Brief del estudio

**Objetivos:**

* Medir usabilidad del de la plataforma en términos de eficiencia y satisfacción
* Explorar encontrabilidad de las principales acciones
* Medir satisfacción de la nueva experiencia de ingreso que se propone a los usuarios

**KPIS:**

1.-Eficacia: Logra realizar la tarea de encontrabilidad sin necesidad de ayuda

2.-Eficiencia: Capacidad de poder lograr la conversión del sistema (generación de recetas, anamnesis, formulario GES, revisión de agenda, entre otros)

3.-Aprendizaje: Capacidad de volver a utilizar el sistema recuperando información cognitiva previa

4.- Errores: Capacidad de recuperación de errores respecto del sistema

3.- Satisfacción: Se aplica SUS (System Usability Scale)

Guión test de usabilidad

LEER EN VOZ ALTA

Gracias por participar.

Hoy queremos evaluar la plataforma Trak Care y para ello observaremos cómo es que las personas realmente los usan.

Quiero dejarte muy claro que estamos evaluando el sitio, no a ti.

Necesitamos saber lo que piensas, así que puedes ser totalmente honesta(o) y que digas tus comentarios en voz alta. Nosotros no diseñamos este sitio, así que no nos sentiremos mal. Al contrario, todo lo que nos puedas decir nos va a ayudar a mejorar este sitio web.

Quizás te diste cuenta que el computador tiene una cámara. Con tu permiso, grabaremos lo que sucede en la pantalla y lo que dices. Este video nos ayudará a entender que debemos hacer para mejorar los sitios, y no será visto por nadie además de quienes trabajamos en este proyecto. Al final de la sesión te voy a pedir que firmes un documento donde simplemente nos das permiso para grabar esta sesión, tal como te comento ahora.

¿Tienes alguna pregunta antes de comenzar?

Gracias.

CONSENTIMIENTO PARA GRABAR LA SESIÓN

Mi participación en este estudio de usabilidad fue voluntaria. Entiendo que toda la información es confidencial. Estoy de acuerdo con que mis respuestas y el registro de la sesión, tanto en video como audio, sean utilizados exclusivamente para los objetivos del estudio con reserva de mi identidad.

Participante debe responder en voz alta

# Entrevista previa

**Información personal**

1.¿Me podrías indicar su nombre completo?

2.¿Cuál es su año de nacimiento?

3.¿Cuál es su rol actual?

**Tecnología**

¿Qué dispositivo utiliza con frecuencia?

¿Tiene acceso a internet? ¿desde dónde se conecta?

¿Cuáles son las acciones que más realiza en el computador?

¿Cuáles son las acciones que más realiza en el celular?

¿Qué equipo de celular tiene?

Escenario: FLUJO DE ATENCIÓN

### Tarea Nº1 Revisión de agenda

***Escenario 1*** *Ingrese a su cuenta de Trakcare y revise la agenda del día.*

**[Instrucción] *Entremos a la cuenta de Trakcare y veamos la agenda del día***

**[Comportamiento esperado]** Revisar listado de pacientes a atender según la agenda relativa a la sede y al día

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

### Tarea Nº2 Atención de paciente

***Escenario 1*** *Ingrese a la atención específica de un paciente*

**[Instrucción] *Entremos a la atención de un paciente de hoy***

**[Comportamiento esperado]** Hacer click e ingresar a la ficha de atención del paciente escogido

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

### Tarea Nº3 Antecedentes del paciente

***Escenario 1*** *Revise los antecedentes del paciente seleccionado*

**[Instrucción] *No es la primera vez que este paciente viene, veamos sus antecedentes***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar y revisar los antecedentes del paciente en consultas anteriores

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

### Tarea Nº4 Anamnesis del paciente

***Escenario 1*** *Escribir la anamnesis del paciente seleccionado en modo normal*

**[Instrucción] *El paciente le cuenta sus síntomas, escriba la anamnesis (ver si utilizan modo normal o abreviado, si se van al abreviado, intencionar y observar cómo lo hacen en modo normal)***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de anamnesis y escribirla en **modo normal**

