



FATIMA, R. R. T. R.
BERTOLDI, C. A.

Doutorado
Design: processos e
linguagens

RAFAEL RAMOS TOLEDO
RODRIGUES DE FATIMA
rafaeltolledo@usp.br

Doutorando em design pela FAUUSP, mestre em design pela Anhembí 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.

lattes.com/6519609957525014
ORCID 0000-0002-6949-9220

CRISTIANE AUN BERTOLDI
craun@usp.br

Professora doutora na USP na graduação e pós-graduação em Design; colíder do grupo de pesquisa Design em Ação e do grupo Design e Inovação em saúde. Recentes pesquisas envolvem criatividade, processos criativos e métodos de projeto; materiais para o design, ensino de design e design para saúde.

lattes.com/1791567263251867
ORCID 0000-0002-3792-5221

Um olhar sobre a comunicação dos resultados de projetos profissionais em design de serviço a partir da análise dos vencedores da categoria *Service Design* no *iF Design Award* desde 2016

Palavras-chave: design de serviço; prática profissional; *iF Design Award*.

Esta pesquisa de doutorado em desenvolvimento tem como tema a prática profissional do design de serviço com ênfase, sobretudo, nas ferramentas utilizadas para comunicar os resultados desses projetos. Porém, os resultados gerados por um projeto de design de serviço ainda não são evidentes tanto por questões envolvendo aspectos da confidencialidade corporativa quanto pelo limitado histórico de projetos acessíveis para consulta pública em sua íntegra. Assim, nesta etapa da pesquisa, mapearam-se reconhecidas premiações internacionais que apresentam categorias dedicadas ao design de serviço como, por exemplo, o *iF Design Award* e o *Service Design Award*. Dentre esses prêmios, iniciou-se o levantamento de projetos pelo *iF Design Award*, que apresentou o maior número de projetos vencedores – 207 projetos, submetidos desde o ano de 2016, dos quais 11 são brasileiros e 14 foram considerados pelos jurados ao longo dos anos como projetos “Gold”, que representam o melhor da prática do design de serviço. O protocolo para levantamento sistemático dos projetos premiados consiste em analisar as imagens que os autores selecionaram para comunicar o projeto, bem como o texto sintético que foi desenvolvido para inscrever o projeto no prêmio. Informações como o segmento em que o projeto se enquadra, seu ano de lançamento, o tempo de desenvolvimento do projeto, a empresa responsável pelo design, a empresa responsável pela prestação de serviço, as regiões e públicos-alvo do projeto também são consideradas. A partir do levantamento de cada projeto no website do *iF*, empreende-se uma pesquisa na internet, a fim de buscar novas evidências sobre o projeto que possam complementar a análise. Como resultados preliminares, identifica-se que existe uma sobreposição entre as categorias de design de serviço e experiência do usuário, visto que muitos serviços são representados somente por telas criadas para suas interfaces digitais.

Referências

- DOWNE, L. 2020. Good services: how to design services that work. Amsterdam: BIS Publishers.
- iF Design - Explore all winners. In: iF Design. <<https://ifdesign.com/en/winner-ranking/winner-overview/?awardId=2&disciplineId=11&sort=desc&yearId=4>> [31]/[outubro]/[2022].
- PENIN, L. 2018. An Introduction to Service Design: Designing the Invisible. New York: Bloomsbury Visual Arts.
- STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J.; HORMESS, M. & LAWRENCE, A. 2020. Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante. Porto Alegre: Bookman.
- STICKDORN, M. & SCHNEIDER, J. 2011. This is service design thinking. New Jersey: John Wiley & Sons.



FATIMA, R. R. T. R.
BERTOLDI, C. A.

PhD degree
Processes and Languages

RAFAEL RAMOS TOLEDO
RODRIGUES DE FATIMA
rafaeltolledo@usp.br

Doctoral student in design by FAUUSP, master's 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.

lattes.com/6519609957525014
ORCID 0000-0002-6949-9220

CRISTIANE AUN BERTOLDI
craun@usp.br

PhD, Professor of the undergraduate and postgraduate Design Courses at USP, co-chair of the research group Design in Action and Design and Innovation for Healthcare. Recent research involves creativity, creative process and design methods, materials for design, design teaching and design for health.

References
lattes.com/791567263251867
ORCID 0000-0002-3792-5221

A perspective at the communication of the results of professional projects in service design from the analysis of the Service Design category winners in the iF Design Award since 2016

Keywords: service design; professional practices; iF Design Award.

This doctoral research in development has as its theme the professional practice of service design with an emphasis, above all, on the tools used to communicate the results of these projects. However, the results generated by a service design project are not yet evident, both due to issues involving aspects of corporate confidentiality and the limited historic of projects accessible for public consultation in their entirety. Thus, at this stage of the research, recognized international awards were mapped out that present categories dedicated to service design, such as the iF Design Award and the Service Design Award. The search of projects awarded by the iF Design began, because iF presented the largest number of winning projects - 207 projects, submitted since 2016, of which 11 are Brazilian and 14 were considered by the judges over the years as "Gold" projects, which represent the best of service design practice. The protocol for the systematic research of awarded projects consists of analyzing the images that the authors selected to communicate the project, as well as the synthetic text that was developed to submit the project for the award. Information such as the segment in which the project falls, its year of launch, the time of development of the project, the company responsible for the design, the company responsible for providing the service, the regions and target audiences of the project are also considered. From the search of each project on the iF website, an internet search is undertaken to seek new evidence about the project that can complement the analysis. As preliminary results, it is identified that there is an overlap between the categories of service design and user experience, since many services are represented only by screens created for their digital interfaces.

DOWNE, L. 2020. Good services: how to design services that work. Amsterdam: BIS Publishers.

iF Design - Explore all winners. In: iF Design. <<https://ifdesign.com/en/winner-ranking/winner-overview/?awardId=2&disciplineId=11&sort=desc&yearId=4>> [31]/[outubro]/[2022].

PENIN, L. 2018. An Introduction to Service Design: Designing the Invisible. New York: Bloomsbury Visual Arts.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J.; HORMESS, M. & LAWRENCE, A. 2020. Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante. Porto Alegre: Bookman.

STICKDORN, M. & SCHNEIDER, J. 2011. This is service design thinking. New Jersey: John Wiley & Sons.