

TEST AMB USUARIS

Índex

1. OBJECTIUS DEL TEST	2
2. PERFIL SOCI DEMOGRÀFIC DELS USUARIS	3
3. SCREENING	4
4. PASSEIG COGNITIU	7
5. DEFINICIÓ D'ESCENARIS I TASQUES.....	8
6. QÜESTIONARI POST-TEST	10
7. CARTA D'AUTORITZACIÓ	13

1. OBJECTIUS DEL TEST

El propòsit d'aquesta prova és provar les següents parts i funcions de l'aplicació de l'Institut Català de la Salut.

- Observar i avaluar l'experiència dels usuaris, mentre estan utilitzant l'aplicació, tenint en compte l'arquitectura de la informació, el sistema de navegació, el disseny gràfic, l'estructura dels continguts... A mesura que van desenvolupament algunes de les tasques més importants que es poden dur a terme a l'aplicació.
- Comprovar que funciona correctament el sistema de navegació, realitzant tot un conjunt de tasques a través del sistema de navegació (menús), i que aquests segueixin els models mentals comuns entre els usuaris.
- Assegurar-se que funciona correctament tot el procés de demanar visita (validar-se a l'aplicació, demanar la visita i comprovar que aparegui a la llista de visites programades).
- Provar la facilitat i la utilitat del contingut mitjançant les tasques establertes, verificar que els usuaris poden trobar allò que necessiten de manera eficaç, veure les campanyes de vacunació, obtenir la llista de medicaments...
- Verificar la facilitat de navegació per l'aplicació, és a dir, que no tingui inconvenients, que pugui ser utilitzada independent del nostre context d'ús: en el metro, l'autobús, fent cua a la perruqueria...
- Comprovar la facilitat per desfer accions una vegada s'ha completat una tasca, provar d'anular una visita sol·licitada.
- Localitzar i entendre les fortaleses i debilitats del prototip actual, i trobar maneres per tal de millorar el disseny de l'aplicació.
- Establir una base amb la qual es pugi mesurar / comparar l'eficàcia dels propers prototips de re-disseny.

2. PERFIL SOCI DEMOGRÀFIC DELS USUARIS

Per la realització de la prova d'usabilitat de l'aplicació de l'Institut Català de la Salut, estem buscant homes i dones, majors de 16 anys, que siguin usuaris del sistema català de la salut i que estiguin interessats en un utilitzar la nova aplicació del ICS.

Referent a les dades generals, aquestes no són necessàries, però amb la seva obtenció podem identificar de forma més adequada a cada tipus de participant en la prova. Les preguntes realment importants són: si ells són els encarregats de realitzar els tràmits amb el ICS i si estarien interessats en utilitzar la nova aplicació en tablets, smartphones i quioscs interactius.

Dintre del perfil professional, no tenim cap preferència, realment és indiferent el treball de cada persona, exceptuant les professions que estiguin relacionades amb el disseny web, la programació, l'enginyeria d'usabilitat, el disseny gràfic o la informàtica en general... En aquest cas, aquestes persones no ens interessin, ja que no són usuaris bàsics, en quan a les habilitats informàtiques. Les seves habilitats estan per sobre de les de la majoria d'usuaris, amb el qual podrien falsejar el resultat de la prova.

Respecte a quins dispositius tecnològics utilitzen els usuaris, considerem que l'experiència de la qual disposen amb aquests, no és del tot excloent, ja que estem desenvolupant l'aplicació amb l'objectiu de que sigui usable per tot tipus d'usuaris, és a dir, usuaris amb experiència i usuaris sense coneixements.

L'ús que en fan tampoc és diferenciador, però en aquest apartat com a punt clau estem buscant a gent que sol realitzar tràmits, sense diferenciar el tipus.

En resum, el target objectiu de la nostra aplicació està format per persones que compleixen les següents característiques:

- Homes i dones majors de 16 anys.
- Són usuaris del sistema català de la Salut.
- Estan interessats en utilitzar l'aplicació

3. SCREENING

Introducció

Hola, el meu nom és Jordi Gómez Alberti. Sóc representant de l'Institut Català de la Salut, la qual està buscant gent per participar en una prova de la seva nova aplicació.

En aquesta prova es vol analitzar la usabilitat de l'aplicació, la coherència dels continguts, la facilitat d'ús, la disposició dels elements...

