

GUIA PARA APOIAR PRÁTICAS DO DESIGN NA CRIAÇÃO DE SERVIÇOS CENTRADOS NO SER HUMANO

Esse material foi desenvolvido no programa de pós-graduação em Design Estratégico na TU Delft:

***Embedding Design Practices
in a Non-profit Foundation
for the Brazilian Amazon Rainforest***

Autora: Simone Uriartt

S

Mentoras na FAS:

Leticia Cobello
Gabriela Sampaio

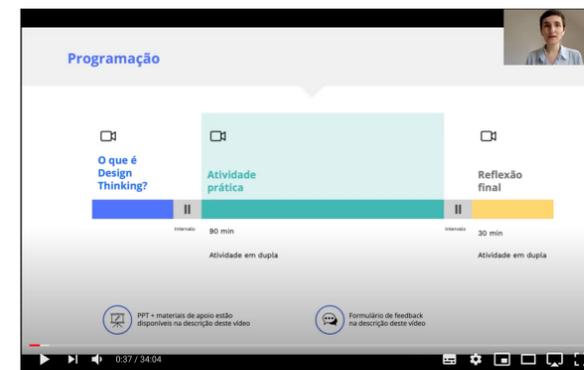
Julho de 2021

Como usar esse material?

Esse material foi criado para apoiar a aplicação de práticas do design na resolução de problemas enfrentados pela equipes da FAS e foi elaborado a partir de oficinas com os colaboradores. Os vídeos abaixo apoiam o entendimento do design como processo e aplicação dos métodos sugeridos.



Vídeo: <https://youtu.be/YdSpn3dJslQ>



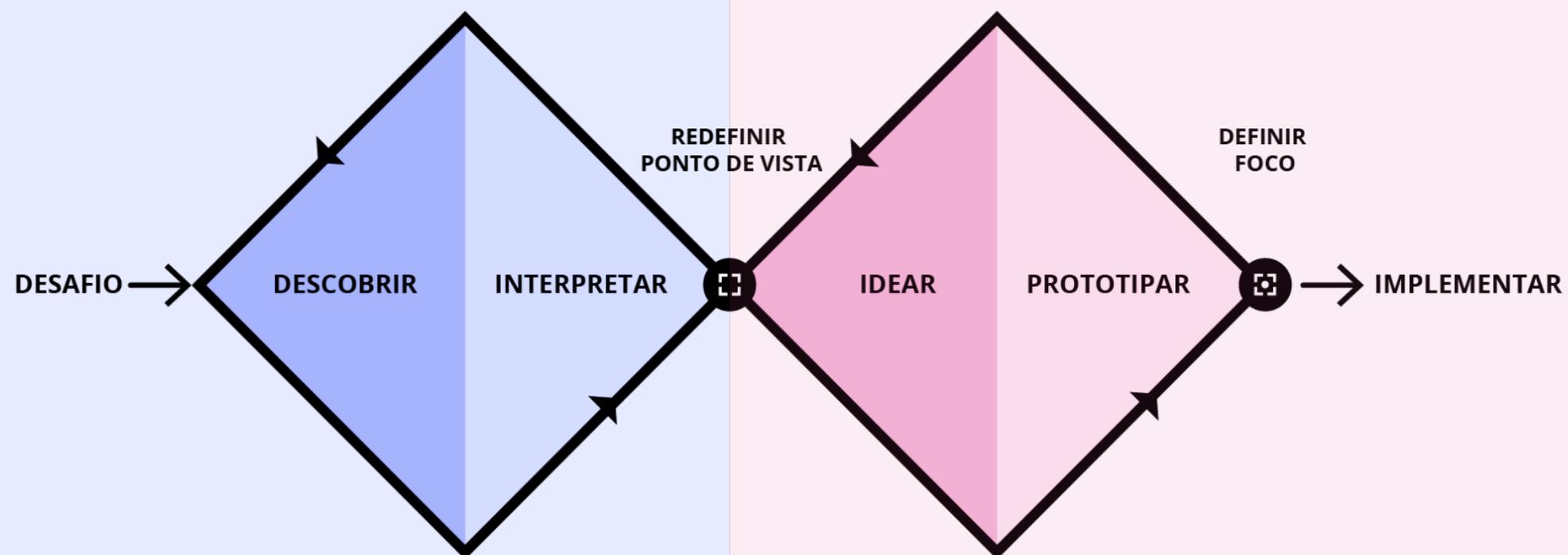
Vídeo: <https://youtu.be/Z2NdTVzjp-g>



Vídeo: <https://youtu.be/FQesERoNre0>

Como usar esse material?

