

8

Entrevistas para validação da metodologia aplicada

Após a análise e entrega dos resultados à equipe de desenvolvimento do Receitas.com, foi realizada uma entrevista individual com cada integrante desse time. Optou-se pela utilização de entrevistas semiestruturadas, que aconteceram um mês após a entrega dos resultados, dando tempo suficiente para o time utilizar os dados e gerar uma opinião mais amadurecida sobre toda esta experiência. Apresenta-se a seguir os objetivos com a aplicação destas entrevistas, além do roteiro e dos seus resultados.

8.1.

Objetivo de realizar entrevistas para validar a metodologia

Através da aplicação de entrevistas semiestruturadas individuais com cada integrante da equipe de desenvolvimento do Receitas.com, pretendia-se alcançar os seguintes objetivos:

- Verificar se o resultado da aplicação do *mix* de técnicas permitiu que o time obtivesse o maior número de respostas, para as questões de naturezas diversas, listadas como prioritárias no grupo de foco.
- Verificar a opinião individual de cada integrante a respeito da qualidade e confiabilidade dos resultados.
- Verificar a opinião a respeito do tempo de aplicação da metodologia.
- Saber se o momento que os resultados foram entregues permitiu que a equipe tivesse tempo suficiente, antes do prazo previsto para o término do desenvolvimento do produto, para corrigir os problemas encontrados e realizar melhorias propostas pelos usuários.
- Verificar como o time fez para conciliar o desenvolvimento de novas funcionalidades, que já estavam previstas para os próximos *sprints*, com as correções dos problemas encontrados nos testes e, dessa forma, diagnosticar a importância dada aos resultados.
- Verificar a percepção de cada pessoa do time a respeito de todo o processo de aplicação da metodologia, desde a primeira reunião,

obtendo as impressões positivas, negativas e as sugestões de melhoria sobre a metodologia criada.

8.2.

Roteiro das entrevistas

Após agradecer pela presença do entrevistado e explicar o objetivo da realização da entrevista individual com cada pessoa do time, deu-se início à sessão, cujo roteiro de perguntas foi o seguinte:

- Você continua na mesma equipe do Receitas.com?
 - Caso não, a partir de quando mudou de equipe?
- Como está estruturada a equipe do Receitas.com hoje?
- Em que estágio se encontra o desenvolvimento do produto?
- O que você achou da avaliação de usabilidade realizada no Receitas.com?
- Atendeu às expectativas? Explique.
- Quais foram os pontos positivos e os negativos do processo?
- Houve tempo para acertar algum problema encontrado?
 - Se sim, chegaram a acertar?
 - Se sim, o que mudaram?
 - Quando vocês fizeram isso?
- Vocês esperaram a apresentação dos resultados para começar a acertar os problemas?
- O quanto foi importante para você assistir aos testes na sala de observação?
- Numa próxima avaliação, você mudaria algo no processo? Explique.
- Mais alguma questão que você gostaria de discutir?
- Alguma dúvida?
- Agradecimento e encerramento.



Figura 8.1. - Integrantes da equipe de desenvolvimento do Receitas.com participando das entrevistas semiestruturadas.

8.3. Resultado das entrevistas

Apresenta-se a seguir os resultados das entrevistas, agrupados pelos principais temas abordados.

8.3.1. Estrutura da equipe e prazo para o término do desenvolvimento

Quanto à estrutura da equipe, os dois integrantes de UX - *User eXperience* (designer e arquiteto de informação) mudaram de time, aproximadamente, um mês e meio após os testes. Porém, deixaram todas as mudanças prontas e acompanharam a maior parte dos ajustes antes de saírem da equipe. No momento das entrevistas, a formação do time era a mesma, com a diferença de que havia mais um desenvolvedor e os dois integrantes de UX - *User eXperience*, que se deslocaram para outros times, foram substituídos por profissionais com o mesmo perfil, que permaneceriam na equipe como temporários, até o começo do desenvolvimento de um novo produto. Por conta de todos os ajustes necessários e também dos resultados dos testes, o time

conseguiu ganhar, junto à direção da empresa, mais quatro meses de desenvolvimento do produto, além do prazo estimado anteriormente.

8.3.2.

Estágio atual de desenvolvimento do produto e correções efetuadas

Quando os integrantes da equipe foram questionados sobre o estágio atual de desenvolvimento do produto, eles comentaram que a maior parte das correções dos problemas encontrados no teste já haviam sido realizadas e que, as que ainda não haviam sido acertadas, já estavam programadas. Também falaram que estavam trabalhando em uma espécie de reestruturação do que já existe, para deixar o produto com mais qualidade e diminuir uma possível necessidade de manutenção futura. Além disso, comentaram a respeito do grau de maturidade do Receitas.com, conforme os exemplos abaixo:

Product Owner: “Acho que tá bem mais maduro. A gente começou, daí foi evoluindo o projeto, chegou num nível que, aí sim, o pessoal pensou ‘Daria para parar, porque eu tenho todas as páginas que eu quero ter e tem todo o fluxo redondinho. No entanto, a gente aprendeu muita coisa. Então, dá para melhorar esses caras que a gente já tem’. A gente não vai fazer nada novo, mas a gente vai rever a página de busca, que não está funcionando tão legal, os filtros, que a gente viu aqui que não estão funcionando... E aí sim a gente vai deixar ele, mais ou menos com o mesma estrutura, só que melhor, para que ele possa andar com as próprias pernas e a gente não precise fazer muita manutenção depois”.

Desenvolvedor 1: “Hoje estamos fazendo SEO (*Search Engine Optimization*) e também organizando a informação por causa disso. Não é muito diretamente os pontos negativos que tinha que a gente viu no teste. Aquilo a gente fez mais naquela época e depois deu uma pausa. Ainda tem muita coisa que a gente não fez, e que a gente gostaria de fazer, mas, enfim, tem muitas pressões externas de várias coisas, muita gente pedindo e não dá para fazer tudo...”.

