



ENTREGANDO UX ÁGIL EM CLIENTES NÃO ÁGEIS



Adelle Araujo

UX Designer há mais de 11 anos, com experiência em pesquisa, arquitetura de informação, estratégia e concepção de novos produtos.

Graduada em Administração e especialista em Publicidade e Marketing pela ECA/USP, certificada em Design de serviços pela Cooper Design e em Negócios estratégicos pela Harvard University.

Realizei projetos para empresas como: UOL, Rede Record, Locaweb, Geekie, Vagas.com.br e agora é sócia da TUDUX, uma consultoria de UX.

Sou professora de UX Research, UX Design e UX Strategy em diversas escolas, integro o time de professores voluntários do {reprograma} e apoio iniciativas voltadas para o empoderamento da mulher na tecnologia.

**TRADICIONAL X
ÁGIL**

TRADICIONAL

Cascata como forma de planejar o projeto

O que o cliente pediu há dois anos não vai trazer valor pra ele hoje nem deixar o usuário feliz

ÁGIL

Assume que o desenvolver do projeto pode mudar o escopo

Assume que o que o cliente quer não é o que ele pediu na primeira conversa

Assume que quer ter flexibilidade de escopo e objetivo pra fazer o cliente e o usuário feliz

TRADICIONAL

Tem interações com o cliente quando define o documento de requisitos

ÁGIL

Tem interações com o cliente em todas as etapas

Quando a gente projeta a experiência do usuário temos como objetivo **entregar o valor que o cliente precisa mesmo que ele não saiba exatamente o que e como ele vai fazer**

COMO?

Concepção de produtos

Definição de público

Definição de requisitos

Levantamento de dados

Tudo isso a metodologia em cascata fazia antes do desenvolvimento e qualquer alteração era superficial.

Na cascata o produto é algo que é desenvolvido e entregue de forma final

Na metodologia ágil o
produto é **algo vivo que se
transforma com o tempo**

**QUAL A NOSSA
EXPECTATIVA?**

Encontrar empresas que utilizam tecnologia e aplicam ou usam as metodologias ágeis para isso.

**O QUE REALMENTE
ACONTECE?**

As práticas que são importantes nas metodologias ágeis encontram resistência na direção da empresa/negócio/start-up

Corpo executivo quer fazer o uso das metodologias ágeis para obter os mesmos ganhos que as empresas nativamente tecnológicas, mas não quer abrir mão dos modelos de gestão e planejamento tradicionais.

TRADICIONAL

Decisões estratégicas centralizadas por pessoas experientes no negócio mas inexperiente em desenvolvimento ágil

ÁGIL

Decisões estratégicas tomadas por pessoas com conhecimentos diversos e por validação dos usuários finais na concepção e no desenvolvimento de projetos, produtos e serviços.

Ou seja, temos a famosa **direção centralizadora que simula a liberdade com um cenário ágil mas quer controlar tudo o que acontece.**

Essa direção faz o movimento contrário ao desenvolvimento colaborativo, o que torna o processo menos ágil.

**COMO
IDENTIFICAR?**

Os grandes clássicos dos stakeholders



“Não precisa falar com ninguém, eu sei o que o cliente quer”



“Eu trabalho com isso há 15 anos, eu sei o que o mercado precisa”



“O cliente não sabe o que quer, a gente que tem que direcionar isso”



“Pesquisar para conhecer o usuário? Pode falar comigo ou com Joaquim, nós sabemos quem ele é”



“Pesquisa é caro! Nós não temos tempo nem dinheiro pra isso”



“Tá pensando que aqui é multinacional?”



“Vamos fazer! Mas o usuário tem que vir de graça, tem que ser colaborativo da parte dele também”

E o grande clássico:



**“Joaquim tem um primo
ótimo que pode ajudar
com isso”**

*disappointed but
not surprised*

A woman with short brown hair and glasses, wearing a grey jacket, is smiling and pointing her right hand towards the camera. She is standing in front of a dark, paneled door. The background is slightly out of focus, showing a light-colored wall.

LET'S DO THIS.

**COMO TRABALHAR
COM ESSE CENÁRIO?**

CLIENTE

Uma empresa que não trabalha de maneira ágil e acredita que faz isso

Como a **TUDUX** conseguiu contornar a resistências encontradas e contribuir com o desenvolvimento do produto?



