

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Design Thinking

O design como um pilar da estratégia de negócio/tecnologia

Júlia Timponi

UX Researcher

Agenda

01 Introdução ao Design

02 Design Thinking na Prática

03 Maturidade

04 Caixinha de ferramentas

05 Para lembrar



O que é Design?

"Design é a capacidade humana de tornar tangível uma intenção de transformação."

Rique Nitzsche



O design thinking é uma forma de abordar a inovação tendo o ser humano no centro do estudo. Ele aproveita a caixa de ferramentas do designer para integrar as necessidades das pessoas, as possibilidades tecnológicas e os requerimentos de um negócio bem-sucedido.

Tim Brown

#TDC19

JÚLIA TIMPONI





O design thinking **NÃO É**

- .. uma sessão única
- .. rápido, fácil e supérfluo
- .. brainstorming



Se é fácil de entender é fácil de aplicar?

[Habilidades]

Tangíveis

|

Intangíveis

01 Sintetizar informações

02 Aprender com outras pessoas e contextos

03 Experimentar rapidamente

04 Construir intencionalmente

01 Mover-se entre concreto e abstrato

02 Comunicar-se deliberadamente

03 Projetar suas tarefas

04 Navegar a ambiguidade

Fonte: Carissa Carter with Scott Doorley - Stanford D.School

[O Valor do Erro]

Espectro das razões para o erro:

CONDENÁVEL	DESVIO Indivíduo viola deliberadamente processo ou prática indicados.
	DESATENÇÃO Indivíduo se desvia sem querer de especificações.
	FALTA DE CAPACIDADE Indivíduo não tem qualificação, condições ou treinamento para executar trabalho.
	INADEQUAÇÃO DE PROCESSOS Indivíduo competente segue processo indicado, porém falho ou incompleto.
	DIFICULDADE DA TAREFA Indivíduo se depara com tarefa difícil demais para ser executada a contento de forma reiterada.
	COMPLEXIDADE DO PROCESSO Processo composto de muitos elementos entra em pane devido a interações inéditas.
	INCERTEZA Falta de clareza sobre eventos futuros leva indivíduo a tomar medidas aparentemente sensatas que produzem resultados indesejados.
	TESTE DE HIPÓTESE Experimento feito para provar que ideia ou projeto são bons derruba hipótese.
	TESTE EXPLORATÓRIO Experimento feito para ampliar conhecimento e investigar uma possibilidade leva a resultado indesejado.
	LOUVÁVEL

TESTE DE HIPÓTESE

Experimento feito para provar que ideia ou projeto são bons derruba hipótese.

TESTE EXPLORATÓRIO

Experimento feito para ampliar conhecimento e investigar uma possibilidade leva a resultado indesejado.

Fonte: Harvard Business Review

Se é fácil de entender é fácil de aplicar?

Empatia + Criatividade

“ Conexão, sentir com as pessoas.

Brené Brown

Reconhecer a perspectiva de outra pessoa como verdadeira

Não julgar

Reconhecer emoções em outras pessoas

Ser capaz de conversar sobre as emoções

“

Não é um talento raro, mas sim uma parte natural do pensamento humano

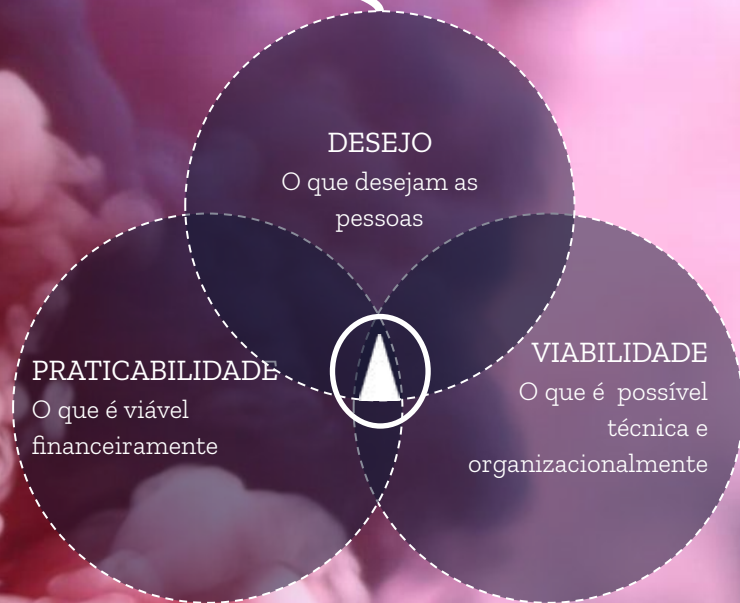
Tom e David Kelley

Acreditar que é capaz

Você não é limitado apenas ao que foi capaz de fazer até agora (aprenda coisas novas :))

