

DESIGN THINKING

Introdução ao Design Thinking



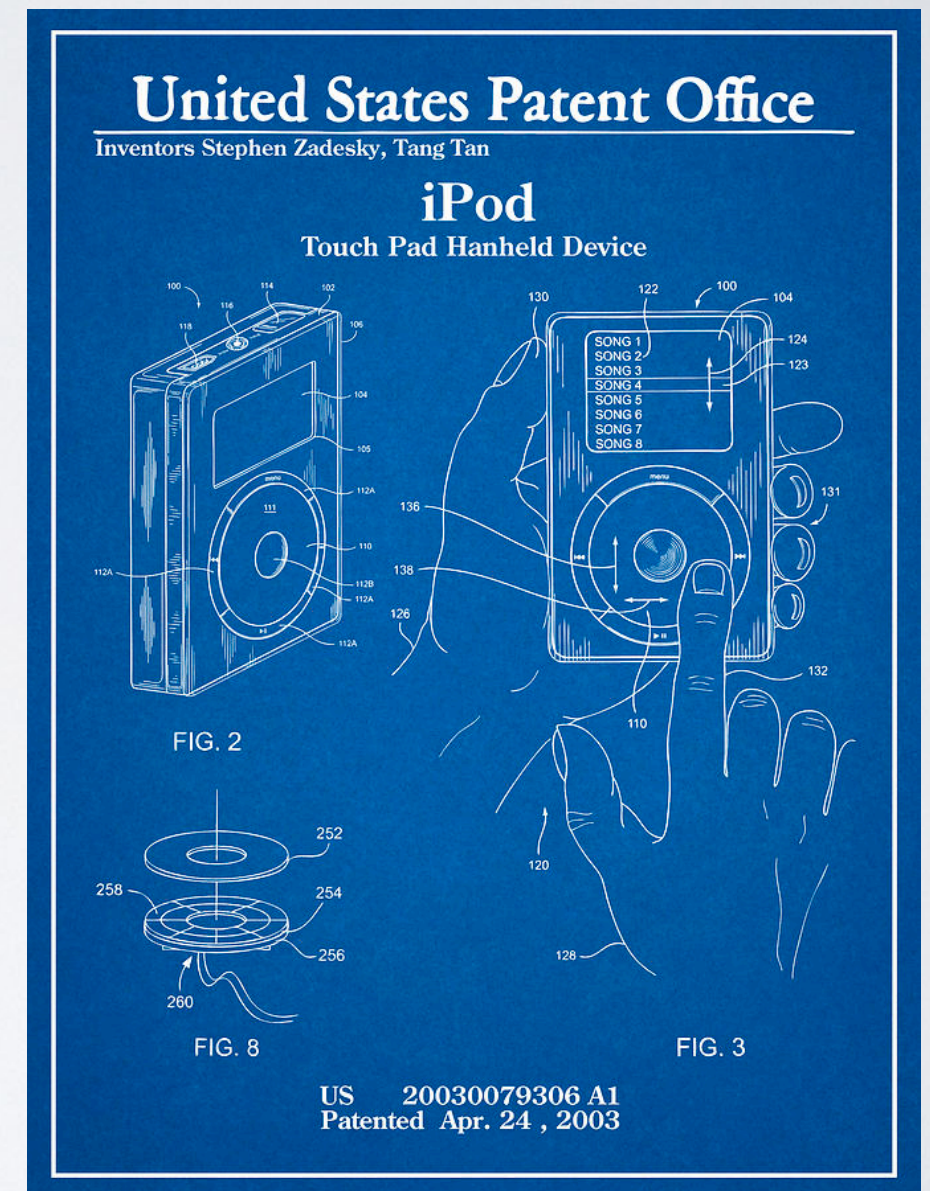
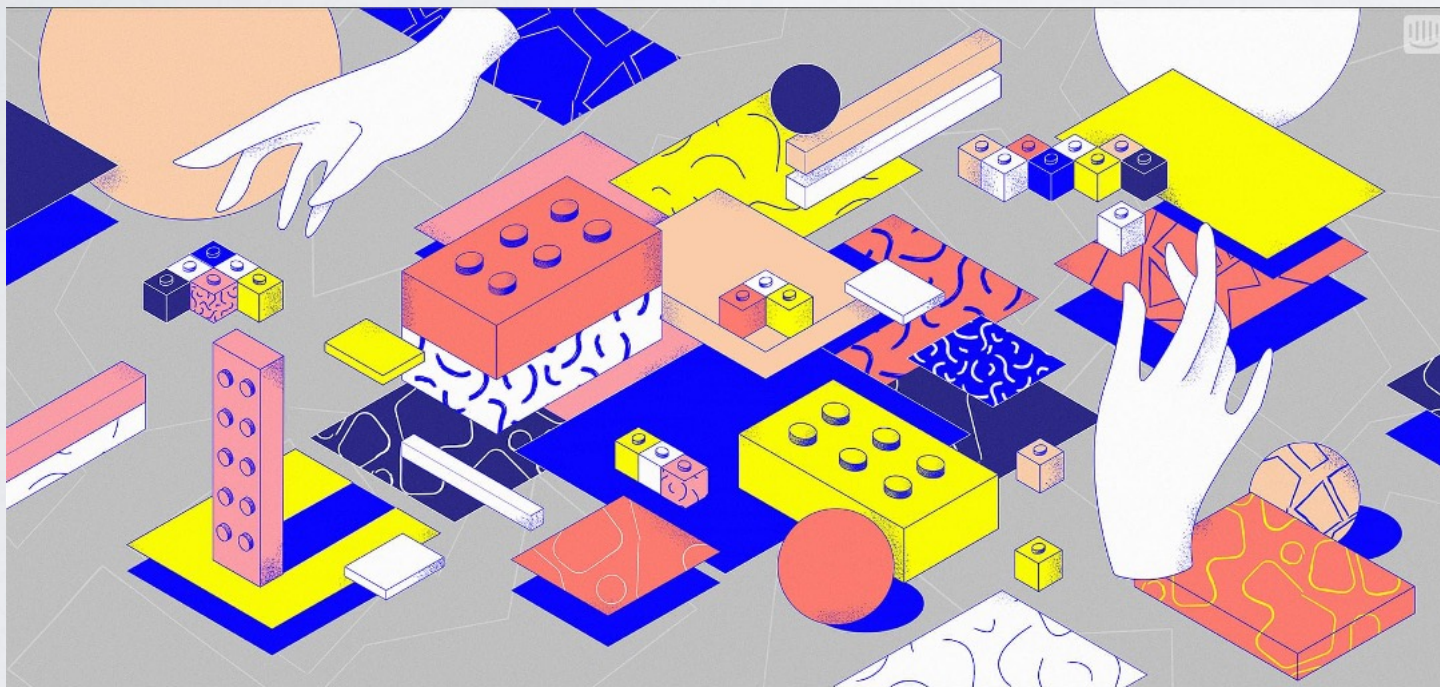
Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Prof. Ms. Renato Leite
renato@sectras.edu.br

