



ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR  
D'ENGINYERIA  
Universitat Rovira i Virgili



# Interacción persona ordenador

## IPO

### Memoria de la práctica

### Curso 2022-23

**Estudiantes:** Ivan Morillas Gómez y Javier Lupiañez Oliver

**Profesor/a:** Montse García Famoso

**Grupo:** L1

# INDICE

Sujeto 1 .....	7
Tarea 1: Primera visión del menú principal de la aplicación (First screen Tour).....	7
Descripción de la tarea: .....	8
Observaciones que el sujeto hace: .....	8
Tarea 2: Videollamada a un profesional médico .....	8
Descripción de la tarea: .....	8
Observaciones que el sujeto hace: .....	8
Tarea 3: Pantalla de reservar citas.....	8
Descripción de la tarea: .....	8
Observaciones que el sujeto hace: .....	8
Tarea 4: Pantalla de recordatorios .....	8
Descripción de la tarea: .....	9
Observaciones que el sujeto hace: .....	9
Tarea 5: Pantalla de historial médico .....	9
Descripción de la tarea: .....	9
Observaciones que el sujeto hace: .....	9
Tarea 6: Pantalla del foro.....	9
Descripción de la tarea: .....	9
Observaciones que el sujeto hace: .....	9
Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia .....	10
Descripción de la tarea: .....	10
Observaciones que el sujeto hace: .....	10
Sujeto 2 .....	11
Tarea 1: Primer vistazo al menú principal de la aplicación (First screen Tour) .....	11
Descripción de la tarea: .....	11
Observaciones que el sujeto hace: .....	11
Tarea 2: Videollamada a un profesional médico .....	11
Descripción de la tarea: .....	11
Observaciones que el sujeto hace: .....	11
Tarea 3: Pantalla de reservar citas.....	11
Observaciones que el sujeto hace: .....	11
Tarea 4: Pantalla de recordatorios .....	12
Descripción de la tarea: .....	12

Tarea 5: Pantalla de historial médico .....	12
Descripción de la tarea: .....	12
Observaciones que el sujeto hace: .....	12
Tarea 6: Pantalla del foro.....	12
Descripción de la tarea: .....	12
Observaciones que el sujeto hace: El sujeto dice que sugiere que si el fuese un usuario del dispositivo a pesar de existir el foro confiaría en las consultas personales por videollamadas o citas médicas y duda de la utilidad del foro. ....	12
Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia .....	12
Descripción de la tarea: .....	13
Observaciones que el sujeto hace: .....	13
Sujeto 3 .....	13
Tarea 1: Primer vistazo al menú principal de la aplicación (First screen Tour) .....	13
Descripción de la tarea: .....	13
Observaciones que el sujeto hace: .....	13
Tarea 2: Videollamada a un profesional médico .....	13
Descripción de la tarea: .....	13
Observaciones que el sujeto hace: .....	13
Tarea 3: Pantalla de reservar citas.....	13
Descripción de la tarea: .....	14
Observaciones que el sujeto hace: .....	14
Tarea 4: Pantalla de recordatorios .....	14
Descripción de la tarea: .....	14
Tarea 5: Pantalla de historial médico .....	14
Descripción de la tarea: .....	14
Observaciones que el sujeto hace: .....	14
Tarea 6: Pantalla del foro.....	14
Descripción de la tarea: .....	14
Observaciones que el sujeto hace: .....	15
Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia .....	15
Descripción de la tarea: .....	15
Observaciones que el sujeto hace: .....	15
Sujeto 4 .....	15
Tarea 1: Primera visión al menú principal de la aplicación (First screen Tour) .....	15
Descripción de la tarea: .....	15
Observaciones que el sujeto hace: .....	15

Tarea 2: Videollamada a un profesional médico .....	16
Descripción de la tarea: .....	16
Observaciones que el sujeto hace: .....	16
Tarea 3: Pantalla de reservar citas.....	16
Descripción de la tarea: .....	16
Observaciones que el sujeto hace: .....	16
Tarea 4: Pantalla de recordatorios .....	16
Descripción de la tarea: .....	16
Observaciones que el sujeto hace: .....	16
Tarea 5: Pantalla de historial médico .....	16
Descripción de la tarea: .....	16
Observaciones que el sujeto hace: .....	17
Tarea 6: Pantalla del foro.....	17
Descripción de la tarea: .....	17
Observaciones que el sujeto hace: .....	17
Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia .....	17
Descripción de la tarea: .....	17
Observaciones que el sujeto hace: .....	17
Sujeto 5 .....	18
Tarea 1: Primera visión al menú principal de la aplicación (First screen Tour) .....	18
Descripción de la tarea: .....	18
Observaciones que el sujeto hace: .....	18
Tarea 2: Videollamada a un profesional médico .....	18
Descripción de la tarea: .....	18
Observaciones que el sujeto hace: .....	18
Tarea 3: Pantalla de reservar citas.....	19
Descripción de la tarea: .....	19
Observaciones que el sujeto hace: .....	19
Tarea 4: Pantalla de recordatorios .....	19
Descripción de la tarea: .....	19
Observaciones que el sujeto hace: .....	19
Tarea 5: Pantalla de historial médico .....	19
Descripción de la tarea: .....	19
Observaciones que el sujeto hace: .....	19
Tarea 6: Pantalla del foro.....	19
Descripción de la tarea: .....	19

Observaciones que el sujeto hace: .....	19
Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia .....	20
Descripción de la tarea: .....	20
Observaciones que el sujeto hace: .....	20
Sujeto 6 .....	20
Tarea 1: Primera visión al menú principal de la aplicación (First screen Tour) .....	21
Descripción de la tarea: .....	21
Observaciones que el sujeto hace: .....	21
Tarea 2: Videollamada a un profesional médico .....	21
Descripción de la tarea: .....	21
Observaciones que el sujeto hace: .....	21
Tarea 3: Pantalla de reservar citas.....	21
Descripción de la tarea: .....	21
Observaciones que el sujeto hace: .....	22
Tarea 4: Pantalla de recordatorios .....	22
Descripción de la tarea: .....	22
Observaciones que el sujeto hace: .....	22
Tarea 5: Pantalla de historial médico .....	22
Descripción de la tarea: .....	22
Observaciones que el sujeto hace: .....	22
Tarea 6: Pantalla del foro.....	22
Descripción de la tarea: .....	22
Observaciones que el sujeto hace: .....	22
Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia .....	22
Descripción de la tarea: .....	22
Observaciones que el sujeto hace: .....	23

## ¿Qué y cuantos usuarios participaran en la evaluación?

Participarán 6 usuarios en total dividiéndonos el trabajo en 3 usuarios cada uno y todos los usuarios serán familiares o personas cercanas para poder establecer una evaluación mejor.

Se podría considerar que los usuarios son personas mayores de 65 años los cuales se podrían agrupar en 2 grupos diferentes dependiendo del sexo para ver si en ambos hay alguna diferencia puntual.

Para contactar con los usuarios, al ser familiares o personas cercanas, no será difícil y así poder hacer las evaluaciones rápidamente y sin problemas.

## ¿Qué pediréis a los usuarios?

A los usuarios les pediremos, primero que todo, que observen la aplicación móvil y nos digan que le parece a primera vista, después que investiguen todas las tareas disponibles y que nos digan si satisfacen sus necesidades.

## Consideraciones generales sobre la sesión de evaluación.

En primer lugar, haremos las evaluaciones individualmente y para dar paso a la evaluación haremos una introducción para que los usuarios sepan lo que van a hacer y que nos den su permiso para que sean nuestros usuarios.

Después les daremos unos minutos para que vean el prototipo sin tocar nada, que vayan identificando los iconos o que piensen lo que son para que nos den una opinión sobre nuestro prototipo a primera vista.

A continuación, procederán a probar todas las tareas disponibles de nuestro prototipo y ver si cumplen la función de satisfacer al usuario con sus necesidades.

Y para finalizar, que nos den una opinión sincera sobre el prototipo completo y ver si está al 100% apto para ese público o cambiar y mejorar aspectos para que sea 100% funcional.