Simplesmente fazer mais tentativas (não existe gênio criador de primeira ;))

Comece aqui



Fonte: The Field Guide to Human-Centered Design - IDEO

Abordagens com Design Centrado no

Ser Humano (ou seja, design thinking ;)

IDEO
Design Thinking

Discovery
Interpretation
Ideation
Experimentation
Evolution

<http://www.designkit.org/>

d.school (Stanford)
The Empathize Mode

Empathise
Define
Ideate
Prototype
Test

<https://dschool.stanford.edu/>

Design Council
Double Diamond

Discover
Define
Develop
Deliver

<https://www.designcouncil.org.uk/>

Abordagens com Centrado no Ser

Humano (ou seja, design thinking ;)

1

- IDEO
- Design Thinking
- Discovery
- Interpretation
- Ideation
- Experimentation
- Evolution

<http://www.designkit.org/>

d.school (Stanford)
The Empathize Mode

Empathise
Define
Ideate
Prototype
Test

<https://dschool.stanford.edu/>

Design Council
Double Diamond

Discover
Define
Develop
Deliver

<https://www.designcouncil.org.uk/>

1

DISCOVERY



I have a challenge.
How do I approach it?

2

INTERPRETATION



I learned something.
How do I interpret it?

3

IDEATION



I see an opportunity.
What do I create?

4

EXPERIMENTATION



I have an idea.
How do I build it?

5

EVOLUTION



I tried something new.
How do I evolve it?

STEPS

1-1 Understand the Challenge

1-2 Prepare Research

1-3 Gather Inspiration

2-1 Tell Stories

2-2 Search for Meaning

2-3 Frame Opportunities

3-1 Generate Ideas

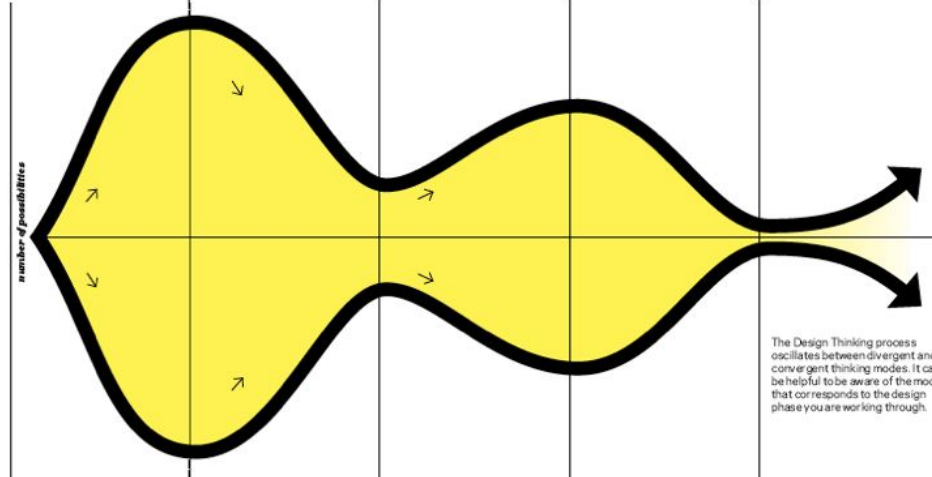
3-2 Refine Ideas

4-1 Make Prototypes

4-1 Get Feedback

5-1 Track Learnings

5-2 Move Forward



The Design Thinking process oscillates between divergent and convergent thinking modes. It can be helpful to be aware of the mode that corresponds to the design phase you are working through.

Abordagens com Design Centrado no

Ser Humano (ou seja, design thinking ;)

