## **Transcrição da entrevista**

Nome: Reena Laghari

Situação: Reena é uma paramédica de 37 anos de idade que se identifica como mulher e mora em Lakewood, Colorado. Ela mora sozinha, mas divide a guarda da filha com o ex-companheiro. Reena trabalha em turnos diurnos e noturnos, e sua agenda muda toda semana. Ela é alpinista e vai ao ginásio de escalada algumas manhãs por semana; ela também leva sua filha para o treino de futebol à noite quando não está trabalhando. Reena tem dislexia, o que dificulta ler textos rapidamente e processar informações em ambientes muito agitados.

***[Pesquisador de UX]*** *Você consegue descrever sua rotina atual e como equilibra suas responsabilidades com o planejamento de refeições?*

**[Reena]** Trabalho como paramédica, pratico escalada como atividade física e levo minha filha para o treino de futebol às terças e quintas-feiras à noite, exceto quando sou convocada no trabalho sem aviso prévio. Meu ex-companheiro e eu dividimos a responsabilidade de levar e buscar a Caitlyn do treino, mas com minha agenda imprevisível, às vezes fica difícil cuidar do transporte e das refeições.

Eu tento preparar comida em casa quando posso para ter certeza de que comemos refeições saudáveis. Mas comprar alimentos e também ter que cozinhar leva muito tempo, então muitas vezes eu acabo pedindo comida por entrega ou retirada no restaurante para ter uma opção mais fácil e rápida.

***[UXR]*** *Com que frequência você pede comida de restaurante? Quando você faz um pedido, qual é o motivo?*

**[Reena]** Como eu dizia, às vezes tenho que fazer o pedido e retirar no restaurante porque se encaixa melhor na minha rotina. Há muitos dias em que não tenho tempo para pensar no que fazer ou em como fazer. Então, eu saio do trabalho, entro no site ou aplicativo de um restaurante e procuro por tipo de comida para encontrar algo fácil que seja pelo menos um pouco saudável. Depois de encontrar um restaurante que parece bom, faço o pedido e retiro lá quando estou indo a algum lugar. Eu tenho alguns restaurantes favoritos de onde sempre peço comida, mas eu também procuro novos restaurantes quando tenho algum tempo livre.

Minha filha adora quando pedimos comida, então geralmente faço isso nas noites de terça e quinta. Minhas sextas-feiras estão sempre ocupadas, então eu costumo definir um “dia de comer o que quiser” e peço comida para mim em casa em vez de ir para a academia de escalada. No geral, acho que peço entrega ou retiro no restaurante de três a quatro vezes por semana, geralmente no jantar. O principal motivo é que não tenho tempo para planejar refeições. Eu adoro cozinhar, então é difícil quando eu não consigo, mas às vezes não tenho tempo suficiente. Fazer o pedido online torna o processo mais rápido e fácil, e não preciso me estressar pensando no que fazer para o jantar.

***[UXR]*** *Quais desafios enfrenta no processo de fazer o pedido? Como você se sente com isso?*

**[Reena]** Quando os sites não usam imagens para complementar o menu, pode ser difícil ter que ler todo o texto do menu. Por causa da minha dislexia, é mais difícil encontrar informações, então leva muito mais tempo, principalmente em uma tela pequena de smartphone. Acho isso frustrante porque o objetivo de fazer um pedido online é facilitar e agilizar o processo. Além disso, me faz sentir um pouco insegura com minha dislexia.

***[UXR]*** *Você acha que esses desafios poderiam ser resolvidos de alguma maneira?*

**[Reena]** Embora eu nem sempre precise de um leitor de tela, é bom ter essa opção, principalmente quando os sites têm muito texto. Sites compatíveis com leitores de tela tornam a experiência mais prazerosa e exigem menos esforço de minha parte. É sempre bom quando os aplicativos e sites me fazem sentir incluída, e eu sou mais propensa a continuar a usá-los quando isso acontece. Então, no geral, eu acho que é importante que um aplicativo seja compatível com leitor de tela.