

# **RESULTATS I CONCLUSIONS DEL TEST AMB USUARIS**

# Índex

1. OBJECTIUS .....	2
1.1. Objectius generals.....	2
1.2. Objectius específics.....	2
2. METODOLOGIA.....	3
2.1. Usuaris .....	3
2.2. Variables i instruments .....	4
2.3. Procediments.....	5
3. RESULTATS .....	6
3.1. Passeig cognitiu .....	6
3.2. Definició d'escenaris i tasques .....	7
3.3. Qüestionari post-test. ....	7
4. Discussió dels resultats i conclusions .....	14

# 1. OBJECTIUS

## 1.1. Objectius generals

Aquest estudi s'ha dut a terme per comprovar la usabilitat, la facilitat d'ús i l'experiència d'usuari dels prototips actuals de l'aplicació, per això s'han definit els següents objectius:

- Comprovar el funcionament dels 3 prototips (smartphone, tablet i quiosc) amb diferents perfils d'usuaris.
- Obtenir el feedback dels usuaris.
- A partir del feedback obtingut, avaluar els requeriments dels usuaris i modificar els prototips segons convingui.

## 1.2. Objectius específics

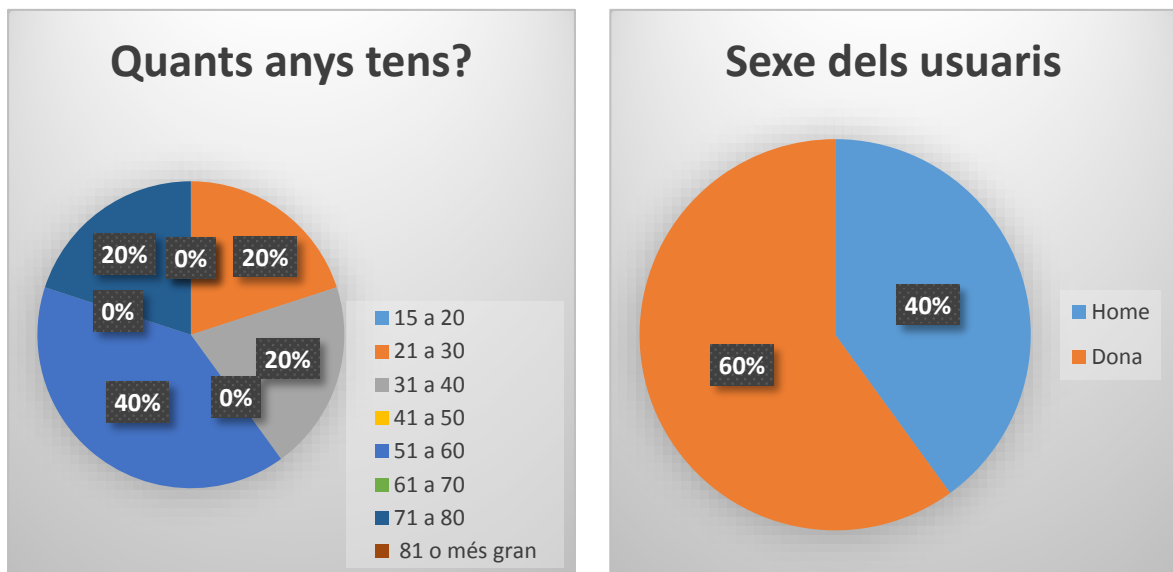
A part dels objectius generals de l'estudi també s'han definit d'específics que es volen conèixer amb les diferents proves que es realitzaran:

- Trobar possibles errors en el disseny de l'aplicació.
- Verificar que totes les tasques es pugin realitzar correctament.
- Comprovar que l'estil tipogràfic, sigui correcte, facilitant la lectura.
- Comprovar que la gama de colors utilitzada és adequada i facilita la visualització.
- Obtenir comentaris i anotacions sobre l'experiència d'ús de cada usuari de la prova.

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. Usuaris

En aquest estudi han participat un total de 5 persones, 3 dones i 2 homes, d'edats compreses entre els 21 i els 80 anys: de 21-30 anys, 1 persona; 31-40, 1 persona; 51-60, 2 persones i de 71-80, 1 persona).



Per poder participar en aquest estudi, calia que complissin una sèrie de requisits. Per això, prèviament tots ells van haver de realitzar un qüestionari que servia per filtrar els usuaris.

