



## FICHA DE UNIDADE CURRICULAR

### Unidade Curricular

201313052 - DESIGN DE SERVIÇOS

### Tipo

Obrigatória

#### Ano lectivo

2022/23

#### Curso

Lic Design

#### Ciclo de estudos

1º

#### Créditos

3.50 ECTS

#### Idiomas

Português ,Inglês

#### Periodicidade

semestral

#### Pré requisitos

#### Ano Curricular / Semestre

3º / 2º

### Área Disciplinar

Design

### Horas de contacto (semanais)

Teóricas	Práticas	Teórico práticas	Laboratoriais	Seminários	Tutoriais	Outras	Total
0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00

### Total Horas da UC (Semestrais)

Total Horas de Contacto

42.00

Horas totais de Trabalho

98.00

### Docente responsável (nome / carga lectiva semanal)

Rita Assoreira Almendra

### Outros Docentes (nome / carga lectiva semanal)

Rita Assoreira Almendra 3.00 horas

João Casaca 3.00 horas

### Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

São objectivos desta unidade curricular:

Dotar os discentes de uma compreensão crítica integrada do design de serviços reconhecendo as suas características específicas e o modo como pode e deve articular-se com as demais disciplinas;

Prover os alunos de conhecimentos sobre os processos, ferramentas e métodos próprios do design de serviços no geral

e, na óptica do design social em particular;

Desenvolver a articulação entre o projeto (bi e tridimensional) e o design de serviços na procura de soluções integradas consentâneas com a realidade dos mercados sociais e culturais.

### **Conteúdos Programáticos / Programa**

1. Conceitos de Design de Serviços: o olhar da Academia e dos mercados numa miríade de definições que definem a pluridisciplinaridade desta disciplina e sua prática;
2. Os princípios do Design de Serviços e a sua interligação numa abordagem dinâmica aos problemas de carácter social;
3. Relação entre Design de Serviços, Design Social, Design Participativo e Colaborativo e Co-criação.
4. As dimensões de marketing, de gestão, da psicologia e da sociologia que concorrem para uma boa prática de design de serviços;
5. Reconhecimento e uso dos métodos e ferramentas mais comuns no design de serviços, de acordo com o tipo de atividade projetual a desenvolver, tais como: AT-ONE; mapas mentais; mapas de stakeholders; storytelling, storyboard, probes, mapas de jornada dos utilizadores; entrevistas contextuais; os 5 Porquês; sondas culturais; mapas de expectativas; personas; cenários; storyboards; protótipos de serviços; storytelling; service blueprints;
6. Casos de Estudo nacionais e internacionais (com enfoque no design social).

### **Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular**

A partir do reconhecimento e aquisição de conhecimentos sobre o design de serviços em múltiplos contextos dar-se-á a aquisição de capacidades relacionadas com a capacidade de projectar serviços em contextos de diversa complexa fazendo uso de ferramentas e métodos ajustados ao efeito.

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

A metodologia de ensino compreende a leccionação de aulas teóricas e o acompanhamento em aula do desenvolvimento de trabalho de grupo com o apoio de um conjunto de métodos e ferramentas adequadas ao desenvolvimento de serviços. A avaliação contínua será garantida pela realização de um teste de avaliação (25% da nota) e pela realização de um trabalho de grupo (75% da nota) cujo briefing será entregue aos alunos na primeira aula do semestre. Para o trabalho existirá auto-avaliação e avaliação de pares a ser integrada na avaliação final da UC. O exame de Época Normal da UC consta de um teste escrito. Os critérios de avaliação da UC serão disponibilizados no 1º dia de aulas juntamente com o programa da UC. A haver exame de Recurso este contemplará sempre a realização de um trabalho (equivalente ao trabalho de grupo mas a ser desenvolvido individualmente) e de um teste. O Exame de Melhoria, à semelhança do exame de época normal, constará de um teste escrito.

No caso específico de haver necessidade de efectuar o teste de avaliação a partir de plataforma de suporte a aulas online haverá lugar a uma oral em substituição deste teste escrito.

### **Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de**

## **aprendizagem da unidade curricular**

A partir das aulas teóricas dá-se o reconhecimento e aquisição de conhecimentos sobre o design de serviços em múltiplos contextos e a aquisição de capacidades relacionadas com a competência de projectar serviços em contextos de diversa complexidade fazendo uso de ferramentas e métodos ajustados ao efeito - o que acontece nas aulas práticas de aplicação de conhecimentos, pesquisa e utilização de métodos.

## **Bibliografia Principal**

- Downe, L., 2020, Good Services: How to design services that work, Amsterdam, The Netherlands: BIS Publishers
- Gronroos, C., 2000, Service Management and Marketing: a Customer relationship approach, 2nd ed. , Chichester, UK: Wiley
- Mager, B., 2009, Service Design, Paderborn: Fink
- Macintyre, M., Parry, G., Angelis J., 2011, Service Design and Delivery, London, UK: Springer
- Meroni, A., Sangiorgi, D., 2011, Design for Services, Surrey, England: Gower
- Miettinen, S. & Koivisto, M., 2009, Designing Services with Innovative methods, Taik Publications, Helsinki
- Stickdorn, M. & Schneider J. (eds.), 2010, This is Service Design Thinking, Amsterdam, The Netherlands: Bispublishers
- Thackara, J., 2005, In the Bubble: Designing in a complex world, USA: The MIT Press
- Wan, Y., 2009, Comparison Shopping Services and Agent Designs, New York, USA: Information Science Reference
- Young, L., 2008, From Products to Services: Insights and experience from companies which have embraced the service economy, UH: Wiley

## **Bibliografia Complementar**

Um conjunto de artigos serão fornecidos aos alunos de acordo com a orientação dos seus trabalhos.