Per dur a terme la prova t'hauràs de desplaçar a les oficines de l'Institut Català de la Salut de Barcelona, el dia 12 de Novembre de 2013 a les 9:30; la prova té una durada màxima de 3 hores. Al llarg de la prova es realitzaran diferents coffee-breaks.

Gràcies a la teva col·laboració podrem millorar el servei que oferim als nostres usuaris.

Et sembla interessant, voldries participar? Abans de concertar el dia per la prova, em podries respondre algunes preguntes?

Preguntes generals

- Ets un home o una dona?
- Quin dels següents rangs descriu millor la teva edat? [Volem usuaris majors de 16 anys]
15 a 20 , 21 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 60, 61 a 70, 71 a 80, 81 o més gran.
- Quin és el teu nivell educatiu?

Sense estudis acabats, ESO o similar, Batxillerat o similar, Carrera universitària o superior.

- Quina estructura familiar hi ha la casa?

Mono parental, parella, família, família amb avis...

- Quantes persones viuen a la casa?
- Qui s'encarrega de realitzar els tràmits amb l'Institut Català de la Salut?

Jo, una altra persona els realitza per tota la família, cadascú fa els seus tràmits.

- Cada quan sols anar al CAP?

Setmanalment, mensualment, cada dos mesos, cada tres mesos o més.

- Cada quan sols anar a la farmàcia?

Setmanalment, mensualment, cada dos mesos, cada tres mesos o més.

- Estaries disposat a utilitzar l'aplicació en un tablet o smartphone? [Volem usuaris disposats a voler utilitzar l'aplicació]

Si, més aviat si, "no ho sé, ho hauria de provar", més aviat no, no.

- Estaries disposat a utilitzar l'aplicació en un quiosc interactiu? [Volem usuaris disposats a voler utilitzar l'aplicació]

Si, més aviat si, "no ho sé, ho hauria de provar", més aviat no, no.

Preguntes professionals

- De que treballes? [Dissenyadors webs, programadors i professions similars, no ens interessen, ja que poden alterar els resultats de la prova]

Experiència amb noves tecnologies. [Poden haver varies respostes, però per ser un usuari vàlid ha de realitzar tràmits en línia, en alguna de les preguntes.]

- Utilitzes l'ordinador?
- Perquè els sols fer servir?

Llegir el correu web, jugar, llegir notícies, comerç electrònic, veure vídeos, escoltar música, banca en línia, feina, tràmits en línia, altres.

- Utilitzes el smartphone?
- Perquè els sols fer servir?

Llegir el correu web, jugar, llegir notícies, comerç electrònic, veure vídeos, escoltar música, banca en línia, feina, enviar missatges, trucar, xarxes socials, tràmits en línia, altres.

- Utilitzes la tablet?
- Perquè els sols fer servir?

Llegir el correu web, jugar, llegir notícies, comerç electrònic, veure vídeos, escoltar música, banca en línia, feina, enviar missatges, xarxes socials, tràmits en línia, altres.

Dades de contacte

[Si la persona passa el filtratge] Et puc demanar les teves dades per tal de posar-nos en contacte.

- Nom:
- Adreça:
- Ciutat:
- Telèfon de contacte:
- Direcció de correu web:

Ja hem acabat amb totes les preguntes, el teu perfil correspon amb el que estem buscant. Podries participar a l'estudi el dia 12 de Novembre de 2013 a les 9:30?

Abans de que comenci la prova, et demanarem que firmis una autorització per poder-te gravar en vídeo durant la realització de l'estudi. La gravació només serà utilitzada per avaluació interna, si és necessari. Autoritzaràs la gravació?

L'estudi tindrà lloc a les oficines de l'Institut Català de la Salut. Un dies abans de la prova et confirmaré la cita i et donaré les instruccions per arribar a la nostra oficina. Tens alguna preferència horària per ser notificat?

4. PASSEIG COGNITIU

Usuaris i avaluadors analitzen conjuntament un seguit de tasques desglossades per passos i posteriorment discuteixen cada element de la interacció, per comprovar la usabilitat de l'aplicació i si aquesta segueix el models mentals dels diferents perfils d'usuaris.

Perfil: Usuaris que utilitzen el smartphone o tablet

Tasca 1

Crear un recordatori per avisar-te de quan prendre un medicament.

Tasca 2

Modificar una visita per la infermera programada anteriorment.

