



TRT2

Formação de Laboratoristas

Aula 2

3 usos
diferentes...

<https://youtu.be/fcNWugmE2RU>



Conceitos
Inovação
Laboratórios
Design Thinking
Papel do laboratorista



O papel do laboratorista...



Vão à fundo em suas observações e linhas de questionamento

Começam olhando as motivações emocionais, frustrações e expectativas do usuário



Fomentam a inovação e o potencial de novas ideias radicais sem medo

Garantem a horizontalidade e integração, não há hierarquia e todos são incluídos no processo de inovação



Não se preocupam em ter a ideia certa e sim em ter muitas ideias e testá-las

Sabem que a compreensão das diversas perspectivas e valores é essencial para a resolução dos problemas.

Enxergam possibilidades e não limitações.

- Incentivar a criatividade
- Facilitar o processo criativo
- Auxiliar nas etapas
- Preparar roteiro e materiais a serem usados

<https://youtu.be/8Nv5q5dKg2A>



Seguindo...

Design Thinking

<https://youtu.be/vQytKCT563I>





Resultados do DT

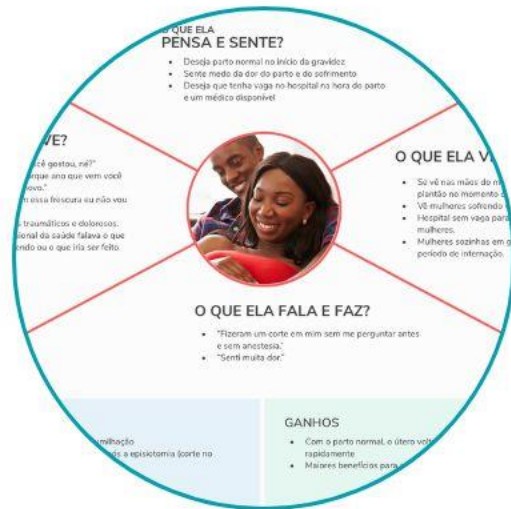
Satisfação do usuário: para isso é preciso entender seus desejos, necessidades e percepções.

Ser um processo rápido e barato para gerar inovação e valor.

Teste rápido para errar rápido...

Mantra do DT que ajuda a reduzir custos e otimizar tempo permitindo compreender rapidamente a visão dos usuários sobre a solução que estamos desenhando.

Pilares



Empatia

se colocar no lugar da outra pessoa, compreender sua perspectiva



Colaboração

pensar conjuntamente, cocriar em equipes multidisciplinares para que o pensamento e a capacidade de entendimento se multipliquem



Experimentação

sair do campo das ideias e do discurso, testar soluções, experimentá-las para validação

