

Mapa Cultural | Entrevista e Teste de Usabilidade

Produto em teste: Sistema Mapa Cultural – Versão 7.

Caso de pesquisa: O teste e a entrevista têm o objetivo de avaliar o fluxo de navegação e cumprimento da tarefa de inscrição de projeto em edital no sistema Mapa Cultural – Versão 7.

Objetivos do teste: Mapear perfil dos usuários. Diagnosticar principais dores dos usuários e seus impactos. Identificar gargalos no processo de inscrição – pontos nos quais os usuários podem ficar presos ou abandonar o procedimento. Identificar problemas de linguagem que prejudiquem o entendimento. Identificar oportunidades de melhoria no sistema e no processo. Detectar erros no sistema.

Participantes: A definir.

Recursos: Dispositivo móvel com acesso à internet. Vídeo conferência por Microsoft Teams (preferencialmente instalado). Modelo de documento para anotações (a desenvolver).

Tarefas do teste: 1) Inscrever um projeto em um edital.

Responsáveis:

- LabQ: Eduardo Derbli (facilitador e suporte), Mariane Costa (facilitadora e suporte), Silvanio Bessa (facilitador e suporte);
- Ministério da Cultura: Juliana Silva Almeida, Alexandre Santos;
- Secretaria de Cultura – ES: Veronica Haacke;
- Secretaria de Cultura – PA: Fagner Monteiro.

Locais e datas: 22/04/24 a 26/04/24 (Espírito Santo) e 29/04/2024 a 03/05/2024 (Pará).

Introdução (texto de referência):

Somos parte do LabQ, um laboratório da Secretaria de Governo Digital focado na avaliação e redesenho de serviços públicos digitais. Nós atuamos em parcerias com outros órgãos da administração pública para avaliar serviços públicos e identificar oportunidades de melhoria. Para isso, conversamos e realizamos testes com usuários desses serviços, para entendermos exatamente que tipo de dificuldades eles enfrentam.

É importante destacar que estamos testando aqui o serviço, e não você, que é usuário. Qualquer eventual erro que aconteça é causado não por você, mas pelo sistema, que não comunicou claramente o que deveria ser feito.

Nossa conversa tem previsão de duração de 45 minutos, e você pode solicitar o encerramento da conversa a qualquer momento.

Gravação (texto de referência):

Antes de iniciarmos, gostaria de perguntar se você autoriza a gravação dessa atividade. Ela não será divulgada, mas a gravação é importante para o registro do nosso relatório, pois nos permitirá revisitar eventos importantes da entrevista/teste e registrar adequadamente. O material será tratado com sigilo.

Em caso de negativa: Poderíamos então gravar somente o áudio dessa reunião? Mesmo isso já nos ajudaria no registro do relatório, pois podemos acompanhar o passo a passo da tarefa.

Tarefa 1: Inscrever um projeto em um edital

Questão da tarefa: Quais são as dificuldades enfrentar para inscrever um projeto em um edital?

Tarefa: Através de um navegador web, acessar o sistema Mapa Cultural, encontrar o edital e inscrever-se no mesmo.

Entradas: Acesso pelo sistema Mapa Cultural.

Suposições: O usuário está ciente do que é um edital. O usuário já conhece o sistema Mapa Cultural. O usuário já está cadastrado no sistema.

Nome do(a) entrevistador(a):

Nome do(a) anotador(a):

Perguntas introdutórias:

“Essa conversa está sendo gravada com o consentimento do participante. Você pode confirmar seu consentimento?”

Vamos começar com algumas perguntas para definirmos melhor o seu perfil. Isso nos ajuda a entender melhor os usuários e desenvolver melhores soluções de serviços digitais do governo.”

“Qual é o seu nome?”

“Qual o tipo de aparelho que você usa?”

“Você acessa a internet usando mais computadores ou celulares?”

“Quais são os aplicativos ou programas que você mais usa?”

“Você tem a conta do gov.br?”

“Quais aplicativos do governo você usa ou já usou?”

“Quais aplicativos do governo você mantém instalados no celular?”

Perguntas sobre o serviço:

“Qual é a sua cidade e estado de atuação profissional?”

“Qual é a sua área de atuação profissional em cultura?”

“Você já se inscreveu em algum edital na área de cultura antes? Em qual?”

“Com que frequência você participa de editais na área de cultura? O que é mais frequente: participar como pessoa física ou como empresa?”

“Como foi o processo de inscrição nos editais anteriores de que participou? Você se lembra se havia algum sistema específico? Como você enviou o material ao Ministério da Cultura ou à Secretaria de Cultura do seu estado?”

“Como você costuma ficar sabendo do lançamento de editais públicos?”

“Quando você abre um edital, saberia nos dizer quais as primeiras informações que você busca? O que te ajuda a entender se aquele edital é ou não para você?”

“Você está participando de algum edital na área de cultura neste momento? Em qual?”

“Além de utilizar a plataforma para fazer a inscrição em editais, você utiliza ou já utilizou o Mapa Cultural para outra finalidade além das inscrições?”

Teste

Cenário do teste:

“Você foi informado sobre um edital no qual você poderia inscrever seu projeto, e decidiu fazer a inscrição.”

Passos do teste:

- Solicitar ao usuário que **compartilhe a tela** do seu dispositivo.
- Solicitar ao usuário que **descreva** o que está fazendo ou procurando.
- Solicitar ao usuário que informe se encontrar alguma **frase ou palavra que ele não tenha entendido**.
- Explicar que, para não influenciar o resultado da pesquisa, o facilitador somente responderá as **dúvidas que possam impedir a realização do teste**.

1. Acessar o Mapa Cultural;

2. Encontrar o edital;

3. Consultar o edital;

4. Fazer login no sistema;

5. Preencher inscrição;

6. Enviar inscrição.

Anotações complementares

Critério de sucesso: Usuário conseguiu inscrever seu projeto no edital.

Avaliação

Usuário avalia a dificuldade para usar a ferramenta em escala 1-5 (muito fácil, fácil, nem fácil nem difícil, difícil, muito difícil).

“Você poderia citar de 1 a 3 coisas que você acha que funcionaram bem e que foram fáceis de fazer no Mapa Cultural? Essas seriam coisas que você entende que devem ser mantidas.”

“Você poderia citar de 1 a 3 coisas que você acha que não funcionaram bem e que não foram fáceis de fazer no Mapa Cultural? Essas seriam coisas que você entende que devem ser alteradas.”

“As informações encontradas no Mapa Cultural foram o que você esperava encontrar?”

“As informações conseguem explicar de forma clara e fácil como você pode inscrever seu projeto em um edital?”

“Se você fizesse parte da equipe do Ministério da Cultura, o que você mudaria em relação ao processo de inscrição nos editais?”

“Gostaria de fazer algum comentário adicional?”

“Que nota você daria para o Mapa Cultural?” [1-5]