Desenvolvedor 2: “Agora a gente vai ganhar maturidade no *site*, então a gente está reescrevendo boa parte do que a gente já fez, que até é derivado do testes, como reescrevendo o filtro e página de busca. Estamos reimplementando coisas que já existem no *site*. Mais maduras...”.

8.3.3.

Momento de fazer as correções

Todos relataram que não esperaram a entrega dos resultados para começar a realizar as correções no produto. Assim, logo após as sessões de teste, enquanto a pesquisadora analisava os vídeos, a equipe de desenvolvimento do Receitas.com já trabalhava nos ajustes. Foi relatado que,

por estarem muito presentes em todas as etapas de planejamento e aplicação da metodologia, somado às conversas com a pesquisadora após as sessões, a equipe já tinha segurança suficiente para adiantar as correções. Portanto, pode-se concluir que uma parte do objetivo da criação da metodologia e otimização das técnicas foi alcançada. Vale lembrar que esse objetivo era envolver ao máximo a equipe, para minimizar a dependência de receber os resultados para, só então, poderem trabalhar nos ajustes. Como alguns integrantes comentaram que houve ganho de tempo com essa abordagem, considera-se que houve êxito nessa parte da metodologia. Além disso, essas conclusões foram reforçadas e validadas porque o time também relatou que sua participação, desde o início, foi importante para perceber a prioridade dos ajustes que seriam realizados nos próximos *sprints*, identificar a gravidade dos problemas que já eram conhecidos e descobrir novos problemas.

Em relação a uma das principais questões investigadas, que foi o contexto de uso, os integrantes do Receitas.com afirmaram que os ajustes para solucionar os problemas encontrados na mudança de contexto foram os primeiros a serem realizados. Antes dos testes, inclusive, eles já haviam identificado alguns problemas. Mas, por questões políticas, nunca tinham conseguido fazer as alterações que gostariam. Através do resultado dos testes, eles conseguiram a autorização da empresa para realizar as mudanças necessárias. Com isso, verifica-se que o resultado da aplicação das técnicas foi de grande importância para a equipe, tanto que a maior parte dos problemas já estava corrigida quando os resultados foram apresentados, em uma segunda reunião, para o presidente da empresa. Apresentam-se alguns comentários a seguir:

Arquiteto de Informação: “Teve aquela coisa de segurar parte das mudanças... Tinham mudanças que a gente já ia fazer. Para não atrapalhar o teste, a gente segurou uma semana. Durante o teste a gente já foi gerando história para começar já no próximo *sprint*. Como eu assisti a todos, eu já anotava. Durante a semana já tinha aquela coisa de ‘Ah, eu vi fulano fazer isso, então tem que mudar para fazer não sei o quê’. Os filtros, sei lá, depois do terceiro dia, a gente viu que realmente não *tava* valendo, a gente tem que mudar. O filtro, teoricamente, a gente já tinha pensado em mudar antes, mas não tinha começado a desenvolver ainda. Mas, logo na semana seguinte foi a primeira subida que a gente fez, que foi o lance de todo mundo (usuário) falando de foto, foto, foto... E aí foi, no primeiro dia tipo ‘tem que realmente priorizar as fotos nos resultados’. A gente ainda não estava trabalhando com a busca e ordenação, o lance do bolo salgado... Tipo, o cara busca uma parada lá e mostra outra diferente”.

Designer de Interação: “A questão que, a gente podendo assistir, antes da apresentar dos resultados, a gente já estava colocando coisas em prática. Embora tu alertasse pra gente questões do tipo ‘Pô, não toma como verdade o resultado de uma pessoa porque daqui a pouco, tipo, uma fala um negócio, que pra você parece crítico, mas as outras 8, 9, vão contradizer, então não sair se atirando logo de cara’. Mas tinham questões que a gente já acreditava que estavam ruins, daí quando a gente começou a ver que isso se repetiu em 2, 3 testes... ‘Peraí, já abriu os olhos aqui para um ponto crítico’. Os testes estavam correndo e a gente já estava fazendo alterações ali, sabe?! (mas não estava disponível para o usuário para não atrapalhar o teste). Isso aí já tornou mais rápido também, né?!”.

Product Owner: “Eu acho que foi muito bom. Não teve nada assim muito novo que a gente pensou, ‘Putz, isso’. Mas, coisas que a gente achava e que o teste mostrou pra gente ‘Realmente! Sabe, cara, isso não tá dando certo’. Acho que não teve nenhuma grande surpresa. Claro que, pequenininhas assim, tipo os filtros e tal, teve. Isso, por exemplo era uma coisa que a gente achava, mas não tinha tanta certeza. E, confirmou muita coisa. E isso foi ótimo, porque na semana seguinte a gente já pôde... Isso eu nem esperei você apresentar... Assim, tiveram coisas que a galera já viu e falou ‘Cara, isso é muito *facinho* de fazer. Vamos já pegar então.’ Tanto que quando você foi apresentar a gente falou ‘Isso já está consertado, isso também’. Então a gente pôde ter uma resposta muito rápida. Por participar de tudo, por saber o que você estava fazendo, desde o começo estar te acompanhando, eu acho que a gente conseguiu responder muito rápido, tanto que quando o presidente da empresa foi ver os resultados, a maioria já tinha sido corrigido”.

