

Design de Serviços Aplicado no Desenvolvimento de uma Plataforma Online de Projetos de Interiores para Classe C

Allyson Thiago da Cruz

20º Defesa - 29 de março de 2016

Membros da Banca Examinadora:

Profa. Dra. Adriane Shibata Santos (orientadora/UNIVILLE)

Profa. Dra. Jucelia Salete Giacomini da Silva (membro externo/IFSC)

Prof. Dr. Victor Rafael Laurenciano Aguiar (membro interno/UNIVILLE)

Profa. MSc. Anna Luiza Moraes de Sá Cavalcanti (membro interno/UNIVILLE)

Resumo:

O presente estudo aborda as questões relacionadas ao design thinking e design de serviços aplicados a projetos de interiores para consumidores de classe C, objetivando viabilizar um serviço que esteja ao alcance deste público. O objetivo geral foi desenvolver uma proposta de serviço de projetos de interiores online para consumidores de classe C. Esta proposta visa além do desenvolvimento dos projetos de interiores, prestar uma consultoria individual para a definição dos elementos decorativos do projeto, assim como orientações para o processo de execução da obra. Como objetivos específicos têm-se a investigação dos conceitos e contextualização do design de serviços para projetos de interiores; investigação e caracterização do público alvo, compreensão do seu comportamento em relação ao consumo para o lar, bem como seus desejos e necessidades de consumo; identificação e análise das formas de comercialização de projetos existentes, bem como novas oportunidades; sistematização do desenvolvimento de projetos de interiores; desenvolvimento de uma solução de design, aplicado aos conceitos identificados. Este estudo parte do pressuposto de que o grande crescimento populacional tem impactado diretamente nas condições de moradia desta classe, proporcionando áreas habitacionais cada vez menores para se residir. Esta pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa e de caráter exploratório, com base em revisões bibliográficas, levantamento de dados disponíveis e pesquisa de campo. Foi aplicado um levantamento preliminar com o público alvo residente na cidade de Joinville/SC. Mediante a obtenção destes dados, foi possível gerar subsídios para o desenvolvimento de um instrumento de coleta de informações que foi aplicado com pessoas pertencentes à classe C, vendedores de móveis e pedreiros, profissionais que prestam serviço para este público. Esta etapa foi conduzida de forma correlacionada à metodologia projetual existente no design de serviços baseada em Stickdorn e Schneider, visto que se caracteriza pela disponibilidade de métodos e ferramentas que permitem medir a experiência do usuário em relação ao uso de produtos e serviços. Como resultado final, apresenta-se uma proposta de serviço via internet para consumidores de classe C, representada pela denominação das páginas web de navegação, assim como as informações contidas em cada página para apresentação e explicação do serviço, com foco no desenvolvimento de soluções em projetos residenciais para ambientes pequenos.

Palavras-chave: Design thinking; design de serviço; relações de design como contexto social; classe C.