

## **QUALIDADE @ SAPO - PLANO DE REUNIÃO KICK-OFF / RE-DESENHO**

### **1. Qual é o propósito para o serviço:**

- a. Qual é o propósito para o serviço ?
- b. Quais são os objectivos do serviço?

### **2. Quais são os objectivos de desenvolvimento deste serviço:**

- a. Como definem um serviço de sucesso dentro do SAPO
- b. Quais serão os factores visíveis de sucesso? Como saber se um serviço tem ou não sucesso?
- c. Como descrevem este serviço?
- d. Do ponto de vista do SAPO?
- e. Do ponto de vista dos utilizadores?

### **3. Definir audiência e objectivos:**

- a. Quem são os utilizadores deste serviço? (primários e secundários)
- b. Como descrevem os utilizadores? (características como a idade, experiência, educação, etc.)
- c. Porque é que estes usam o serviço? (necessidades, interesses e objectivos dos utilizadores)
- d. Como é que os utilizadores chegam ao serviço? (contextos)
- e. Como é que os utilizadores acedem ao serviço? (equipamentos, tipos de ligação, resoluções, etc.)

### **4. Análise e priorização de funcionalidades/tarefas:**

- a. O que é que os utilizadores podem/puderam fazer no serviço? (conteúdos, funcionalidades, etc.)
- b. Quais as funcionalidades mais críticas para os utilizadores? (criticidade)
- c. Quais as funcionalidades mais importantes para os utilizadores? (importância)
- d. Quais as funcionalidades mais usadas pelos utilizadores? (frequência)
- e. Quais as funcionalidades mais sujeitas a problemas de usabilidade? (vulnerabilidade)
- f. Quais as tarefas críticas para o sucesso e organização deste serviço?
- g. Qual a frequência de utilização do serviço pelos utilizadores?
- h. O que os trará de volta?

### **5. Determinar objectivos mesuráveis de Usabilidade:**

- a. Que tarefas os utilizadores devem conseguir realizar facilmente com pequenos erros? (eficiência)
- b. Que tarefas os utilizadores devem conseguir completar de forma rápida e eficiente? (eficácia)
- c. Qual o grau de satisfação desejado para os utilizadores após utilizarem o serviço? (satisfação)

### **6. Discutir expectativas, requisitos e preferências:**

- a. Qual é a visão pessoal de cada um para este serviço?
- b. Descrever a sua visão inicial do projecto? Qual deve ser o objectivo de longo prazo do site?
- c. O que suscitou o redesenho?
- d. Existem restrições, obrigações ou directrizes para o serviço?
- e. Existem serviços semelhantes que possam servir de exemplo?
- f. Existe algum estilo pessoal que prefiram?
- g. Que características/atributos/atitude deve o serviço transmitir aos seus utilizadores?

### **7. Determinar grau e necessidades de acessibilidade:**

- a. Qual é o grau actual de acessibilidade do serviço?
- b. Que tipo de testes de acessibilidade foram feitos?
- c. Que tipo de ferramentas de acessibilidade são usados?
- d. Quem é o responsável pelas questões de acessibilidade deste serviço?

**8. Identificar recursos disponíveis e necessidades de formação:**

- a. Qual é o nível de recursos para actualização e manutenção do serviço?
- b. Existem pessoas com treino para produzir conteúdos específicos para a Web?
- c. Existem designers na equipa deste serviço?
- d. Quem são os responsáveis pelo desenvolvimento deste serviço?
- e. Quem é o responsável pela promoção e marketing do serviço?

**9. Discutir e identificar necessidades tecnológicas:**

- a. Quais as necessidades de alojamento/equipamentos?
- b. O serviço já possui nome para o domínio ou é necessário um novo?
- c. Este serviço usa alguma forma de gestor de conteúdos? Se sim, qual?
- d. Estão a ser recolhidas estatísticas da utilização do serviço? Se sim, quais?
- e. Serviço possui algum tipo de motor de pesquisa? Se sim, qual?

**10. Plano de projecto**