Desenvolvedor 1: “Começamos durante, já quando começaram os problemas nas avaliações aqui, nos bate-papos, a gente já começou a fazer. Tanto é, até que, naquela apresentação na sala um (sala da presidência da empresa), muita coisa a gente já tinha até resolvido e tal. Engraçado é que eu acho que depois daquela reunião a gente fez pouca coisa até daquilo. A gente já estava fazendo outras coisas e tal, a gente fez mais na hora mesmo (tempo)... Ah, se bem que não, ‘busca’, tem umas coisas que a gente está fazendo agora também, nessa organização da informação e hierarquia para SEO, que te falei...”.

Desenvolvedor 2: “Esperamos terminar a aplicação, chegamos a conclusão e estamos refazendo algumas coisas, né?! Enquanto você estava na análise, nós tiramos o contexto, foi a primeira coisa que a gente tirou. Agora a gente está refazendo o filtro e a busca, que eu lembre, assim... O filtro vai melhorar bastante! O ponto mais crítico, que foi o contexto, não precisou esperar a entrega dos resultados. Assim que acabaram os testes, a gente mexeu. O contexto foi meramente político, a gente não acreditava que aquilo era bom. Não sei como deve ter sido a negociação, porque eu estava de férias, mas o teste deve ter ajudado a mudar sim”.

8.3.4.

Opinião sobre a importância da participação do time no planejamento e ao assistir os testes na sala de observação

Quando questionados sobre o que acharam da pesquisa ser planejada em conjunto com o time e sobre a oportunidade dada para eles proporem ajustes na metodologia, além de assistirem a todos os testes na sala de observação, os integrantes da equipe do Receitas.com comentaram que foi muito importante, principalmente pela possibilidade de verem usuários reais utilizando o produto que eles criaram. Alguns também comentaram que se sentiram como em um choque de realidade, uma vez que coisas que eles achavam simples, com as quais não havia qualquer dificuldade de uso, foram complicadas para os usuários entenderem. Desta forma, verifica-se o quanto é necessário realizar pesquisas com usuários, permitindo uma maior percepção do time em relação ao modelo mental das pessoas que usarão o produto. Portanto, não basta somente ser especialista, pois muitas vezes este especialista toma sua experiência como base para um projeto e seu ponto de vista está muito longe da realidade do usuário. Além disso, como os profissionais de UX - *User eXperience* são minoria em um time de *Scrum*, muitas vezes eles querem aplicar mudanças para melhorar a usabilidade do produto, mas o restante da equipe, junto com o *Product Owner*, não acha isso necessário. Como a maioria é quem decide, o ajuste acaba ficando para outro momento, que pode não acontecer. A partir do momento que todos observam o produto em uso, há mais facilidade para a equipe decidir, posteriormente, como os ajustes serão priorizados. Apresentam-se alguns comentários a seguir:

Arquiteto de Informação: “Acho bom a equipe toda assistir. É aquela coisa, todo mundo tá trabalhando naquilo. Como era só o Receitas, a gente conversa fora do horário sobre aquilo, pensa em ideias. É como se fosse o nosso *twitter*. A gente tá criando o nosso produto. Então, a cabeça das pessoas tá trabalhando em cima daquilo o tempo todo. Então, envolver todo mundo é bom porque as pessoas vão jogando pontos de vista. No *planning* é todo mundo assim e tal. ‘Fulana e minha esposa pensaram nisso e tal...’ São pessoas que ficam envolvidas mesmo no trabalho. Então, ter todo mundo é legal porque você vai vendo enfoques, pontos positivos e negativos e daí todo mundo levanta alguma coisa. É realmente bom ter todo mundo”.

Designer de Interação: “O fato de eu ter assistido ao teste... Acho f., acho interessantíssimo ver na prática dúvidas que a gente tinha sobre determinadas coisas e ver ‘Pô, realmente, é assim que as pessoas entendem tal coisa, como a gente tinha previsto e até defendido. Ou, senão, caramba, nunca tinha me dado conta... Estava pressupondo um

milhão de coisas aqui e o buraco é bem mais embaixo. Tenho que pegar muito mais leve, sabe?! Acho super válido tu ver a pessoa usando, sabe?! Acho que faz cair a ficha de várias coisas, sabe?! A gente, eu e o arquiteto ali, designers, pode até ter a cabeça mais aberta para tentar ver o ponto de vista do usuário, mas a galera de desenvolvimento realmente saiu bastante impressionada daqui. Acho que, quando a gente falava tal coisa, e depois eles enxergam tal coisa na prática, a gente começa a criar um pouco mais de credibilidade na hora de opinar, assim, sabe?! Ter envolvido eles foi bom!”.

Designer de Interação: “Nesse caso dos resultados, sim, assistir foi bom. Senão, teria que estar esperando tu apresentar os resultados e talvez, eu visse aqueles resultados e não... Tu não sente a pancada, tu olha para aqueles números e ‘Tá, tem que melhorar... ok!?’ É diferente de tu ver uma pessoa... Tipo, caramba, essa pessoa não tá conseguindo usar o troço, imagina?! Sei lá, se 70% das pessoas tão nesse mesmo nível, então esse troço não serve para nada. É bem impactante tu ver uma pessoa travada no momento ali... Põe o *Product Owner* pra ver, ele vai querer colocar essa história lá no topo do *sprint*. Põe o designer pra ver, ele vai querer brigar lá com o *Product Owner* para colocar lá no topo do *sprint*. Então, quando tu colocou todo mundo pra ver, o time inteiro foi unânime, não tem discussão, tipo, aquilo é prioridade, tá ruim, tem que ser melhorado. Não vai ficar, *putz*... ‘Eu gostaria de estar fazendo medalhinhas novas’ o outro ‘Eu gostaria de estar fazendo não sei o que de desempenho de *server* melhor’... *Pô* a gente tá vendo que o negócio tá ruim no ar, que, meu amigo, isso é prioridade”.