Diferenciais

Foco no usuário

Equipes multidisciplinares

Recursos visuais

Conhecimento tácito

Processo intuitivo

Protótipo para validar e gerar novas ideias

Visão sistêmica e de processo

Transformar desafios em desafios estratégicos

Senso de possibilidades

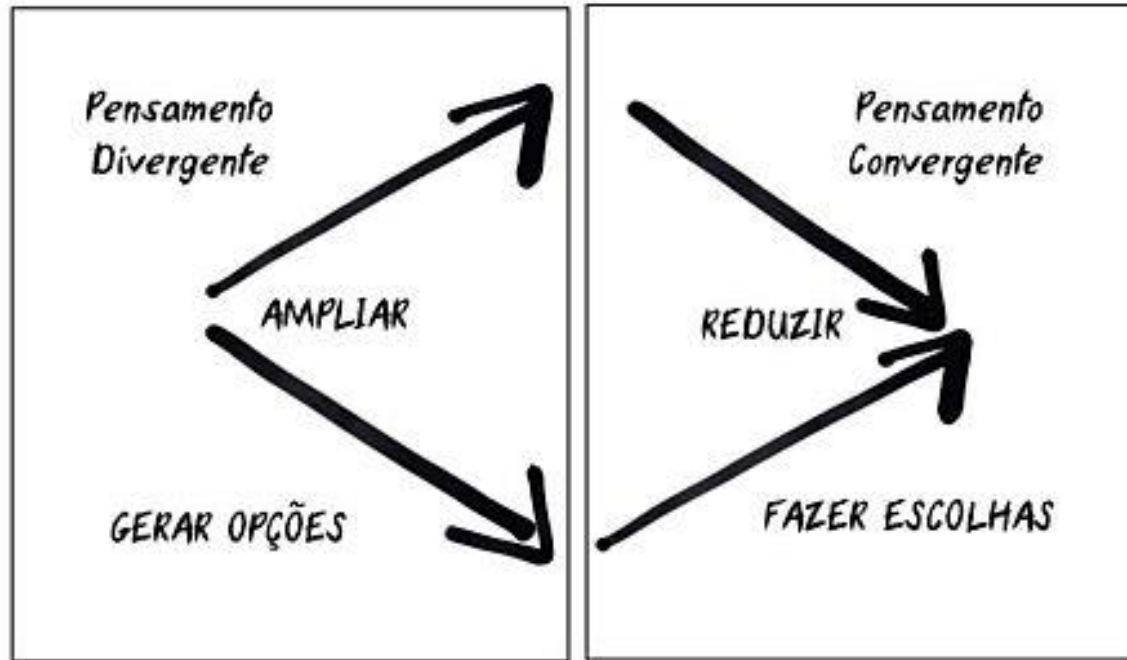
Centrado no humano

Possibilita encontrar valores escondidos

Procura fazer sentido para todos

Considera o ponto de vista das pessoas e suas necessidades

busca de alternativas, caminhos, soluções, respostas, possibilidades que sejam, criativas, lógicas, estruturadas, diferentes...



usa critérios práticos para decidir entre as alternativas, comparando-as e testando.

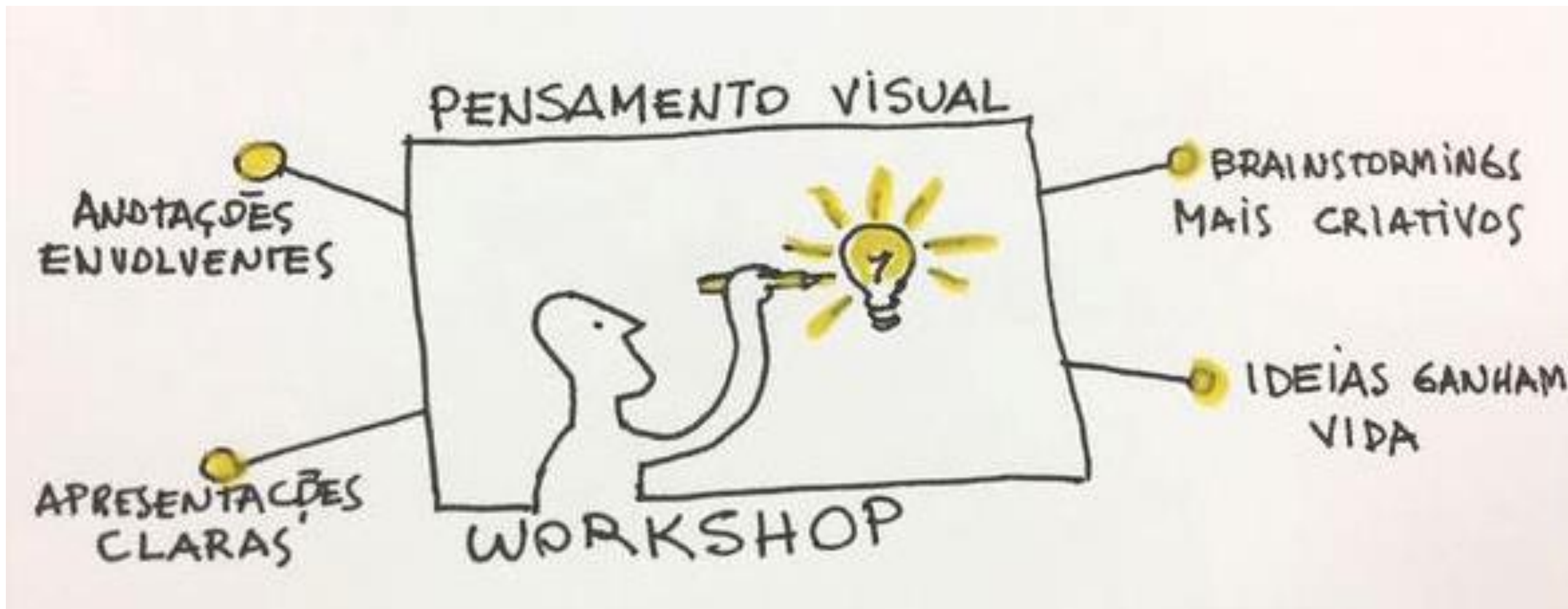
O maior desafio é considerar os dois lados do cérebro para pensar, ora de forma analítica, ora de forma sintética.

Pensamento integrativo

A ordem em meio ao caos, explorar ideias opostas para construir uma solução.

