

Teste de Usabilidade - Equipe SGV - GEP

Objetivos do teste

- Detectar problemas no fluxo das tarefas do Sistema de Gerenciamento de Vagas do Hospital das Clínicas no âmbito do ensino, da extensão e da residência.
- Entender qual a percepção dos participantes sobre o Sistema...
- Verificar a compreensão dos participantes sobre as ações do sistema

Moderadores e Observadores

- **Time 1** :: Filipe (moderador) e Roberta, Maxwell (observadores)
- **Time 2** :: Lamartine (moderador) , Maxwell e Roberta (observadores)

Participantes confirmados (usuários)

- **Thatiane** - Dia da sessão: 28/09/2023 - Horário 14:30 - Hospital das Clínicas - UFPE, Moderadores: Time 1
- **Isabela** - Dia da sessão: 28/09/2023 - Horário 16:00 - Hospital das Clínicas - UFPE, Moderadores: Time 2

Tipo de Teste

- Presencial
- As Instruções prévias foram dadas aos participantes pelo WhatsApp (na véspera do teste)
- A autorização foi dada durante a gravação

Métricas planejadas

- Satisfação subjetiva (serão detalhadas a cada tarefa realizada)
- Tempo de execução da tarefa (todas as tarefas foram cronometradas)
- Taxa de finalização da tarefa (serão especificadas em cada tarefa)

Link do protótipo

- <https://www.canva.com/design/DAFvgFKNDR8/H1gXtX2BjfsA484MG2NlnA/edit>

Apresentação do teste para a usuária Thatiane

Roteiro de Tarefas (anotações realizadas pelos observadores)

Tarefa 1: Cadastre um determinado Serviço

Tempo de realização: 2 min 29 seg

Observador 1: A usuária teve dificuldade em entender o campo “coordenação” e o campo “hierarquia” e ressaltou sobre a importância de colocar tanto um campo para a “Chefia Médica”, como também um campo para “ Chefia de Enfermagem”. Ainda demonstrou dúvida se nessa tela seria o local onde deveria se colocar a quantidade de vagas por serviços, ressaltando sobre o detalhamento desses “tipos” de vagas. O tempo de realização dessa tarefa foi considerado rápido, porém houve muitas dúvidas relacionadas aos campos.

Observador 2: A usuária teve dificuldade inicialmente com o clique nos botões. Ela sugeriu a troca do nome de coordenação para chefia médica e chefia de enfermagem. Ela também não entendeu o significado da Hierarquia. Ainda, também, não entendeu qual seria o papel do supervisor responsável e vaga e curso. Ao mesmo tempo, achou a interface bem interativa.

Tarefa 2: Realize os passos necessários para cadastrar um Aluno/Residente anexando os documento necessários

Tempo de realização: 3 min 30 seg

Observador 1: A primeira ressalva feita pela usuária foi a mudança de nomenclatura (Estudante em vez de Aluno). Demonstrou dificuldade de entender quais eram os campos para estudante e para residente. Ressaltou que o campo matrícula é o próprio CPF do estudante e sugeriu que houvesse uma lista suspensa que indicasse os cursos. Isso nos alertou em pensar em criar mais um requisito (Cadastrar Cursos), com opção de cadastrar os cursos de ensino técnico. Ademais, diante da dificuldade em saber os campos de estudante e de residente, estabelecer uma melhor divisão desses dados (para serem melhor visualizados em seções). Na parte de residentes, mesmo não sendo responsável por essa parte, a usuária ao testar fez algumas sugestões para criar uma lista suspensa dos programas de residência com as subdivisões das residências.

Observador 2: A usuária já ressaltou a importância da modificação da palavra Aluno pela palavra Estudante. Também pediu para colocar uma lista suspensa no campo Cursos e no campo Programa de Residência. Falou que o número da matrícula é o CPF. Ela ressaltou que há estudantes que possuem várias entradas e saídas, que apenas os residentes são os que possuem entrada e saída em data fixa.

Tarefa 3: Simule o cadastro de nova instituição no SGV

Tempo de realização: 2 min 47 seg

Observador 1: A usuária não entendeu o propósito do campo CNES, pois esse campo não refere instituição de ensino e sim estabelecimento de saúde e destacou que existe um nível de prioridade entre a UFPE e demais instituições na alocação das vagas e quantitativo.

Observador 2: A usuária achou os campos do cadastro bem completos, apenas o campo CNES foi questionado. Provavelmente foi um erro na implementação. Ela fez observações em relação a poder relacionar as instituições aos estudantes, cenário contemplado por funcionalidades futuras.

