

Método

Safari de servicio

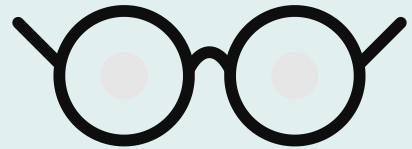
Un método de investigación en el que el equipo usa servicios reales, propios o de la competencia, y anota lo que funciona y lo que falla.

En inglés

Service safari

Origen

Stickdorn y Schneider (2010)



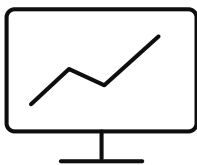
Para qué sirve

Entender un servicio desde dentro, como lo vive una persona, antes de proponer cambios.

Un ejemplo

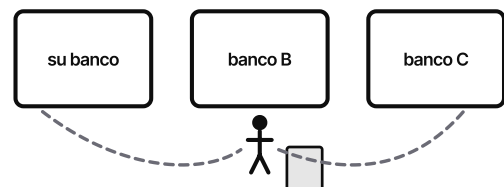
Imagina un equipo que rediseña la experiencia de un banco.

Desde la oficina



El equipo revisa procesos y datos internos. **Ve el servicio por dentro.**

De safari



Cada persona abre una cuenta en su banco y en dos de la competencia, y anota cada paso. **Lo vive como cliente.**

Vivir el servicio revela detalles que no aparecen en ningún informe.

Cómo se hace



Se elige qué servicios vivir y qué observar.



Se usan en condiciones reales, tomando notas y fotos.



Se comparan las experiencias en equipo.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Prueba también servicios de otros sectores: dan ideas que tu competencia no tiene.

✗ Evita

Confundir tu experiencia con la de todas las personas usuarias: es un punto de partida, no una conclusión.

👁 Para no caer

Combínalo con entrevistas y observación de personas reales.

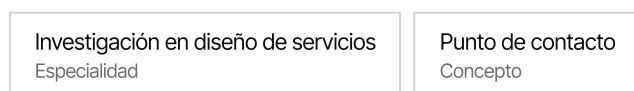
Autores y obras

Marc Stickdorn y Jakob Schneider (2010)

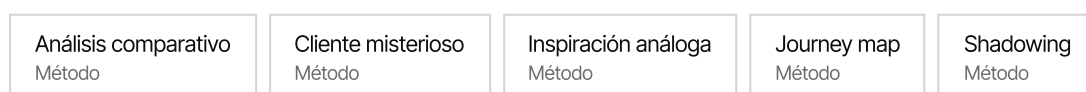
Lo describen entre las herramientas de investigación del diseño de servicios.

Conexiones

Se apoya en



Relacionado con



Fuentes

Fuentes originales

- Stickdorn, M. y Schneider, J. (Eds.) (2010). This is service design thinking: Basics, tools, cases. BIS Publishers.

Última revisión: 22 de octubre de 2026

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