

DISEÑA MÁS Servicios: designAngels para Atades

Proyecto de Diseño de Servicios para un taller de arte y diseño

La actividad principal de Logística Social (ATADES) es la atención a personas con discapacidad, con el ánimo de integrar y acercar la realidad de la sociedad a las personas con discapacidad y ofrecerles la posibilidad de una integración "real" y "plena".

Por este motivo se puso en marcha el taller de arte y diseño, con el objetivo de acercar el mundo del diseño a las personas con discapacidad, de tal modo que ellas sean capaces de introducirse y ser participes en el proceso creativo y productivo vinculado a este sector.

Atades entiende este taller como un nuevo servicio que desde Logística Social se puede ofrecer a empresas e instituciones aprovechando las capacidades terapéuticas que ofrece el arte y el diseño para el desarrollo y aprendizaje de sus usuarios.

Se entendía que el "servicio" podía discurrir en uno o varios espacios, iniciarse en las propias instalaciones y/o por medio de herramientas digitales o presenciales mientras se interactúa con los clientes.

Se consideraba que se debía definir bien el cómo, el cuándo y el qué se hacía, para poder alinear los recursos personales y económicos en la dirección más eficiente, ya que podían existir muchas circunstancias y personas involucradas durante todo el proceso.

Este enfoque hizo que la institución se plantease participar en un Proyecto de Servicios dentro de la convocatoria de las ayudas Diseña Más para el impulso de la gestión del diseño en las pequeñas y medianas empresas, en el marco del Programa de Ayudas a la Industria y la PYME en Aragón, ya que el servicio requería ser definido, explicado y transmitido de forma coherente a clientes de diversas magnitudes y con necesidades muy diversas, pero siempre con un denominador común, el diseño y el arte, trabajado y desarrollado por personas con discapacidad.

Siguiendo las directrices y la metodología marcada por el programa Diseña Más se procedió a realizar las diferentes fases del proyecto. Durante la fase de investigación inicialmente se puso el foco en la experiencia del usuario "cliente" y en el personal que conformaba el taller "los usuarios/ilustradores" y los técnicos de Atades, confeccionándose un "mapa del viaje del cliente".

Por medio de diferentes herramientas de investigación, el equipo de diseño pudo obtener un conocimiento extenso de la realidad del taller y cómo podía conciliarse, la capacidad creativa de los usuarios/ilustradores junto con los profesionales que los acompañan y tutelan, con las necesidades de rentabilidad y viabilidad de los proyectos a desarrollar.

En la fase de presentación de conclusiones y selección del reto a desarrollar, se pudo comprobar que el "servicio" planteado en el proyecto requería un nuevo enfoque, se detectaron déficits en la estrategia inicial y aparecieron nuevas oportunidades y aspectos del servicio que permitían explotar mejor el talento de los usuarios/ilustradores aportando con ello una mejor respuesta a los clientes finales.

"Acudimos a la convocatoria de Diseña Más seguros de que la implementación de un proyecto de diseño de servicios nos



Imagen del taller.



Prototipo durante el proceso de diseño del servicio.



Algunas de las ilustraciones.

permitirá obtener un “plan” y un “plano” de cómo debíamos ejecutar el servicio ayudando a nuestro equipo para crear una buena experiencia de usuario, potenciando y rentabilizando el talento de nuestros diseñadores, y gracias a ello surgió designAngels” nos dicen en Logística Social.

DESIGNANGELS

Profesionales del mundo del diseño/ilustración que se implican en el proceso creativo de los Ilustradores/usuarios del taller Logística Social durante una jornada experiencial que facilita la obtención de una amplia cantidad de material original y con un altísimo componente emocional, para uso profesional propio o para terceros.

En la fase de ideación y prototipado se pudo ver el altísimo potencial de este servicio y la integración del mismo con las circunstancias estructurales y particularidades del taller.

1. Pone en el centro al usuario diseñador/ilustrador (cliente) pero se respeta la dinámica del taller y puede hacer que este modelo de co-creación sea un sello colaborativo propio en el proceso de generación de ilustraciones. Potencia los valores de los usuarios/ilustradores.

2. Ver con los ojos de los ilustradores/usuarios tiene una doble recompensa: por una parte la exclusiva y personal forma de ver las cosas, que hace única y diferente cualquier cosa en la que intervienen, y por otra, el diseñador que participa en este taller de co-creación puede obtener una nueva fuente de creatividad saliendo de su área de confort de una forma sencilla y participativa.

3. La participación de estos profesionales del diseño es atractiva (en ambas direcciones usuario cliente / usuario taller) y busca la repetición por el éxito y la satisfacción de la experiencia. Esto potenciará que otros profesionales deseen participar en este proceso, para ello se ha dotado a este proyecto de un enfoque propio, en el que las personas aportan y reciben una experiencia única sea cual sea su rol en el proceso.

Por medio del Blue print o mapa del servicio y del trabajo del equipo del taller se ha conseguido una implementación inmediata y que está evolucionando día a día y dando sus frutos, buenos frutos.

“El servicio designAngels que ha surgido gracias al trabajo del estudio de diseño y el equipo de profesionales que gestiona el taller, potencia y empatiza con la idea de la colaboración y el apoyo de los profesionales (ilustradores y diseñadores) a este proyecto, reconociéndoles el carácter de “protectores” y “potenciadores” del don que los ilustradores/usuarios poseen, algo que desde Atades se quiere agradecer a los profesionales que ya han disfrutado del servicio y al programa Diseña Más, por la oportunidad y el acceso a esta disciplina, el diseño de servicios, que nos ha ayudado a encontrar esta nueva oportunidad.

Animamos a todos los diseñadores e ilustradores y empresas de Aragón a participar en estas jornadas experienciales”, concluyen en Logística Social.

<http://web.trenzarte.com>
www.pasteleriatolosana.com

[inicio] [titulares de grupo]

Imágenes del taller.