2

IDEO
Design Thinking

Inspiration
Ideation
Implementation

<http://www.designkit.org/>

d.school (Stanford)
The Empathize Mode

Empathise
Define
Ideate
Prototype
Test

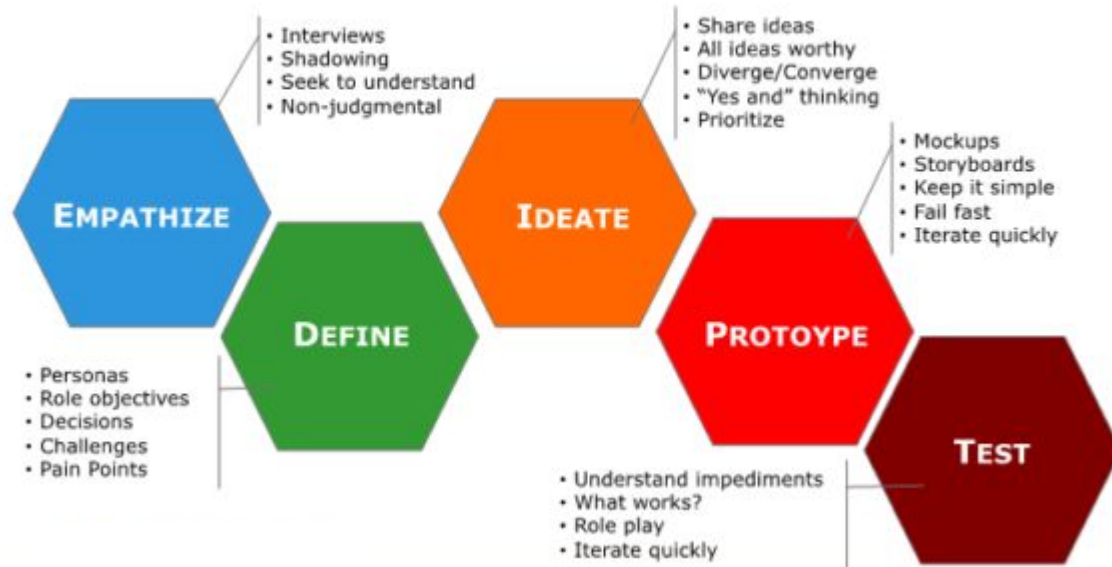
<https://dschool.stanford.edu/>

Design Council
Double Diamond

Discover
Define
Develop
Deliver

<https://www.designcouncil.org.uk/>

The empathize mode



Abordagens com Design Centrado no Ser Humano (ou seja, design thinking ;)

