

Curso
Doutorado

Linha de Pesquisa
Design: Processos e Linguagens

Trilha
Práticas para levantamento de dados

Rafael Toledo Rodrigues de Fátima

Doutorando em design pela Faud-usp, mestre em design pela Anhembi Morumbi, especialista em design de serviço pelo IED e bacharel em design de produto pela Belas Artes. Pesquisa sobre a prática profissional no campo do design de serviço, sobretudo, a documentação dos resultados de projeto.

e-mail rafaeltoledo@usp.br
lattes lattes.cnpq.br/6519609957525014
ORCID 0000-0002-6949-9220

Cristiane Aun Bertoldi

Professora doutora na Universidade de São Paulo na graduação e pós-graduação em Design; colíder do grupo de pesquisa Design em Ação. Recentes pesquisas envolvem Criatividade, processos criativos e métodos de projeto, Materiais para o design, Ensino de design e Design para saúde.

e-mail craun@usp.br
lattes lattes.cnpq.br/1791567263251867
ORCID 0000-0002-3792-5221

Referências

DOWNE, Lou. 2020. Good services: how to design services that work. Amsterdam: BIS.
HORMESS, Markus et al. 2019. This is service design doing. Sebastopol: O'Reilly.
PENIN, Lara. 2018. Designing the invisible: an introduction to service design. Nova Iorque: Bloomsbury.
REMIS, Nick. 2016. A guide to service blueprinting. San Francisco: Adaptive Path, 2016.

Coleta e análise de dados referente à documentação de projetos em design de serviço

Rafael Toledo Rodrigues de Fátima, Cristiane Aun Bertoldi

design de serviço; prática profissional; documentação

Trata-se de uma pesquisa qualitativa na modalidade descritivo-observacional de estudo de reconhecimento sobre como projetos de design de serviço são documentados na prática profissional, identificando os recursos visuais, verbais, sonoros e físicos de comunicação considerados mais adequados para especificar o projeto aos diferentes atores envolvidos. Por meio de uma pesquisa de internet, identificaram-se premiações internacionais sobre design de serviço que tornaram públicas informações referentes à documentação de projetos considerados notáveis por instituições respeitadas pelo campo do design. Também foi iniciada uma pesquisa exploratória a partir de breves entrevistas online com profissionais de consultorias especializadas e empresas que se reconhecem como desenvolvedores de design de serviço. Além disso, iniciou-se uma revisão sistemática da literatura sobre a documentação de projetos de design de serviço e o registro de suas implementações. É importante ressaltar que a descoberta de prêmios de design que divulgam publicamente a documentação de projetos de design de serviço foi um destaque nessa primeira etapa do doutorado, pois o acesso aos registros textuais, fotográficos e filmicos possibilitou compreender os principais artefatos resultantes do processo criativo dessa tipologia de projeto. Entretanto, deve-se considerar que as limitações da análise de dados secundários - apesar de fundamentais -, bem como a própria prática profissional cotidiana do doutorando podem enviesar a perspectiva do pesquisador sobre seu fenômeno de estudo.

Course
Doctorate

Line of Research
Design: Processes and Languages

Trail
Practices for data collection

Rafael Toledo Rodrigues de Fátima

Doctoral student in design by Faud-usp, master in design by Anhembi Morumbi, specialist in service design by IED and bachelor in product design by Belas Artes. His research is about professional practice in service design's field, especially the documentation of project results.

e-mail rafaeltoledo@usp.br
lattes lattes.cnpq.br/6519609957525014
ORCID 0000-0002-6949-9220

Cristiane Aun Bertoldi

PhD, Professor of the undergraduate and postgraduate Design Courses at University of São Paulo, co-chair of the research group Design in Action. Recent researches involve creativity, creative process and design methods, materials for design, design teaching and design for health.

e-mail craun@usp.br
lattes lattes.cnpq.br/1791567263251867
ORCID 0000-0002-3792-5221

References

DOWNE, Lou. 2020. Good services: how to design services that work. Amsterdam: BIS.
HORMESS, Markus et al. 2019. This is service design doing. Sebastopol: O'Reilly.
PENIN, Lara. 2018. Designing the invisible: an introduction to service design. Nova Iorque: Bloomsbury.
REMIS, Nick. 2016. A guide to service blueprinting. San Francisco: Adaptive Path, 2016.

Data collect and analysis related with project documentation in service design

Rafael Toledo Rodrigues de Fátima, Cristiane Aun Bertoldi

service design; professional practice; documentation

This research has a qualitative paradigm, applied in the descriptive-observational mode of recognition study about service design projects documentation in professional practice, identifying visual, verbal, sonorous and physical communication resources considered most suitable in order to specify the project to the different stakeholders involved. Through desktop research, this doctoral student was mapped service design international awards, which made public content regarding the documentation of projects considered notable by respectable institutions in the design context. An exploratory research was also initiated based on preliminary online interviews with service design consultancies and companies that recognize themselves as service design developers. Furthermore, a systematic literature review about service design documentation and their implementation entry was initiated. Is noteworthy that discovery of design awards that spread publicly the documentation of service design projects was a highlight in this preliminary stage of doctoral thesis, in view of access to textual, photographic and fímic entries as result from creative process of this type of project. However, it should be considered that the limitations of the analysis of secondary data - although fundamental, as well as the daily professional practice of the doctoral student, can bias the researcher's perspective about the study phenomenon.