5: Conocimiento y puesta en práctica de técnicas y herramientas de abordaje en la identificación de demandas y áreas de vacancia para el diseño de experiencias interactivas.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

Desarrollo de un proyecto completo de diseño de servicios basado en tecnologías interactivas en formato *discovery* que recorra todas las etapas del proceso y permita practicar las mejores técnicas y el uso de herramientas en cada etapa. Los proyectos estarán vinculados a temas de impacto social y/o económico en la región de la UNLP y serán acordados al comienzo del curso entre docente y alumnos.

MODALIDAD DE EVALUACIÓN

El curso se desarrollará en formato de taller de proyecto, con un requerimiento de asistencia mínima de un 80% de las clases y la realización del proyecto que incluirá entregas parciales y un reporte final. Los temas de proyecto serán acordados al comienzo del curso entre docente y alumnos. La calificación del curso consistirá en una nota numérica entre 0 (cero) y 10 (diez).

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. KALBACH, James. **Mapping Experiences**. O'Reilly, 2016.
2. KELLEY, Tom; TOM KELLEY, John Littman; LITTMAN, Johathan. **The Art of Innovation**. Doubleday Broadway, 2001.
3. KNAPP, J. et al. **Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days**. Simon & Schuster, 2016.
4. MEINEL, Christoph; LEIFER, Larry. **Design thinking. Understand. Improve. Apply**. Springer, 2011.
5. POLAINE, Andrew; LØVLIE, Lavrans; REASON, Ben. **Service design: from insight to implementation**. Rosenfeld Media, 2013.
6. PRUITT, John; ADLIN, Tamara. **The persona lifecycle**. 1. ed. Morgan Kaufmann, 2006.
7. RISDON, Chris; QUATTLEBAUM, Patrick; RETTIG, Marc. **Orchestrating experiences: collaborative design for complexity**. Rosenfeld Media, 2018.



8. STICKDORN, Marc et al. ***This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook***. O'Reilly, 2018.
9. STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. ***This Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases***. Wiley, 2012.
10. YOUNG, Indi. ***Mental models***. Rosenfeld, 2011.
11. YOUNG, Indi. ***Practical empathy***. Rosenfeld, 2015.