Per poder participar en aquest estudi, els usuaris havien de complir les següents condicions:

- Ser major de 16 anys.
- Que estiguessin disposats a fer servir l'aplicació, independentment del tipus de dispositiu.
- Que no desenvolupin la seva tasca laboral en camps relacionats amb la informàtica, ja que sinó els resultats obtinguts es podrien veure alterats.
- Persones que estan habituades a realitzar tràmits en línia.

## 2.2. Variables i instruments

Les dades d'aquest estudi s'han recollit a través de diversos qüestionaris elaborats ad-hoc:

- **Qüestionari de Screening:** aquest qüestionari és el que ens ha permès obtenir les persones que han participat en aquesta nova etapa de l'estudi que avalua el funcionament de l'aplicació. Per tant, podríem dir que s'ha utilitzat com a filtre, és a dir, ens ha servit per discriminar i seleccionar aquelles persones que podrien ser usuaris potencials de l'aplicació. S'han buscat usuaris de perfils diferents però que fossin semblants als perfils dels possibles d'usuaris de l'aplicació, és a dir, que siguin similars als perfils genèrics descrits a l'annex de persones.
- **Passeig cognitiu:** els usuaris, conjuntament amb l'avaluador, havien de realitzar tot un seguit de tasques pas a pas i anar dient el que pensaven sobre el desenvolupament d'aquestes. Aquestes tasques estaven dividides en 2 grups diferents segons el tipus de dispositiu (smartphone i tablet per un cantó, i quiosc interactiu, per l'altre). Pel primer tipus de dispositiu s'havien de realitzar un total de 5 tasques sobre possibles tràmits que es podrien dur a terme. Pel segon tipus, s'havien de realitzar un total de 4 tasques. Els objectius d'aquesta part de la prova eren: comprovar que els usuaris podien a dur a terme les tasques, verificar que no es presentessin problemes durant el desenvolupament d'aquestes, i obtenir els comentaris dels usuaris respecte cada tasca, el que en pensaven, si introduirien algun canvi, etc...
- **Definició d'escenaris i tasques:** en aquesta segona part, els usuaris havien de realitzar de manera individual, sense l'ajuda de l'avaluador, un seguit de 6 tasques situades en un context hipotètic. En aquesta part de la prova, el que es volia era observar si els usuaris podien realitzar les tasques demanades, de manera autònoma, sense l'ajuda de l'avaluador.
- **Qüestionari post test:** un cop finalitzada l'avaluació dels prototips de l'aplicació, es demana a cada un dels usuaris, que doni la seva opinió i contestin a una sèrie de preguntes referents a l'aplicació: la facilitat d'ús, el sistema de navegació, l'ordenació del contingut, les funcionalitats ofertes, la tipografia, la gama de colors, etc...

## 2.3. Procediments

Per a la realització d'aquest estudi en primer lloc es va passar el **Qüestionari de Screening** a una sèrie de persones (15). D'aquestes, se'n va escollir 5, que complien amb els requisits establerts per a la participació en aquesta nova etapa de l'estudi (mirar apartat usuaris).

Una vegada seleccionats els usuaris, se'ls hi va explicar de què tractava l'estudi en qüestió, per tal de què coneguessin els objectius de la prova, i se'ls hi va donar la carta d'autorització. En aquesta carta s'informava als usuaris de les bases i condicions de l'estudi i dels seus drets i deures com a usuaris. També se'ls informava de que serien gravats durant la realització de l'estudi per obtenir més informació.

Una vegada informats els usuaris i obtinguda la seva autorització per realitzar l'estudi, es va començar la primera part d'aquest.

Totes les parts de l'estudi que es van realitzar a continuació es van dur a terme amb cada usuari de forma individual. D'aquesta manera vam poder avaluar el seu desenvolupament en les diferents tasques proposades i obtenir la seva opinió i comentaris sense que es veiés condicionat per la resta de usuaris de l'estudi.

La primera part va ser el **Passeig cognitiu** (mirar apartat 2.2). Posteriorment, es va realitzar la segona part de l'estudi: la **definició d'escenaris i tasques** (mirar apartat 2.2). Finalment, se'ls hi va administrar el **Qüestionari post-test** (mirar apartat 2.2).

## 3. RESULTATS

A continuació es mostren els resultats obtinguts en les diferents variables estudiades en aquest estudi, per veure totes les tasques en detall consultar l'annex 5.

### 3.1. Passeig cognitiu

#### Smartphone o tablet:

**Tasca 1:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca. No obstant, tots van coincidir en què no veien la utilitat del camp d'informació a l'hora de crear la notificació.

