

DESIGN THINKING

Fase I - Imersão - EAD



Análise e Desenvolvimento de Sistemas

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

OBJETIVOS

- Empatia.
- O que é imersão?
- Tipos de imersão
- Objetivos da imersão
- Entregáveis

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

EMPATIA

- "Ame ao próximo como a si mesmo" (Cristo, Jesus. a.c)
- A empatia é o **elemento central** da fase de Imersão. Significa colocar-se no lugar **do outro** para realmente entender como o problema impacta **a vida dele**.
- “A empatia é o caminho para a inovação centrada no ser humano, pois permite aos designers verem o mundo pelos olhos dos outros.” (BROWN, 2009)
- Sem empatia você modela para si mesmo.

EMPATIA



IMERSÃO

- Primeira etapa do design thinking;
- Busca mergulhar no contexto do problema e entendê-lo;
- Identifica-se necessidades, desejos e principalmente a experiência de usuário (como?!)
- "Há dor de cabeça? Por quê há dor de cabeça?"

TIPOS DE IMERSÃO

- Envolve:
 - Pesquisa exploratória;
 - Entrevistas;
 - Observação;
 - Análise de dados reais;
- Imersão Primária (Pesquisa Direta): etnografia (KELLEY, 2001) e empatia (BROWN, 2009)
- Imersão Secundária (Pesquisa Indireta): Pesquisa clássica de mercado (dados).

TIPOS DE IMERSÃO

- “Uma compreensão robusta do desafio **combina** informações de **fontes secundárias** e **primárias**.” (STICKDORN et al., 2018)
- Imersão primária: sempre envolve interação com pessoas **em campo**
 - Entrevistas com potenciais usuários
 - Observação e mapeamento de jornada atual
 - Experiências práticas comparativas controladas
- Imersão secundária: envolve coleta de dados em documentos
 - Relatórios, artigos, estatísticas e **curva de valor**

OBJETIVOS DA IMERSÃO

- Portanto:
 - **Desenvolver** a empatia com as pessoas impactadas pelo problema.
 - **Compreender** o contexto e os processos nos quais o problema está inserido.
 - Identificar as dores dos usuários e suas **causas**.
 - **Cruzar dados** que sirvam de referência estática para o problema real e balizar possíveis soluções.
 - Trazer toda a equipe a uma **visão compartilhada** sobre o problema.

ENTREGÁVEIS

- **Personas:** Perfis fictícios que representam os usuários reais.
- **Mapa de Empatia:**
Ferramenta que resume o que o usuário pensa, sente, fala e faz.
- **Jornada do Usuário:**
Representação visual do caminho percorrido pelo usuário ao interagir com o problema.
- **Pontos chaves:** Descobertas que servirão de base para a ideação de soluções.

Nome: _____ Idade: _____

The diagram is a large rectangle divided into four quadrants by two dashed diagonal lines that intersect at a central point. In the center of this intersection is a simple line drawing of a person's head in profile, facing right. Each quadrant contains a question in Portuguese: the top-left quadrant asks 'o que OUVE?' (what does he/she hear?), the top-right quadrant asks 'o que VÊ?' (what does he/she see?), the bottom-left quadrant asks 'o que FALA E FAZ?' (what does he/she say and do), and the bottom-right quadrant asks 'o que PENSA E SENTE?' (what does he/she think and feel?).

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?

o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

quais são as **DORES**?

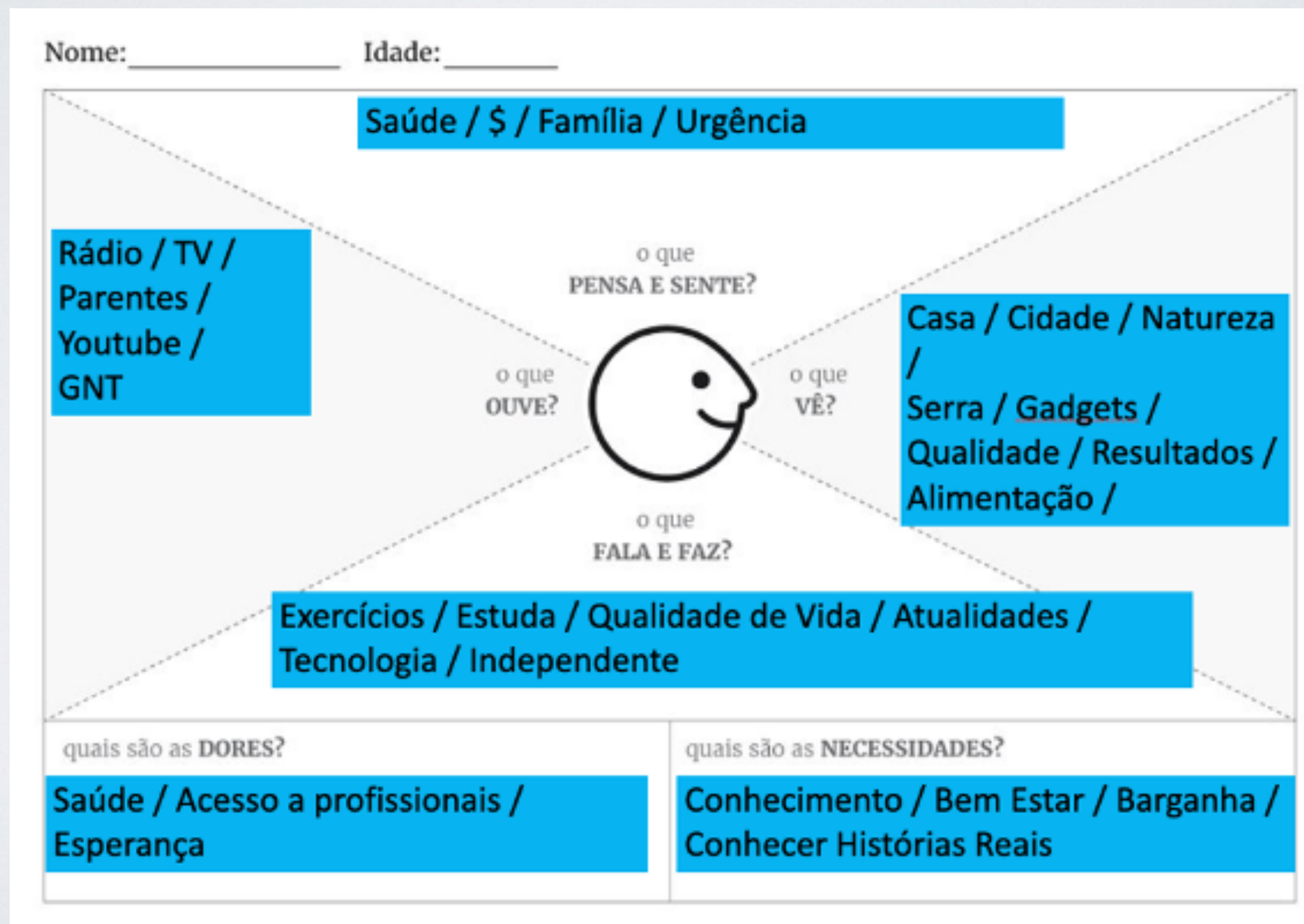
quais são as **NECESSIDADES**?

