



PART OF ACCENTURE

# Envolvendo um usuário cego como beta tester de um app de esportes

TDC SP - Julho 2019



## Apresentação: Rafael Xavier



- 1,82 de altura, branco, barba, cabelo curto, vestindo...
- Gerente design na Concrete
- Formação em design e gestão em negócios
- Mestrado em IHC com foco em usuários idosos

#pracegover: Foto de rosto com óculos escuros com cachecol no pescoço.



# Quando acessibilidade surgiu pra mim

Obrigado Galdino!

**Vamos ao que interessa...**

## Sobre o produto

- Game de esportes
- Plataforma Web, iOS (nota 3.9) e Android (nota 4.0)
- Versão gratuita e paga
- 2 milhões de seguidores no Facebook
- 800 mil seguidores no Instagram
- 500 mil seguidores no Twitter
- 6 milhões de usuários ativos
- Usuários: 80% Android, 10% iOS e 10% Web

# Como apareceu o problema da acessibilidade

- Cliente percebeu algumas reclamações no Twitter
- Central de atendimento recebeu reclamações sobre acessibilidade

# Como chegou a demanda para o time desenvolvimento

- Conceito e telas desktop eram desenvolvidas pelo cliente
- Concrete desenvolve o aplicativo e designer adapta para mobile
- Time recebe demandas do Product Owner do cliente
- Adaptar uma tela para ser acessível no Android
- Desenvolvedor Android se juntou com a designer do time
- Estudaram Talkback e como interpretar textos e objetos
- Solução formando frases que faziam sentido



**A união faz a força:  
designer e desenvolvedor**

# Precisamos testar

- Como podemos testar se já foi publicado?
- Como achar pessoas cegas?
- Não temos sala de espelho ou laboratório de usabilidade
- Como fazer?

**Que tal perguntar ao "Feliz dia do amigo"?**

**Funcionou no meu mestrado...  
Obrigado Thea Van Der Guest**

## Aproximando o usuário e traçando o perfil

- 15 dias falando por whatsapp para criar uma relação com "Rodrigo"
- Usa muito áudio como mensagem na comunicação
- Usuário Android com muita experiente de tecnologia
- Acompanha jogos de futebol na TV e no computador
- Participa de uma liga dentro do aplicativo com pessoas cegas e videntes
- Trabalha como assistente administrativo