As próximas páginas sugerem métodos para cada fase do processo. Lembrando que esse não precisa ser utilizado de forma linear.



**Explorar
o Problema**

**Explorar
a Solução**

DESAFIO

Insira aqui o desafio que você quer resolver. É importante que inclua o nome da pessoa, grupo, comunidade que você quer impactar.

*Ex. Como eu poderia criar uma carteira para **nome do seu usuário(a)** que seja útil e ao mesmo tempo cheia de significado?*

*Ex. Como eu poderia criar uma atividade remota na "Sexta-feira Feliz" para **nome do seu usuário(a)** que seja útil e ao mesmo tempo cheia de significado?*

Como eu poderia

DESCOBRIR

Ferramenta: entrevista

Objetivo: entender quais são as necessidades, motivações e valores do seu usuário.

Dicas

Faça perguntas abertas

Perguntas binárias cuja resposta seja “sim” ou “não” não enriquecem.

Observe a linguagem corporal

Linguagens não verbais também comunicam.

Pergunte "por que?"

Nunca julgue, corrija ou fale em nome do seu entrevistado.

Capture citações literais

Registre algumas falas entre " _ "

Conduza uma entrevista e registre nos campos abaixo:

🕒 6 min por pessoa
(12 min no total)

Mostre-me

O que você pode pedir para o seu usuário lhe mostrar que vai ajudar a entender como ele se relaciona com o desafio em questão?

Contexto

*Como é a vida da pessoa que você está empatizando? Qual é a situação, quais são as decisões que ela precisa tomar?
Ex.: Me conte alguma situação que envolveu...*

Dores e Sonhos

*Quais são as dificuldades que essa pessoa enfrenta no dia a dia?
O que é sucesso para essa pessoa?
Aonde ela quer chegar?*

DESCOBRIR

Ferramenta: mapa da empatia

Objetivo: registrar observações visíveis e o que pode estar por trás (inferência)

🕒 3 min por pessoa
(6 min no total)

Fala

Quais citações e palavras o seu usuário utilizou?

Pensa *por inferência*

O que o seu usuário pode estar pensando?



Faz

Quais ações e comportamentos você notou?

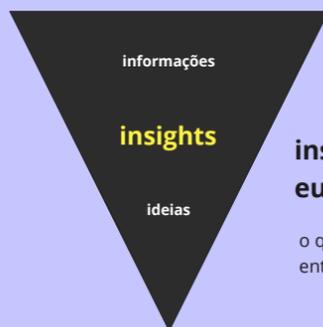
Sente *por inferência*

Que emoções o seu usuário pode ter sentido?

INTERPRETAR

Registrar insights e redefinir ponto de vista

Objetivo: transformar as informações coletadas em insights que vão inspirar as próximas etapas.



insight:
eu observei + eu já sabia

o que veio nas entrevistas o que sei, minha experiência de vida

Dica

Busque encontrar conexões entre as informações que você coletou.

REDEFINIR PONTO DE VISTA

🕒 4 min

1 Necessidades:

O que o seu usuário precisa em relação ao desafio em questão?
Use verbos.

2 Insights:

Aprendizados sobre os sentimentos e motivações do seu usuário.
O que você vê sobre a experiência do seu usuário que talvez ele não vê? (aqui é sua interpretação)

🕒 4 min

3 Definindo o ponto de vista



(complete com nome do usuário)

precisa de uma forma de _____
(complete com as necessidades)

Eu posso criar a solução mais incrível da vida dele(a) se:

(complete com as descobertas, o fator uau)

IDEAR

Ferramenta: brainstorming

Objetivo: gerar o maior número de alternativas respondendo ao ponto de vista descrito na atividade anterior.

Dicas

Lembre-se que você está criando soluções para o novo desafio (o seu ponto de vista).

