

 01

Design Sprint

Transcrição

[00:00] Para finalizar a parte de validação eu queria contar um pouco sobre design sprints. Provavelmente já ouviram falar nesse tempo, mas o design sprint é uma técnica que se encaixa muito bem com as ideias do Lean Startup. Se nós expandirmos um pouco aquele ciclo do Lean Startup, build, measure, learn, construir, medir e aprender, é mais legal porque nós conseguimos perceber um atalho que existe quando nós usamos design sprint.

[00:32] Então, a ideia de se ter um design sprint é minimizar ainda mais o tempo pra execução desse ciclo, para ter o aprendizado. Imagine, se nós acrescentarmos aqui um "lançar", então, eu tenho uma ideia que eu vou construir, eu vou lançar e vou aprender. O build, measure, learn está aqui no meio. Quando nós praticamos um design sprint o que nós tentamos fazer é aprender a partir da ideia.

[01:06] Eu não vou necessariamente construir e nem lançar, então, eu vou trazer as pessoas para dentro da minha empresa, para dentro do meu escritório, ou eu vou até essas pessoas e nós vamos gastar cinco dias inteiros dedicados ao aprendizado daquele produto. Nós vamos validar se a nossa ideia realmente faz sentido. A ideia do design sprint é uma técnica que foi criada pelo Jake Knapp, ele tem um livro se chama "Sprint", não é design sprint, o livro se chama apenas Sprint.

[01:40] E ele conta vários exemplos muito interessantes sobre vezes que ele aplicou essa técnica e que geraram resultados bem legais. Então, para dar uma passada sobre o que é o design sprint, como funciona, eu já comentei que são cinco dias, então, geralmente, nós pegamos de segunda até a sexta feira e cada dia tem um propósito específico. Nós precisamos ter pelo menos um facilitador, para quem ainda não conhece a ideia do que é um facilitador, é uma pessoa neutra que ela vai conduzir o processo e ajudar as pessoas que estão participando ativamente a alcançar um resultado, mas ela tem um papel mais neutro.

[02:26] Bom, mais ou menos uns sete participantes e nós precisamos agendar chamadas com especialistas. Qual é essa ideia de chamada com especialista? Os participantes que estão ali eles vão trabalhar para criar o produto, trabalhar a ideia daquele produto e, eventualmente nós vamos ter que tirar dúvidas com as pessoas que são usuários em potencial. Sabendo disso, já que o nosso design sprint tem cinco dias, nós já agendamos um tempinho com os especialistas na segunda feira. Se der pra ser presencial, ótimo, se não der, uma chamada, uma videoconferência está de bom tamanho.

[03:09] Por que pra segunda feira? Porque o objetivo da segunda feira é mapear o nosso produto. Então, nós temos que entender um pouco melhor o ponto atual, onde nós estamos, e pra onde nós queremos ir, para onde esse produto vai nos levar. Essa é a ideia do dia 1 do design sprint. Então, nós fazemos várias práticas, várias técnicas ali para tentar chegar nesse mapeamento. E o que é curioso do design sprint é que, o que sai do primeiro dia é sempre a matéria prima para se trabalhar no segundo dia e assim nós vamos até a sexta feira.

[03:54] No segundo dia é o dia de começar a desenhar, começar a elaborar um pouco das quais possíveis soluções nós temos, como será que nós pode alcançar o problema. Agora, que nós já temos um mapa, nós já sabe onde está e onde nós queremos chegar, quais são os possíveis caminhos que nós podemos seguir para alcançar? É um dia bem interativo, bem divertido, é bem mão na massa mesmo e tem uma riqueza de debate enorme. Como tudo que eu já mencionei, parte muito daquela premissa de divergir para depois convergir.

[04:37] Primeiro nós expandimos mesmo um tanto de ideia, e depois nós começamos a definir qual ideia nós vamos testar. No terceiro dia já começa um pouco a conversão, nós começamos a decidir. Nós vamos voltar, vamos tentar entender dentre as opções que surgiram qual é aquela que vale a pena nós perseguirmos. E faz todo sentido o design sprint ter só cinco dias, porque se ele tivesse mais nós poderíamos perseguir várias coisas ao mesmo tempo, e não é a ideia.