**Tasca 2:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per a la realització de la tasca.

**Tasca 3:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca. Un usuari va comentar que no veia la utilitat d'ajuntar una fotografia, perquè depenent del que fos, no es podria apreciar bé en la fotografia enviada.

**Tasca 4:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca.

**Tasca 5:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca. Un usuari va respondre que no veia la utilitat de veure tot l'historial d'analítiques, ja que la vàlida només és la última, i que a no ser que s'estigui fent un seguiment exhaustiu, no hauria de ser necessari guardar més de 2 analítiques per poder comparar els resultats d'aquestes.

#### Quiosc:

**Tasca 1:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca.

**Tasca 2:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca. Un usuari va comentar que li agradaria alguna pista visual per saber on ha de clicar per veure la campanya que li interessa.

**Tasca 3:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca. La majoria de usuaris van coincidir en què s'hauria de canviar el nom del botó "obtenir tiquet" per algun altre que doni a entendre que s'obindrà un codi de barres per la farmàcia. Un usuari no va veure la utilitat de veure els medicaments en aquesta tasca, si només hem d'obtenir el tiquet per la farmàcia.

**Tasca 4:** tots els usuaris van trobar adequats els passos necessaris per realitzar la tasca.

### 3.2. Definició d'escenaris i tasques

**Tasques realitzades pels usuaris de forma autònoma:**

**Tasca 1:** tots els usuaris van saber portar a terme la tasca.

**Tasca 2:** tots els usuaris van saber portar a terme la tasca.

**Tasca 3:** tots els usuaris van saber portar a terme la tasca. Un usuari va comentar que li sembla que els CAPS no administren aquest tipus de vacunes, i que aquest procediment es realitza en un altre organisme.

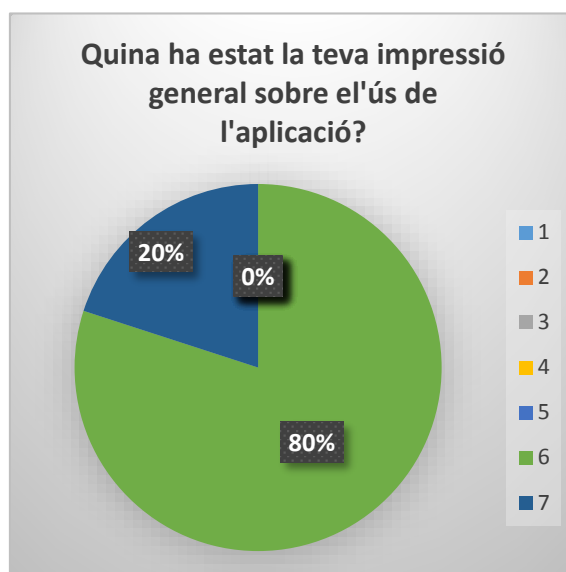
**Tasca 4:** tots els usuaris van saber portar a terme la tasca.

**Tasca 5:** tots els usuaris van saber portar a terme la tasca.

**Tasca 6:** tots els usuaris van saber portar a terme la tasca.

### 3.3. Qüestionari post-test.

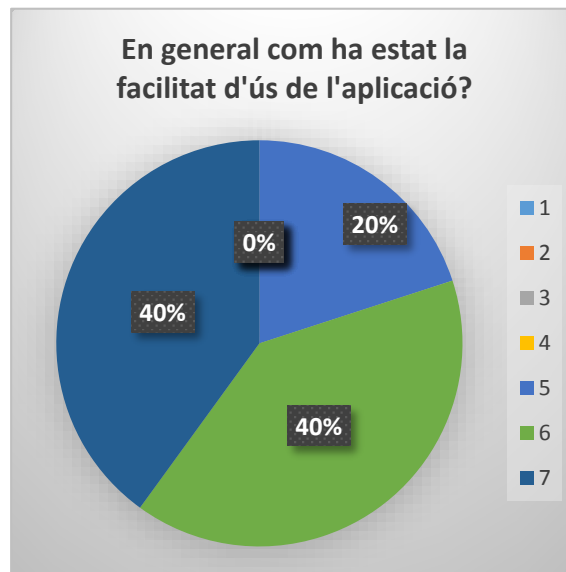
**Quina ha estat la teva impressió general sobre l'ús de l'aplicació?**



Tal i com podem observar en el gràfic següent, els participants en aquest estudi han valorat positivament l'aplicació (han donat puntuacions de 6 i 7, essent 7 la màxima puntuació)..