El prototipo lo usaran a través de un móvil ya que el prototipo es una aplicación móvil para que el uso del prototipo sea más accesible a muchos usuarios.

## Preparativos.

Tareas	Apto para Usuario
Menú Principal	
Chat/Videollamada	
Pedir cita	
Alarma	
Historial	
Foro	
Emergencia	

## Guion de sesión (script).

Para tener un guion de sesión apto para las evaluaciones, hemos cogido una plantilla proporcionada por el Moodle el cual nos viene bien para obtener toda la información de los usuarios sobre nuestro prototipo.

<https://sensible.com/downloads/test-script-mobile-11-20.pdf>

## Evaluaciones

### Sujeto 1

Se trata de una madre de familia de 60 años funcionaria administrativa de ocupación aficionada al cine y a la repostería. El único dispositivo móvil que utiliza normalmente es un smartphone. El uso que le da a este es variado, pero principalmente para realizar llamadas, servicios de mensajería (WhatsApp) y buscar información sobre cine y repostería. Su aplicación favorita es You tube,

Se procede a leer al sujeto las instrucciones detalladas en el archivo adjunto de instrucciones.

### Tarea 1: Primera visión del menú principal de la aplicación (First screen Tour)

**Descripción de la tarea:** “Primero observa la pantalla principal y dime que te parece. Para qué crees que son los iconos que se observan. Que te parece la interfaz, echas de menos información, ¿sobra información, que te viene a la cabeza con un primer vistazo?”

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto intuye la mayoría de las funciones de forma aproximada que podría realizarse en cada icono, excepto el icono en forma de asterisco.

La pantalla contiene muy poca información lo cual le gusta ya que el sujeto detesta una sobrecarga de información en pantalla.

A pesar de lo anterior insiste en que el icono del asterisco quizá sea el único que no da una idea de la función que hay detrás de él.

## **Tarea 2: Videollamada a un profesional médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que realizar una consulta con un profesional médico mediante una videollamada”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de llamada, a continuación, selecciona el profesional con el que desea realizar la llamada.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al usuario le gustaría saber si el profesional no responde a la llamada, echa de menos algún canal de comunicación para saber si puede realizarla o si el profesional no responde puede saber cuándo volver a llamar.

## **Tarea 3: Pantalla de reservar citas**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que reservar una cita para el día 16 de enero de 2024”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto presiona correctamente sobre el icono del calendario, accede a la pantalla para realizar una reserva de una cita y a continuación selecciona el día mes y hora para la cita.

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto menciona que la interfaz para realizar la cita le es familiar, le recuerda a otras que ha utilizado para gestiones de ITV o el DNI.

Menciona que las horas en las que no se puede reservar podrían no aparecer para no crear confusión (en lugar de aparecer por ejemplo con un color grisáceo que indique su no disponibilidad)

## **Tarea 4: Pantalla de recordatorios**



**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que configurar un recordatorio para acordarte de tomar un medicamento cada día a las 14:00”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El sujeto presiona correctamente sobre el icono de la alarma y accede a la pantalla de recordatorios. A continuación, rellena el campo con el nombre de la tarea, mediante el desplegable de calendario y hora escoge fecha y hora y marca la opción para que se repita cada día.

**Observaciones que el sujeto hace:**

La interfaz le es familiar ya que es muy similar a las que pueda utilizar su smartphone para configurar alarmas.

En esta pantalla a diferencia de las anteriores menciona que quizá haya mucha información en pantalla y que si no estuviera familiarizada con los sistemas de alarmas le sería más cómodo un sistema progresivo paso a paso en el que el dispositivo le preguntara y le guiara.

## **Tarea 5: Pantalla de historial médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres revisar tu historial médico porque no recuerdas la fecha en que se te diagnóstico de una enfermedad concreta”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario pulsa sobre el icono correcto y accede a la pantalla de historial médico, se desplaza a través de la línea vertical que representa el tiempo (fechas) hasta llegar al día de la consulta que estaba buscando. Tras pulsar en el día se le despliega la información que estaba buscando.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Dice que se trata de una interfaz moderna y clara, pero al principio se ha mostrado dubitativa sobre como desplazarse en el tiempo para encontrar si diagnóstico. Es decir, dice que puede costar identificar que te puedes desplazar por la barra vertical de tiempo.

