

Capacitações completas para um mercado competitivo

Design Thinking

Fase 1: Entendimento do Problema

Módulo 3

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

- √ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

******* Objetivos do módulo

Ensinamentos

Objetivo

Demonstrar os processos da primeira fase do *Design Thinking*, abordando acerca da Empatia, suas Entrevistas, o Entendimento do Contexto, os Tipos de Usuário e Pesquisas, de forma prática e interativa.

Perguntas de orientação:

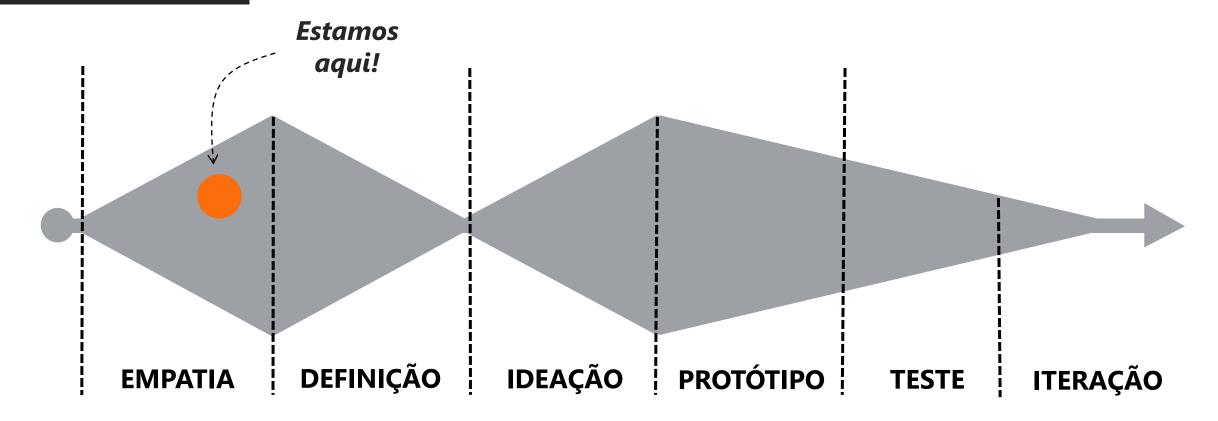
- O que é empatia?
- Qual a estrutura das entrevistas de empatia e suas regras?
- Como entender o contexto do problema?
- Quais os tipos de usuários e de pesquisa?



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Fase Um: Empatia

Contexto





- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

U Que é empatia?

Entenda

As pessoas ignoram o design que ignora as pessoas. 55

O design é focado no ser humano, nas suas necessidades e dores antes mesmo de pensar em soluções para elas. Entretanto, para serem identificadas é necessário empatia para primeiro se apaixonar pelo problema do usuário e não pela proposta de solução.



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- √ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Entendimento do Contexto

Entenda















!! Diferença entre User e Expert

Complemento

EXPERT

Experts não são Usuários, pois são bons em pensar em soluções, mas ruins em falar de problemas



Usuários não são Experts, pois são bons em falar de problemas, mas ruins em pensar em soluções



U Os tipos de usuários

Diferença

USUÁRIO EXTREMO



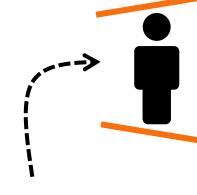
USUÁRIO MEDIANO

Exemplo Prático: no uso de uma furadeira, o **Usuário Extremo é o profissional de obra**, construção civil, que usa a furadeira por muito tempo e todos os dias, sem pausa. Já o **Usuário Mediano é o profissional autônomo** que faz pequenos reparos em casas.



U Os tipos de usuários

Entenda





Projetando para o usuário extremo, também resolvemos as dores dos usuários medianos, mesmo que elas sejam **diferentes.**



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- √ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Design sem pesquisa

Analogia

Os projetos de design sem pesquisa é o mesmo que entrar em um táxi e pedir pra dirigir, não existe rota, direcionamento e não será possível convergir para o problema. Por isso, a pesquisa é a base para o entendimento do problema.





Pesquisa Quali/Quanti

Entenda

Pesquisa Qualitativa :----

Busca explicações para os fenômenos na compreensão das relações humanas, nas crenças e valores, não obtendo respostas objetivas para seus objetos de estudo.