Product Owner: “Achei que foi muito bom a equipe toda participar. É um choque de realidade que o pessoal não tem muito. A galera tá muito inserida nessa bolha: ‘Ah, todo mundo entende. Meus amigos são desenvolvedores e todos entendem...’ Não olham muito para fora. Então foi ótimo. O pessoal queria entrar aqui (sala de teste) e ensinar o usuário. Então foi muito bom eles verem”.

Desenvolvedor 2: “Eu acho que é mais ou menos por esse ponto, vai da experiência de cada um que está no time. Como, por exemplo, eu tenho uma equipe de UX - *User eXperience*, eu tenho desenvolvedores que têm *skill* em UX e eles têm experiência de N produtos e acreditam naquilo. Mas, aquela crença que eles têm é que vai corresponder por aquele público-alvo. Talvez, se tivessem mais testes, iria otimizar assim, em termos de investimento. Seria mais enxuto, não gastaria tanto por motivos... Que as vezes você tem uma experiência maior de usuários, e aí talvez você não consiga atender aqueles usuários daquele produto, você não entendeu quais são os grupos... Você nem sabe, talvez, você tenha um *briefing* que vai ser o usuário tal e não é ainda aquele usuário, e com o usuário fazendo testes em *releases* menores vai ser mais preciso o retorno, pra não perder tanto dinheiro”.

Desenvolvedor 2: “É estranho, porque você mexe com aquilo todo dia, você sabe qualquer ponto, qualquer vírgula e você vê que a pessoa não consegue usar às vezes. Você fala ‘Cara, isso é muito fácil! Eu faço isso todo dia, não é possível que você não consiga’. Eu achei bastante interessante assistir”.

8.3.5.

Opinião sobre a metodologia aplicada: pontos positivos, negativos, atendimento às expectativas e tempo de aplicação

Todos foram muito enfáticos ao descrever os benefícios da realização da pesquisa e da forma como todo o processo foi conduzido. Houve comentários positivos sobre as diferentes abordagens através da aplicação de mais de uma técnica. O arquiteto de informação, por exemplo, comentou sobre os benefícios da entrevista, navegação livre com *eye tracking* e tarefas. Ele também relatou a importância de não direcionar o usuário e elogiou a forma de ordenar e aplicar as tarefas, afirmando que os resultados podem ser interpretados de forma genérica, pois os dados levantados não se restringem apenas ao Receitas.com. Tais relatos validam a criação da metodologia e justificam a otimização das técnicas para alcance desses objetivos.

Os integrantes da equipe do Receitas.com também comentaram que foi bom realizar uma reunião com o time para listar as questões de pesquisa e falaram a respeito do quanto é positivo ver usuários reais, com diferentes perfis, utilizando o produto. Compararam as similaridades do processo às premissas dos métodos ágeis e concluíram que também é possível realizar pesquisas ágeis, mas ao mesmo tempo abrangente em relação às questões investigadas. Alguns integrantes da equipe comentaram que o tempo do processo era adequado, porque puderam realizar os ajustes durante o período de análise dos vídeos. É importante ressaltar que esse tempo, considerado pela equipe como adequado, está relacionado somente com a aplicação das técnicas e que a proximidade do time permitiu que eles trabalhassem enquanto os resultados oficiais ainda não haviam sido entregues. Por outro lado, alguns integrantes também relataram que as questões mais pontuais, como os filtros (que eles duvidavam, há algum tempo, da sua eficácia), poderiam ter sido investigadas em testes anteriores, menores e rápidos, deixando as questões mais importantes, como o contexto de uso, para esse momento, considerado por eles como ideal para aplicar a pesquisa com os usuários do produto.

Os integrantes da equipe do Receitas.com comentaram que a investigação mais aprofundada da mudança de contexto entre o Receitas.com / “Mais Você” e o Receitas.com, assim como os resultados apresentados, foram fundamentais para ajudá-los a terem força para realizar os ajustes necessários, uma vez que eles já imaginavam que essa solução não estava bem resolvida, mas, por questões políticas, não haviam conseguido implementar as soluções que

desejavam. A partir do resultado dos testes, a equipe conseguiu a autorização para fazer as mudanças necessárias.

Em relação ao atendimento das expectativas, todos falaram que foi muito positivo e que o processo até superou o que esperavam. O designer de interação, por exemplo, apesar de afirmar que não gerou muita expectativa, pelo fato de estar apenas observando, disse que o processo todo foi muito válido e importante.

Sobre os pontos positivos ao realizar pesquisas com os usuários, os integrantes da equipe comentaram ser muito importante assistir aos testes na sala de observação do laboratório. Eles também falaram sobre o benefício de esclarecer muitas dúvidas ou confirmar coisas em que já acreditavam. Durante diversos momentos, os entrevistados utilizaram exemplos de questões que foram esclarecidas ao longo das sessões, relatando como os usuários agiram em algumas tarefas, como os usuários se comportaram em relação ao tema culinária e quais *sites* os usuários costumavam acessar. Portanto, verifica-se que a aplicação do *mix* de técnicas foi importante para permitir a maior diversidade na investigação das questões de pesquisa.

Em relação aos pontos negativos ao realizar pesquisas com os usuários, todos foram categóricos ao afirmar que esses pontos negativos não existiam. Os integrantes da equipe do Receitas.com sugeriram apenas a criação de uma rotina regular de testes, além da inclusão de testes menores e mais ágeis para esclarecer dúvidas pontuais que surgem ao longo dos projetos.

