## **Transcripción de la entrevista**

Nombre: Reena Laghari

Situación: Reena es una paramédica de 37 años que se identifica como mujer y vive en Lakewood, Colorado. Vive sola pero comparte la custodia de su hija con su expareja. Reena trabaja tanto en turnos diurnos como nocturnos, y su horario cambia semana a semana. Es una escaladora que va al gimnasio de escalada unas cuantas mañanas a la semana y también lleva a su hija a la práctica de fútbol alguna de las noches que no trabaja. Reena tiene dislexia, lo que le dificulta la lectura rápida de los textos y el procesamiento rápido de la información.

***[Investigador de experiencia de usuario]*** *¿Puedes describir tu horario actual y cómo equilibras tus responsabilidades al planificar tus comidas?*

**[Reena]** Trabajo como paramédica, escalo para mantenerme activa y llevo a mi hija a la práctica de fútbol los martes y jueves por la noche, excepto cuando me programan otro horario sin previo aviso. Mi expareja y yo dividimos la responsabilidad de llevar a Caitlyn ida y vuelta a la práctica, pero con mi horario impredecible puede ser difícil ocuparme tanto del transporte como de las comidas.

Intento preparar la comida en casa cuando puedo para asegurarme de que comemos comidas saludables. Pero comprar alimentos además de cocinar lleva mucho tiempo, así que a menudo recurro a la comida para llevar o de envío a domicilio como una opción más fácil y rápida.

***[UXR]*** *¿Con qué frecuencia pides comida a un restaurante? Cuando lo haces, ¿por qué lo haces?*

**[Reena]** Como decía, a veces tengo que pedir comida para llevar porque encaja mejor con mi horario. Hay muchos días en los que no tengo tiempo para pensar qué hacer o cómo hacerlo. En cambio, salgo del trabajo, miro un sitio web o aplicación de un restaurante y busco por tipo de comida para encontrar algo fácil que, con suerte, sea al menos un poco saludable. Una vez que encuentro un sitio que luce bien, hago un pedido y lo retiro de camino a donde vaya. Tengo algunos lugares favoritos a los que ordeno regularmente, pero también busco nuevos restaurantes cuando tengo un par de minutos libres.

A mi hija le encanta cuando hacemos pedidos, así que suelo hacerlos los martes y jueves por la noche. Mis viernes siempre están ocupados, así que trato de tomarme un día para hacer trampa y que me entreguen la comida en casa en lugar de ir al gimnasio de escalada. En general, diría que ordeno comida a domicilio o comida para llevar en un restaurante tres o cuatro veces por semana, generalmente para cenar. Mi principal motivación es que no tengo tiempo para planificar las comidas. Me encanta cocinar, así que es complicado cuando no puedo hacerlo, pero a veces no tengo suficiente tiempo durante el día. Hacer pedidos en línea hace que el proceso sea más rápido y fácil, y no tengo que preocuparme por lo que hay para cenar.

***[UXR]*** *¿A qué desafíos te enfrentas en el proceso de pedido? ¿Cómo te hace sentir esto?*

**[Reena]** Cuando los sitios no utilizan imágenes para complementar el menú, puede resultar complicado leer todo el texto del menú. Debido a mi dislexia, es más difícil escanear la información, por lo que lleva mucho más tiempo, especialmente en una pantalla pequeña de teléfono. Esto me resulta frustrante porque el objetivo de realizar pedidos en línea es hacer que el proceso sea más rápido y fácil. Además de eso, me hace sentir un poco cohibida por mi dislexia.

***[UXR]*** *¿Sientes que estos desafíos podrían resolverse?*

**[Reena]** Aunque no siempre necesito un lector de pantalla, sería bueno tener la opción, especialmente cuando los sitios tienen mucho texto. Los sitios que ofrecen compatibilidad con lectores de pantalla hacen que la experiencia sea más placentera y que requiera menos esfuerzo de mi parte. Siempre aprecio cuando las aplicaciones y los sitios web me hacen sentir incluida, y es más probable que siga usándolos si lo hacen. Así que, en general, creo que es importante que una aplicación sea compatible con los lectores de pantalla.