

A JORNADA DO DESIGN THINKING

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL PRÁTICA
DE EQUIPES, PRODUTOS, SERVIÇOS,
NEGÓCIOS E ECOSISTEMAS

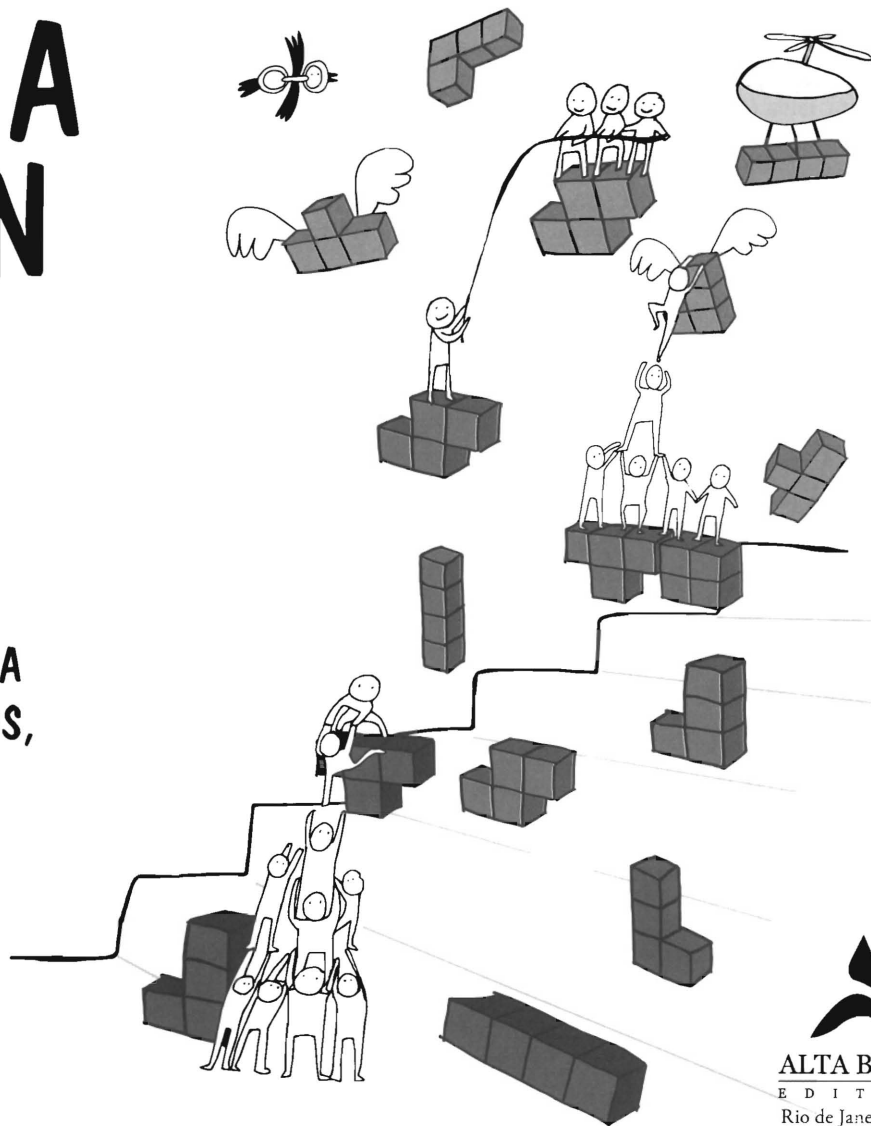
POR:

MICHAEL
LEWRICK

PATRICK
LINK

LARRY
LEIFER

DESIGN: NADIA LANGENSAND



A Jornada do Design Thinking

Copyright © 2019 da Starlin Alta Editora e Consultoria Eireli. ISBN: 978-85-508-0443-9

Translated from original *The Design Thinking Playbook*. Copyright © 2018 by Verlag Vahlen GmbH, München. ISBN 978-1-119-46747-2. This translation is published and sold by permission of John Wiley & Sons, Inc the owner of all rights to publish and sell the same. PORTUGUESE language edition published by Starlin Alta Editora e Consultoria Eireli, Copyright © 2019 by Starlin Alta Editora e Consultoria Eireli.