O arquiteto de informação comentou que poderia haver um ponto eletrônico no ouvido da pesquisadora, para que ele pudesse sugerir perguntas não previstas no roteiro, caso surgisse alguma dúvida ou interesse em esclarecer alguma questão específica. Outra sugestão foi para manter o *eye tracking* funcionando de forma simultânea à aplicação das tarefas, pois ele ficou curioso para ver onde o usuário estava olhando em alguns momentos. Porém, o arquiteto de informação não sabia que existem algumas limitações técnicas em relação à combinação dessas duas técnicas. A quantidade de dados gerados seria muito grande, criando o risco de interrupção no fluxo de passagem de dados de uma sala para a outra. Além disso, depois de um certo tempo de conexão, seria necessário isolar os dados da navegação livre em relação aos dados da navegação por tarefa, senão a visualização das páginas seria “contaminada”, impedindo a geração de mapas de calor a partir das URLs da etapa da navegação livre. Ao realizar o teste de usabilidade participativo, com perguntas intercaladas entre as tarefas, não seria possível isolar os dados para

gerar o mapa de calor do momento em que o usuário estava realizando a tarefa e do momento em que o usuário estava respondendo a uma pergunta, apontando seu olhar para a tela. Manter o *eye tracking* funcionando de forma simultânea à aplicação das tarefas também exigiria a separação das tarefas no *software* do *Eye Tracker*, tornando o processo muito lento. Portanto, esse cenário não era indicado devido à sua complexidade. Mas, nada impede que isso seja um desdobramento futuro desta pesquisa.

Arquiteto de Informação: “Achei bem legal. Foi muito bom ver que a gente tinha muitos conceitos já na cabeça de ‘Ah, realmente tem coisa para melhorar e tal’. Mas, você não tem como mensurar isso. A gente sabia que aquela coisa do contexto era uma dificuldade, uma barreira, não valia a pena. Então, ficou comprovado. Mas, a gente vê pequenos detalhes, coisas que parecem tão simples, como salvar, conceitos até que o usuário não tem e deveria ter, né? Ah, tipo coisa de *favoritar*. ‘O que é *favoritar*? Usar o *browser*? É mandar por *e-mail*?’ Então você conhece como que é a cabeça um pouco mais de outras pessoas. Sei lá, eu vejo a minha mãe usando algumas coisas com um pouco mais de dificuldade. Mas, tem gente que é mais difícil ainda. A minha mãe eu oriento, falo e ela começa a perceber mais fácil. Só que tem gente de fora que não percebe as *paradas*. Então, essa coisa de variação dos filtros, o comportamento das pessoas ao usar o *site*. Coisas que você vai tirar dali para qualquer tipo de *site*. Coisas genéricas que você pode ver... Sei lá, o cara entrou na página e o *eye tracking* mostra que ele começa a ler e você começa a filtrar quais são os pontos mais importantes... Tem aquele lance da direita para a esquerda e tal... E eu gostei muito dos testes por tarefa. O *eye tracking* é legal para você ter uma noção do todo. Mas o teste por tarefa é bom porque, pelo tipo da tarefa e a maneira como você colocava... Que era até aquela primeira vez que eu vim falar com você sobre o teste, que eu vi aquele teste da *Kia*... Você não precisa dizer pro cara que ele quer comprar uma estante. Ele vai guardar livros em casa. Daí ele pode comprar um baú, uma estante, o que ele quiser. E aí a forma como o teste é feito, aquele lance, vai guardar a receita, salvar, o cara responde que na geladeira e tal. Essa hora da dinâmica é que você pega a não percepção do usuário pra o que é a tarefa ou o que ele precisa, sabe?! Na navegação livre é bom porque o cara tá ali, perdido, não tem o que fazer, então você vê o modelo mental dele normal. Na tarefa, você consegue absorver como ele trata funcionalidades em expressões e uso da parada”.

Arquiteto de Informação: “Aquele lance de perguntar as coisas, eu acho bom porque a gente faz aquela coisa de *divide-the-dollar*, mas ainda faz internamente, pequeno, sem público-alvo específico nem nada. Então a pesquisa de opinião é boa e juntar com o resultado do teste é legal, porque você tem a pesquisa de opinião (entrevista / cooperativa) da cabeça de uma pessoa e você sabe como ela usa aquela coisa. Então, coisas refletem e outras não. Tipo ‘já viu esse *site*? Não, já’... ‘Conhece *sites* assim, costuma usar?’ Mas, na hora que ela tá usando ela tá perdida, ela não sabe usar. E aí, você fazer uma pesquisa de opinião com a mesma pessoa que você tá testando é mais válido do que ser uma pesquisa de lbope, que você ouve N pessoas, baseado numa estatística X, e depois você pega outra quantidade de pessoas e faz outra análise. E aí você não

tem como bater, porque você tá fazendo com uma série de pessoas e outra série. Acho que pesquisa unificada é melhor”.

Arquiteto de Informação: “Todo o processo foi bem tranquilo. O fato da gente ter feito o *pool* (grupo de foco) com todo mundo questionando, com todo mundo levantando uma ideia. Eu lembro de uma coisa e o outro lembra de outra. Cada um dando um enfoque que poderia ter e a gente chegando num enfoque legal para chegar naquela dúvida e tudo mais. Que era aquele lance do tipo ‘vê a questão do livro (de receitas), então não ver, ou ver assim, ver se o cara entende como usar o livro e não só o que é o livro de receitas.’ E aí fica essa coisa de enfoque e aquele grupo inicial é bom pra isso”.

Arquiteto de Informação: “O teste é positivo pelo *feedback* que a gente tem do usuário leigo ou não, né? A gente teve aquele cara que tinha iPad e tal. Mas, nem vejo como problema. Acho válido pegar alguém fora da curva, de vez em quando. É o cara que tá habituado a ver de repente, muitos *sites*, mas na verdade, o cara pode não saber usar com profundidade. Ele tinha iPad, usava, mas tinha confusão. Acho válido isso tudo”.

