

Ferramentas de comunicação e implementação em design de serviço: planejamento e resultados de workshop apresentado na 8ª edição do ServDes 2023

Rafael Toledo Rodrigues de Fátima, Cristiane Aun Bertoldi

rafaeltoledo@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/6519609957525014> orcid <https://orcid.org/0000-0002-6949-9220>

craun@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/1791567263251867> orcid <https://orcid.org/0000-0002-3792-5221>

Design de serviço, ferramentas, comunicação, implementação, workshop

Este trabalho integra a pesquisa de doutorado sobre procedimentos de comunicação e implementação de projetos de design de serviço no mercado. O presente estudo visa apresentar planejamento e resultados do workshop ministrado na 8a edição do congresso internacional ServDes em 2023, cujo objetivo era promover discussões acerca do uso de ferramentas de implementação em dois cenários propostos. O planejamento do workshop envolveu: 1) realização de survey online com 23 designers de serviço atuantes para identificar os principais instrumentos de comunicação de resultados dos projetos; 2) criação de material de apoio: apresentação da proposta do workshop com dados levantados pela survey, oito cartões com ferramentas mais citadas de comunicação e implementação de projeto, dois cenários fictícios e um template para preenchimento durante a dinâmica. O workshop teve 90 minutos de duração e a participação de 17 pessoas entre pesquisadores, docentes e designers. Nos 30 primeiros minutos foi feita a apresentação da proposta com discussão sobre o tema. Nos 45 minutos seguintes, formaram-se cinco grupos, sendo que dois trabalharam com o primeiro cenário e três com o segundo. Nos últimos quinze minutos foram apresentados os templates pelos grupos e houve discussão de encerramento. Como resultados da fase de planejamento, 19 respondentes da survey apontaram o uso de relatórios para comunicar o projeto, 17 utilizam blueprint e jornadas, 14 utilizam roadmap de implementação e 11 usam personas e treinamentos para equipes. As ferramentas citadas foram temas dos cartões criados. A idealização de dois cenários fictícios levou em consideração a tomada de decisão em times e a comunicação interna de projetos. O cenário 1 tratava de um

Nível de pesquisa
Doutorado
Linha de Pesquisa
Design: Processos e Linguagens



7º SPDESIGN

PPG DSG
FAU USP
SEMINÁRIO DE PESQUISA

DE FÁTIMA, R. T. R.

Doutorando em design pela FAUUSP, mestre em design pela Anhembi Morumbi, especialista em design de serviço pelo IED e bacharel em design de produto pela Belas Artes. Pesquisa sobre procedimentos para comunicação de resultados e implementação de projetos profissionais em design de serviço.

BERTOLDI, C. A.

Professora doutora na Universidade de São Paulo na graduação e pós-graduação em Design; colíder dos grupos de pesquisa Design em Ação e Design e Inovação em Saúde. Estudos recentes envolvem Criatividade, processos criativos e métodos de projeto, Pedagogia do design e Design para saúde.

serviço financeiro desenvolvido por um time interno que tinha o desafio de convencer os líderes da organização sobre uma necessária mudança da proposta, com base nas pesquisas com o cliente final. Já o cenário 2, tratava de serviço de e-commerce desenvolvido por uma consultoria externa que conhecia bem as necessidades dos clientes finais, mas não conseguia convencer os líderes da organização sobre o valor da proposta. Quanto aos resultados, observou-se: 1) a confirmação de que blueprint e roadmap são adequados; 2) todos os grupos acharam importante promover workshops, para testar ideias e mostrar caminhos desejáveis sob o ponto de vista do cliente; 3) os grupos que escolheram o cenário 1 enfatizaram a adoção de métodos de codesign para convencimento de lideranças; 4) os grupos que escolheram o cenário 2 deram importância à priorização de

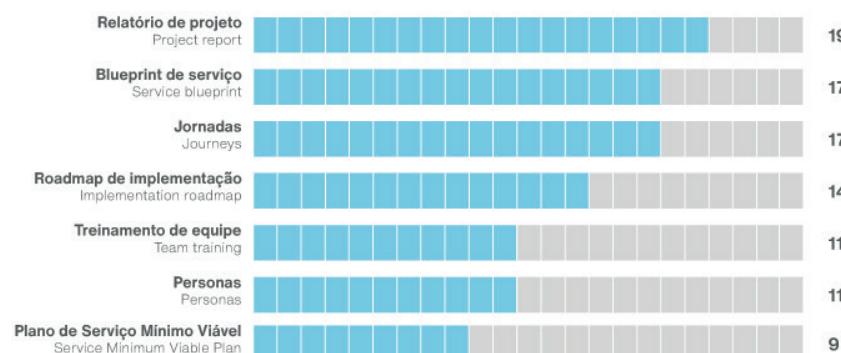
Resultado da survey online

Online survey result

Quais as principais entregas finais de seus projetos em design de serviço?

What are the main final deliverables of your service design projects?