## **Tarea 6: Pantalla del foro**

**Descripción de la tarea:** “Imagina primero que quieres publicar una pregunta en el foro de profesionales médicos para que estos puedan responder a tu duda sobre salud y otros usuarios puedan consultar la respuesta que te han dado. A continuación, imagina que quieres buscar si alguien previamente a puesto la pregunta que tu ibas a realizar.”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario selecciona correctamente el icono del foro y utiliza primero la barra de búsqueda para escribir la pregunta y comprobar si existe alguna entrada en el foro, a continuación, selecciona la opción crear pregunta en el foro y redacta su duda.

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto no hace ninguna observación sobre esta pantalla.

## **Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres tienes una emergencia de tipo sanitaria y quieres llamar a una ambulancia. A continuación, realiza la misma tarea, pero supón ahora la emergencia es de otra naturaleza, por ejemplo, de ámbito policial”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario pulsa emergencias. Una vez en la pantalla de emergencias selecciona servicios de ambulancia y para el segundo caso departamento de policía.

### **Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto sugiere que la opción genérica de emergencia es clara o resaltada de manera que, si se duda a quien realiza la llamada de emergencia, no se pierda tiempo y se seleccione la línea genérica de emergencias.

## Sujeto 2

Se trata de un varón soltero de 59 años sin trabajo. El único dispositivo móvil que utiliza el sujeto es de nuevo un smartphone y del mismo modo que el sujeto anterior lo utiliza para comunicarse, para ver información sobre deportes y para jugar al ajedrez. Su aplicación favorita es una aplicación que le permite jugar al ajedrez online.

### Tarea 1: Primer vistazo al menú principal de la aplicación (First screen Tour)

**Descripción de la tarea:** “Primero observa la pantalla principal y dime que te parece. Para qué crees que son los iconos que se observan. Que te parece la interfaz, echas de menos información, ¿sobra información, que te viene a la cabeza con un primer vistazo?”

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto intuye algunas de las funciones de manera aproximada, pero al menos de la mitad de ellos tiene dudas. De nuevo menciona la ausencia de texto, quizá una palabra clave que deje sugiera la función de cada icono.

### Tarea 2: Videollamada a un profesional médico

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que realizar una consulta con un profesional médico mediante una videollamada”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de llamada y realiza la llamada al profesional médico

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto pregunta como sabe en qué horarios puede realizar llamadas al profesional de la salud.

### Tarea 3: Pantalla de reservar citas

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto presiona primero incorrectamente el icono correspondiente a la pantalla de historial médico y tras corregir pulsa correctamente sobre el icono del calendario, accede a la pantalla para realizar una reserva de una cita y a continuación selecciona el día mes y hora para la cita.

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto sugiere cambiar el icono correspondiente ya que se confunde con el de historial médico.

## **Tarea 4: Pantalla de recordatorios**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que configurar un recordatorio para acordarte de tomar un medicamento cada día a las 14:00”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El sujeto presiona correctamente sobre el icono de la alarma y accede a la pantalla de recordatorios. A continuación, rellena el campo con el nombre de la tarea, mediante el desplegable de calendario y hora escoge fecha y hora y olvida la opción para que se repita cada día.

**Observaciones que el sujeto hace:** Sobre esta función el sujeto no menciona nada, le es familiar.

## **Tarea 5: Pantalla de historial médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres revisar tu historial médico porque no recuerdas la fecha en que se te diagnóstico de una enfermedad concreta”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario pulsa sobre el icono correcto y accede a la pantalla de historial médico. Tras unos clics en diferentes lugares de la pantalla y pensar como navegar se desplaza a través de la línea vertical que representa el tiempo (fechas) hasta llegar al día de la consulta que estaba buscando. Tras pulsar en el día se le despliega la información que estaba buscando.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Dice que en su caso le ha resultado extraño navegar en el tiempo a través de una barra vertical. No obstante, habla bien de la barra de búsqueda superior y filtros para ahorrar tiempo cuando entiende cómo funcionan.