## Aproximando o usuário e traçando o perfil

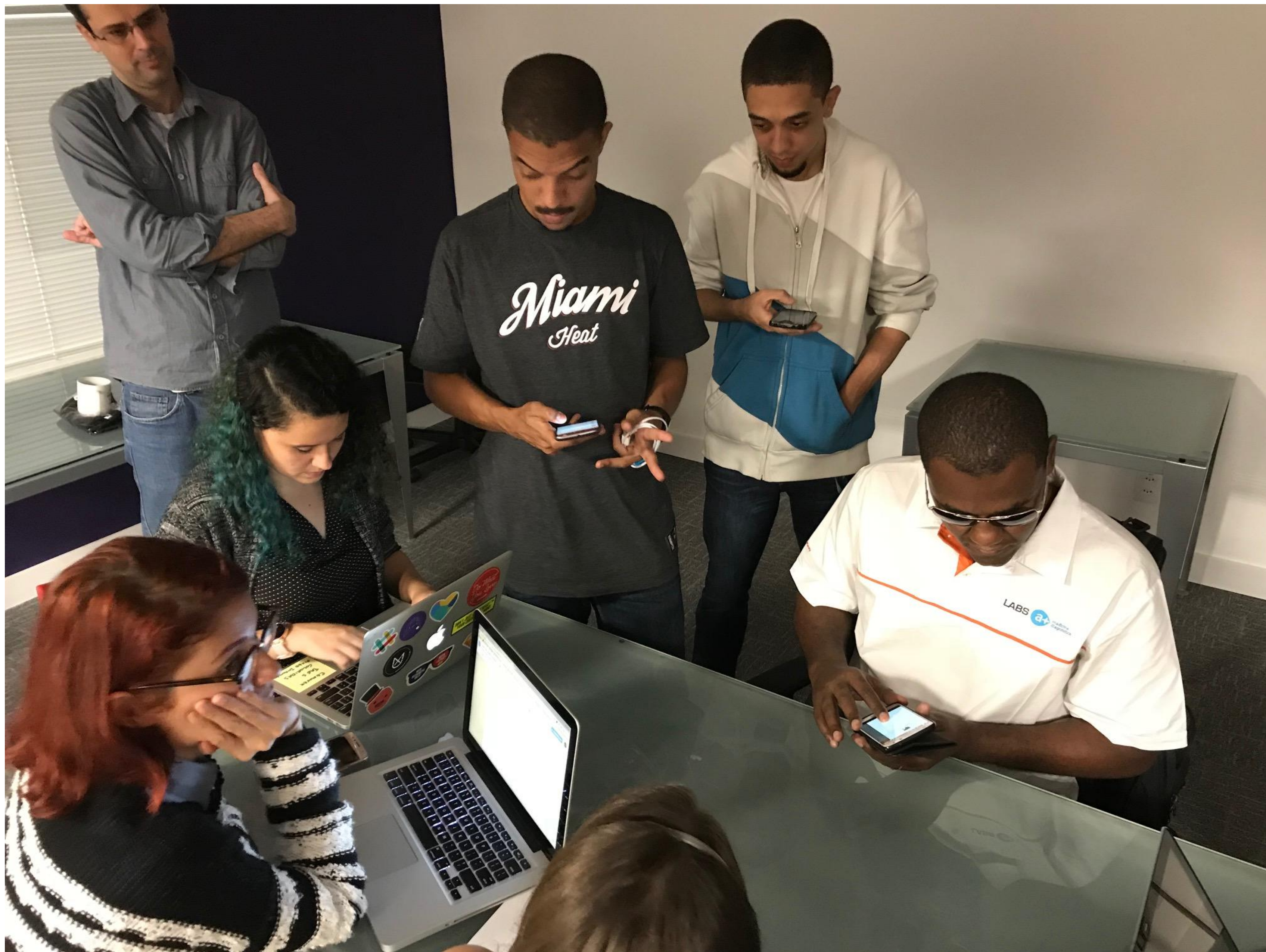
- Deseja fazer faculdade de informática
- Sabe termos técnicos como botões, labels, rótulos...
- Casado e sem filhos
- Entre 36 e 44 anos de idade
- Usou o aplicativo em 2016, não entendeu, saiu e depois voltou a usar
- Participa de um grupo sobre esporte no WhatsApp com 34 pessoas, sendo 10 usuários cegos de Android e 8 de iOS **(bom grupo para pesquisas)**

## Como combinamos a visita

- Visita informal ao time de desenvolvimento e cliente
- Ouvir o usuário! Ele fala, ele desabafa e ele nos ensina
- Autorização para gravar voz e vídeo
- Receberíamos "Rodrigo" sem criar um mega evento
- "Rodrigo" estava nervoso e só queria ser ouvido
- Orientação ao time: sejam naturais

## Como recebemos o "Rodrigo"

- Fomos no metrô buscá-lo e expliquei como seria o encontro
- Apresentamos o time e a função de cada um
- Ele ficou 2h mostrando como usava o produto e o Talkback
- Contou suas dores e deu muitas sugestões
- Mostrou outros aplicativos bons em acessibilidade: iFood, Uber
- Fizemos perguntas complementares para mapear perfil
- Recompensa com brindes pelo tempo cedido
- Fizemos fotos e vídeos do usuário a seguir...