IDEO
Design Thinking

Inspiration
Ideation
Implementation

<http://www.designkit.org/>

d.school (Stanford)
The Empathize Mode

Empathise
Define
Ideate
Prototype
Test

<https://dschool.stanford.edu/>

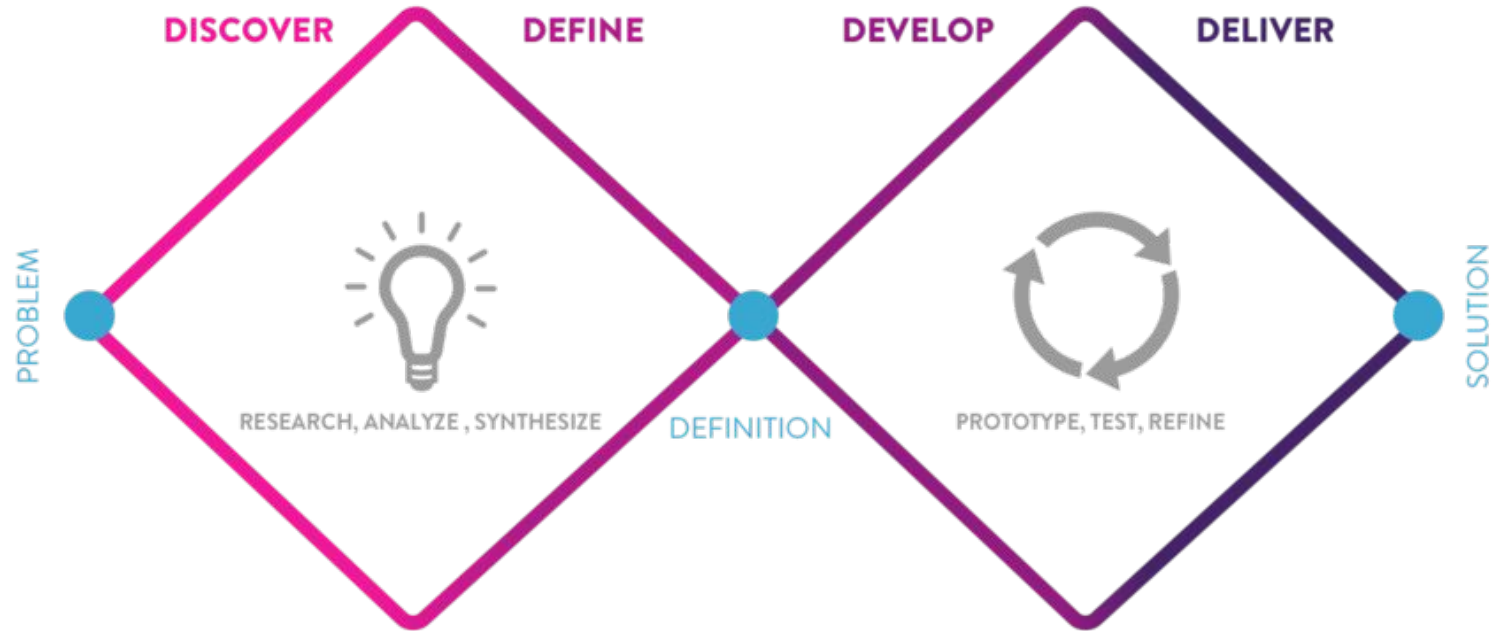
3

Design Council
Double Diamond

Discover
Define
Develop
Deliver

<https://www.designcouncil.org.uk/>

Double Diamond



Na prática..

Paulo Caroli

Lean Inception (5 dias)

Visão e Objetivo do

Produto

Personas

Features e Nivelamento

Jornadas e Planej. Entrega

Canvas MVP e Showcase

<http://www.caroli.org/lean-inception/>

Google Venture

Design Sprint (5 dias)

Map e escolha do desafio

Desenho das ideias

Escolher ideia e fazer storyboard

Protótipo fachada

Testes com usuários e
aprendizado

<http://www.gv.com/sprint/>



Na prática..

Paulo Caroli

Lean Inception (5 dias)

O QUE.. Objetivo do Produto

DEFINIÇÃO DE ESCOPO DE PRODUTO, MVP, LEVANTAR

REQUISITOS E CRONO DE ENTREGA

<http://www.caroli.org/lean-inception/>

Google Venture

Design Sprint (5 dias)

COMO.. Escolha do desafio
Desenho das ideias

PROTOTIPAR E VALIDAR IDEIAS DE FORMA RÁPIDA
Testes com usuários e aprendizado

<http://www.gv.com/sprint/>



[The Design Ladder]

Entenda o momento da sua empresa/cliente.



Caixinha de ferramentas ;) 1 - projetos

IDENTIFICAÇÃO DO DESAFIO/PROBLEMA

Pesquisa Qualitativa & Quantitativa

Desk Research

CSD

Problem Definition

IDEAÇÃO

Brainstorming

Brainwriting

How Might We

Crazy 8

Personas

PROTOTIPAÇÃO

Journey Map (future state)