OBJETIVOS

- Princípios, fases e técnicas de Design Thinking
- Exercício Prático

O QUE É DESIGN



O QUE É DESIGN

- Do latim designare, que significa “desenhar, esboçar, projetar”.
- Não se restringe à estética, mas sim a um processo de **concepção e organização** de elementos para atender a uma **necessidade específica**.
- Design é a busca da melhor experiência em uma solução.
Subjetivo?
- Os fins justificam os meios? Uma solução que funciona mas é desagradável, funciona?

NA ENGENHARIA DE SW

- Especificação
 - Desenvolvimento
 - Validação
 - Manutenção
- **Em que fase está o design thinking?**

DESIGN THINKING EM SW

- Um processo composto por fases de criação, concepção, construção e validação de artefatos de software - IDEIAÇÃO;
- O entendimento acerca de quem é o usuário do artefato e suas características do software - PERSONAS;
- Possibilitar usabilidade e funcionalidade do software;

O QUE A LITERATURA DIZ?



- “Aquilo que não se gosta não se utiliza. E se for utilizado, é da maneira errada” [Dutra, 2005]
- “As pessoas desenvolvem percepções sobre um produto ou artefato qualquer, sendo empatia ou outras expressões de afinidade” [Glahn, 2012]
- “O conforto, a clareza e segurança replicadas por um artefato geram efeitos nas ações desempenhadas pelo usuário” [Souza, 2016]

O QUE A INDÚSTRIA AFIRMA?

- "Se um usuário não gosta do visual de um sistema, ele desinstala e busca por outro"
- "Tem sistemas e aplicativos que é a maior dificuldade encontrada é saber utilizá-lo"
- Um dos desafios do mercado não é testar o software, mas sim, fazer o cliente querer buscar pelo mesmo"

COMO O DT APOIA?

- UX.
- Projetar o design é algo complexo;
- Existem processos que regulam a comunicação e a interação entre humanos e do humano com o software;
- Design Thinking: projeta os cenários, histórias, a comunicação entre os usuários e a integração entre os mesmos com a proposta de soluções;

EMPATIA: A PRINCIPAL FERRAMENTA

- Aurélio: Capacidade de **projetar** a própria personalidade na de outro, a fim de compreendê-la melhor; **identificação** intelectual ou afetiva de um sujeito **com uma pessoa**, uma ideia ou uma coisa.
- Houaiss: Capacidade de se identificar com outra pessoa, de **sentir o que ela sentiria**, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. Supõe um processo de colocar-se no lugar do outro, **compreendendo seus sentimentos e emoções**.
- Michaelis: Capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando compreender seus sentimentos, emoções, desejos e ideias. É uma forma de compreensão psicológica profunda do outro, **sem julgamento**.
- Priberam: 1. Capacidade de compreender emocionalmente o sentimento ou **reação de outra pessoa, imaginando-se nas mesmas circunstâncias**. 2. Afinidade, identificação intelectual ou afetiva com outrem.