## **Tarea 6: Pantalla del foro**

**Descripción de la tarea:** “Imagina primero que quieres publicar una pregunta en el foro de profesionales médicos para que estos puedan responder a tu duda sobre salud y otros usuarios puedan consultar la respuesta que te han dado. A continuación, imagina que quieres buscar si alguien previamente a puesto la pregunta que tu ibas a realizar.”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario selecciona correctamente el icono del foro y utiliza primero la barra de búsqueda para escribir la pregunta y comprobar si existe alguna entrada en el foro, a continuación, selecciona la opción crear pregunta en el foro y redacta su duda.

**Observaciones que el sujeto hace:** El sujeto dice que sugiere que si el fuese un usuario del dispositivo a pesar de existir el foro confiaría en las consultas personales por videollamadas o citas médicas y duda de la utilidad del foro.

## **Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres tienes una emergencia de tipo sanitaria y quieres llamar a una ambulancia. A continuación, realiza la misma tarea, pero supón ahora la emergencia es de otra naturaleza, por ejemplo, de ámbito policial”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto no hace ninguna observación sobre esta pantalla.

## Sujeto 3

Se trata de un varón soltero de 30 años Ingeniero de carrera. Los dispositivos móviles que utiliza son un smartphone, un portátil y un libro electrónico. Los utiliza para comunicarse, trabajar, con fines de ocio, como buscar información y videos sobre deporte, gastronomía y modelismo.

### Tarea 1: Primer vistazo al menú principal de la aplicación (First screen Tour)

**Descripción de la tarea:** “Primero observa la pantalla principal y dime que te parece. Para qué crees que son los iconos que se observan. Que te parece la interfaz, echas de menos información, ¿sobra información, que te viene a la cabeza con un primer vistazo?”

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto casi todas las funciones de manera aproximada con la excepción de la llamada de emergencia. Menciona la ausencia de texto como una virtud, pero le gustaría una interfaz con unos iconos más trabajados y con fondo.

### Tarea 2: Videollamada a un profesional médico

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes quieres realizar una consulta con un profesional médico mediante una videollamada”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de llamada y realiza la llamada al profesional médico

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto pregunta sobre la disponibilidad de los médicos a la hora de recibir las llamadas

### Tarea 3: Pantalla de reservar citas

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes reservar una cita para el día 16 de enero de 2024”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto presiona correctamente el icono correspondiente a la pantalla de reservar citas

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto sugiere cambiar el icono correspondiente ya que se confunde con el de historial médico.

## **Tarea 4: Pantalla de recordatorios**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que configurar un recordatorio para acordarte de tomar un medicamento cada día a las 14:00”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El sujeto presiona correctamente sobre el icono de la alarma y accede a la pantalla de recordatorios. A continuación, rellena el campo con el nombre de la tarea, mediante el desplegable de calendario y hora escoge fecha y hora y olvida la opción para que se repita cada día.

**Observaciones que el sujeto hace:** Sobre esta función el sujeto no menciona nada.

## **Tarea 5: Pantalla de historial médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres revisar tu historial médico porque no recuerdas la fecha en que se te diagnóstico de una enfermedad concreta”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario pulsa sobre el icono correcto y accede a la pantalla de historial médico. Utilizando la opción de búsqueda escribe la enfermedad que busca y encuentra toda la información sobre la consulta que realizó dicho día.

**Observaciones que el sujeto hace:**

No hace ninguna observación mas alla de decir que la información queda “limpia” en pantalla, dice no estar familiarizado con historiales médicos en ninguna otra plataforma digital para realizar comparaciones.

## **Tarea 6: Pantalla del foro**

**Descripción de la tarea:** “Imagina primero que quieres publicar una pregunta en el foro de profesionales médicos para que estos puedan responder a tu duda sobre salud y otros usuarios puedan consultar la respuesta que te han dado. A continuación, imagina que quieres buscar si alguien previamente a puesto la pregunta que tu ibas a realizar.”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario selecciona correctamente el icono del foro y utiliza primero la barra de búsqueda para escribir la pregunta y comprobar si existe alguna entrada en el foro, a continuación, selecciona la opción crear pregunta en el foro y redacta su duda.

