

COCRIAR



CENÁRIOS DE SERVIÇO



CENÁRIOS DE SERVIÇO

OBJETIVO

Os cenários são uma ferramenta útil para explorar todos aspectos da experiência de serviço atual e as possibilidades de melhoria. São baseados em histórias fictícias ou em sequências de eventos centrada em personas. Tem como objetivo prever a entrega de valor de um serviço, ainda antes de se definir se vai prototipá-lo e testá-lo.

MATERIAIS NECESSÁRIOS:

- Conhecimento dos resultados da pesquisa feita durante a *Fase de Investigação*
- *Post-its*
- Canetas/marcadores

DURAÇÃO:

- 1 a 2 horas

PARA QUE SERVE

Partindo do conhecimento gerado e da experiência adquirida no terreno, a equipa de projeto pode imaginar como operar melhorias na experiência de serviço atual. Neste âmbito, recorrer aos cenários de serviço é particularmente útil, dado que se tratam de histórias curtas que tentam prever como é que uma persona irá atingir um determinado objetivo usando o serviço. São usados para desenvolver e validar conceitos, idealizar a “experiência perfeita” e ajudar a definir os requisitos que devem ser cumpridos para conseguir proporcionar essa experiência. São uma excelente ferramenta para perceber de forma a organização que fornece o serviço, deverá operar para responder às expectativas dos utilizadores.

NOTA: Os cenários não substituem a pesquisa, pelo contrário, permitem que se explore ainda mais o conhecimento gerado na *Fase de Investigação*, sobretudo como os utilizadores e sistemas interagem e assim, aumentar o conhecimento sobre o desafio a resolver.



COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Identificar a(s) *persona*(s) que servirão de base ao cenário,
2. Definição do problema. Explorar quais as situações que a *persona* poderá enfrentar..
3. Identificar os elementos necessários para contar a história: **contexto** do serviço; **enredo** (desafios, objetivos e ações necessárias para atingir objetivos); **pontos de contacto** com o serviço; **resultado** esperado.
4. Escrever a história considerando:
 - a. A utilização do modelo "[Mapa de Empatia](#)", de forma a visualizar e articular, passo-a-passo, o que sabemos sobre um determinada *persona*.
 - b. Descrever a experiência e não os detalhes das funcionalidades ou dos dispositivos.
 - c. Focar em "o que acontece" e evitar detalhes de "como acontece".

DICAS E TRUQUES

- A criação de *personas* deve ser realizada com base nos resultados de pesquisa e não em pressupostos.
- É baseado pelas necessidades e pelos objetivos da *persona* e não nas funcionalidades e capacidades do sistema.
- Evitar que o cenário seja uma mera descrição do que já acontece atualmente. É um exercício de conceção e imaginação em que se exploram funcionalidades, serviços ou produtos que ainda não existem.
- Contudo, o cenário deve ser realista e fazer sentido com o contexto.

RECURSOS

Template “[Cenários de Serviço](#)”

FERRAMENTAS EM CONTEXTO

Utilização de cenários para testes de usabilidade:

“[Cenários e perfis de utilizadores - IEFP online](#)”

Uso de cenários para perceber e comparar experiências possíveis num novo serviço:

“[Cenários de Serviço para o Espaço Óbito](#)”



Imagem: Exemplo de um *Cenários de Serviço*, para o projeto Espaço Óbito, realizado pelo LabX