Todos os direitos estão reservados e protegidos por Lei. Nenhuma parte deste livro, sem autorização prévia por escrito da editora, poderá ser reproduzida ou transmitida. A violação dos Direitos Autorais é crime estabelecido na Lei nº 9.610/98 e com punição de acordo com o artigo 184 do Código Penal.

A editora não se responsabiliza pelo conteúdo da obra, formulada exclusivamente pelo(s) autor(es).

Marcas Registradas: Todos os termos mencionados e reconhecidos como Marca Registrada e/ou Comercial são de responsabilidade de seus proprietários. A editora informa não estar associada a nenhum produto e/ou fornecedor apresentado no livro.

Impresso no Brasil — 2019 — Edição revisada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 2009.

Publique seu livro com a Alta Books. Para mais informações envie um e-mail para autoria@altabooks.com.br

Obra disponível para venda corporativa e/ou personalizada. Para mais informações, fale com projetos@altabooks.com.br

Produção Editorial Editora Alta Books	Produtor Editorial Juliana de Oliveira Thiê Alves	Marketing Editorial marketing@altabooks.com.br	Vendas Atacado e Varejo Daniele Fonseca Viviane Paiva comercial@altabooks.com.br	Ouvidoria ouvidoria@altabooks.com.br
Gerência Editorial Anderson Vieira	Assistente Editorial Adriano Barros	Editor de Aquisição José Rugeri j.rugeri@altabooks.com.br		
Equipe Editorial	Bianca Teodoro Ian Verçosa Illysabelle Trajano	Kelry Oliveira Keyciane Botelho Larissa Lima	Leandro Lacerda Maria de Lourdes Borges Paulo Gomes	Thales Silva Thauan Gomes
Tradução Carolina Gaio	Revisão Gramatical Hellen Suzuki Fernanda Lutfi	Diagramação Joyce Matos	Revisão Técnica Carlos Bacci Economista e empresário do setor de serviços	
Copidesque Roberto Resende				

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

L768j Lewrick, Michael

A Jornada do Design Thinking : transformação digital prática de equipes, produtos, serviços, negócios e ecossistemas / Michael Lewrick, Patrick Link, Larry Leifer ; traduzido por Carolina Gaio. - Rio de Janeiro : Alta Books, 2019.

352 p. : il. ; 24cm x 17cm.

Tradução de: Design Thinking Playbook
Inclui bibliografia e índice
ISBN: 978-85-508-0443-9

1. Design Thinking. I. Link, Patrick. II. Leifer, Larry. III. Gaio, Carolina. IV. Título

2019-1068

CDD 658.4063
CDU 658.512.2

Elaborado por Wagner Rodolfo da Silva - CRB-8/9410

Erratas e arquivos de apoio: No site da editora relatamos, com a devida correção, qualquer erro encontrado em nossos livros, bem como disponibilizamos arquivos de apoio se aplicáveis à obra em questão.

Acesse o site www.altabooks.com.br e procure pelo título do livro desejado para ter acesso às erratas, aos arquivos de apoio e/ou a outros conteúdos aplicáveis à obra.

Suporte Técnico: A obra é comercializada na forma em que está, sem direito a suporte técnico ou orientação pessoal/exclusiva ao leitor.

A editora não se responsabiliza pela manutenção, atualização e idioma dos sites referidos pelos autores nesta obra.



Rua Viúva Cláudio, 291 — Bairro Industrial do Jacaré
CEP: 20970-031 — Rio de Janeiro - RJ
Tels. (21) 3278-8069 / 3278-8419
www.altabooks.com.br — altabooks@altabooks.com.br
www.facebook.com/altabooks

ASSOCIADO



Sumário

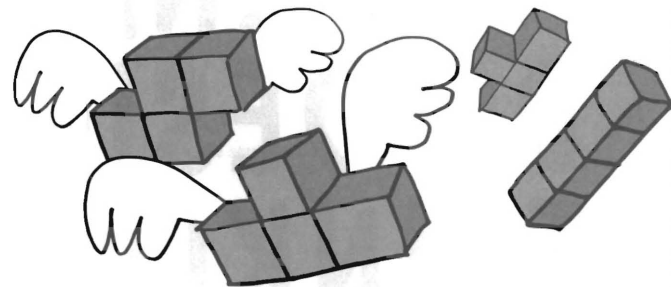
Os blocos de Tetris o guiarão em *A Jornada do Design Thinking*. Começamos com uma maior compreensão das fases individuais dos ciclos do design thinking. No bloco temático “Transforme”, discutimos as melhores maneiras de criar as condições gerais e como a projeção estratégica nos ajuda a criar visões mais amplas. A última parte, “Projete o Futuro”, enfoca os critérios do design na era digital, o design dos ecossistemas, a convergência do pensamento sistêmico e do design thinking, e as opções para combiná-lo com a análise de dados.