23 respostas | 23 answers



Materiais do workshop e dinâmica

Workshop materials and dynamics



Figura 1 - Montagem com resultado da survey e fotos relacionadas ao workshop

ideias pelo uso da Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), ao planejamento de responsáveis na implementação de soluções, com a Matriz RACI (Responsável, Aprovador, Consultado e Informado) e a análise de impacto da implementação no retorno financeiro. Propuseram o plano de impacto de negócio, pelo diagrama axial com o impacto da solução para o negócio (eixo x) e esforço demandado (eixo y). Por fim, a encenação foi o método descrito para sensibilizar os envolvidos no serviço. Com isso, ampliou-se o leque de ferramentas para comunicação e implementação de projetos, passíveis de confirmação em futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CRESWELL, J. W. *Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens*. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

Communication and Implementation Tools in Service Design: Planning and Outcomes from the 8th ServDes 2023 Workshop

Rafael Toledo Rodrigues de Fátima, Cristiane Aun Bertoldi

rafaeltoledo@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/0884211149320155>

craun@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/1791567263251867> orcid <https://orcid.org/0000-0002-3792-5221>

Service design, tools, communication, implementation, workshop

This paper is an integral part of a doctoral research investigating communication and implementation procedures of service design projects within the market. The current study aims to present the planning and outcomes of a workshop conducted during the 8th edition of the international ServDes conference in 2023. The workshop sought to foster discussions on the use of implementation tools across two proposed scenarios. Workshop planning included: 1) an online survey with 23 active service designers to pinpoint primary tools for project result communication; 2) Development of support materials: a workshop proposal presentation incorporating survey findings, eight cards highlighting the most frequently mentioned communication and project implementation tools, two fictional scenarios, and a template for in-session activities. The workshop lasted 90 minutes and involved 17 participants, including researchers, professors, and designers. The first 30 minutes comprised the proposal presentation and thematic discussions. In the next 45 minutes, participants formed five groups, two addressing the first scenario and three the second. The concluding fifteen minutes were dedicated to group template presentations and a wrap-up discussion. From the planning phase results, 19 survey respondents indicated using reports for project communication, 17 utilized blueprints and journeys, 14 applied implementation roadmaps, and 11 employed personas and team training sessions. These tools inspired the creation of the cards. The devised fictional scenarios considered decision-making within teams and internal project communication. Scenario 1 involved a financial service developed by an internal team challenged with persuading organizational leaders on a proposed change, based on end-client feedback. Scenario 2 centered on an e-commerce service design

Research level

Doctorate

Line of Research

Design: Processes
and Languages



7º SPDESIGN

PPG DSG
FAU USP

SEMINÁRIO DE PESQUISA

DE FÁTIMA, R. T. R.

PhD candidate in Design at FAUUSP; holds an MA in Design from Anhembi Morumbi, a specialization in Service Design from IED, and a BA in Product Design from Belas Artes. Researches professional service design project communication and implementation procedures.

BERTOLDI, C. A.

PhD, Professor of the undergraduate and postgraduate Design Courses at University of São Paulo, co-chair of the research groups Design in Action and Design and Innovation for health. Recent studies involve creativity, creative process and design methods, design pedagogy and design for health.

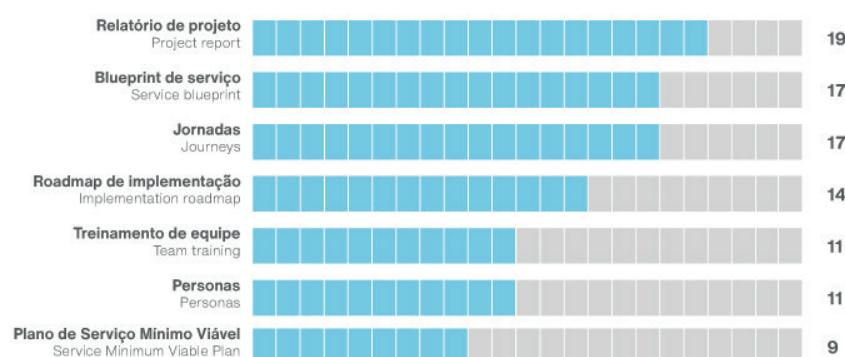
ned by an external consultancy familiar with end-client needs yet struggling to convince organizational leaders of the proposal's value. Regarding outcomes, observations included: 1) Validation of the appropriateness of blueprints and roadmaps; 2) All groups underscored the significance of workshops for testing ideas and showcasing customer-desirable paths; 3) Scenario 1 groups highlighted the use of co-design methods for persuading leadership; 4) Scenario 2 groups stressed the importance of prioritizing ideas using the GUT Matrix (Gravity, Urgency, and Trend), planning responsibilities during solution implementation using the RACI Matrix (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed), and evaluating the financial return impact of the implementation. The business impact plan,

Resultado da survey online

Online survey result

Quais as principais entregas finais de seus projetos em design de serviço?
What are the main final deliverables of your service design projects?

23 respostas | 23 answers



Materiais do workshop e dinâmica

Workshop materials and dynamics



Figure 1 - Compilation of survey results and related workshop photos

represented by an axial diagram plotting solution impact on the business (x-axis) against the required effort (y-axis), was proposed. Lastly, staging was described as a method to sensitize service stakeholders. This expanded the toolkit available for project communication and implementation, paving the way for validation in future research.

REFERENCES

- CRESWELL, J. W. *Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens*. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.
- FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.