

Especialidad

Investigación en diseño de servicios

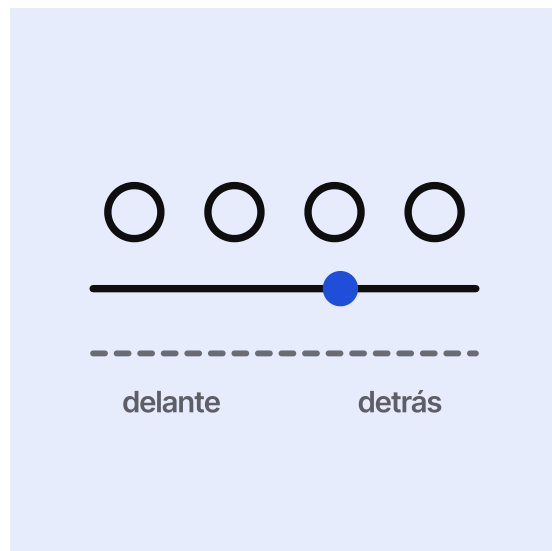
Investiga cómo viven un servicio todos sus actores (clientes, empleados, socios) y cómo funciona por detrás, para saber qué cambiar.

En inglés

Service design research

Origen

Stickdorn y otros (2018)



Qué problema aborda

Un servicio lo viven muchas personas a la vez, y cada una ve solo su parte.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Investiga también a quienes prestan el servicio, no solo a los clientes.

✗ Evita

Investigar solo lo que pasa delante del mostrador.

👁 Para no caer

Combina lo que dicen las personas con lo que hacen y con los datos del servicio.

Principios

Todos los actores

Clientes, empleados y socios.

Delante y detrás

Lo que se ve y lo que lo hace posible.

En contexto

Observar el servicio cuando ocurre.

Autores y obras

Marc Stickdorn y otros (2018)

Reunieron los métodos de investigación del diseño de servicios en la práctica.

Conexiones

Se usa en

Journey map Método	Safari de servicio Método	Service blueprint Artefacto	Shadowing Método
-----------------------	------------------------------	--------------------------------	---------------------

Fuentes

Fuentes originales

- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. O'Reilly Media.

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.