Arquiteto de Informação: “Isso eu achei bom, o fato de serem dez pessoas em uma semana e você estar ali todo dia fazendo aquilo, achei legal porque é meio dinâmico, é rápido”.

Arquiteto de Informação: “De negativo... A única coisa que talvez seja um pouco é não usar o *eye tracking* durante as tarefas. Eu, às vezes, fico curioso para ver o que o cara tá olhando naquela hora. Porque às vezes ele para na tela quando ele tá pensando. Tipo na hora das favoritas, o olho pode ter batido na palavra, mas não entendeu e ele se perdeu.... Tipo nas relacionadas, ele usou na navegação livre, mas na hora de buscar outra receita parecida ele não viu relação com aquele conceito e tal. Essa coisa assim de misturar a técnica talvez seja válida”.

Arquiteto de Informação: “Os testes, em si, foram bem legais. Talvez aquele negócio de ter ponto talvez valha. Que é aquela coisa, a gente conversou muito com você, você sabia muito do projeto, mas as vezes lá na hora surgia uma dúvida que a gente queria aproveitar para perguntar e se tivesse como te falar isso via ponto (eletrônico) seria legal, um contato maior com você durante”.

Designer de Interação: “Não sei se rolou esse negócio de gerar expectativa... Acho que eu estava muito acompanhando, aprendendo como é que era o teu trabalho aqui, como é que tu conseguiria somar pra gente, do que já ter gerado... Não tenho essa imagem de ter gerado tal coisa pra ver se atendeu ou não... Na verdade eu acho que me envolvi menos do que o arquiteto (de informação). Ele está mais entrosado, acompanhando contigo e eu tava muito acompanhando, na verdade”.

Designer de Interação: “Sobre atendimento das expectativas... Questões importantes e tal... Eu acho que as mais importantes, o teste levantou sim. Acho que a gente não ia conseguir levantar tudo, um milhão de coisas, e realmente nem todas são prioridades, mas as mais importantes a gente viu sim, no mínimo, para ter mais argumentos para discussão. Como a gente falou, tem várias questões ali de produto que a gente tá fazendo para conseguir agrandar gregos e troianos e o usuário está só sendo

minimizado... Pancada ali, né?! São aquelas coisas que a gente, às vezes, fica de boca aberta. O usuário chega e fala 'Por quê que tem dois *sites*, por que quê não é um *site*?' Pô, o que eu ouvi isso... 'Que aula tão tomando aqui de um usuário, não tem nem o que fazer!'".

Designer de Interação: "Se a questão é tornar mais ágil, não só no sentido de velocidade, mais ágil nos princípios ágeis, digamos assim, todo o processo de aplicar um teste, é o negócio de envolvimento das pessoas no processo, na criação das tarefas, assistindo... É tu fazendo a apresentação como se fosse um *review*, trazendo para mostrar os resultados, não é simplesmente criando um documento anexo, que não sabe se o cara vai ver ou não. Essa parada de envolver mais é melhor mesmo!".

Product Owner: "Ajudou muito na questão política. Tinham coisas que a gente sabia que não davam muito certo, mas que a gente não tinha muito controle. Que é, por exemplo, o contexto. A gente não concordava, a gente falou que não concordava, mas enfim, cara, foi uma negociação e, o máximo que a gente conseguiu da negociação foi aquilo. A gente não tinha mais dados pra negociar. Daí a gente colocou no teste para ver se dava certo mesmo ou não. Aí a gente pegou esses dados e falou 'Cara, olha só, não dá certo. Daí a gente conseguiu (vencer) uma guerra que a gente achou que não ia conseguir. Isso foi muito bom, assim. Ajudou muito nesse sentido também, de ter insumo pra gente negociar melhor".

Desenvolvedor 1: "Eu achei muito interessante o negócio... Uma coisa que foi curiosa foi exatamente o contexto, o exemplo disso é muito bom porque a gente sabia que era ruim, que não era um negócio que, do ponto de vista de usabilidade estava bom, era muito mais político e tal, mas quando você via as pessoas usando, então, era muito pior do que a gente imaginava, né?! A gente sabia que *tava* ruim, mas na hora que você via ali, era realmente muito maior, muito pior, do que a gente pensava. Então, mesmo coisas que a gente sabia que eram ruins, ficavam mais evidentes. Então, isso foi muito bom. Enfim, descobri outras coisas também, mas agora não vou lembrar... Mas eu lembro que, quando a gente assistia, a gente dizia 'Caramba, mas como é que a pessoa não consegue usar isso?!' Aquela sensação de 'Pô, mas isso é tão óbvio', de coisas que você achava que eram fáceis e a pessoa não conseguir... Marcou muito nesse sentido, né?... 'Pô, mas é tão óbvio, é tão simples. Como é que não consegue?'. Agora, não *tô* conseguindo lembrar de nenhum exemplo assim, mas eu achei muito muito interessante o negócio e, principalmente o fato de ser um processo mais rápido, digamos assim... Até porque, a gente em métodos ágeis, mais na parte de desenvolvimento, uma das coisas que a gente tenta fazer é ter ciclos de *feedback* sempre muito curtos, e em teste de usabilidade assim, o pouquíssimo que eu conheço como leigo, eu conhecia como leigo, eram sempre coisas mais demoradas e, ver que dá para fazer um negócio com um ciclo mais curto foi um ponto positivo nesse sentido, porque nas outras disciplinas, digamos assim, a gente tenta fazer ciclos curtos também para poder ter um *feedback* e ajustar, e ir melhorando as coisas, né?! Bem interessante!".

Desenvolvedor 2: "Eu só participei de um teste e meio porque eu entrei de férias. Achei bem legal ... Assim, eu não tenho como avaliar a técnica da sala, como assistindo ali... Mas o processo da organização foi bem legal. Bastante satisfatório!".

