

Pesquisa desk É uma busca de informações sobre o tema do projeto em fontes diversas (websites, livros, revistas, blogs, artigos, entre outros). O nome Desk origina-se de desktop, e é utilizado porque a maior parte da pesquisa secundária realizada atualmente tem com base referências seguras da internet.	1	Vianna et al. (2012)
Pesquisa quantitativa É a consulta de um grande número de pessoas para identificar características ou opiniões pontuais do público geral ou de segmentos específicos.	1 3	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
Etnografia Etnografia é uma técnica observacional eclética desenvolvida por antropólogos. A etnografia emprega uma perspectiva naturalista, baseando-se em experiências de primeira mão de pesquisadores de campo em ambientes naturais, em vez de artificiais ou situações experimentais. Seu relacionamento com as pessoas que estudam é colaborativo.	1	Krippendorff (2006)
Service safari Novas perspectivas são fundamentais para criar inovações de serviços. Essa pesquisa, de caráter etnográfico, consiste na experimentação e análise de um serviço não diretamente relacionado ao que está sendo projetado. Permite que clientes e equipe experimentem serviços análogos mas não relacionados. A experiência adquirida pode ser utilizada para melhorar serviços existentes ou gerar novas oportunidades de negócios para a empresa.	1	Pinheiro e Alt (2011)
Sondas culturais Pesquisa etnográfica baseada no uso de self-reports, o que permite a obtenção não invasiva de informações sobre os usuários enquanto vivenciam contextos reais. As sondas são kits contendo diários e materiais de suporte ao respondente.	1	Pinheiro e Alt (2011)
Observação sistemática É a documentação das atividades das pessoas dentro de um contexto real – mas apenas observando sem interferir.	1	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
O Que? Como? Por que? Durante a fase de observação as perguntas o que? Como? Por quê? podem ser uma ferramenta para ajudá-lo a conduzir a níveis mais profundos de observação. Esta é uma técnica particularmente poderosa para alavancar ao analisar as fotos que sua equipe tirou em campo.	1 2	d.school (Bootcamp bootleg)

Um dia na vida É uma simulação, por parte do pesquisador, da vida de uma pessoa ou situação estudada. Ou seja, membros da equipe de projeto assumem o papel do usuário e passam um período de tempo (que pode ser mais do que um dia, dependendo do desenrolar do tema) agindo sob um diferente ponto de vista e interagindo com os contextos e pessoas com os quais se estaria confrontado no dia a dia.	1	Vianna et al. (2012)
Sombra É o acompanhamento do usuário (ou outro ator do processo) ao longo de um período de tempo que inclua sua interação com o produto ou serviço que está sendo analisado. Enquanto “sombra”, o pesquisador não deve interferir na ação do usuário, apenas observá-lo.	1	Vianna et al. (2012)
Diário É como uma maneira não invasiva e descomplicada de obter informações em contextos reais, a longo prazo e à distância. Enviar kit com material e manual de instruções para que os participantes produzam diários que registrem algo relevante ao projeto.	1 3	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
Cadernos de sensibilização Os cadernos de sensibilização são uma forma de obter informações sobre pessoas e seus universos, utilizada para coletar dados do usuário com o mínimo de interferência sobre suas ações, ou quando a questão investigada se desenrola de forma intermitente ou dentro de um longo período. Ao contrário de uma abordagem de observação direta e presencial, esta técnica permite que o próprio usuário faça o relato de suas atividades, no contexto de seu dia a dia.	1 3	Vianna et al. (2012)
Inventário pessoal Pedir que pessoas listem, mostrem e descrevam objetos pessoais que elas relacionam a alguma atividade, momento do dia, época do ano, sentimento etc. Quando alguém fala sobre seus objetos, pode fornecer informações que normalmente não revelaria sobre seus hábitos, opiniões e valores.	1 3	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
Câmera de Estudos A Câmara de Estudos permite compreender a experiência do usuário, vendo através de seus olhos. Ela também permitirá que seja entendido os ambientes em que normalmente não se poderia ter acesso.	1	d.school (Bootcamp bootleg)