

Desenvolver

Figura 3 - Ferramentas projetuais para o uso em Design Thinking

Figura 4 - Ferramentas projetuais para o uso em Design Thinking

Eenquadramento
Mercado análogo
Benchmark
Pesquisa exploratória
Pesquisa quantitativa
Etmologia
Service safari
Sondas culturais
Observação sistemática
O que? Como? Por quê?
Um dia na vida
Sombra
Diário

Um dia na vida
Sombra
Diário
Caderno de sensibilização
Inventáio pessoal
Câmara de estudos
Pesquisa com fotos
Provas culturais
Entrevistas
Entrevista em profundidade
entrevista contextual
5 porquês
Sessões generativas
Unfocus group

Focus group

Workshop

Hot-house

Análise HIP

Usuários extremos

Rede de influências

Etimologia do serviço

Mapas mentais Card sorting

Service Usability

UX Research

Card sorting
Diagrama de afinidades
Matriz CSD
Roda de arquétipos
Personas
User boards
Matriz de Motivação
Jornada do usuário
Touchpoint framework

Jefin

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada (2014).

Mercado análogo Benchmark Pesquisa quantitativa Diário Caderno de sensibilização Bodystorming Inventário pessoal Rafe Pesquisa com fotos Participação 5 porquês Fluxograma Focus group Cenários Workshop Protótipo em papel Rede de influências Modelo de volume Card sorting Prototipagem rápida Etimologia do serviço Mock-up Service usability **LEGOTM Serious UX** Research Play Diagrama de arquétipos Wireframe Personas Protótipo de serviços User boards Teste em piloto Matriz de Motivação Teste de usabilidade Jornada do usuário Evidências Touchpoint framework Eye tracking Ideation Sessions Análise de protocolo Brainstorming Mágico de OZ **Bodystorming** Roleplay Workshop de co-criação Encenação Cardápio de ideias Storytelling Correspondentes Storyboard Estrangeiros Poster Imposição de restrições Métricas de sucesso Narrativas de futuros ideais Roadmap Matriz de posicionamento

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada (2014).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Participação

Fluxograma

Cenários

Apesar da emergente ascensão do Design Thinking e de Serviços, várias das ferramentas apresentadas, são conhecidas no campo do design e de outras áreas que atuam no desenvolvimento de produtos e serviços, no entanto, as potencialidades de uma ferramenta