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto no hace ninguna observación sobre esta pantalla.

**Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres tienes una emergencia de tipo sanitaria y quieres llamar a una ambulancia. A continuación, realiza la misma tarea, pero supón ahora la emergencia es de otra naturaleza, por ejemplo, de ámbito policial”

**Procedimiento que el sujeto sigue:** El usuario pulsa emergencias. Una vez en la pantalla de emergencias selecciona servicios de ambulancia y para el segundo caso departamento de policía.

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto o bien modificar el icono de emergencia o bien aumentar su tamaño, pero en cualquier caso señala posibles mejoras para clarificarlo.

## Sujeto 4

Se procede a leer al sujeto las instrucciones detalladas en el archivo adjunto de instrucciones.

En este caso al no grabar las sesiones no se le ofrece el documento de permisos.

El sujeto 4 es camarera, usa un móvil para comunicarse con la gente y su aplicación favorita es TikTok.

**Tarea 1: Primera visión al menú principal de la aplicación (First screen Tour)**

**Descripción de la tarea:** “Primero observa la pantalla principal y dime que te parece. Para qué crees que son los iconos que se observan. Que te parece la interfaz, echas de menos información, ¿sobra información, que te viene a la cabeza con un primer vistazo?”

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto intuye todas las funciones que podría realizarse en cada icono.

Los iconos son claros y concisos con lo cual le gusta ya que el sujeto detesta una sobrecarga de información en pantalla.

## **Tarea 2: Videollamada a un profesional médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que realizar una consulta con un profesional médico mediante una videollamada”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de llamada, a continuación, selecciona al médico con el que desea realizar la llamada.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz de la pantalla, es cómoda, clara y no hay demasiada información.

## **Tarea 3: Pantalla de reservar citas**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que reservar una cita para el día 16 de enero de 2024”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de calendario, a continuación, elige el día 16 de enero de 2024 y después elige hora disponible y que mejor le venga al sujeto y confirma reserva.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gustaría que los iconos sean más grandes y que el calendario se vea mejor de tamaño, que se pueda hacer zoom para ver los números mejor. La distribución de botones es apta.

## **Tarea 4: Pantalla de recordatorios**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que configurar un recordatorio para acordarte de tomar un medicamento cada día a las 14:00”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de alarma y procede a ver sus recordatorios.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz, es fácil de entender y usar.

## **Tarea 5: Pantalla de historial médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres revisar tu historial médico porque no recuerdas la fecha en que se te diagnosticó una enfermedad concreta”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**



El sujeto selecciona el icono de documento y empieza a leer su historial médico.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Le gusta la interfaz, clara, concisa y se ve todo bien.

## **Tarea 6: Pantalla del foro**

**Descripción de la tarea:** “Imagina primero que quieres publicar una pregunta en el foro de profesionales médicos para que estos puedan responder a tu duda sobre salud y otros usuarios puedan consultar la respuesta que te han dado. A continuación, imagina que quieres buscar si alguien previamente a puesto la pregunta que tu ibas a realizar.”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de foro y empieza a ver la interfaz y entender cómo funciona.

**Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto está de acuerdo con la idea del foro, pero se podría mejorar el diseño y la funcionabilidad del foro, que sea más fácil de entender.

## **Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres tienes una emergencia de tipo sanitaria y quieres llamar a una ambulancia. A continuación, realiza la misma tarea, pero supón ahora la emergencia es de otra naturaleza, por ejemplo, de ámbito policial”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de emergencias y procede a ver todos los contactos de emergencia.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz, fácil de entender, fácil de usar, claro y conciso.

## Sujeto 5

Se procede a leer al sujeto las instrucciones detalladas en el archivo adjunto de instrucciones.

En este caso al no grabar las sesiones no se le ofrece el documento de permisos.