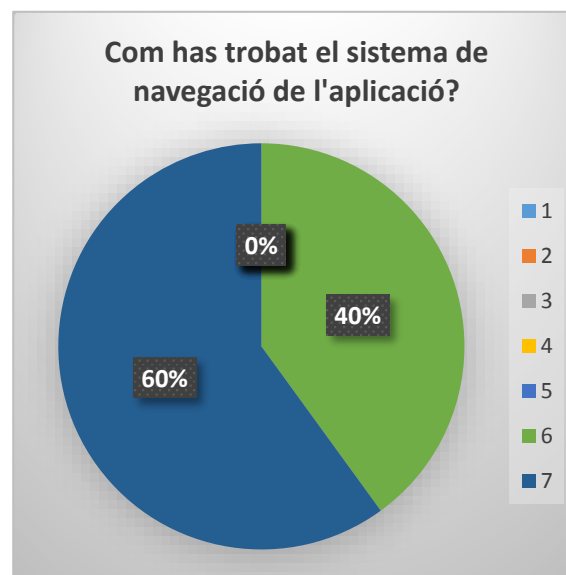


### En general com ha estat la facilitat d'ús de l'aplicació?



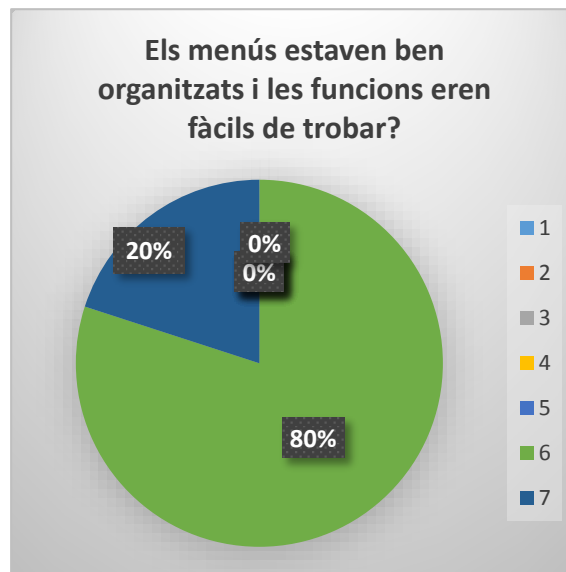
En una escala de l'1 al 7 per valorar la facilitat d'ús de l'aplicació (essent 1 molt complicat d'utilitzar, i 7 molt fàcil), tots els usuaris han donat puntuacions de 5 o superior.

### Com has trobat el sistema de navegació de l'aplicació?



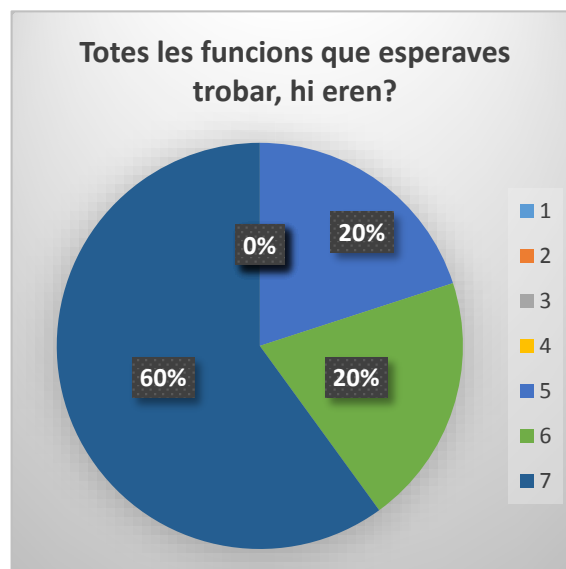
En referència al sistema de navegació, observem que en una escala de l'1 al 7 (1: molt complicat i 7 molt fàcil), tots els usuaris han donat valors de 6 i de 7, pel que podem afirmar que els ha resultat fàcil l'ús del sistema de navegació.