EXEMPLO

- **Persona** consumidora de plataforma de conteúdo em saúde:
 - Álvaro. é profissional liberal, atuando como advogado em atendimentos pelos interiores da Paraíba, coordenando escritórios em 3 cidades além da capital. Alcançou sucesso financeiro antes dos 50 anos com muita disciplina financeira, barganhando e economizando sempre com inteligência e hoje, beirando as 60 primaveras, preza pela saúde mental e física. Teve alguns problemas de saúde por excesso de trabalho e hoje procura se cuidar, sempre se consultando em clínicas renomadas e promove uma rotina de bem estar, com exercícios e muito cuidado na alimentação. Ele e toda a família buscam momentos frequentes de integração em sua casa de campo, além de muita integração tecnológica para se monitorar e acompanhar seus parentes em redes sociais. Para se manter atualizado sobre saúde consome conteúdo de fontes diversas, entre elas o Google e não sente confiança em alguns materiais que tem acesso. Se houvesse um meio seguro de conhecer tratamentos, seus casos de cura, técnicas e meios de obter melhor qualidade de vida, seria excelente para dar esperança em futuros tratamentos!

EXEMPLO

- **Mapa de empatia** de uma pessoa consumidora de plataforma de conteúdo em saúde:



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.

PERGUNTAS CHAVES

- **Entendendo o Cliente e o Contexto**

- Quem você é e qual seu papel no uso desse tipo de solução? (Exemplo: paciente, enfermeiro, médico, familiar, etc.)
- Como você monitora sinais vitais atualmente? Quais ferramentas utiliza?
- Que desafios você enfrenta ao monitorar sinais vitais?

- **Identificando Dores e Necessidades**

- Quais os maiores problemas que você enfrenta com soluções atuais?
- Em que momentos você sente que precisa de um monitoramento mais preciso ou contínuo?
- Você já teve alguma experiência negativa relacionada à falta

- **Explorando Expectativas e Desejos**

- O que tornaria uma solução de monitoramento de sinais vitais mais útil e acessível para você?
- Se pudesse criar sua própria solução ideal, o que ela teria?
- Qual o seu maior medo em relação a essa tecnologia?

- **Identificando Oportunidades de Inovação**

- Como você gostaria de ser notificado sobre variações nos sinais vitais? (Exemplo: alarmes, notificações no celular, IA preditiva?)
- Se pudesse integrar essa solução a outros dispositivos ou serviços, quais seriam?
- Existe alguma funcionalidade que você considera essencial e que ainda não viu no mercado?

EXERCÍCIO

- A prática será uma continuação da modelagem que iniciamos para um sistema de controle de sinais vitais.
- Dividam-se em 2 grupos:
 - Equipe: assumam papel de designers
 - Clientes: assumam diferentes tipos de clientes interessados no sistema;
- Promovam a imersão primária (entrevista, observação) para definir as reais necessidades dos usuários

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]
- BROWN, Tim. Change by Design. Harper Business, 2009.
- LIEDTKA, Jeanne; OGILVIE, Tim. Designing for Growth. Columbia University Press, 2011.
- STICKDORN, Marc et al. This is Service Design Doing. O'Reilly Media, 2018.
- DORST, Kees. The Core of 'Design Thinking' and its Application. Design Studies, 2011.
- KELLEY, Tom; KELLEY, David. Creative Confidence. Crown Business, 2013.

DÚVIDAS?