Prefácio	7
Introdução	10

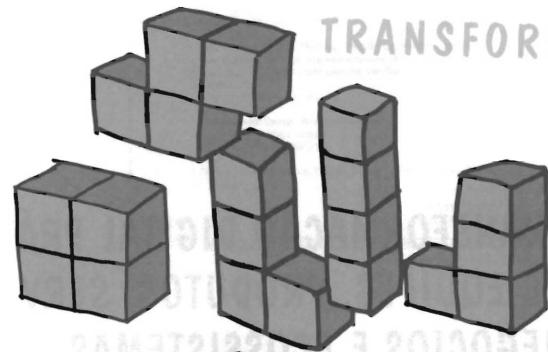
1. CONHEÇA O DESIGN THINKING 13

1.1	Quais necessidades são abordadas aqui?	14
1.2	Por que o processo é o segredo?	36
1.3	Como formular uma boa declaração de problema	50
1.4	Descubra as necessidades do usuário	58
1.5	Como criar empatia com o usuário	72
1.6	Como encontrar o foco certo	80
1.7	Como gerar ideias	90
1.8	Como selecionar e estruturar ideias	98
1.9	Como criar um bom protótipo	108
1.10	Como testar com eficácia	118

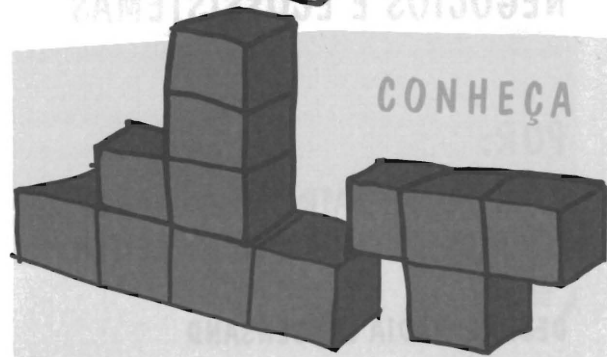
PROJETE O FUTURO

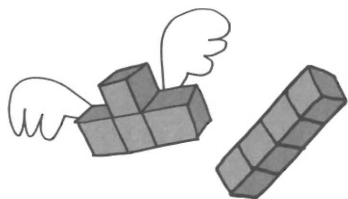


TRANSFORME



CONHEÇA



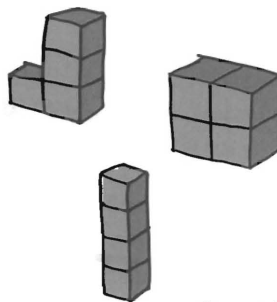


2. TRANSFORME ORGANIZAÇÕES

2.1	Como projetar um espaço e ambiente criativos	132
2.2	Quais são os benefícios das equipes interdisciplinares?	144
2.3	Como visualizar ideias e histórias	158
2.4	Como projetar uma boa história	168
2.5	Como desencadear mudanças como facilitador	180
2.6	Como preparar a organização para uma nova filosofia	190
2.7	Por que a projeção estratégica é uma habilidade-chave	198

3. PROJETE O FUTURO

3.1	Por que o pensamento sistêmico ajuda a entender a complexidade	212
3.2	Como aplicar a filosofia lean de modelo de negócio	224
3.3	Por que o design do ecossistema corporativo é a alavanca definitiva	240
3.4	Como ir até o fim	254
3.5	Por que alguns critérios de design mudam no paradigma digital	266
3.6	Como iniciar a transformação digital	278
3.7	Como a inteligência artificial personaliza a experiência do cliente	292
3.8	Como design thinking e análise de dados estimulam a agilidade	302



Consideração finais	314
Autores	323
Fontes	336
Índice	339