Desenvolvedor 2: “Como eu nunca tinha participado de um teste, não tenho essa característica, passou até da minha expectativa, né?! Eu não tenho tanta experiência com foco em usabilidade. Foi bastante legal. Eu conheci muita coisa nova, que eu acho que, num próximo produto, ou até mesmo num novo teste no Receitas, a expectativa seria diferente, né?! Baseado nessa experiência que eu tive...”.

8.3.6.

Opinião sobre o formato da entrega dos resultados

Ao longo das entrevistas, os integrantes da equipe do Receitas.com relataram que estavam satisfeitos com o formato adotado, de apresentação em *slides*, para a entrega dos resultados. Alguns também ressaltaram a importância de ter todo o conteúdo explicado de uma forma mais fácil e visual, permitindo que o material seja apresentado para outras equipes da empresa. Além disso, acharam muito bom a ordem de apresentação desses resultados, ou seja, primeiro para a equipe do produto e depois para gerentes, diretores e presidente. Outro ponto positivo destacado foi o fato de existir um intervalo de tempo entre as apresentações, dando a possibilidade para a equipe realizar as correções mais importantes, relatar o que já estava corrigido e divulgar o cronograma de ajustes dos *sprints* seguintes, quando chegasse o momento de apresentar os resultados para os gestores da empresa. Desta forma, a equipe do produto ressaltou o trabalho em parceria e a proximidade com a proponente da pesquisa, validando os objetivos desta pesquisa, ou seja, criar a metodologia e planejar a otimização das técnicas para adequar às necessidades das equipes que desenvolvem produtos com métodos ágeis.

Arquiteto de Informação: “O resultado é bom pra consolidar, tipo a gente mostrou a apresentação *pro* presidente e *pro* gerente de arquitetura de informação. O resultado meio que consolida pra todo mundo. Então é um panorama geral e uma base teórica. É um livreto, uma parada que vai dar o embasamento para você tomar as decisões depois. Mas, durante o teste, como eu anotava, já tinha a segurança para dar *pitaco* numa ou outra coisa, já para poder fazer. Até porque a gente via e tal. Forçava essa coisa de gerar ideias antes da consolidação do resultado apresentado”.

Arquiteto de Informação: “A ideia da apresentação é boa porque você já tem uma cadência e tal. Poderia ser um livreto, uma apostila, mas acho que fica meio chato. Nem todo mundo ia ler e tal. E como a gente trabalha muito com essa coisa de ter que apresentar uma coisa, então monta uma *paradinha* num ritmo e tal, então, acho válido”.

Designer de interação: “Eu acho maneiro porque tu pega, tipo num único documento que vai servir tanto pra gente, já consegue apresentar para

outras pessoas, fora do time. Tipo, você tá preparada para apresentar o seu trabalho para os Diretores e Presidente. Eu acho um formato adequado. Não vejo necessidade, tipo, ai, eu quero receber uma planilha com os números. O formato de apresentação é fácil de consumir, é fácil de levar a diante, tipo, tu consegue ver ele quando quer te aprofundar, tu aprofunda. Quando não quer, vai dando *skip*".

Product Owner: "Quanto à apresentação, também achei ótimo você ter apresentado antes para a gente, porque você pôde ajustar algumas coisas antes. Até quando você tiver montando a apresentação, já consultar a gente, tipo, olha... Né, que o próprio time vai ajudando. Não sei se você levou exatamente a mesma coisa para o presidente, porque a gente falou que uma coisa ou outra já estava corrigida. Daí a gente viu o que não tinha consertado ainda e até a apresentação para ele a gente consertaria".

8.3.7.

Sugestões de melhorias, mudanças no processo numa próxima avaliação e desdobramentos

Em relação à possíveis ajustes na metodologia, para uma próxima aplicação, os comentários indicaram que o teste foi muito positivo. Mas a equipe também relatou que, além desse tipo de teste, poderia haver outros menores, mais ágeis e recortados, para ajudar a tirar dúvidas pontuais de projeto, até antes do produto ir ao ar, caso seja possível construir protótipos e testar internamente, até com os próprios funcionários da empresa (de equipes que não estejam envolvidas diretamente com o projeto). Os integrantes do Receitas.com também comentaram que o momento de testar o contexto de integração do Receitas.com com o "Mais Você" foi adequado, já que não seria possível construir um protótipo. Mas o filtro da página de categoria poderia ter sido testado antes, aproveitando para utilizar as sessões do teste para validar as mudanças propostas.

Os integrantes da equipe relataram que a sugestão pelos testes rápidos não indica que a avaliação foi demorada. Pelo contrário, eles acharam que as sessões de teste atenderam às expectativas, pela amplitude de investigação e por permitir que a equipe fizesse alterações enquanto a pesquisadora estava analisando os vídeos. Também houve sugestões em relação à frequência dos testes, como, por exemplo, aproveitar que a equipe já havia acertado a maior parte dos problemas encontrados no teste e conduzir novas avaliações para certificar-se de que a solução implementada para a melhoria da usabilidade estava adequada.

Designer de Interação: "Eu acho que, participando uma vez só, eu não consigo ter uma opinião tão forte de como tu pode otimizar o teu

processo... Tu, que passa por isso várias vezes, talvez tenha uma opinião mais crítica disso”.

Product Owner: “Foi muito legal. A gente conseguiu, realmente, tipo... É um outro produto hoje em dia, muito por causa disso. Assim, teve muita coisa pontual, mas teve coisa macro, que a gente conseguiu, essa coisa do contexto. Estamos usando totalmente os resultados”.