### Els menús estaven ben organitzats i les funcions eren fàcils de trobar?



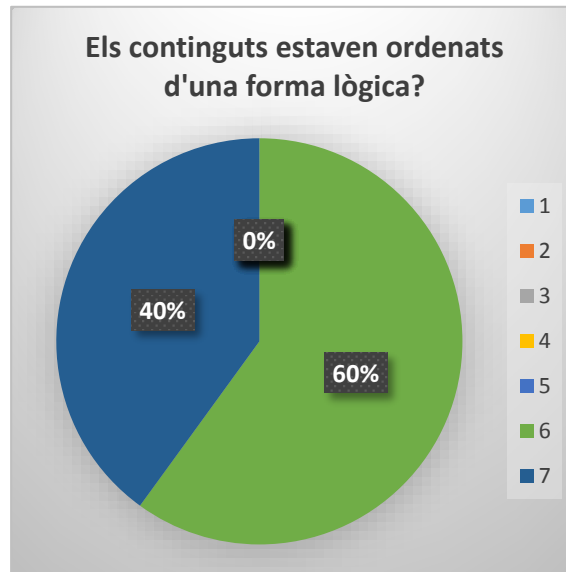
Tal i com se'ns mostra al gràfic, els participants de nou han valorat molt positivament (amb valors de 6 o superior) la organització dels menús i la facilitat d'ús de les funcions.

### Totes les funcions que esperaves trobar, hi eren?



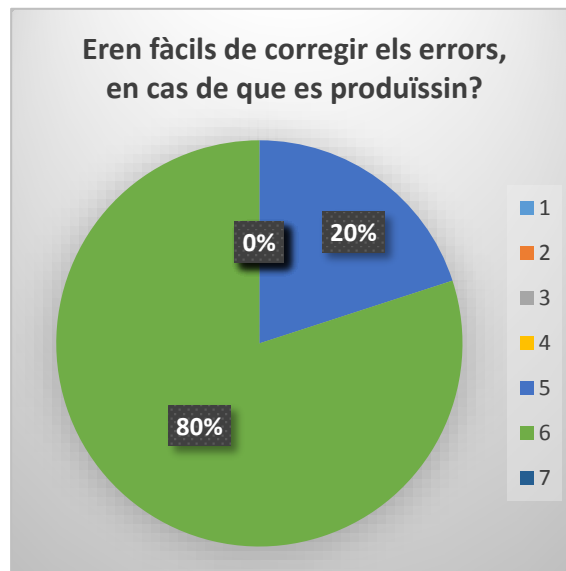
En general, els participants diuen haver trobat les tasques que esperaven poder realitzar a l'aplicació.

### Els continguts estaven ordenats d'una forma lògica?



En general, podem dir que tots els participants han coincidit en què els continguts estaven ordenats d'una forma lògica ( han assignat puntuacions de 6 o superior en una escala de l'1 al 7).

### Eren fàcils de corregir els errors, en cas de que es produïssin?



Les persones que han participat en aquest estudi han considerat que en el cas que es produïssin errors, aquests fàcilment es podien corregir.

### Creus que has completat correctament les tasques proposades?



Tots els subjectes que han participat a l'estudi diuen creure haver realitzat correctament les diferents tasques que se'ls ha proposat.

### Has trobat dificultats durant la realització d'alguna tasca de les que se t'han demanat?

Els usuaris no han trobat cap dificultat durant la realització de les tasques.

La usuària d'entre 71 i 80 anys va comentar que al ser la primera vegada, no ha pogut anar ràpid, sinó que ha tingut d'anar realitzant les tasques de manera més pausada.

### Quina és la teva opinió de l'aplicació?

Els usuaris van descriure l'aplicació com: molt útil, facilita la realització dels tràmits, és fàcil d'utilitzar, molt interessant.

També van comentar que és molt bona idea instal·lar els quioscos interactius, ja que no tothom disposa de smartphones o tablets.

### Describeu l'aplicació amb 3 paraules.

Els usuaris van descriure l'aplicació amb aquestes paraules:

Ràpida, pràctica, útil, àgil, còmoda, fàcil, clara, maca, interessant.

### Digues les tres coses que més t'han agradat de l'aplicació?

Les coses que més van agradar als usuaris van ser:

- La comoditat que ofereix .
- L'estalvi de temps i evitar desplaçaments.

- La facilitat d'ús.
- La possibilitat d'obtenir informació sobre campanyes de vacunació.
- Eliminar la necessitat de portar sempre el paper amb els medicaments crònics a la farmàcia.
- La possibilitat de ser utilitzada a qualsevol lloc.
- El poder enviar consultes al metge.
- L'habilitat per poder cercar el centres sanitaris més propers.