El sujeto 5 es cocinero, usa un móvil para comunicarse con la gente y su aplicación favorita es Facebook.



### Tarea 1: Primera visión al menú principal de la aplicación (First screen Tour)

**Descripción de la tarea:** “Primero observa la pantalla principal y dime que te parece. Para qué crees que son los iconos que se observan. Que te parece la interfaz, echas de menos información, ¿sobra información, que te viene a la cabeza con un primer vistazo?”

#### Observaciones que el sujeto hace:

El sujeto intuye todas las funciones que podría realizarse en cada icono excepto la del foro.

Los iconos son claros y concisos, pero al usuario le gustaría un nombre a los iconos para poder identificarlos mejor.

### Tarea 2: Videollamada a un profesional médico

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que realizar una consulta con un profesional médico mediante una videollamada”

#### Procedimiento que el sujeto sigue:

El sujeto selecciona el icono de llamada, a continuación, selecciona el médico con el que desea realizar la llamada.

#### Observaciones que el sujeto hace:

Al sujeto le gusta la interfaz de la pantalla, es cómoda, clara, aunque le gustaría ver más información sobre el chat, los contactos, etc.

### **Tarea 3: Pantalla de reservar citas**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes reservar una cita para el día 16 de enero de 2024”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de calendario, a continuación, elige el día 16 de enero de 2024 y después elige hora disponible y que mejor le venga al sujeto y confirma reserva.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gustaría que el calendario sea más grande, que se vea bien los números y que haya más color en la selección de horas disponibles.

### **Tarea 4: Pantalla de recordatorios**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que configurar un recordatorio para acordarte de tomar un medicamento cada día a las 14:00”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de alarma y procede a ver sus recordatorios.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz, es fácil de entender y usar. Ve similitud a la sección de alarmas de su móvil.

### **Tarea 5: Pantalla de historial médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres revisar tu historial médico porque no recuerdas la fecha en que se te diagnóstico de una enfermedad concreta”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de documento y empieza a leer su historial médico.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Le gusta la interfaz, clara, concisa y se ve todo bien.

### **Tarea 6: Pantalla del foro**

**Descripción de la tarea:** “Imagina primero que quieres publicar una pregunta en el foro de profesionales médicos para que estos puedan responder a tu duda sobre salud y otros usuarios puedan consultar la respuesta que te han dado. A continuación, imagina que quieres buscar si alguien previamente a puesto la pregunta que tu ibas a realizar.”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de foro y empieza a ver la interfaz y entender cómo funciona.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto no le gusta esta sección, no lo entiende bien y le cuesta entender para que sirve cada botón.

## **Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres tienes una emergencia de tipo sanitaria y quieres llamar a una ambulancia. A continuación, realiza la misma tarea, pero supón ahora la emergencia es de otra naturaleza, por ejemplo, de ámbito policial”

### **Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de emergencias y procede a ver todos los contactos de emergencia.

### **Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz, fácil de entender, fácil de usar, claro y conciso.

## **Sujeto 6**

Se procede a leer al sujeto las instrucciones detalladas en el archivo adjunto de instrucciones.

En este caso al no grabar las sesiones no se le ofrece el documento de permisos.

El sujeto 6 es entrenador de futbol, usa un móvil para comunicarse con la gente y su aplicación favorita es Netflix.



## **Tarea 1: Primera visión al menú principal de la aplicación (First screen Tour)**

**Descripción de la tarea:** “Primero observa la pantalla principal y dime que te parece. Para qué crees que son los iconos que se observan. Que te parece la interfaz, echas de menos información, ¿sobra información, que te viene a la cabeza con un primer vistazo?”

### **Observaciones que el sujeto hace:**

El sujeto intuye todas las funciones que podría realizarse en cada icono excepto la del foro y la del historial médico.

Los iconos no le convencen del todo, le gustaría que fueran otro estilo gráfico.

## **Tarea 2: Videollamada a un profesional médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que realizar una consulta con un profesional médico mediante una videollamada”

### **Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de llamada, a continuación, selecciona el médico con el que desea realizar la llamada.

### **Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz de la pantalla, es clara, aunque le gustaría ver más información sobre el chat, los contactos, etc.

