Design Thinking:
O Que é e Como Aplicar

O que é?

Design thinking é uma forma de pensar que surgiu na área de design e hoje é procurada por diversos profissionais.

Une a sensibilidade do design, métodos para atender às necessidades das pessoas e o que é possível realizar tecnologicamente.

É uma combinação de mindset com plano de ação.

Benefícios

Pode transformar a forma com que as organizações desenvolvem produtos, serviços, processos e estratégias.

Permite que as pessoas que não são designers

usem ferramentas criativas para resolver problemas.

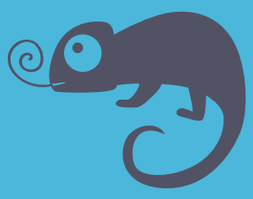
Identifica as melhores opções e torna as experiências mais eficazes.

É uma junção entre o pensamento corporativo e o pensamento criativo.

Combina os desejos e necessidades do público com as possibilidades de realização tecnológicas.

Pode ser utilizado para resolver todos os tipos de problemas, mas se adequa muito bem àqueles que:

Não tem uma definição clara



São situações mutáveis

Têm fortes impactos em necessidades humanas

Etapas do Design Thinking:

01 Definição

1. O que você (e seu time) sabem sobre o problema?

2. O que vocês levaram em consideração que ninguém mais pensou?

3. Não pense somente na sua experiência, mas foque na sua visão específica sobre como lidar com as pessoas.

4. Como você deseja fazer a diferença na vida de quem utilizar sua solução?

5. Qual será o valor que irá guiar sua busca pela solução do problema?

Faça um brainstorming com a mentalidade de criar o maior número de opções diversificadas possível.

Saia do óbvio, busque ideias inovadoras.

Colete opiniões das pessoas do time com habilidades diversas.

Explore áreas inesperadas.

Busque volume e diversidade de opções.

Tenha clareza da diferença entre o momento de criação e o de avaliação de ideias.

02 Empatia

1. Observe os usuários e seu comportamento no contexto de suas vidas.
2. Interaja com eles usando entrevistas.
3. Faça uma imersão nos hábitos dos seus usuários para entender suas experiências.
4.
5.
6.

Ouça atentamente e não julgue, somente observe e interaja sem influenciar as ações, circunstâncias, decisões e problemas deles.

Questione tudo, especialmente as coisas que você acredita que já entende.

Faça perguntas sobre como os usuários entendem o mundo.

7

Seja curioso, pergunte "por quê?".

8

Encontre padrões de comportamentos e sentimentos.

9

Procure temas interessantes que surgem em conversas com os usuários.

Ferramentas:

Pergunte "O quê?", "Como?", "Por quê?"

Vantagem: Ajuda a atingir níveis mais profundos de observação.
Como fazer: Monte um quadro como o que está abaixo e procure anotar os detalhes.

O quê?	Como?	Por quê?
Anote o que está sendo feito em detalhes, mas sem analisar nada ainda.	Anote como a ação está sendo realizada, que emoções estão sendo trazidas (use vários adjetivos aqui).	Anote porque a pessoa está fazendo aquilo. Nessa etapa você terá teorias para testar com os usuários.

Mapa de empatia

Vantagem: Sintetiza suas informações de forma objetiva.
Como fazer: Crie o quadro abaixo e anote as seguintes informações sobre os usuários.

Falar	Fazer	Pensar
Quais são as citações ou palavras importantes que os usuários usam?	Que ações e comportamentos você notou?	O que o usuário poderia estar pensando e o que isso diz sobre sua forma de ver o mundo?

Sentir

Que emoções o usuário poderia estar sentindo?

Necessidades

Identifique atividades e desejos em que seu usuário precisa de ajuda.

Insights

Anote tensões, contradições e surpresas que surgiram para ajudar a ter ideias.

03 Visualização

1

Selecione as ideias obtidas no brainstorming com cuidado:

Não reduza a variedade muito depressa, procure manter a diversidade para não cair em uma zona de conforto.

Não descarte imediatamente uma ideia que parece impossível de realizar, ainda pode haver um aspecto dela a ser aproveitado.

2

Ferramentas de seleção:

1. Votação em post-its: cada membro da equipe vota em 3 ideias.
Vantagem: dá voz a todos do grupo.

2. 4 categorias: escolha uma ideia para se encaixar em cada uma dessas categorias: escolha racional, escolha mais provável de agradar, a que você gosta mais, a aposta (pode ser muito boa, mas tem poucas chances de dar certo).
Vantagem: preserva a variabilidade de ideias.

3. Escolha uma ideia que leve para cada um dos tipos de protótipo: digital, físico e uma

experiência.
Vantagem: preserva o potencial de inovação.