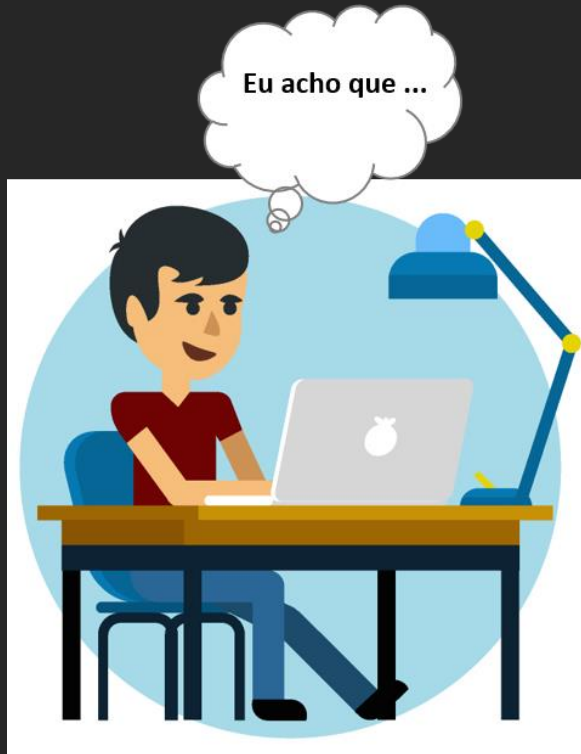
Esse tipo de pensamento permite ampliar o escopo das questões relevantes sem cair na dualidade do “isso ou aquilo” favorecendo a lógica do “isso e aquilo”.

Vê relações não lineares e multidirecionais como uma fonte de inspiração, não de contradição.



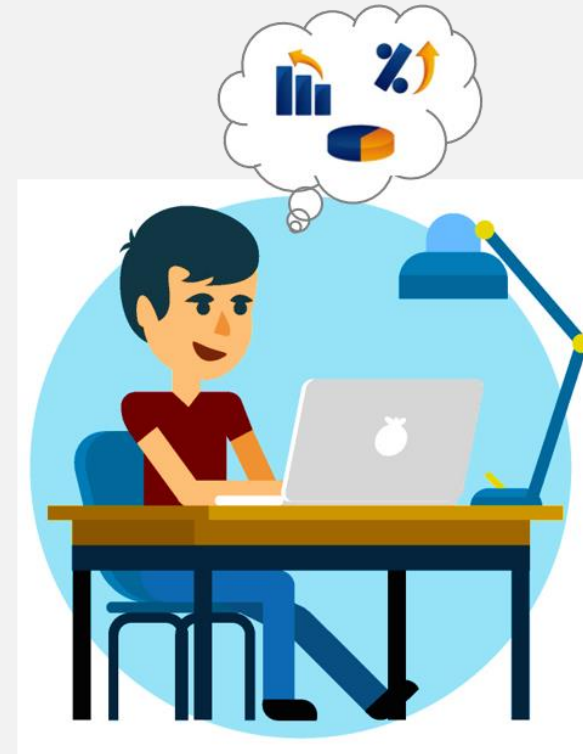
Se expressa e apreende a partir de desenhos, gráficos, imagens ou qualquer representação visual que vá além de palavras e números.

Não é preciso saber desenhar, o importante é conceber uma imagem mental da ideia.



Pensamento Abduativo é o processo de formar hipóteses explicativas, sugerir o que pode ser possível.

E se?...



Compreende o problema
Cria hipóteses de solução
Suspende a lógica cartesiana
Mantem-se “fora da Caixa”

E se...?

Como começar?



Identificando oportunidades de inovação (problemas e desafios)



Observação do comportamento do usuário



Integração através de conversas, pesquisas, reuniões de grupo focal, etc



Perguntas poderosas: como o usuário percebe valor? Quais suas necessidades? Para que ele precisa?

Processo



Descoberta: temos um desafio... Como abordar?

Compreendendo o problema, pesquisando, reunindo inspirações/informações/percepções.



Interpretação: o que aprendi? Como interpretar?

Conte histórias, procure por significado, estructure oportunidades.



Ideação: identifico uma oportunidade, como posso criar?

Gere ideias, refine ideias

Processo



Experimentação: tenho uma ideia, como concretizá-la?

Faça protótipos, obtenha feedback



Evolução: experimentei alguma coisa nova, como aprimorar?

Acompanhe o aprendizado, avance



Soluções inclusivas, compreensão mútua
Responsabilidade compartilhada
Inovação soluciona problemas das pessoas
Serviço deve ser útil, utilizável, eficiente, eficaz e desejável
Considerar a experiência de todos envolvidos
Colaborativo, agregar stakeholders ao processo de design

Iterativo, abordagem exploratória, adaptativa e experimental
Sequencial, o serviço deve ser visualizado como uma sequência de ações interligadas
Necessidades devem ser pesquisadas e ideias prototipadas na realidade e os valores devem ser evidenciados
Holístico, deve ser pensado para atender as necessidades durante todo o processo



• <https://youtu.be/4N5arlodPGw>

“O caminho exato de uma gota de chuva ao descer um vale é imprevisível mas a direção é inevitável”

Inevitável “As 12 forças tecnológicas que mudarão nosso mundo”
Kevin Kelly