X

Pesquisa Quantitativa

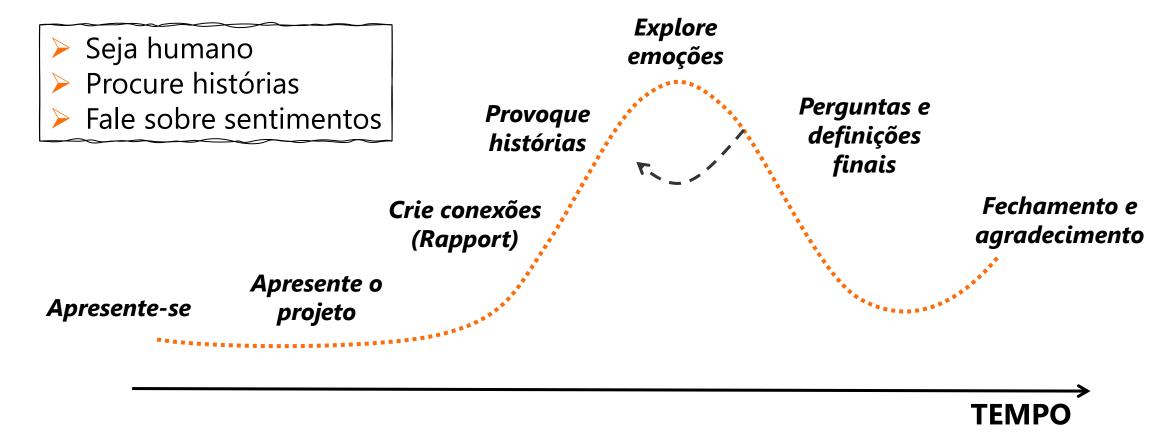
Busca resultados **objetivos e palpáveis**, baseados em **experimentos**, e possíveis de serem quantificados. Essa abordagem é bastante utilizada nas ciências exatas e naturais.



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Estrutura Entrevistas de Empatia

Passos





- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Regras para as entrevistas

O que fazer?



- > Busque quantidade
- Perguntas de porque
- **Escutar mais** do que falar
- Procurar por contradições
- > Espere em casos de silêncio
- Entender a motivação
- Fazer **uma pergunta** por vez
- Utilizar perguntas abertas para não influenciar na resposta



- Verbos no futuro do pretérito
- Perguntas de **induzir** respostas
- > Perguntas **fechadas**
- Perguntas sobre as **soluções** que desejam
- Perguntas sobre compra e preço
- > Evitar julgamentos
- Não vá sozinho



Regras para as entrevistas

O que fazer?



- > Busque quantidade
- > Perguntas de **porque**
- **Escutar mais** do que falar
- > Procurar por contradições
- > Espere em casos de **silêncio**
- > Entender a motivação
- Fazer uma pergunta por vez
- Utilizar perguntas abertas para não influenciar na resposta



- Verbos no futuro do pretérito
- Perguntas de induzir respostas
- Perguntas fechadas
- Perguntas sobre as soluções que desejam
- Perguntas sobre compra e preço
- Evitar julgamentos
- Não vá sozinho



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: Hands-on: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Regras para as entrevistas

O que fazer?

PRATICA



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Ubservando os usuários

Sombra



A técnica envolve o acompanhamento de um usuário (ou outro participante do processo) ao longo de um período de tempo que inclui sua interação com o produto ou serviço a ser analisado.



II Técnica de *Design Thinking*: Sombra

Quando usar?



O objetivo é **entender** como a pessoa relata a situação em estudo, que tipos de dispositivos e atores estão envolvidos e quais são suas **emoções**, **expectativas** e **hábitos**. Assim, surgem **oportunidades e necessidades** subliminares, que normalmente não se falaria ou muitas vezes não se revelariam em uma entrevista.



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Reunião de ideias

Focus Group

A Focus Group é um método de pesquisa caracterizado pela reunião de pessoas levando em conta determinadas considerações e interesses, considerando aspectos demográficos e psicográficos.



- ✓ O conceito central da pesquisa é discutir a fundo vários tópicos de interesses mediante uma ajuda de custo;
- ✓ A partir da metodologia pode-se compreender as motivações de consumidores para comportamentos instintivos ou irracionais.



- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Um: Empatia
- ✓ Lição 3: O que é empatia?
- ✓ Lição 4: Entendimento do Contexto
- ✓ Lição 5: Importância da pesquisa
- ✓ Lição 6: Estrutura Entrevistas de Empatia
- ✓ Lição 7: Regras para as entrevistas
- ✓ Lição 8: *Hands-on*: Roteiro de Entrevistas
- ✓ Lição 9: Observar os usuários com Sombra
- ✓ Lição 10: Grupo Focal
- √ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Just Do It!

- 1. Entenda a importância da empatia em todo o processo.
- 2. Aprenda como realizar as entrevistas de empatia, quais são suas regras e seu passo a passo para compreender o entrevistado.
- **3.** Realize o **entendimento do contexto** do problema, com inferências do time e influência dos entrevistados.
- 4. Compreenda a diferença entre os tipos de usuários para entender em qual dor focar.
- 5. Analise a diferença entre um design sem pesquisa e um design com pesquisa, entendendo os diferentes tipos de pesquisa.





A escola de negócios mais completa do mercado.

Aprenda uma nova habilidade hoje mesmo:

www.voitto.com.br