04 Protótipo

1

O protótipo é quando você irá tirar as ideias da mente e colocar no mundo físico. Isso pode ser feito de diversas formas:
-Parede de post-its
-Atividade de atuação
-Um espaço físico
-Um objeto
-Uma interface...

2

Nas explorações iniciais mantenha os protótipos simples e rápidos de aplicar para aprender com os erros e fazer melhorias.

3

Protótipos são mais bem sucedidos se pessoas interagirem com ele.

4

5

6

São uma excelente forma de testar a funcionalidade, entender melhor o usuário e testar as soluções.

Inspiram novas ideias. Um protótipo é onde você aprende muito sobre a solução em que está trabalhando.

Permite que você falhe rapidamente e com baixos custos, assim você pode testar mais ideias.

7

Não se apegue emocionalmente ao seu protótipo, outras opções podem ser melhores.

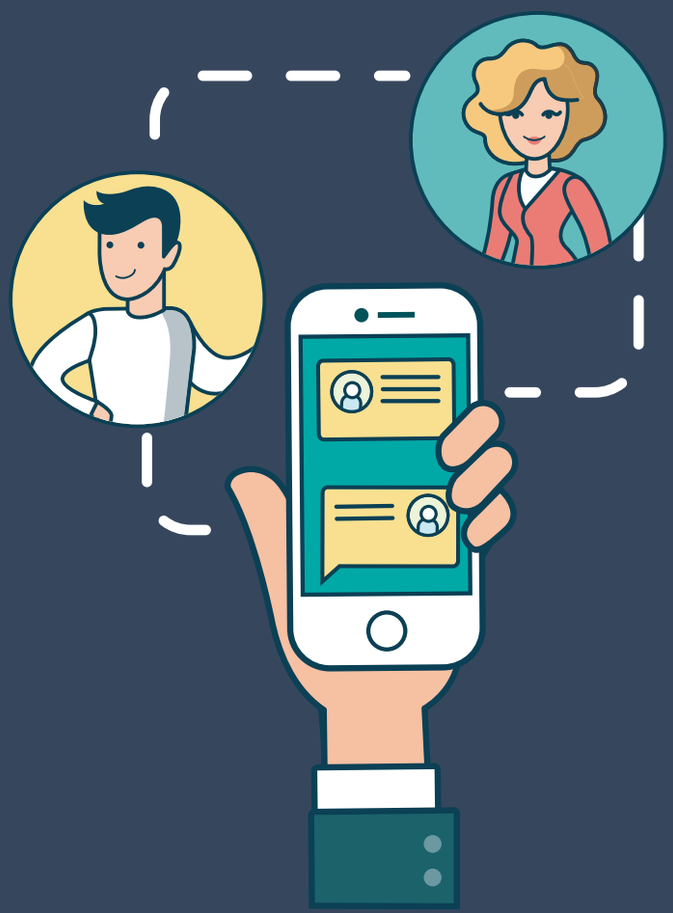
8

Mantenha o usuário, e não você, em mente durante a criação.

9

Tenha clareza de qual pergunta o protótipo precisa responder, que aspecto está sendo avaliado.

05 Teste e Melhorias



1

Testar com uma parcela dos usuários você recebe feedbacks mais precisos e aumenta a empatia. Você pode testar:

2

O protótipo: verifique a funcionalidade do seu protótipo.

3

O cenário em que o teste está sendo realizado: o local está influenciando no teste?

4

Como você interage com um usuário durante o teste: não dê informações demais para não interferir na naturalidade do usuário.

5

Como você observa, captura e analisa feedbacks: se não houve-rem pessoas suficientes para somente observar enquanto o teste é realizado, grave para analisar posteriormente.

Ferramenta:

Vantagem: Ajuda a atingir níveis mais profundos de observação.
Como fazer: Monte um quadro como o que está abaixo e procure anotar os detalhes.

+ Insira os pontos positivos	Δ Insira as críticas construtivas
? Insira as perguntas levantadas	Insira as novas ideias

3 dicas para usar no dia-a-dia

Caminhe com o problema: mudar de ambiente e se exercitar ajudam a ter novas perspectivas.

Faça anotações: Você nunca sabe quando terá boas ideias, mas com certeza irá esquecê-las se não anotá-las.

Desenhe: o recurso visual ajuda a entender melhor o desafio e organizar as alternativas.

VIVER DE BLOG

Mais que um blog, um estilo de vida.

Referências:

Put Design Thinking to Work - Stanford's Crash Course: https://dschool.stanford.edu/resources/chart-a-new-course-put--design-thinking-to-work

https://issuu.com/danielling/docs/ec_complete_design_thinking_guide_f

http://www.creativityatwork.com/design-thinking-strategy-for-innovation/

https://designthinking.ideo.com/?p=1303