[05:13] Nós queremos aprender rápido, então, nós precisamos focar em poucas coisas para podermos validar. O quarto dia é o dia de prototipar. Então, o quarto dia é o dia que nós vamos tentar entender o que é que nós conseguimos construir. O que será que dá para testarmos? O que nós conseguimos fazer em um dia que vai nos ajudar a validar se a nossa ideia é uma boa ideia ou não?

[05:44] Só pra dar uma ideia do que é um protótipo nesse caso, às vezes é um powerpoint que simulamos um sistema e nós clicamos no botão ele vai para um slide que parece uma tela, clica nele e ele vai para um outro slide, simulando um sistema, põe aquilo em tela cheia ali, o usuário está usando, meio que parece um sistema. Tem um exemplo no livro do Jake Knapp dia que é sensacional, que é o exemplo de uma rede de hotéis que queria fazer um robô para atender os clientes, mas estava insegura porque não sabiam se os clientes iam ter medo do robô, se iam confiar naquele robô.

[06:24] E é um investimento caro, investir para fazer um robô desse. Então, qual era o trabalho que eles pensaram para utilizar esse robô? Limitaram primeiro os casos de uso do robô, falaram: "olha, vai ser quando o cliente pedir alguma coisa específica no quarto, que não seja comida", pode ser, vamos supor, a pessoa esqueceu uma escova de dente, ela liga e pede um escova de dente, ela liga e pede um shampoo. Então, nesse caso o robô vai ajudar.

[06:57] O que eles fizeram para prototipar um robô e validar essa ideia? Essa é sensacional. Fizeram uma caixinha de papelão, colocaram um carrinho de controle remoto embaixo para poder controlar o robô e um tablet, que tinha uma carinha desenhada na tela. E com o tablet eles conseguiam deixar a câmera ligada e filmar a reação dos clientes. Controlava o robô via controle remoto, então, era uma coisa bem manual mesmo. A pessoa pediu a escova de dente, eles iam lá, colocavam em cima do robô a escova de dente, lá na caixinha, olhava qual era o andar e alguém ficava lá escondido com um controle remoto levando a escova de dente para o quarto da pessoa.

[07:43] Eles queriam ver a reação dos hóspedes com esse robô. E filmando foi muito legal, eles conseguiram ver a reação mesmo, "olha, que legal, um robô", quem teve medo, quem ficou desconfiado e conseguiram, dessa forma, validar a ideia. Então, o protótipo é realmente um protótipo é uma coisa que está longe de estar pronta, mas é funcional. Outro ponto que nós fazemos no quarto dia que é fundamental é separar um tempinho para escrever um script de entrevista, por que no último dia nós vamos fazer o que? Nós vamos testar a nossa solução com cinco usuários reais.

[08:25] Nós vamos entrevistar esses usuários. Por que 5? 5 é um número mágico. 5 é o suficiente, então, mais do que isso nós passamos a não ter tanto ganho e menos do que isso nós podemos ter um certo viés, nós pegamos ali dois clientes que têm uma linha de pensamento meio parecida, mas que diferem muito da população total de clientes que nós temos. Cinco é um número muito bom. No último dia nós vamos entrevistar essas pessoas, nós vamos tentar entender como foi a experiência dela com o sistema, o que ela gostou e o que ela não gostou.

[09:06] E o que é legal é que essa pessoa precisa concordar em ser filmada, ela vai para uma sala, nós precisamos de duas salas para fazer essa entrevista, porque enquanto alguém está fazendo essa entrevista, as outras pessoas que participaram do processo de design sprint estão assistindo ao vivo. Então, tem alguém que conduz e as outras pessoas assistem e vão fazendo anotações sobre o que elas observaram. Essa eu acho que é a parte mais legal da design sprint. Você olha bem para o processo uns cinco dias, mas todas as pessoas estão envolvidas em todas as atividades durante cinco dias.

[09:48] Então, nós temos muito pouco aquela coisa do hangout, de alguém pegar uma coisa e "eu terminei minha parte, começa a sua", é uma coisa muito colaborativa. O aprendizado que se tem durante esses cinco dias. E no quinto nós respondemos a pergunta, se nós vamos seguir em frente ou mudar de curso. Nós estamos validando a ideia. É uma ideia válida ou não. É uma semana muito intensa, uma semana cansativa, mas a semana é extremamente produtiva e nos ajuda a responder uma pergunta muito importante, que é: vale a pena investir mais tempo nessa ideia? Por quê?