

Para saber mais: O caso da Netflix

Embora seja uma das últimas fases dentro do processo de Design Thinking, a fase de testar e avaliar as reações do usuário é uma das mais importantes para validar se nossas ideias foram atendidas. Além de avaliarmos em uma perspectiva numérica e financeira, precisamos principalmente observar se as expectativas dos usuários foram atendidas e se estão tendo uma boa experiência durante o processo.

A Netflix é um exemplo clássico da necessidade de experimentação com os usuários e incentivar a testar novas ideias. O que devemos fazer caso nossa solução dê errado?

Nos início dos anos 2000, a Netflix era um serviço de assinatura que oferecia filmes pelos correios a serem alugados fisicamente. Até então, as locadoras ainda eram a maior fonte de entretenimento e fornecimento de filmes para as diversas pessoas ali até então. Dessa forma, a Netflix se uniu a Blockbuster, uma das maiores cadeias de aluguel de fitas cassetes e dvds, para distribuir os filmes entre a população.



Todavia, após a evolução e a acessibilidade da internet conseguir ter tornado o acesso de mais conteúdo, a Blockbuster declarou falência devido a baixa aderência pela população. A Netflix então precisava encontrar uma nova forma de conseguir se reinventar, caso contrário sofreriam o mesmo destino. Decidiram então testar novas formas de disponibilizar os seus serviços.

A partir de novos testes, o criador notou que enviar os filmes pelo correio era uma forma similar de disponibilizar os filmes através de um serviço de streaming online. Através de muita pesquisa e feedbacks dados por diversos usuários, a Netflix conseguiu chegar a um serviço similar a uma assinatura de conteúdos de entretenimento online. Após 10 anos de experimentação, a Netflix decidiu lançar seu serviço pela metade do preço de seu serviço original.

Note que o sucesso dependeu de vários fatores: A análise das tendências do mercado, o avanço da banda larga de internet pela população e a preferência por conteúdo acessível diretamente online beneficiaram fortemente o sucesso da Netflix, que é um dos principais serviços de streaming utilizados até hoje. Tudo isso foi proporcionado graças a todo o processo de experimentação, que foi implementado em seu processo de Design Thinking até hoje.