Wireframe

Storyboard

Paper Prototype

Desktop Walkthrough

IMPLEMENTAÇÃO

A/B Testing

Pitch

Analytics

Final do projeto/Após a entrega

Durante do projeto

#TDC19

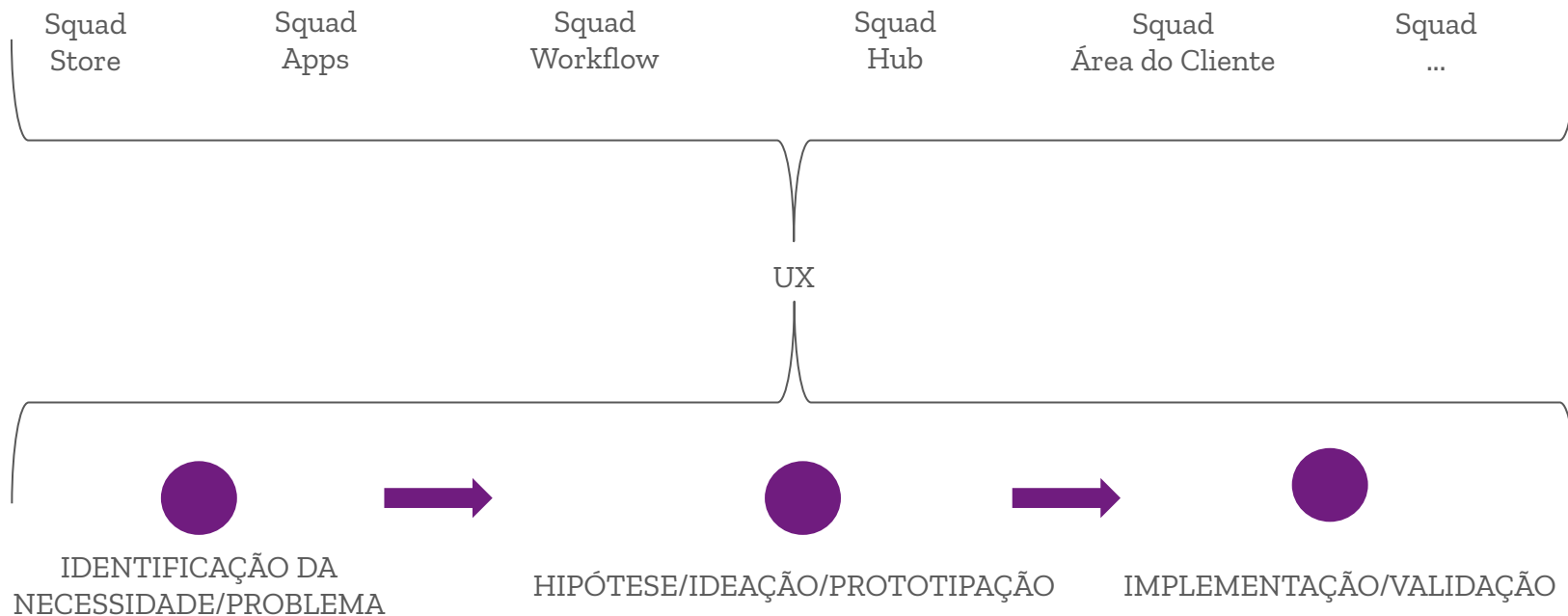
JÚLIA TIMPONI

6 meses, 1 ano, 2 anos..



Antes do projeto

Caixinha de ferramentas ;) 2 - produtos



Como saber se estamos tendo sucesso?

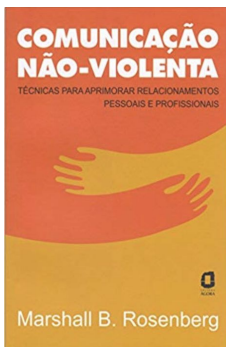
Quanti (o que está acontecendo):

taxas de conversão, números de acesso, taxas de rejeição, tempo de permanência, ticket-médio, Life time value, número de unidades por compra, quantidade de páginas visualizadas, número de recomendações e etc...

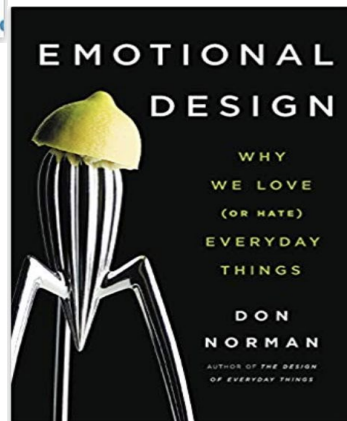
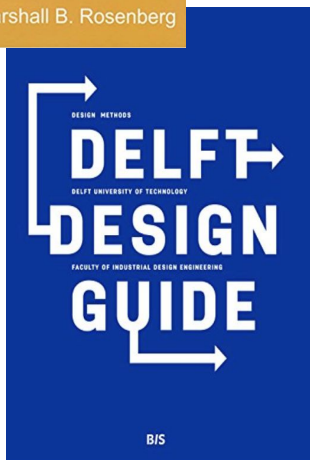
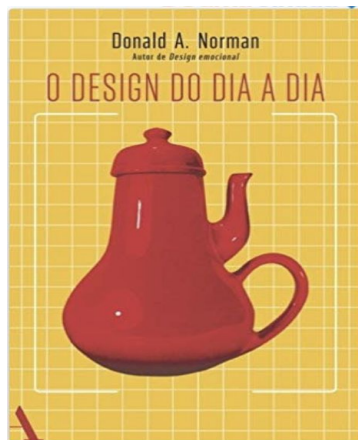
Quali (porque está acontecendo):

mapas de calor, gravações de tela, avaliações de produto, padrões de navegação, principais reclamações, unboxing do produto após entrega

Livros



Direto ao ponto
Criando produtos de forma enxuta



#TDC19

JÚLIA TIMPONI

Para lembrar...

Comece sempre pelas **pessoas**

Ache **o problema certo** antes de resolver certo

Nomeie como você **quiser**

Alterna entre pensamento concreto e abstrato, **Zoom in** e **Zoom Out**

Pode ser usado **separadamente** ou **em conjunto** com outros métodos

Fazer não é falar

Sim mas, e **sim e**

We don't stop playing because we grow old; we grow old because we stop playing.

George Bernard Shaw

Fala comigo \o/



Júlia Timponi

UX Researcher - Zenvia



jutimponi@gmail.com



[linkedin.com/in/juliatimponi](https://www.linkedin.com/in/juliatimponi)



[jujutimponi](https://www.instagram.com/jujutimponi)



zenvia