**Digues les tres coses que menys t'han agradat de l'aplicació?**

Un usuari va dir que hi havia masses missatges de confirmació.

Una usuària va dir que voldria poder demanar hora amb els especialistes.

**Quina part de l'aplicació o quines característiques / funcionalitats t'han deixat particularment satisfet?**

El que més va satisfer als usuaris va ser:

- Poder realitzar els tràmits des que qualsevol lloc.
- Poder demanar visita
- Poder veure els medicaments i obtenir el codi per comprar-los a la farmàcia.
- Localitzar els centres sanitaris.
- Poder enviar consultes als metges i rebre resposta en menys de 48 hores.
- Poder demanar i veure els resultats de les analítiques.
- La possibilitat d'enviar les dades de les patologies, per tenir un millor seguiment.

**Quina part de l'aplicació o quines característiques / funcionalitats t'han deixat particularment insatisfet?**

Una usuària va dir que li agradaria poder demanar visita a més especialitats.

**Quina part o funcionalitat de l'aplicació creus que necessitaria millores?**

Un usuari voldria poder filtrar les consultes enviades, ja que en el prototip no es podien filtrar.

Un altre usuari va comentar que veure els medicaments no ho veia útil en el procés d'obtenir el tiquet dels medicaments a comprar.

**Com has trobat la organització del contingut de l'aplicació?**

Tost els usuaris van torbar el contingut ben organitzat, tot estava on ho esperaven trobar.

**Creus que l'esquema de colors és correcte?**

Tots els usuaris van coincidir que els colors utilitzats eren adequats per la visualització de l'aplicació i que seguien els colors del ICS.

**La tipografia ( mida i tipus) era clara de llegir?**

Tots els usuaris van coincidir que la lletra era correcte.

**Consideres útil l'aplicació?**

Tots els usuaris van trobar útil l'aplicació, ja que els permet estalviar temps, evitar desplaçaments, guanyar comoditat en la realització dels tràmits, obtenir els medicaments sense haver de portar la llista de medicació crònica...

**Tornaries a fer servir l'aplicació en el futur? Perquè?**

Tots els usuaris van dir que tornarien a utilitzar l'aplicació en un futur, per diversos motius tals com: estalvi temps, comoditat i la possibilitat de realitzar els tràmits des de qualsevol lloc.

**Recomanaries l'aplicació a la teva família o amistats?**

Tots els usuaris van coincidir en que recomanarien l'aplicació a familiars i amistats per totes les facilitats i serveis que ofereix.

**Tens alguna altre pregunta o comentari respecte l'aplicació?**

L'únic comentari que va a haver va ser realitzat per la usuària d'entre 71 a 80 anys que va comentar que seria interessant que a les farmàcies s'oferís assistència en el cas de que fos necessari durant d'utilització del quiosc interactiu.

## 4. Discussió dels resultats i conclusions

En funció dels resultats obtinguts, podem afirmar que els usuaris mostren un alt grau de satisfacció amb l'aplicació. Tal i com hem pogut veure, en el cas del **passeig cognitiu**, tots els usuaris han sabut resoldre satisfactòriament els passos a realitzar en cada una de les tasques, amb l'ajuda de l'avaluador, tant pel que fa a l' smartphone i la tablet, com pel que fa al quiosc.

Pel que fa a la segona part de la prova, la **definició d'escenaris i tasques**, tots els usuaris han sabut resoldre les tasques satisfactòriament sense ajuda, pel que podem concloure que les tasques s'han creat seguint el model mental dels usuaris i els continguts s'han ordenat correctament.

Referent al **qüestionari post-test**, s'ha demanat als usuaris que valoressin la usabilitat, l'experiència d'ús i la funcionalitat de l'aplicació, i de nou, hem vist que aquests l'han valorat molt positivament. En general, els participants s'han endut una impressió positiva de l'aplicació, i han valorat satisfactòriament l'estil gràfic (la tipografia i gama cromàtica utilitzada,) la facilitat d'ús i la lògica utilitzada en la ordenació dels continguts. Això s'ha traduït en que els usuaris recomanarien l'aplicació a familiars i amigats, sense que s'hagin de realitzar canvis importants en el disseny de l'aplicació, ja que actualment ja la consideren àgil, còmoda, senzilla d'utilitzar...

Es pot concloure que l'aplicació ha complert els requisits i expectatives esperats pels usuaris i que aquests esperen poder utilitzar l'aplicació properament per poder realitzar els tràmits amb el ICS.