

Modelos de Design Thinking.

Quais são os modelos de pensamento que promovem desenvolvimento de melhorias na experiência do usuário? Há muitas abordagens para se percorrer o processo de Design. Um dos mais populares é o Design Thinking.

Originalmente, o Design Thinking era a filosofia que governava os designers e arquitetos formados nas academias. Mas, em 1999, Tim Brown publica "Change By Design" e, a partir desse momento, o Design Thinking ganha visibilidade para se estender a outras disciplinas. Brown define Design Thinking como "uma abordagem que nos ajuda a entender e definir problemas, antes de tentar resolvê-los".

Essa estrutura foi projetada para promover a inovação, o trabalho colaborativo e a experimentação. A vantagem diferencial que o Design Thinking introduz é a adaptação desta forma de pensar a ambientes e contextos diversos, nos quais os participantes não têm qualquer formação em design.

De todas as representações do Design Thinking, a mais conhecida é a proposta pela Stanford Design School. Esta visão nos diz que todo problema pode ser resolvido, passando por um processo dividido nas seguintes etapas: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar e Avaliar.

Vamos passar por cada uma das etapas para entender a relevância de cada uma. O processo começa com uma etapa de pesquisa que chamamos de empatia. O desafio é começar a entender os problemas da perspectiva dos outros. É fundamental estudar problemas em todas as suas dimensões: quais atores estão em jogo? Quais são seus objetivos? Que emoções estão envolvidas? Os problemas são como os percebemos?

Empatia significa pesquisar usuários, conhecê-los, entendê-los, colocar-se no lugar deles, olhar e sentir o mundo de outro lugar. Chamamos o segundo estágio de Definir. É o processo de analisar as informações investigadas, articular perspectivas para tomar uma posição e escolher a verdadeira abordagem do problema que queremos resolver.

O próximo estágio é o do Idear, um estágio de abertura e inclusão. Funciona a partir da premissa de que todos podemos gerar boas ideias, desde que tenhamos as ferramentas certas.

Não estamos à procura da ideia mais revolucionária ou louca: o importante é poder encontrar ideias relevantes para o cenário em questão e para as pessoas para quem estamos trabalhando. Idear é um exercício coletivo que faz sobressair o melhor de cada membro da equipe, para gerar, avaliar e priorizar ideias de soluções.

A prototipagem é o processo de materializar soluções, explorar caminhos tangíveis, testar as nossas hipóteses e comunicar as nossas ideias. O importante é criar protótipos que possamos testar com pessoas reais e entender, em uma instância muito incipiente do processo de design, se a ideia que selecionamos está alinhada com as necessidades, se funciona, se gera valor ou se exige ajustes e modificações. E, finalmente, avaliar. É o processo de examinar e validar os nossos protótipos.

Ajuda-nos a descobrir oportunidades de melhoria e a tomar decisões para continuar a trabalhar. A avaliação a partir de testes de usuários nos permite antecipar erros de usabilidade em texto, tamanho, cor ou informação. É fundamental compreender que estes processos não são necessariamente lineares. O que o Design Thinking propõe é saltar de uma fase para outra de uma forma não sequencial, trabalhando em ciclos que nos permitem aumentar o valor em cada iteração de design.

Agora que sabemos como o Design Thinking pode nos ajudar a melhorar nosso trabalho diário, é hora de falar sobre papéis, equipes e disciplinas no campo UX.