Atividade proposta: Você está prestes a abrir uma floricultura em um ponto central da sua cidade e percebeu que não existem estabelecimentos como esse pelas redondezas. Você conhece algumas pessoas que moram próximas ao centro, mas não sabe muito sobre o comércio local. Quais seriam os primeiros passos antes de construir o seu negócio?

Levando em consideração a primeira fase do Design Thinking (DT), o primeiro passo é analisar o problema que necessita ser solucionado.

O primeiro passo é realizar pesquisas com perguntas que permitam-me conhecer e identificar comportamentos, pensamentos e atitudes da localidade onde irei abrir a floricultura.

Para isso, dividirei essa fase em duas etapas, e de acordo com a metodologia DT, as chamarei de preliminar e profundidade.

Essas ferramentas vão permitir a utilização das informações adquiridas de forma mais ágil e eficiente sempre que for necessário resolver algum novo problema que envolva o contexto explorado inicialmente.

Na etapa preliminar inicia-se com a identificação de um problema existente, nesse caso compreender o comércio local, por meio de uma pesquisa exploratória buscando entender as necessidades dos clientes e estabelecer nichos ou critérios de importância.

Com as informações obtidas e analisadas na fase preliminar, é possível elaborar um plano de pesquisa para coletar informações mais profundas.

É na etapa de profundidade que as problemáticas são realmente evidenciadas. Assim, fornecendo suporte e direcionamento para possíveis soluções.

Para a próxima coleta de dados, podem ser utilizados registros (fotos ou vídeos), entrevistas, observações de campo, cadernos de sensibilização etc.

O ideal é que quatro perguntas possam ser feitas para o público sobre o problema levantado:

1. o que falam sobre ele?
2. o que pensam sobre ele?
3. como agem em relação a ele?
4. como se sentem em relação a ele?

Ter a etapa da empatia bem estruturada fornece o pontapé inicial para alcançar as metas estabelecidas.