## CURRICULAR UNIT FORM

### Curricular Unit Name

201313052 - Service Design

### Type

Compulsory

#### Academic year

2022/23

#### Degree

B. Design

#### Cycle of studies

1

#### Unit credits

3.50 ECTS

#### Lecture language

Portuguese ,English

#### Periodicity

semester

#### Prerequisites

#### Year of study/ Semester

3 / 2

### Scientific area

Design

### Contact hours (weekly)

Tehoretical	Practical	Theoretical-practicals	Laboratory	Seminars	Tutorial	Other	Total
0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00

### Total CU hours (semester)

#### Total Contact Hours

42.00

#### Total workload

98.00

### Responsible teacher (name /weekly teaching load)

Rita Assoreira Almendra

### Other teaching staff (name /weekly teaching load)

Rita Assoreira Almendra 3.00 horas

João Casaca 3.00 horas

### Learning objectives (knowledge, skills and competences to be developed by students)

- Provide students with an integrated critical comprehension of service design by the recognition of its specific features and ways of interacting with other disciplines;
- to give students knowledge about the service design' processes, tools and methods specifically those related with social design;
- to develop the articulation between the design (bi-tri dimensional) and service design searching

for integrated solutions that match the reality of social and cultural markets;

## **Syllabus**

1. Service Design concepts: the academia and the market approaches to the theme and its definition assuming its multidisciplinary both as a discipline and as a practice;
2. Service Design principles and their interconnectivity in the design of a dynamic approach to human problems in the field of social design;
3. Relationship among service design, social design, participatory design and collaborative design and co-creation.
4. Marketing, management, psychology and sociology dimensions that converge to a good service design practice;
4. Learning and Using the Methods and tools more common in Service Design, according to the type of project activity to develop, such as: ; mind maps; stakeholders' maps; probes, storyboard, User's journey maps; Contextual interviews; the 5 WHYS?; Cultural Probes; Expectation's maps; Personas; Scenarios; Storyboards; Service Prototyping; Storytelling; Service Blueprints;
5. National and International Case Studies (with a social emphasis)

## **Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives**

From the recognition and acquisition of knowledge in service design area (in multiple contexts of intervention) the acquisition of abilities will occur by the use of that knowledge in the creation of services to different contexts and diverse complexity with the help of specific methods and tools.

## **Teaching methodologies (including evaluation)**

The methodology integrates theoretical lectures and the development in class of team work supported by a set of tools and methods adequate to the development of services. The assessment of this curricular unit will be done through the following elements: a written examination (25% of the final grade); an assessment group work (75% of the final grade) whose briefing will be delivered to the students in the first class. The Época Normal examination of this curricular unit is a written test. The evaluation criteria as well as the program of the course will be delivered to the students in the first class of the semester. The examination named Recurso integrates an assessment work (similar to the one to be developed in the team work) and a written test. The examination for mark improvement (Melhoria) is a written examination.

In the specific case of imposed to do the written test in an online platform this test will be substituted by an online oral test.

## **Demonstration of the coherence between the Teaching methodologies and the learning outcomes**

Lectures will allow the recognition and acquisition of knowledge in service design area (in multiple contexts of intervention) and the acquisition of abilities will occur by the use of that knowledge in

the creation of services to different contexts and diverse complexity with the help of specific methods and tools to be used in practical classes.

### **Main Bibliography**

- Gronroos, C., 2000, *Service Management and Marketing: a Customer relationship approach*, 2nd ed. , Chichester, UK: Wiley
- Mager, B., 2009, *Service Design*, Paderborn: Fink
- Macintyre, M., Parry, G., Angelis J., 2011, *Service Design and Delivery*, London, UK: Springer
- Meroni, A., Sangiorgi, D., 2011, *Design for Services*, Surrey, England: Gower
- Miettinen, S. & Koivisto, M., 2009, *Designing Services with Innovative methods*, Taik Publications, Helsinki
- Stickdorn, M. & Schneider J. (eds.), 2010, *This is Service Design Thinking*, Amsterdam, The Netherlands: Bispublishers
- Thackara, J., 2005, *In the Bubble: Designing in a complex world*, USA: The MIT Press
- Wan, Y., 2009, *Comparison Shopping Services and Agent Designs*, New York, USA: Information Science Reference
- Young, L., 2008, *From Products to Services: Insights and experience from companies which have embraced the service economy*, UH: Wiley

### **Additional Bibliography**

A set of articles on the topic will be provided to the students along the classes and according to the selected theme of the work.