#pracegover: usuário mostrando como uso o aplicativo para o time



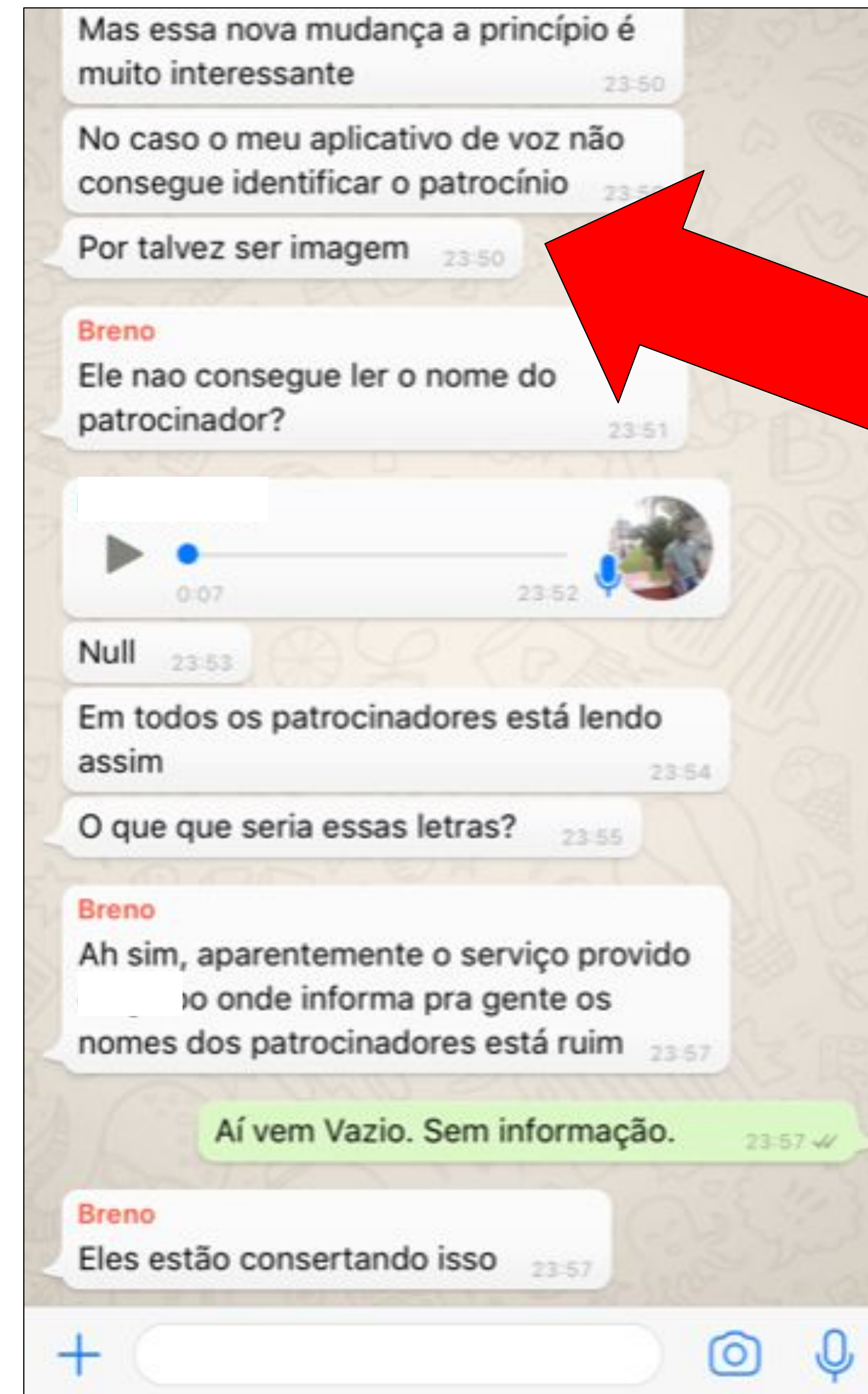
# Vídeo do usuário interagindo



#pracegover: figura indicando que apresentamos um vídeo.

## "Rodrigo" como beta tester

- Criamos um grupo no Whatsapp
- Acordo do time: tratar features novas para leitura correta do Talkback
- Enviar APK para testes
- Aguardar feedbacks
- Refatorar