Tarefa 4: Faça a associação de uma vaga do serviço 01 a um aluno/residente

Tempo de realização: 6 min 04 seg

Observador 1: A usuária testou todos os botões e ressaltou que existem vagas fixas na residência e na graduação, mas não visualizou onde ficaria essa delimitação. Sugeriu existir uma lista nominal com cores diferenciadas para estudantes e residentes. E quando realizar o vínculo com o serviço, visualizar também que é o supervisor. Na tabela existir uma coluna onde saiba se é residente ou graduando (de Liga, de estágio, de extensão). Ainda indagou sobre a possibilidade de existir Inclusão de VAGA EXTRA.

Observador 2: A usuária apresentou algumas dúvidas iniciais mas clicou no lugar certo e entendeu o significado das cores referentes aos serviços com vagas ociosas ou não. Ela sugeriu o turno manhã, tarde, noite e integral. Ela fez algumas observações sobre relatórios, mas era algo que iria ser abordado a seguir.

Tarefa 5: Visualize qual o total de vagas do Serviço 6

Tempo de realização: 19 seg

Observador 1: Não compreendeu do que se tratava a tela. Teve dificuldade e o que trouxe como sugestão, o que a tarefa/tela posterior iria contemplar.

Observador 2: Não conseguiu realizar a atividade. Ela clicou no botão relatórios e fez algumas observações sobre os campos, principalmente o campo título. Ela não entendeu o propósito do campo título e sugeriu uma lista suspensa. A usuária perguntou se teria como fazer o upload dos dados das planilhas q ela já tem. Só que em lote.

Tarefa 6: Visualize o nome e os cursos dos alunos que ocupam as vagas do serviço 6

Tempo de realização: 1 min 29 seg

Observador 1: Não entendeu a tarefa e confundiu (memória errada de tela) e se encaminhou para a tela de relatório.

Observador 2: Não fez. Ficou focada nos relatórios.

Tarefa 7: Crie relatório das Vagas Ociosas por Serviço

Tempo de realização: 30 seg

Observador 1: Não entendeu a tarefa. Indagou sobre a falta de cabeçalho e novamente reforçou a subida dos dados em lote. O observador percebeu que houve pouca percepção da tela como um todo, onde a usuária não conseguiu discernir que havia tanto o botão de criar relatório como a tabela de visualização. Talvez, colocando-se a tabela na tela posterior e movendo os parâmetros para a tela anterior, o entendimento seja melhor. O moderador fez uma pergunta se seria melhor em cada página haver um botão de relatório. A usuária acatou a sugestão de melhora..

Observador 2: Não conseguiu realizar a tarefa. Não entendeu os campos parâmetro 1 e parâmetro 2.

Tarefa 8: Edite o relatório de Alunos por Serviço

Tempo de realização: 28 seg

Observador 1: A usuária inicialmente ficou analisando a tela e fazendo perguntas ("editar relatório por quê?"), não concordando com a opção de edição e somente aceitando as opções de visualizar, exportar e excluir como necessárias.

Observador 2: Entendeu e realizou corretamente. Logo de cara ela já interpretou todos os botões ao lado do nome dos relatórios.

Tarefa 9: Exclua o relatório de Cursos por Serviço

Tempo de realização: 48 seg

Observador 1: Não houve dificuldades na realização dessa tarefa

Observador 2: Entendeu e realizou perfeitamente.

Questionário para a Usuária Thatiane

Ao final do roteiro de tarefas, fazer as perguntas do questionário. Não é preciso usar todas as perguntas.

O que você achou da aparência do sistema/site/aplicativo: (assinale quantos desejar)

☒ Bonita/Agradável

☐ Interessante

☐ Divertida

☒ Séria/profissional

☐ Feia/Não gostei

☐ Sem graça

☐ Chata

☐ Amadora

O que você achou da organização/estrutura do conteúdo do site:

☒ Organizado ☐ Confuso

Quais aspectos você achou interessante?

A facilidade de navegação e o layout

Cite 2 pontos positivos que lhe chamaram atenção no site

Contemplou os itens que eu havia mencionado na entrevista; é bem intuitivo.

Cite 2 pontos negativos que lhe chamaram atenção no site

Alguns pontos precisa melhorar; faltou incluir alguns dados.

Que outras soluções acredita serem possíveis?

Foi informado na entrevista

Faz sentido usar esse aplicativo no dia-a-dia?

Sim, desde que possa “conversar” com outros sistemas e permita “subir” dados em lote.

Que etapa você sentiu dificuldade, que possa ter te atrapalhado?

A etapa de gerar relatórios.

Qual problema o sistema/site/aplicativo resolve?

A gestão de vagas

Tem alguma sugestão final?

Foi tudo falado na entrevista

(Não realizamos mais perguntas porque a usuária já sentiu-se contemplada com a exposição de suas dúvidas, tanto na entrevista como no teste de usabilidade, estando agora no aguardo dos devidos ajustes mencionados).

