

Prototipação de baixa resolução em design de experiências e de serviços

Maria Alice Camargo Gonzales Monticelli, André Leme Fleury

design de experiências; prototipação de serviços; protótipos de baixa resolução

Curso

Doutorado

Linha de Pesquisa

Design: Processos e Linguagens

Maria Alice Camargo Gonzales Monticelli

Graduação - FAU USP, mestrado - POLI USP e doutorado - Design, FAU USP. Trabalha na iniciativa IRIS - InovaUSP, responsável por projetos de ambientes para inovação e processos com equipes multidisciplinares para abordagens de design, com atividades de ideação e prototipagem de baixa resolução.

e-mail: camargo.alice@usp.br**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/3965385172192814>**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-5709-3226>**André Leme Fleury**

Professor da Universidade de São Paulo, atuando nos cursos de Design (FAU), Engenharia de Produção (Poli) e Pró-Reitoria de Graduação (PRG-USP). Especialista em inovação, coordena diferentes iniciativas de formação de empreendedores na USP.

e-mail: andre.fleury@usp.br**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/1299755265131677>**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-4937-0339>

Problemas complexos estão no centro das preocupações contemporâneas. Estão relacionados às pessoas, estratégias organizacionais ou políticas públicas, e são ponto de partida para projetos de design. O presente trabalho propõe um artefato para orientação de profissionais e acadêmicos de projetos interdisciplinares para o uso de prototipação de baixa fidelidade, em processos de design de serviços. Utilizará como métodos a revisão sistemática de literatura (RSL) e métodos e ferramentas da DRM (*Design Research Methodology*) como estudos de caso e pesquisa-ação, com observação participante. A partir das respostas obtidas na coleta de dados e estruturação de boas práticas para realização da prototipação de baixa fidelidade para serviços, o objetivo é desenvolver, aplicar, validar e aprimorar um processo que envolva infraestrutura, métodos e ferramentas para realização de protótipos para simulação de experiências de serviços, com possibilidade de utilização em diferentes contextos. Também será utilizada para coleta de dados uma técnica desenvolvida em formato de workshop, com definição prévia de personas e uso de stop motion para trabalho em equipes. Foram desenvolvidos um dispositivo tipo tabletop e templates para auxiliar a atividade. A participação no projeto (respire! máscaras seguras foi uma oportunidade para desenvolvimento da pesquisa, como um estudo de caso. Como designer integrante da equipe da produção de processo e produto, foi possível coletar dados de como a prototipação auxiliou o projeto.

**Fig.1** Templates e suporte para stop motion. / *Templates and stop motion stand.*

Low resolution prototyping in experience and service design

Maria Alice Camargo Gonzales Monticelli, André Leme Fleury

design of experiences; prototyping of services; low resolution prototypes

Complex problems are at the center of contemporary concerns. They are related to people, organisational strategies or public policies, and are the starting point for design projects. The present work proposes an artefact for the orientation of professionals and academics of interdisciplinary projects for the use of low fidelity prototyping in service design processes. It will use as methods the systematic literature review (RSL) and methods and tools of DRM (Design Research Methodology)(1) as case studies and action research(2), with participant observation(3). Based on the responses obtained in the data collection and structuring of good practices for the realisation of low fidelity prototyping for services, the objective is to develop, apply, validate and improve a process that involves infrastructure, methods and tools for the realisation of prototypes for the simulation of service experiences, with the possibility of use in different contexts. A technique developed in workshop format will also be used for data collection, with previous definition of personas and use of stop motion for team work. A tabletop device and templates were developed to help the activity. The participation in the project (respire! máscaras seguras(4)) was an opportunity to develop the research, as one of the case studies. As a designer member of the process and product production team, it was possible to collect data on how prototyping helped the project.

Course

Doctoral

Line of Research

Design: Processes and Languages

Maria Alice Camargo Gonzales Monticelli

Graduation - FAU USP, Master - POLI USP and PhD - Design, FAU USP. Works in the initiative IRIS - InovaUSP, responsible for designing environments for innovation and processes with multidisciplinary teams for design approaches, with low-resolution ideation and prototyping activities.

e-mail: camargo.alice@usp.br

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3965385172192814>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5709-3226>

André Leme Fleury

Professor at the University of São Paulo, working in Design (FAU), Production Engineering (Poli) and Pro-Rector of Undergraduate Studies (PRG-USP). Specialist in innovation, he coordinates different initiatives to train entrepreneurs at USP.

e-mail: andre.fleury@usp.br

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1299755265131677>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4937-0339>

Referências | References

AGROSINO, M. & FLICK, U. 2009. *Etnografia e observação participante*. Porto Alegre: Artmed.

ALAN 2020. Máscaras projeto (respire!). In: *Inova.USP* <<https://inova.usp.br/noticias/mascaras-projeto-respire/>>, 12/10/2020.

BLESSING, L. T. M. & CHAKRABARTI, A. (orgs.) 2009. *DRM: A design research methodology*. New York: Springer.

THIOLLENT, M. 2011. *Metodologia da pesquisa-ação*. São Paulo: Cortez.