

Esta é sua **última** história gratuita somente para membros neste mês.

[Faça upgrade para acesso ilimitado.](#)

Design Thinking 101 - A Abordagem de Diamante Duplo (Parte II de II)



Kayla J Heffernan

Seguir



7 de maio de 2017 • 6 min de leitura ★

Atualização de 21 de agosto de 2019

Esta ainda é uma das minhas histórias mais lidas. Explorar mais de uma solução é um passo na direção certa, o design thinking sem pesquisa em design é apenas um quarto do caminho. Certifique-se de ler este também:

Não se esqueça da pesquisa de design no pensamento de design

Embora explorar mais de uma solução seja um passo na direção certa, o pensamento de design sem pesquisa de design é ...

medium.com

Na [SEEK](#) , em preparação para nosso próximo 8º Hackathon, apresentamos as sessões de Upskill para ensinar aos outros buscadores novas habilidades para ajudar em seus esforços de hacking. Iniciamos essas sessões com um workshop de **Design Thinking em 2 partes** para compartilhar amplamente o Design Thinking com o resto da SEEK e promover uma abordagem centrada no cliente em tudo o que fazemos.

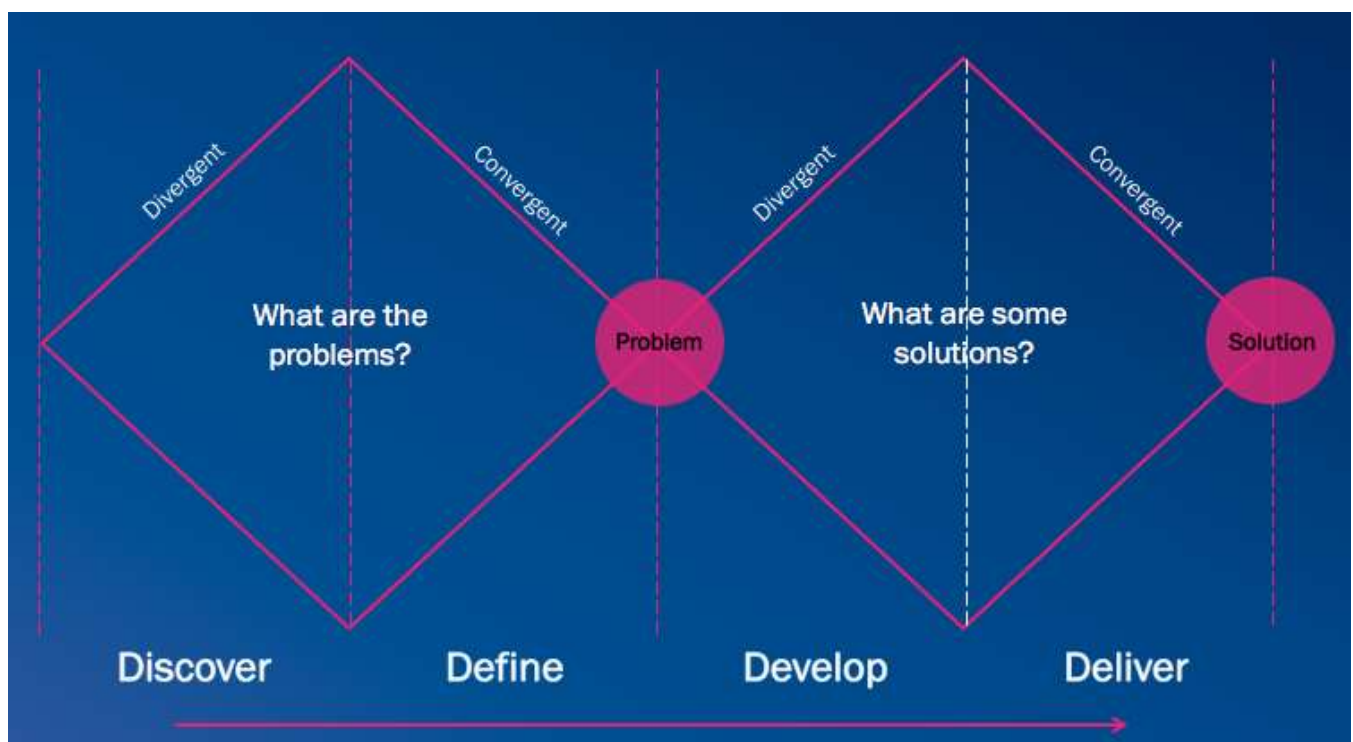
Na parte 1 , demos uma visão geral do que é Design Thinking. Esta semana vamos mergulhar nos exercícios práticos que ministramos nas oficinas.

A Abordagem de Diamante Duplo

Usamos a estrutura Double Diamond para entender os clientes e seus problemas e explorar maneiras criativas e inovadoras de resolver seus problemas e encantá-los.

Usando o diamante duplo, você aborda problemas e soluções usando 2 tipos diferentes de pensamento: divergente e convergente.