Não julgue as ideias

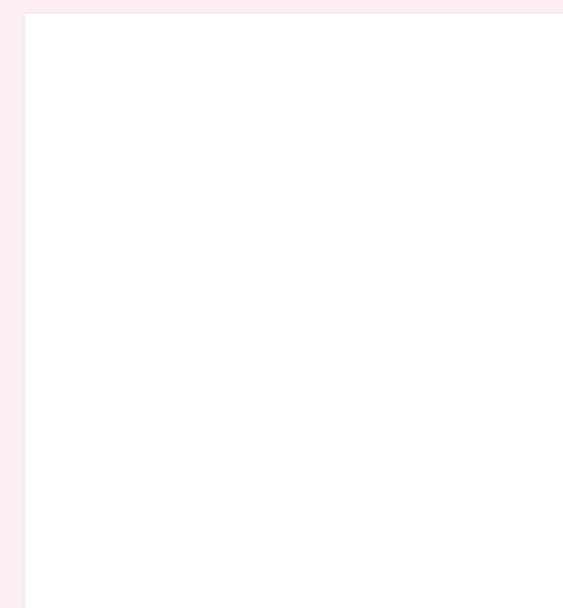
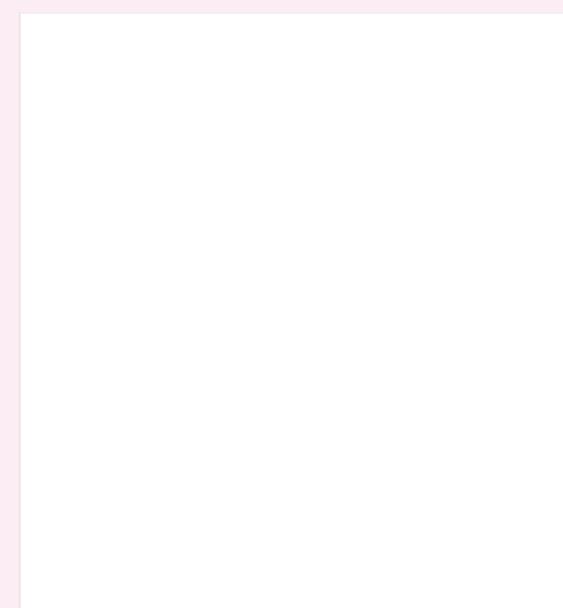
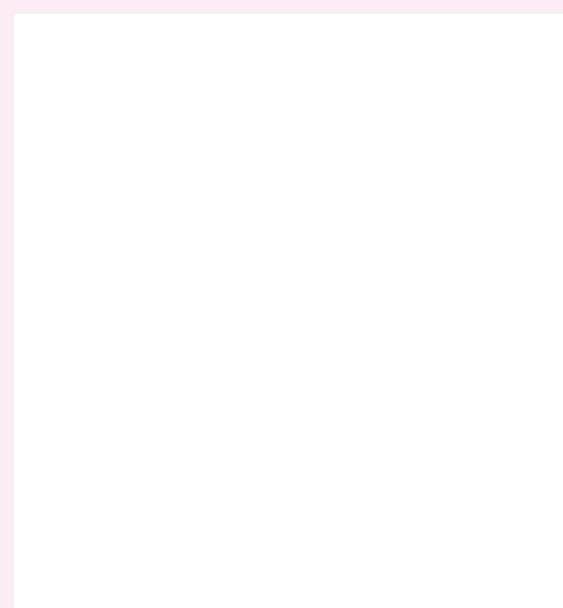
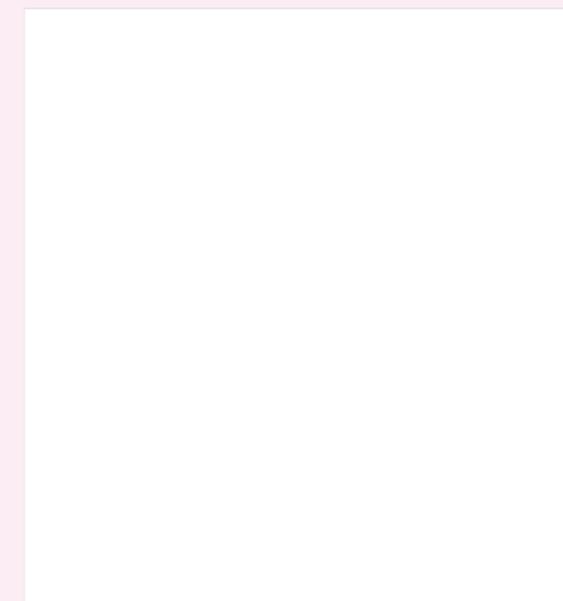
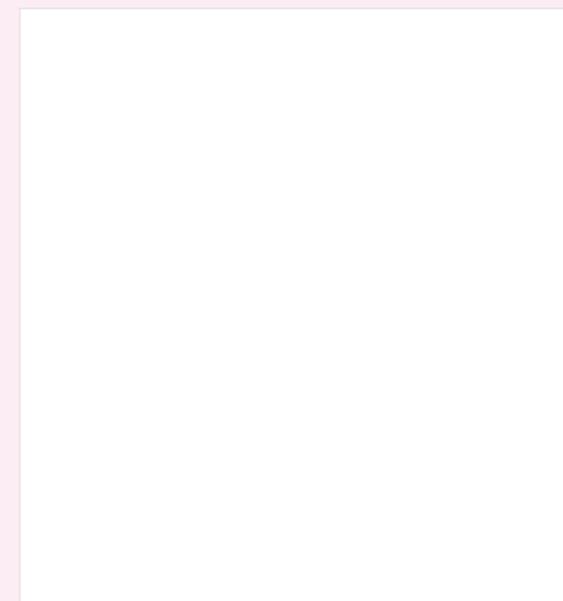
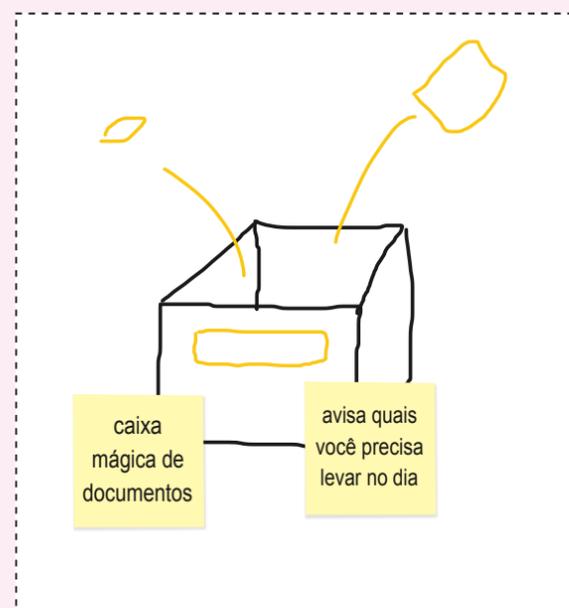
Esse é o momento de gerar muitas ideias, não de avaliá-las.