Mapear o cenário que a empresa falava que estava e o cenário que realmente acontecia

- Dominante no mercado há 20 anos
- Mais de 300 funcionários
- Stakeholders não acreditavam em pesquisa, pois sabiam tudo sobre o cliente
- Stakeholders não queriam co-criação, pois era perder tempo da equipe
- Cada um criava hipóteses sozinho sobre uma determinada oportunidade e queria implementar direto com o PO

- Jira bombando de histórias
- Post-it colado na parede
- Equipes formadas por Agile Coach, PO, UX, UI, Devs, Marketing de produto
- Volume alto de contratação

2

**Primeiros passos - o
reconhecimento do pedaço**

O diretor nos contratou para fazer a prototipação, pois ele já tinha o time para implementação do projeto.

Só a gente que não sabia disso.

Projeto vendido e a nossa expectativa de execução

- Pesquisa com usuários
- Workshops com equipe
- Prototipação
- Testes com usuários

**A realidade começou a
acontecer**

Os primeiros kick-offs:

- Falta de informação
- Não sabíamos para quem ou o que deveríamos fazer
- Tudo era prioridade
- Todo mundo queria agradar o diretor



Chegou aquele temido e-mail cancelando a pesquisa

"Não temos tempo pra isso, aloca as horas para a prototipação. É o mais importante. Temos que ter mindset de start-up"

Cancela metade do projeto, gente!

- Times não se envolveram com os workshops
- Pesquisas canceladas
- Foco apenas em prototipação :(

Tava bom, não tava muito bom,

**tava mei ruim, tava ruim
agora parece que piorou**

Durante a validação do protótipo vimos que as necessidades dos usuários eram diferentes e o que estávamos propondo ele já resolvia de outra forma.

3

**O resultado não foi o
esperado. E agora?**

Diretoria e time na sala

Tretas rolando a mil

700 aprendizados em tão pouco tempo

O produto tem que ser orientado tanto aos objetivos do negócio quanto aos usuários.

Em outras palavras:

Um produto que esquece os usuários não atinge os objetivos do negócio.

4

**Como contornamos a
situação**

**O primeiro passo foi lidar
com as pessoas**

Quando a pessoa é intransigente com alguma coisa não adianta querer bater de frente. A decisão foi tomada e ela será executada com ou sem você no processo.

Esse stakeholder estava decidido e se a TUDUX fosse um obstáculo, ele nos tiraria da frente e seguiria com os seus planos originais.

Caso não desse certo a culpa não seria dele, seria da empresa ou pessoa contratada para isso.

**Minimizar os esforços para
implementar o erro :)**

- Fizemos o protótipo de média fidelidade baseado nas ideias e necessidades do stakeholder
- Time não opinou, se fez ausente
- Testamos e deu errado
- Colhemos os resultados e reorientamos a partir daí

5

**Vamos lembrar da
palavra do Ágil**

O que o agile prega não é impedir o erro, mas sim errar rápido, aprender rápido e retomar o ciclo rápido.

6

**Foco no principal motor
disso tudo**

Temos que ter representação das ideias dos diferentes grupos no processo e no produto

Não adianta querer ser ágil se o processo não levar em conta todos os envolvidos desde a concepção ao uso. A surpresa é quase sempre negativa e com isso o retrabalho é bem maior

Para tornar um projeto ágil no cliente é importante identificar e ter pessoas-chaves que sejam promotoras do usuário

O problema desse caso é que desbalanceamos e suprimimos a exploração e validação com o usuário.

DESFECHO

Com a falha, conseguimos mostrar que estava saindo mais caro usarmos apenas a percepção interna e seguirmos com uma nova versão do protótipo

Já que a primeira validação não teve o resultado imaginado, o stakeholder aceitou envolver outras pessoas e fazer pesquisa com usuários.

NÃO

FOI

FÁCIL

O resultado dessa sequência de pesquisas exploratórias deu um novo direcionamento estratégico para o produto.

O time começou a trabalhar integrado nas tomadas de decisão e incluiu o usuário como parte disso.



OBRIGADA :)

adelle@tudux.com.br
<http://bit.ly/adellearaujo>