Tasca 3

Enviar una consulta al metge i adjunta una imatge.

Tasca 4

Buscar el CAP que estigui més a prop de la nostra ubicació actual.

Tasca 5

Veure el resultat d'una analítica.

Perfil: Usuaris que utilitzen el quiosc interactiu

Tasca 1

Demandar hora pel metge de capçalera.

Tasca 2

Veure si hi ha activa alguna campanya de vacunació per la grip. I si està activa, demandar hora perquè ens administrin la vacuna.

Tasca 3

Obtenir la llista de medicaments (codi de barres) que hem de comprar.

Tasca 4

Enviar les dades sobre la tensió arterial.

5. DEFINICIÓ D'ESCENARIS I TASQUES

Tasca 1

Fa uns dies que tens mal d'estómac i el dolor no se't passa. Has estat seguint els passos que t'havia dit el metge en altres ocasions, però no notes millora. Comences a pensar que no és el típic virus que dura un parell de dies.

Podries accedir a l'aplicació i demanar visita amb el metge de capçalera pel més aviat possible?

Tasca 2

En la última revisió, el cardiòleg et va dir que tenies la tensió arterial massa alta, i que per tant havies d'intentar portar una forma de vida més saludable, fer exercici i menjar sa, per veure si la tensió tornava a valors normals.

Com ho faries per enviar els mesuraments de la tensió arterial que t'ha demanat el metge?

Tasca 3

Imagina't que a l'estiu vols realitzar un safari per Àfrica i a l'agència de viatges t'han dit que has de tenir administrades un conjunt de vacunes, per tal de poder viatjar i no tenir problemes de salut un cop estiguis allà.

Podries accedir a l'aplicació, verificar si disposes de les vacunes i en el cas de no disposar-ne, demanar hora per la seva administració?

Tasca 4

Has anat a la farmàcia a comprar els medicaments que has de prendre, però t'has deixat la llista de medicaments crònics a casa. Llavors, vas a utilitzar l'aplicació en el smartphone per tal aconseguir la llista dels medicaments, però també te l'has deixat. Per tant decideixes utilitzar el quiosc interactiu situat a la farmàcia i aconseguir la llista.

Quin procediment seguiries per obtenir la llista de medicaments a comprar?

Tasca 5

Fa uns dies que vas enviar una consulta al metge, ja havies escoltat el missatge anteriorment, però t'agradaria tornar a escoltar la resposta, ja que no recordes exactament el que et va recomanar.

Com ho faries per escoltar la resposta del metge a la consulta que vas enviar?

Tasca 6

Estàs d'excursió amb la família per Olot, heu anat de cap de setmana per la muntanya, perquè els nens puguin estar en contacte amb la natura. Us ho esteu passant molt bé, però l'últim dia abans de marxar rellisques i et torces el turmell. No pots posar el peu a terra del mal que et fa, però amb l'ajuda de la família aconsegueixes arribar fins al cotxe.

Com ho podries fer per comprovar quin és el centre sanitari més proper, al qual us podríeu dirigir?

- Diques les tres coses que més t'han agradat de l'aplicació?

- Diques les tres coses que menys t'han agradat de l'aplicació?

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

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

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

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

- Creus que l'esquema de colors és correcte?

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

- Consideres útil l'aplicació?

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

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

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

7. CARTA D'AUTORITZACIÓ

Estic d'acord en participar en l'estudi i accepto ser gravat en vídeo al llarg de la prova realitzada per l'Institut Català de la Salut.

Institut Català de la Salut

Gran Via de les Corts Catalanes, 587-589

08007 Barcelona.

Entenc i estic d'acord amb l'ús del vídeo que realitzarà l'Institut Català de la Salut. Comprenc que la informació recollida i el vídeo seran utilitzats en exclusiva per ser analitzats per l'estudi que s'està duent a terme i que aquesta gravació no serà publicada.

Conec que el meu nom i la meva imatge no seran utilitzats per cap altre propòsit. Renuncio a qualsevol dret sobre el vídeo.

Comprenc que puc abandonar la prova en qualsevol moment.

Estic d'acord en expressar el meus dubtes o preocupacions immediatament amb el facilitador de l'estudi.

En cas de voler revocar l'autorització s'ha d'informar per escrit a l'adreça facilitada anteriorment.

El teu nom complet: _____

DNI: _____

La teva signatura: _____

Data: _____

Moltes gràcies!