

<b>Protótipo em papel</b> São representações de interfaces gráficas com diferentes níveis de fidelidade, desde um <i>wireframe</i> desenhado a mão em pequenos pedaços de papel, para representar esquematicamente as telas de um aplicativo de celular, até uma embalagem de sabonete com detalhes finais de texto e cores. Um protótipo em papel pode começar de maneira simplificada e ganhar complexidade ao longo das iterações com o usuário ou com a equipe.	4	Vianna et al. (2012)	<b>Teste de usabilidade</b> Medir a qualidade de interação de um produto, aplicativo ou sistema a partir de um roteiro de ações que deve ser seguido pelos participantes recrutados.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
<b>Modelo de volume</b> São representações de um produto que pode variar os níveis de fidelidade. Desde baixa- com poucos detalhes - até alta, com a aparência do produto final podendo ainda apresentar textura e detalhes (como botões deslizantes), mas ainda não funcional.	4	Vianna et al. (2012)	<b>Evidências</b> Um serviço é composto por diversos pontos de contato, isso inclui objetos que dão vida e viabilizam o serviço. Durante a fase protótipos, a criação de evidências que simulam objetos reais presentes no contexto do serviço atribui maior veracidade ao processo de experimentação. Esses objetos também poderão ser testados e aprimorados.	4	Pinheiro e Alt (2011)
<b>Prototipagem rápida</b> Reproduzir a interação de usuários com um objeto, processo ou serviço, através do uso de ferramentas ou recursos que permitam construção rápida.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú	<b>Eye tracking</b> Mapeamento do movimento dos olhos durante a navegação de uma interface gráfica, o uso de um produto ou a circulação em um espaço físico.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
<b>Mock-up</b> O mock-up é um modelo, uma ilustração ou uma colagem que descreve uma ideia. No início do processo de design, o mock-up é feito principalmente através do uso de fotomontagens, criado com fotos de situações existentes, produtos ou serviços combinados com outros elementos. Durante as próximas fases do mock up pode obter uma versão mais realista, até que se tornem verdadeiros protótipos que representam as principais características do projeto.	4	Design Service Tools	<b>Análise de protocolo</b> Os usuários são convidados a “pensar alto” durante a execução de uma tarefa. Os dados assim obtidos fornecem ao analista, os registros das correlações entre o que os usuários veem e pensam e o que o analista observa nas interações, demonstrando inequivocamente os significados operacionais dos usuários com o que eles fazem.	4	Krippendorff (2006)
<b>Wireframe</b> Elaboração de um desenho básico das telas de um site ou aplicativo, apresentando todos os seus elementos e o fluxo de navegação.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú	<b>Mágico de Oz</b> É uma técnica derivada da tecnologia da informação que é usada para testar um produto ou serviço de uma forma detalhada, observando a interação de um usuário em potencial com o objeto sem revelar a presença do avaliador.	4	Design Service Tools
<b>Protótipo de Serviços</b> É a simulação de artefatos materiais, ambientes ou relações interpessoais que representem um ou mais aspectos de um serviço, de forma a envolver o usuário e simular a prestação da solução proposta.	4	Vianna et al. (2012)	<b>Roleplay</b> Técnica de prototipagem na qual a equipe do projeto cria e encena uma história contendo personagens, objetos e cenários estruturados de forma a transmitir para a audiência ideias, soluções ou evidenciar o uso de um serviço. Roleplay é uma forma simples, rápida e estimulante de testar soluções. As sessões utilizam evidências físicas feitas de materiais simples para simular objetos e cenários e os participantes encenam interações como em uma peça de teatro.	4	Pinheiro e Alt (2011)
<b>Teste em piloto</b> Testar um serviço em um ambiente real com usuários reais – pouco antes do produto ser lançado. Fase de experimentação mais avançada e complexa pode durar longos períodos.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú	<b>Encenação</b> É uma simulação improvisada de uma situação, que pode representar desde a interação de uma pessoa com uma máquina até um simples diálogo entre pessoas para encenar aspectos de um serviço.	4	Vianna et al. (2012)