Apresentação do teste para a usuária Isabela

Roteiro de Tarefas (anotações realizadas pelos observadores)

Tarefa 1: Cadastre um determinado Serviço

Tempo de realização: 1 min 05 seg

Observador 1: A usuária ficou com um pouco de dúvidas sobre alguns campos. Sentiu falta do período de abertura e fechamento do serviço.

Observador 2: a usuária entendeu que tela de Serviço era na verdade o cadastro de tipos de rodízio (opcional, externo obrigatório) e coordenação seria o responsável pelo Programa de Residência, e a hierarquia não entendeu bem. Sentiu falta do período que o residente estaria no Serviço (mas isso é em outra tela).

Tarefa 2: Realize os passos necessários para cadastrar um Aluno/Residente anexando os documento necessários

Tempo de realização: 52 segundos

Observador 1: Pediu para tirar o "se graduação" do campo matrícula. Não anexou os arquivo mas entendeu qual era o botão.

Observador 2: Não apresentou dúvida nesta tela, mas ressaltou que residente também tem número de matrícula (não somente o estudante).

Dúvida do time: a matrícula seria o CPF ou outro número?

Tarefa 3: Simule o cadastro de nova instituição no SGV

Tempo de realização: 54 seg

Observador 1: Ficou em dúvida sobre o campo "Categoria Administrativa". No restante, não fez observações.

Observador 2: Ficou em dúvida sobre o que é "Categoria Administrativa" (se é de quem está fazendo o cadastro da Instituição) e a dúvida de um campo (desnecessário), o CNES.

Tarefa 4: Faça a associação de uma vaga do serviço 01 a um aluno/resident

Tempo de realização: 1 min 36 seg

Observador 1: Não entendeu o campo vaga. Ficou em dúvida da utilidade e do que iria aparecer.

Observador 2: A princípio não compreendeu o que seria "a vaga", mas no decorrer da visualização da tela, entendeu a tabela e que seria referente à associação de alunos às vagas.

Tarefa 5: Visualize qual o total de vagas do Serviço 6

Tempo de realização: 19 min 54 seg

Observador 1: Entendeu perfeitamente a proposta da atividade..

Observador 2: Não apresentou dúvida nem dificuldades na execução dos passos

Tarefa 6: Visualize o nome e os cursos dos alunos que ocupam as vagas do serviço 6

Tempo de realização: 18 seg

Observador 1: Executou com perfeição. Ainda achou duas formas de conseguir a informação.

Observador 2: Não apresentou dúvida nem dificuldades na execução dos passos e mostrou a possibilidade de realizar essa mesma tarefa na tela de relatórios.

Tarefa 7: Crie relatório das Vagas Ociosas por Serviço

Tempo de realização: 1 min 37 seg

Observador 1: Não clicou diretamente em "Criar Relatórios". Os campos "Parâmetro 1" e "Parâmetro 2" geraram dúvidas. Sugeriu que fosse colocada uma lista suspensa para o campo título.

Observador 2: Ficou com dificuldade de entender do que se tratava os campos "Parâmetro 1 e 2"

Tarefa 8: Edite o relatório de Alunos por Serviço

Tempo de realização: 59 seg

Observador 1: Entendeu perfeitamente.

Observador 2: Não apresentou dúvida nem dificuldades na execução dos passos

Tarefa 9: Exclua o relatório de Cursos por Serviço

Tempo de realização: 48 seg

Observador 1: Entendeu perfeitamente.

Observador 2: Não apresentou dúvida nem dificuldades na execução dos passos

A usuária foi questionada sobre sugestões adicionais e elencou:

- Predeterminação de vagas;
- Retirada de relatório pela determinação de categoria do residente;
- Relatório de cursos que ocupam mais determinado espaço;
- Realizar upload de convênios no cadastro de serviços

Questionário para a Usuária Isabela

O que você achou da aparência do sistema/site/aplicativo: (assinale quantos desejar)

☐) Bonita/Agradável

☐) Interessante

☐) Divertida

☒) Séria/profissional

☐) Feia/Não gostei

☐) Sem graça

☐) Chata

☐) Amadora

O que você achou da organização/estrutura do conteúdo do site:

☒) Organizado ☐) Confuso

Quais aspectos você achou interessante?

A possibilidade de controle e dimensão dos usuários alunos/residentes que utilizam o HC como cenário de prática.

Cite 2 pontos positivos que lhe chamaram atenção no site

Praticidade e Objetividade

Cite 2 pontos negativos que lhe chamaram atenção no site

Existem informações que não são necessárias/obrigatórias

Faz sentido usar esse aplicativo no dia-a-dia?

O aplicativo é essencial para a otimização do tempo e comunicação institucional

Que etapa você sentiu dificuldade, que possa ter te atrapalhado?

Sistema intuitivo.

Qual problema o sistema resolve?

Controle, disponibilidade de vagas, comunicação institucional e especialmente a segurança do paciente.