Product Owner: “Eu acho, por exemplo, que a gente poderia fazer mais testes, talvez menores, com menos gente. Mas, mais constantes. Quer ver, por exemplo, a gente teve uma fase do projeto que foi o lançamento e a gente não testou. Daí já trouxe o “Mais Você” pra dentro antes de testar, de saber se só o Receitas.com já funcionava. Então, a gente já podia testar ali um pouquinho e já dar uma melhorada. Mas, acho que foi ótimo. Talvez essa coisa da constância mesmo, de ser menor e mais pingadinho. Não tem nada que eu lembre que eu pensei que não estivesse funcionando”.

Moderadora: “Quando você acha que pode começar a testar?”.

Product Owner: “Ah, assim que colocar no ar, já”.

Moderadora: “Acha que poderia testar alguma coisa antes do lançamento também, ou teria que esperar lançar para testar?”.

Product Owner: “Poderíamos fazer antes sim. É que eu acho que, no caso do Receitas.com, a gente colocou ele bem cru no ar. Não tinha muita coisa. Mas, assim, uma *feature* ou outra, por exemplo, os filtros, é um coisa que a gente poderia testar. Não sei se existem testes mais pontuais, assim, de uma *feature* ou outra. Mas, os filtros são algo que a gente sempre bateu cabeça. Dentro do próprio time, acabou indo para o ar algo que não funcionava. De repente esse tipo de coisa, de testar as *features*, até interno mesmo. Aí, outro momento foi o que a gente trouxe o “Mais Você”, que foi o momento que a gente testou, e aí, ótimo! Mas a gente também descobriu coisas que já eram falhas desde o começo. E aí, agora, depois de já ter consertado essas, seria bom para ver se a gente seguiu o caminho certo. Achava que seria bem legal”.

Desenvolvedor 1: “Não sei se algum ponto em termos do que foi feito... A única coisa que eu imagino que seja um grande desafio é fazer cada vez mais rápido e mais curto para poder fazer mais vezes. Porque assim... O que acontece... O projeto já está rodando há um tempo e a gente ainda vai ficar até o final do ano, talvez, e a gente fez uma vez só. Mesmo sendo rápido, claro aí tem outros problemas, tem outros produtos... Aí ver como é que você conseguiria fazer esse negócio, sei lá, toda semana, num caso extremo, mas enfim, diminuir cada vez mais o ciclo para conseguir fazer cada vez mais frequente: ‘Ah, a gente lançou uma *feature* nova, aqui agora, pô vamos fazer um teste dela e tal... Ou estamos para lançar uma, então vamos fazer o teste dela e tal’. Coisas assim, eu acho que isso seria realmente, pra gente, pelo menos, como cliente, seria muito bom. Com certeza!”.

Desenvolvedor 1: “É, eu não sei exatamente o que especificamente... É o que falei na outra pergunta, talvez se fosse ainda mais rápido, para poder

fazer mais vezes. Não é nem mais rápido, por ser mais rápido, é só para poder fazer mais vezes. Né, em pontos... Sei lá, faz um agora, um daqui a um mês, no outro mês... Uma coisa assim. Até para acompanhar a evolução: 'Melhorou, piorou?'. Isso também é uma coisa interessante. Por exemplo, o filtro era ruim. Daí fizemos essa mudança aqui. Melhorou ou piorou? A gente pode fazer uma mudança que mude para pior, né?! Seria legal poder avaliar esse tipo de coisa”.

Desenvolvedor 1: “Foi ótimo participar. Quando tiver assim nos próximos produtos, é muito bem-vindo!”.

Desenvolvedor 2: “É, eu acho que não vai me surpreender tanto como me surpreendeu esse, o fato de ser coisa nova pra mim”.

Moderadora: “Como esse surpreendeu você?”

Desenvolvedor 2: “Ah, de como testa, como conduz o usuário no teste. Não conhecia, sabe?! Nada, vamos dizer assim, de teste de usabilidade. Pra mim, é um conceito diferente, que eu vi que é bastante interessante. Não tinha esse conhecimento”.

Moderadora: “E, para você, como poderia ser uma próxima avaliação, mudaria alguma coisa ou deixaria exatamente como foi?”.

Desenvolvedor 2: “Não mudaria nada. Acho que o ponto ideal seria fazer mais repetido mesmo. Na escolha das decisões, talvez. Ah, temos dúvidas. Tipo teste A/B, com dúvidas mais simples. Mas as vezes não dá para fazer teste A/B com dúvidas maiores, né? É mais pra coisas menores mesmo”.

Desenvolvedor 2: “Esse teste serviu bastante! Muita coisa que a gente acredita, as vezes não.... Eu acho que o teste deveria ser mais dinâmico, talvez fazer testes em protótipos dentro da Globo ainda, porque a gente acreditava muito no filtro e a gente viu que o filtro não serviu pra nada. Vamos chamar assim, a gente perdeu dinheiro projetando uma coisa que a gente acreditava. Se tivesse feito antes, a gente seguiria por um caminho mais simples assim, porque o nosso filtro foi muito complexo, em termos de desenvolvimento. A gente não perderia tanto tempo nem dinheiro, chegando até o produto final um filtro que a gente viu no teste que não serviu...”.

Desenvolvedor 2: “Como uma equipe de usabilidade que atende a empresa toda, é mais complexo. Mas, talvez o ciclo de testes fosse maior em cima de um produto. A cada *release*, talvez. A cada evolução do produto. Eu acho que... Não sei se é viável em termos financeiros, mas acho que seria bom. ‘Eu queria um teste só pra mim, pro meu time. Eu quero uma equipe de teste só pra mim. Eu faço o *release*, pronto testa e vê: não tá legal? Não, não é por esse lado, vamos voltar!’ . É totalmente inviável, mas acho queria legal!”.