🕒 5 min

Represente visualmente pelo menos 5 ideias diferentes que vão fazer o seu usuário se sentir muito feliz quando usar a sua solução.

Se achar mais fácil, você pode desenhar no papel, tirar uma foto e colar aqui. Ou achar imagens no google e fazer uma colagem com descrições.

exemplo



IDEAR

Receba feedback do seu usuário

Objetivo: ter tempo para escutar os comentários do seu usuário.

Apresente as ideias anteriores.

🕒 *5 min por pessoa
(10 min no total)*



Desenhe a nova solução a partir das considerações do seu usuário ou cole uma das alternativas anteriores com o que será modificado.

🕒 *3 min*

PROTOTIPAR

Ferramenta: protótipo de papel ou digital

Objetivo: transformar ideias em algo tangível. Com um protótipo é possível envolver o usuário no processo, entender como uma ideia impacta as pessoas, e gerar novos insights para o desenvolvimento da solução final.

Dica

Não se apegue à estética; quanto mais inacabado parecer, mais as pessoas vão se sentir à vontade de criticar/contribuir.

Use os materiais que você pré-selecionou para o workshop ou as ferramentas digitais.



Tire uma foto da solução final e cole aqui:

🕒 7 min



PROTOTIPAR

Ferramenta: mapa de feedback

Objetivo: ajudar a registrar as percepções do usuário de forma estruturada e construtiva.

Apresente a solução e registre:

🕒 3 min por pessoa
(6 min no total)

⊕ O que funcionou:

⊖ O que poderia melhorar:

❓ Dúvidas:

💡 Sugestões: