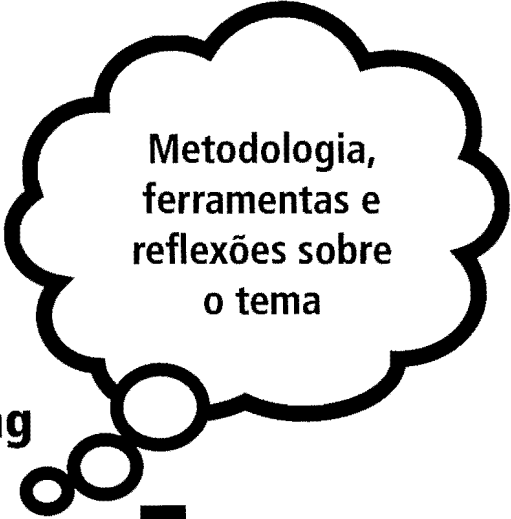




Metodologia,
ferramentas e
reflexões sobre
o tema

**Design Thinking
& Thinking...**

Design

Adriana Melo & Ricardo Abelheira

O QUE É DESIGN THINKING	14
Raízes do design no mundo	17
Origem do termo "design"	18
Profissão e suas especializações	19
Como surgiu o Design Thinking	28
METODOLOGIA E SUAS FERRAMENTAS	32
Fundamento: pensamentos intuitivo e analítico	33
Pilares: empatia, colaboração e experimentação	35
Processo: imersão, cocriação e prototipação	37
Ferramenta 1: pesquisa	39
Ferramenta 2: observação e entrevista	47
Ferramenta 3: netnografia	55
Ferramenta 4: jornada do usuário	63
Ferramenta 5: personas	67
Ferramenta 6: storytelling	73
Ferramenta 7: enquadramento	77
Ferramenta 8: brainstorming	81
Ferramenta 9: mesclai	93
Ferramenta 10: triz para serviços	99
Ferramenta 11: protótipo conduzido pelo usuário	107
Ferramenta 12: testes com usuários	119
Ferramenta 13: protótipo de simulação	125
Ferramenta 14: encenações	131
Ferramenta 15: captura de feedback	135
REFLEXÕES	140
Contexto: presente e futuro	141
Design no Brasil: fatos, dados e argumentos	141
Paralelo com economias mais consolidadas	149
Educação e futuro	152
Novo mundo	153
Design, marketing e antropologia	158
Comportamento do consumidor e neuromarketing	159
Design e antropologia: aspectos socioculturais	162
Design como ferramenta de inovação	168
De onde vem a inovação	168
DNA dos inovadores	170
Formas de inovar e o impacto de cada uma delas	174
Por onde começar?	183
Considerações finais	189