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

***Escenario 2*** *Escribir la anamnesis del paciente seleccionado en modo abreviado*

**[Instrucción] *El paciente le cuenta sus síntomas y tiene apuro en escribir lo que dice, escriba la anamnesis en el registro abreviado***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de anamnesis y escribirla en **registro abreviado**

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

### Tarea Nº5 Examen físico del paciente

***Escenario 1*** *Escribir los resultados del examen físico del paciente seleccionado en modo normal*

**[Instrucción] *Simule un examen físico y escriba sus conclusiones (ver si utilizan modo normal o abreviado, si se van al abreviado, intencionar y observar cómo lo hacen en modo normal)***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de examen físico y escribir las observaciones en **modo normal**

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

***Escenario 2*** *Escribir los resultados del examen físico del paciente seleccionado en modo registro abreviado*

**[Instrucción] *Simule un examen físico y escriba sus conclusiones en el modo de registro abreviado***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de examen físico y escribir las observaciones en **modo de registro abreviado**

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

### Tarea Nº6 Diagnostique al paciente

***Escenario 1*** *Escribir los resultados del diagnóstico del paciente*

**[Instrucción] *Simule un diagnóstico y escriba sus conclusiones (Observar el uso de diagnósticos favoritos)***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de diagnóstico y escribir las observaciones

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

Tarea Nº7 Prescriba un examen al paciente

***Escenario 1*** *Escribir la solicitud de exámenes*

**[Instrucción] *Escriba una solicitud de exámenes al paciente. Puede escribir solo 1 o más de 1 examen (Explorar el uso del buscador)***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de exámenes y prescribir una indicación de exámenes

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

Tarea Nº8 Indique medicamentos

***Escenario 1*** *Escribir la solicitud de medicamentos (receta)*

**[Instrucción] *Escriba una receta de medicamentos al paciente. Puede prescribir solo 1 o más de 1 (Explorar el uso del buscador)***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de medicamentos y prescribir una receta

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

Tarea Nº9 Imprima indicaciones

***Escenario 1*** *Imprimir la receta y solicitud de exámenes y entregárselos físicamente (impresos) y/o enviarlos por correo al paciente*

**[Instrucción] *Simule la impresión de indicaciones de medicamentos y exámenes y cómo se los entregaría al paciente (explorar el uso de enviar por correo y de impresión directa)***

**[Comportamiento esperado]** Encontrar la pestaña de impresión de receta y de impresión de exámenes, imprimir ambos y enviarlos por correo al paciente. Guardar toda la atención

| **Ruta** | **Éxito** (Encierre en un círculo la tarea completa) | **Notas/Observaciones** |
| --- | --- | --- |
|  | 0No completado1Completado con dificultad o ayuda2Completado con facilidad | (Identifique si el usuario fue exitoso o no en la tarea encomendada, por ej., rutas de acceso erróneas, diseño gráfico confuso, problemas de navegación, problemas de etiquetación de contenidos). |

# **Encuesta SUS (System Usability Scale)**

Por favor, en relación a su experiencia durante esta prueba, indique su nivel de acuerdo con cada una de las siguientes declaraciones:

1. Creo que me gustaría usarlo con frecuencia

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

2. Me pareció muy complejo

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

3. Pienso que es fácil de usar

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

4. Creo que necesitaría ayuda de un experto

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

5. Encontré que las funcionalidades estaban bien integradas

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

6. Pienso que es inconsistente y confuso

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

7. Imagino que la mayoría de las personas aprenderán a usarlo rápidamente

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

8. Al utilizarlo me pareció lento y con demasiados pasos

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

9. Me sentí confiado en su manejo

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

10. Creo que necesito aprender muchas cosas antes de manejarme en él

| Muy en desacuerdo | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | Muy de acuerdo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |