

EXPERIMENTAR | **CRIAR PROTÓTIPOS**



Role Play

ENCENAÇÃO DA **EXPERIÊNCIA**

Role Play

ENCENAÇÃO DA EXPERIÊNCIA

OBJETIVO

Compreender a experiência de serviço, as emoções e reações imediatas, assim saber comunicar os objetivos da experiência ou serviço.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Espaço, objetos simples (mediante os objetivos da ação)

DURAÇÃO

Variável consoante o grau de profundidade pretendido ou o número de objetivos / situações a prototipar. Não deve exceder os 5 minutos por ação.

PARA QUE SERVE

Encenação da experiência do serviço à escala humana, usando objetos simples e dramatização. Também conhecido com *Role Play*, é um tipo de protótipo que não só é muito fácil de criar, mas também, muito rapidamente, ajuda a dar uma ideia sobre a experiência ou produto que se quer criar. Pode-se aprender muito sobre o desafio a resolver ao encenar diferentes papéis, mesmo sem sair do escritório,



EXPERIMENTAR

CRIAR PROTÓTIPOS



EXPERIMENTAR

CRIAR PROTÓTIPOS

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir os diversos passos (etapas do serviço) a prototipar.
2. Alocar papéis - quem é o utilizador (definir contexto, estado de espírito, objetivo), quem é o prestador, quem serão os observadores (gravar um vídeo, tomar notas, etc.).
3. Construir o cenário - providenciar o espaço e os objetos necessários.
4. Iniciar o *Role Play*, não excedendo mais do que 5 minutos por ação.
5. Analisar e retirar aprendizagens.
6. Repetir o *Role Play* as vezes que considerar necessárias.

DICAS E TRUQUES

- Poderá ser usado a figura do “diretor”, alguém que conduz as personagens. Por um lado facilita a interação evitando bloqueios, por outro pode conduzir demasiado ações e reações.
- Poderemos ter de criar ou ter acessórios para facilitar a prototipagem.
- Considerar jogos de aquecimento para os participantes.
- Equilibrar entre objetivos específicos a prototipar (poderão ser vários os fins) e deixar campo aberto para situações “surpresa”.
- Teste primeiro a dramatização com a sua equipa antes de mostrar a outros.



EXPERIMENTAR

CRIAR PROTÓTIPOS

Imagem: Exemplo de *Role Play* durante workshop facilitado pelo LabX Inovação no Município do Porto.
Créditos da fotografia: Associação Porto Digital (2019)