- **Pensamento divergente** - pense de forma ampla, mantenha a mente aberta, considere tudo e qualquer coisa
- **Pensamento convergente** - pense estreitamente, recupere o foco e identifique um ou dois problemas e soluções principais



The Double Diamond

Existem quatro fases para esta abordagem:

1. Descubra os problemas do cliente
2. Definir problemas específicos do cliente
3. Desenvolva soluções potenciais para esses problemas do cliente

4. Entregar soluções viáveis e viáveis para esses problemas do cliente

Vejamos cada fase e os exercícios de Design Thinking que podem ajudar em cada uma delas.

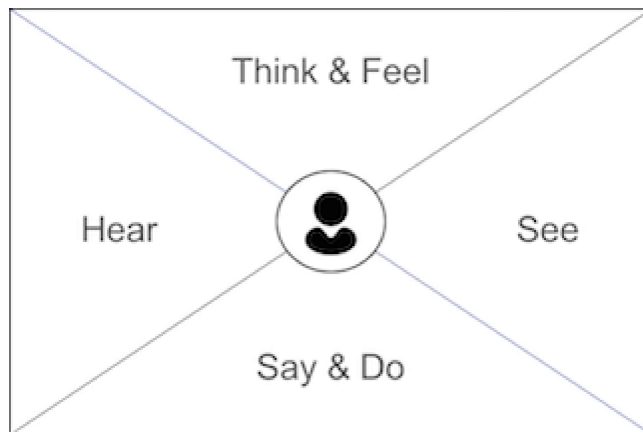
Descobrir

Nesta primeira etapa, praticamos o pensamento *divergente*. Isso significa que abrimos nossas mentes e consideramos tudo sobre o nosso cliente, nada limitado. Você precisa se levantar da sua mesa e falar com os clientes. Entreviste-os, observe-os usar seus produtos, ouça-os e aprenda tudo o que puder sobre eles. Este trabalho o ajudará a construir empatia.

Depois de conhecer usuários reais, documente o que você aprendeu criando mapas de empatia e jornadas de clientes.

Exercício prático: Mapas de

empatia Os mapas de empatia capturam o que nossos clientes estão dizendo, fazendo, pensando e sentindo, ouvindo e vendo. Eles devem se basear no que você ouviu de seu cliente - sem inventar!

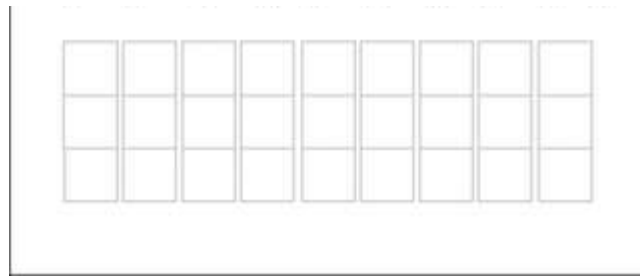


Modelo de mapa de empatia

Exercício prático: Mapa da jornada do cliente A

seguir, desenvolvemos as jornadas do cliente para mapear sua experiência ao longo do tempo, identificando pontos de contato relevantes. Esta é uma linha do tempo das atividades que os clientes realizam com o seu produto - observe os lugares, ferramentas ou pessoas com as quais eles interagem.





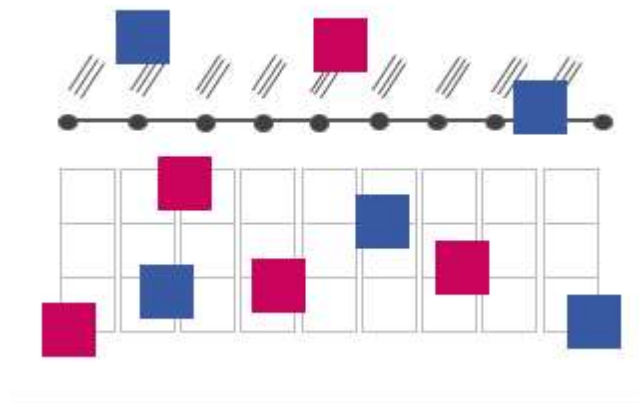
Modelo de mapa de jornada do cliente

Definir

Agora que entendemos o que os clientes sentem e o que fazem, começamos a usar o pensamento convergente. Isso significa que começamos a nos concentrar em áreas-chave agora, começando a convergir para experiências específicas dentro da jornada do cliente. Como equipe, consideramos o prazer em suas experiências, mas também os pontos fracos. Nós votamos e concordamos nas áreas-chave que precisam de uma solução.

Exercício prático: rosas e espinhos

Nesta atividade, sobrepomos alguns dos pontos de prazer e dor que aprendemos na jornada do cliente. Use post-its vermelhos para marcar as rosas (prazeres) e outra cor para representar os espinhos (pontos dolorosos).



Rosas e Espinhos

Exercício Prático: Como poderíamos (HMW)...

Pegar os pontos problemáticos (espinhos) e reformulá-los como questões para tentarmos resolver. Escolha alguns problemas para resolver e seja ambicioso em transformá-los em um prazer.

Por exemplo, em vez de perguntar "como impedimos as pessoas de usar seus telefones celulares no cinema", podemos transformá-lo em um HMW ambicioso perguntando "como podemos fazer com que as pessoas que usam telefones celulares no cinema

proporcionem uma experiência melhor para os frequentadores do cinema ? ”. Em vez de interromper o uso, poderíamos resolver os principais problemas (interrupções, distrações) de maneiras inovadoras.

Desenvolver

Neste ponto, estamos no meio do diamante duplo e decidimos o (s) problema (s) a tentar resolver. Nesta terceira etapa, desenvolver, praticamos o pensamento *divergente* novamente. Isso significa que começamos a abrir nossa mente e começar a idealizar - gerando uma lista de ideias malucas, incríveis, criativas e inovadoras. Como uma equipe, vamos considerar tudo e nos concentrar em gerar o máximo de ideias possível. Não existem ideias ruins - quantidade em vez de qualidade.

Exercício Prático: Matriz Criativa

Pegue nossos HMW's e use uma Matriz Criativa para debater montes de ideias possíveis - o objetivo é a quantidade !! Os HMWs estão no topo e à esquerda estão algumas considerações que orientam você. É importante ter alguns temas amplos, como tecnologia ou pessoas. No entanto, use também alguns temas mais restritos, como mídia social ou jogos, pois isso ajudará a forçar você a pensar fora da caixa. Não se esqueça de adicionar um curinga também, para capturar todas as ideias perdidas que não cabem em nenhum outro lugar. Pense fora da caixa com este!



A matriz criativa

Ao executar este exercício, considere apresentar recompensas para a maioria das ideias. Demos alguns chocolates para a equipe que gerou a maioria das ideias, e não apenas os chocolates grátis disponíveis na SEEK, mas os bons.





Gerando muitas ideias

Entregar

Nesta última etapa praticamos o pensamento *convergente* novamente, focando no que podemos realmente entregar e quais soluções irão atender às necessidades dos usuários. Nós votamos e concordamos nas áreas-chave que precisam de uma solução.

Exercício Prático: Votação Visual

Convergir votando em algumas das melhores ou mais intrigantes idéias, sobre as quais gostaríamos de ouvir mais. Cada pessoa do grupo vota em no máximo 2 ideias cada.



Exercício Prático: Sim, e ... (Improv)

Uma regra comum na improvisação é nunca dizer não. Você mantém a conversa com “Sim, e ...” - continue crescendo. Em seus grupos, revezem-se na explicação de suas ideias. Em seguida, responda: “Sim e ...” para acrescentar algo à ideia e melhorá-la. Além disso - sem mas! Sempre há uma pessoa que tenta contornar “sim e...” dizendo “mas...”.



Lançando ideias

Exercício prático: impacto vs. Dificuldade

Agora que exploramos a Desejabilidade de forma irrestrita, estamos prontos para começar a convergir para a solução certa. Em seus grupos, plote suas ideias na matriz de impacto / dificuldade e decida quais você deseja seguir!





Matriz de Dificuldade vs Impacto

Problemas muito difíceis e de baixo impacto não são necessariamente uma perda - são luxos pelos quais alguns usuários podem estar dispostos a pagar.

Próximos passos

Isso foi tudo que tivemos tempo para abordar no workshop, mas as próximas etapas na entrega da solução envolvem:

- Soluções de prototipagem para sua ideia selecionada
- Teste e Aprendizagem
- Iteração
- Construa!

Obrigado a Rob Alford por defender as sessões de Hack Skills e por hospedar este workshop. O planejamento, organização e facilitação envolveram Nate Harrison, Sophie Hine, Mimi Turner, Tad Obiegly, Taryn D'Souza, Jo Piechota, Campbell Love, Aoife Johnston e eu, Kayla Heffernan.

Leia mais sobre como usamos o pensamento de design na SEEK, incluindo prototipagem, teste e aprendizado e iteração:

Usando Design Sprint para acelerar a inovação (parte I de II)

Chamamos 5 ingredientes principais e 4 desvios principais do

medium.com

Usando Design Sprint para acelerar a inovação (parte II de II)

Um relato dia a dia, passo a passo, de como usamos o Design Sprint para projetar um novo produto em pouco mais de uma semana,...

medium.com

Agradecimentos a Rob Alford e Vedran Arnautovic .

Receba um e-mail sempre que Kayla J Heffernan publicar.

Se inscrever

Os emails serão enviados para emanuelsousad3@gmail.com .

Você não?

Design Thinking

Projeto

UX

Hackathon

Experiência de usuário

CercaEscreverAjudaJurídico
de

Obtenha o aplicativo Medium