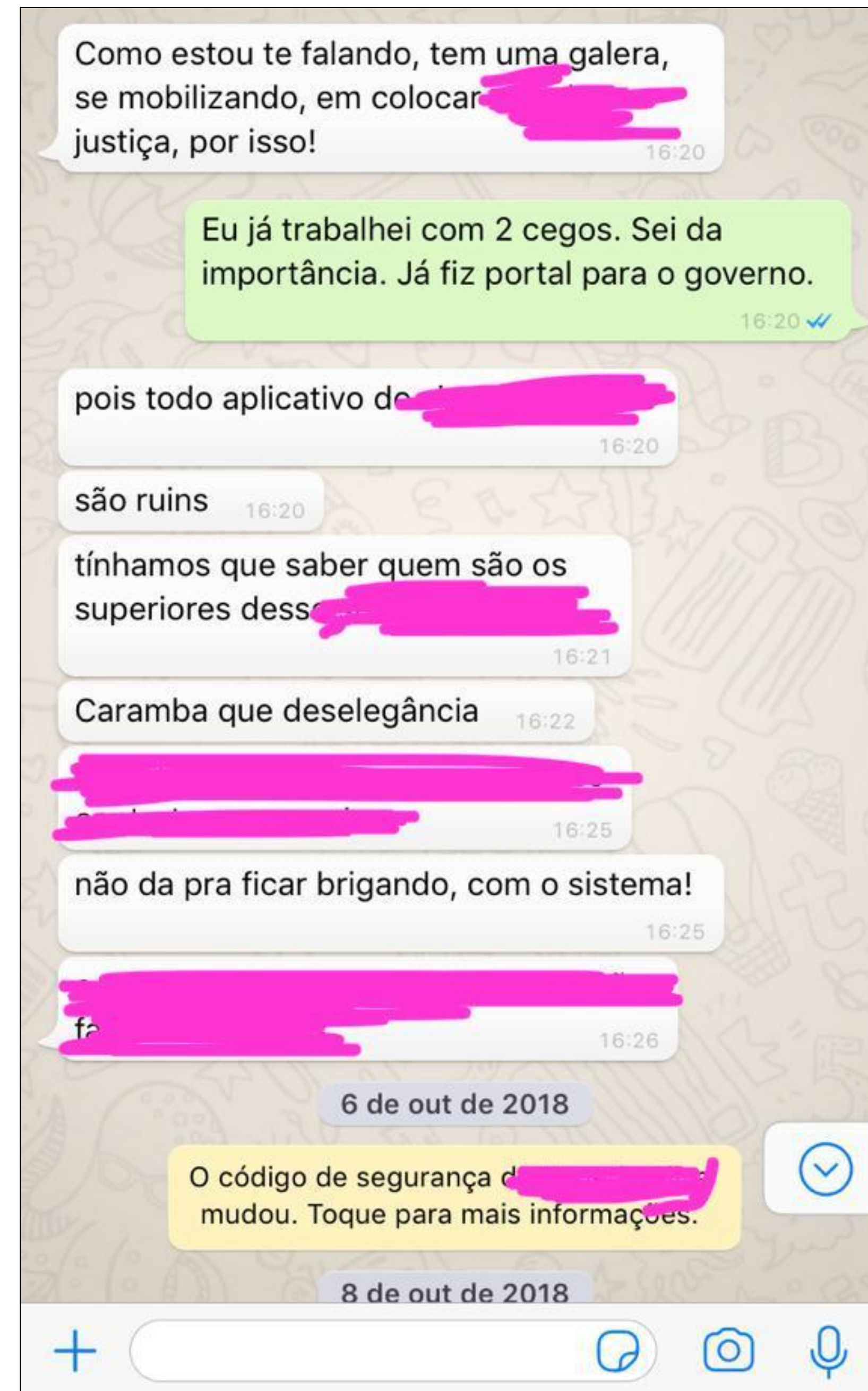


#pracegover: Tela do Whatsapp com conversa.

# Tretas

- Demora na acessibilidade
- Lei de acessibilidade
- Cliente x Prestador Serviço
- **Empatia e acalmar o usuário**
- Criado sprint de acessibilidade (débito acumulado)

#pracegover: Tela do Whatsapp com conversa.



