

Fonte: HASSI e LAAKSO, 2011, p. 59 [8]

Neste artigo será abordado a dimensão “Prática” de Design Thinking, através do levantamento e comentários de uma ampla gama de ferramentas que podem ser usadas em seu processo. Através da pesquisa bibliográfica pretende-se contribuir com futuras pesquisas científicas, oferecendo um “cardápio” de ferramentas das quais podem ser selecionadas e pesquisadas com mais profundidade de acordo com objetivos específicos, além de poder contribuir com repositórios digitais, com o ensino, na construção de jogos empresariais e no ambiente organizacional, através da seleção das ferramentas que mais se adequem aos seus projetos.

## 2.1 O Processo de Design Thinking

O Design Council (órgão público do Reino Unido responsável por tornar o Design um tema central no desenvolvimento da Grã-Bretanha), em uma pesquisa realizada em 11 empresas para avaliar como o processo de Design era tangibilizado nas mesmas, observou que os projetos na maioria das empresas possuíam 2 estados fundamentais: o de expandir o entendimento sobre o desafio enfrentado e o de refinar o conhecimento adquirido para encontrar novas associações e significados. Este processo de refinar e expandir presente nos projetos foi denominado de Diamante Duplo. O Diamante Duplo apresenta quatro etapas: Descobrir, definir, desenvolver e entregar<sup>1</sup> (Pinheiro e Alt, 2011) [6].

Ao investigar as metodologias de Design Thinking propostas por outros autores e consultorias, foi possível perceber uma estrutura muito semelhante ao Diamante Duplo. Nas figuras 1 e 2 estão destacados os principais processos encontrados na pesquisa bibliográfica.

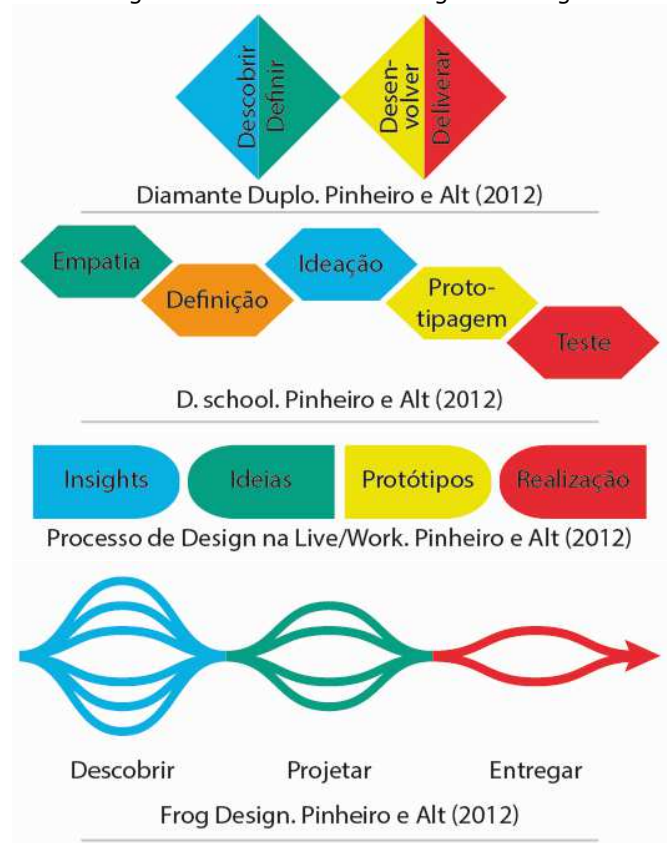
Utilizou-se as etapas propostas pelo Diamante Duplo a fim de identificar as ferramentas para cada uma das fases (descobrir, definir, desenvolver e entregar) e assim

contribuir com os profissionais e a academia na seleção das ferramentas adequadas para seus projetos.

O levantamento das ferramentas resultou da pesquisa bibliográfica.

“A pesquisa bibliográfica permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida através dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto à de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda pesquisa científica”. [9]

Figura 1: Processos de Design Thinking



Fonte: Elaborado pelos autores (2014)

<sup>1</sup> Termo utilizado pelos autores, que significa “Entregar”, para fazer o uso didático de 4D’s.