EMPATIA: A PRINCIPAL FERRAMENTA

- No Design Thinking o posicionamento do designer/desenvolvedor de soluções é de observação e conexão ao usuário.
- Como dito nos conceitos, sem julgamento, se pondo no lugar do outro;
- Dessa forma é possível entender o problema sob a ótica do usuário;
- A partir da empatia se capacita o time a modelar o que é a **persona**, entidade que representar o grupo de usuários.
- Requer escuta ativa. “Dois ouvidos, dois olhos e uma boca”. Fomos feitos para observar e escutar.



DESIGN THINKING

AS FASES DO DESIGN THINKING

IMERSÃO

Conheça melhor
o seu público alvo
Mude a sua perspectiva
através da empatia

IDEAÇÃO

Imagine um novo futuro
e crie diferenciais
competitivos. Crie novos
mecanismos de geração
de valor e receita

PROTOTIPAGEM

Nada fica perfeito da noite
para o dia. Crie algo rápido,
mostrando a intenção
e não a perfeição

VALIDAÇÃO

Aumente sua experiência,
validando sua idéia. Seja
rápido, aprimore com os
feedbacks e tenha
sucesso mais cedo

IMERSÃO

- A imersão é o ponto de partida do Design Thinking.
- É o momento em que nos colocamos dentro do problema, se portando como o usuário (empatia). Trata-se de observar com atenção, de escutar e registrar cada detalhe que possa revelar as reais necessidades. A imersão acaba por levar a perguntas acerca do problema cada vez melhores.
- Envolve: entrevistas, observação em campo, análise de dados já existentes e até mesmo pesquisas complementares. O essencial aqui é usar da empatia, ou seja, conseguir enxergar pela perspectiva de quem convive diariamente com a situação.
- O objetivo é construir uma visão clara do desafio à frente. A imersão nos afasta de preconceitos e nos aproxima da realidade dos fatos, criando a base sólida para as fases seguintes.

IDEAÇÃO

- A ideação é a fase em que transformamos os insights da imersão em possibilidades de produto/solução.
- Assim como na imersão, sem preconceitos, se busca gerar o maior número de ideias possíveis. Aqui, quanto mais opções melhor, tudo será refinado mais à frente, até mesmo conectando-se idéias.
- São utilizadas técnicas como brainstorming, mapas mentais, co-criação e dinâmicas em grupo com total liberdade criativa.
- O resultado é um conjunto de alternativas que podem ser aprimoradas e priorizadas, sempre com foco nas necessidades do usuário. (*Só se melhora o que existe.*)

PROTOTIPAÇÃO

- A Prototipação é o passo em que damos forma às ideias.
- Não se trata ainda de um produto final, mas de representações que permitem visualizar e experimentar o conceito. Podem ser desenhos, maquetes, wireframes ou simulações digitais.
- O protótipo reduz incertezas, acelera o aprendizado e antecipa erros antes de investir em soluções completas.
- O resultado esperado é concretizar (implementar) hipóteses para que possam ser testadas rapidamente.

VALIDAÇÃO

- A validação é o momento de colocar o protótipo diante do usuário e observar.
- O objetivo é confirmar se a solução proposta realmente resolve o problema identificado na imersão. É também o ponto em que surgem feedbacks valiosos para ajustes e melhorias.
- As ferramentas utilizadas são: entrevistas, testes de uso, pilotos e co-avaliações com os usuários.
- A validação garante que o projeto avance com maior segurança, reduzindo riscos e aumentando a aderência da solução à realidade.

DT É CÍCLICO



NA PRÁTICA

- Considere o cenário de desenvolvimento de uma solução de monitoramento de sinais vitais;
- Modele e descreva tal solução, que pode ser composta por software, hardware ou ambos;
 - Indique como tal solução será remunerada;
 - Destaque como validá-la;
- Justifique o desenho proposto sobre a ótica do cliente que se deseja atender.

BIBLIOGRAFIA

- CARDOSO, L. C. Design Digital. 1ª Ed. Curitiba: Intersaberes, 2021. [acervo digital]
- MELLO, C. M; NETO, J. R. M. A; PETRILLO, R. P. Para compreender o Design Thinking. 1ª Ed. Rio de Janeiro, 2021. [acervo digital]
- PAZ, M. Webdesign. 1ª Ed. Curitiba: Intersaberes, 2021. [acervo digital]

DÚVIDAS?

