Ciência da Computação / Sistemas de Informação

Aplicação de testes de usabilidade no desenvolvimento de plataformas de participação social: fatores relevantes para a participação e contribuição efetiva de usuários

Rafaela Rocha Nogueira - 10º módulo de Sistemas de Informação, UFLA, iniciação científica voluntária.

Genis Rocha Nogueira - 10º módulo de Administração Pública, UFLA, iniciação científica voluntária.

Luiz Henrique de Barros Vilas Boas - Orientador DAE, UFLA. - Orientador(a)

Resumo

A usabilidade é um elemento importante para o desenvolvimento de sistemas, sendo uma técnica que prioriza a observação das percepções e experiências dos usuários em relação a um software. Além disso, ela permite que o desenvolvedor avalie o quão fácil é para o usuário aprender e utilizar um sistema (BARBOSA, 2010). Nesse contexto, o presente trabalho teve como objetivo identificar os pontos relevantes e particularidades que devem ser observados ao conduzir um teste de usabilidade voltado para sistemas de participação social. Foram realizados testes de usabilidade com cidadãos de uma cidade de médio porte de Minas Gerais em janeiro e fevereiro de 2020. O teste foi aplicado em uma plataforma de participação social em desenvolvimento com usuários que possuíam diferentes faixas etárias e níveis de domínio tecnológico. A determinação do nível de domínio tecnológico do usuário foi feita mediante aplicação de um questionário que relacionava variáveis como a frequência de utilização de ferramentas digitais e a própria percepção do usuário em relação a suas habilidades e dificuldades no uso destas tecnologias. Os resultados demonstraram que a maneira como a entrevista e os testes de usabilidade são executados influenciam nos resultados dos mesmos. Considerando o fato, que a plataforma desenvolvida para teste está voltada para a participação social, mostrou-se essencial que o usuário se sinta incluído e importante durante a execução dos testes de usabilidade de forma a gerar participação efetiva. Uma conversa inicial antes do teste informando a importância da plataforma, dos cidadãos e da administração pública para a melhora da qualidade de vida da coletividade se mostrou um fator diferencial para que o usuário se empenhasse mais durante o teste de usabilidade e sugerisse mais propostas de melhorias. Além disso, devido ao caráter político da participação social, percebeu-se a importância da criação de mais uma categoria dentro dos perfis dos entrevistados, dividindo-os em indivíduos favoráveis a ideologias de esquerda ou de direita. Isso foi necessário devido a diferenças de percepções dos usuários destas duas categorias em relação a vários elementos da plataforma, sobretudo os relacionados a design.

Palavras-Chave: usabilidade, participação social, desenvolvimento de sistemas.
Link do pitch: https://youtu.be/xixjy4wCkuc