## Mais tretas...

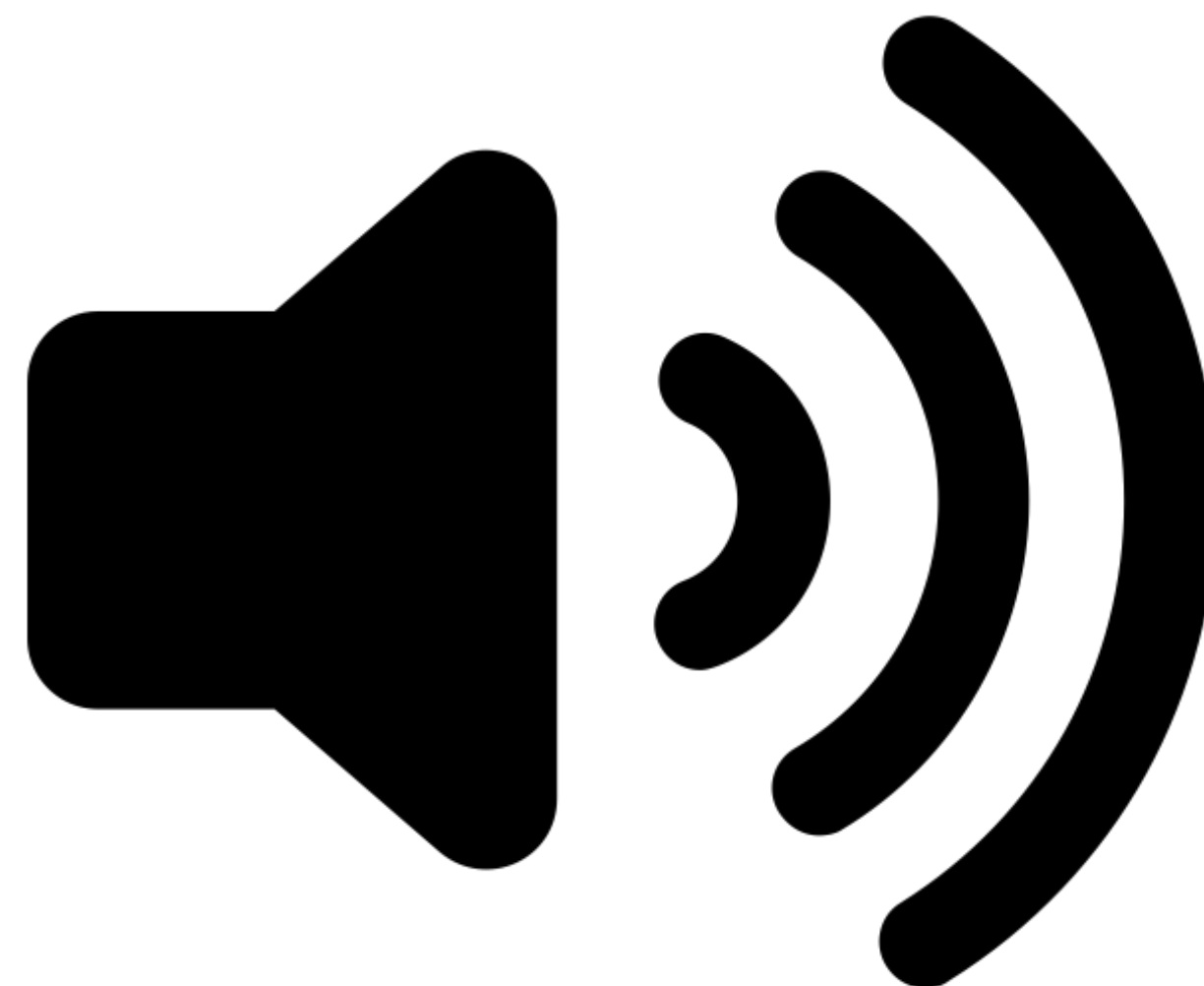


#pracegover: Tela do Whatsapp com conversa.

# Plano de ações

- Manter acordos do time
- Codar legado para se tornar acessível
- Evoluir acordos do time para um definition of done na sprint
- Embarcar iOS na acessibilidade
- Evoluir o grupo de beta testers e fornecer assinatura brinde no produto

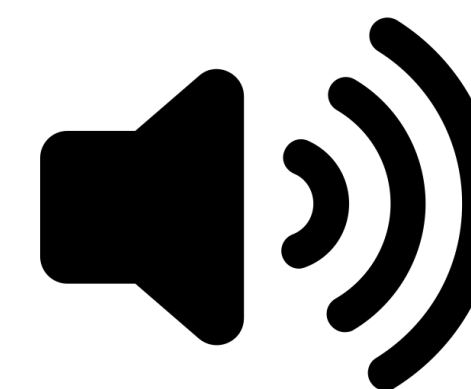
**E no final, ganhamos elogio...**



#pracegover: figura de alto falante indicando que tocará um áudio.

## Porém, o cenário atual...

- Mudanças no contrato
- Saida do designer do Scrum Master do time
- Time de desenvolvimento continua sem autonomia no produto
- Backlog priorizado constantemente
- Problemas persistem em outras telas
- Leitura de imagens e gráficos no android ruins... áudio a seguir



#pracegover: figura de alto falante indicando que tocará um áudio.

# Percepção do mercado

- Times sem autonomia no produto e desconhecimento
- Acessibilidade não tem relevância para o negócio
- Acessibilidade deveria ser um nicho importante
- Acessibilidade não é prioridade nos produtos
- Social ainda é visto como despesa e não como um investimento
- Tecnologia deveria aproximar mais as pessoas na inclusão social
- Mas se todos fizerem um pouco...



**"Obrigado por se importar conosco"**

**Obrigado!**

**rafael.xavier@concrete.com.br**  
**rafaelxavier@gmail.com**

**concrete**  
PART OF ACCENTURE

**NÓS MOVEMOS O MUNDO.**

## **RIO**

### **Centro**

Av. Presidente Wilson, 231  
29º andar

**(21) 2240-2030**

## **SÃO PAULO**

### **Cidade Monções**

Av. Nações Unidas, 11.541  
3º andar

**(11) 4119-0449**

## **BH**

### **Savassi**

Av. Getúlio Vargas, 671  
Sala 800 - 8º andar

**(31) 3360-8900**

## **RECIFE**

### **Ilha do Leite**

Rua Sen. José Henrique, 199  
2º andar

**(81) 3018-6299**

**WWW.CONCRETE.COM.BR**