## **Tarea 3: Pantalla de reservar citas**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que reservar una cita para el día 16 de enero de 2024”

### **Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de calendario, a continuación, elige el día 16 de enero de 2024 y después elige hora disponible y que mejor le venga al sujeto y confirma reserva.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gustaría que el calendario sea más grande, que se vea bien los números.

**Tarea 4: Pantalla de recordatorios**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que tienes que configurar un recordatorio para acordarte de tomar un medicamento cada día a las 14:00”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de alarma y procede a ver sus recordatorios.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz, es fácil de entender y usar.

**Tarea 5: Pantalla de historial médico**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres revisar tu historial médico porque no recuerdas la fecha en que se te diagnóstico de una enfermedad concreta”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de documento y empieza a leer su historial médico.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Le gusta la interfaz, clara, concisa y se ve todo bien.

**Tarea 6: Pantalla del foro**

**Descripción de la tarea:** “Imagina primero que quieres publicar una pregunta en el foro de profesionales médicos para que estos puedan responder a tu duda sobre salud y otros usuarios puedan consultar la respuesta que te han dado. A continuación, imagina que quieres buscar si alguien previamente a puesto la pregunta que tu ibas a realizar.”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de foro y empieza a ver la interfaz y entender cómo funciona.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta esta sección, pero le cuesta entender para que sirve cada botón.

**Tarea 7: Pantalla de servicio de emergencia**

**Descripción de la tarea:** “Imagina que quieres tienes una emergencia de tipo sanitaria y quieres llamar a una ambulancia. A continuación, realiza la misma tarea, pero supón ahora la emergencia es de otra naturaleza, por ejemplo, de ámbito policial”

**Procedimiento que el sujeto sigue:**

El sujeto selecciona el icono de emergencias y procede a ver todos los contactos de emergencia.

**Observaciones que el sujeto hace:**

Al sujeto le gusta la interfaz, fácil de entender, fácil de usar, claro y conciso.

## Comentarios sobre los resultados

El diseño de la mayoría de las interfaces son acordes al objetivo del creador y del usuario, pero tras las distintas evaluaciones se focalizan principalmente por un lado en el aspecto gráfico (principalmente iconos y tamaño de letras), por otro en modificar el sistema de foro para facilitar la comprensión del mismo y por último varios coinciden en la necesidad de algún sistema que les permita saber cuándo pueden realizar una llamada al médico, es decir un horario y algún tipo de feedback por parte del mismo.

El resto de los aspectos no han los sujetos que han realizado la evaluación no han considerado mencionar nada en voz alta mientras realizaban la interacción.

## Implicaciones de diseño y mejoras

En cuanto al diseño se refiere se proponen los siguientes cambios:

- 1: Los iconos de la pantalla principal deben mejorarse, buscar unos que dejen más claro y no dejen lugar a la duda, además se podría añadir una palabra clave a cada uno.
- 2: El tamaño de la fuente debe ser más grande en lugares clave como las fechas para las citas (mejorar la accesibilidad)
- 3: Replantear cómo se visualizan las horas disponibles para una cita.
- 4: Añadir en pantalla la información clara de cuándo se pueden realizar llamadas a un médico y ver antes de realizar la llamada si este está disponible.
- 5: Rediseñar y repensar la función de foro para tratar de hacerla más intuitiva en su uso, más limpia en su diseño y más útil ya que el resto de las funciones son más directas a diferencia de esta.

## Reflexiones sobre el proceso de evaluación

El proceso de evaluación es muy necesario para tomar contacto con la realidad y no solo para darse cuenta de cambios que mejorarán el diseño del sistema y de posibles mejoras inmediatas, no relacionadas con el diseño de interfaz o gráfico, sino con falta de información en pantalla en un momento determinado, o darse cuenta de si realmente una cierta funcionalidad es útil.

A pesar de que a la hora de desarrollar el sistema nos hayamos puesto en el lugar del usuario no es hasta que realizamos evaluaciones con usuarios reales hasta que nos damos cuenta de lo anteriormente mencionado.

Algunas de las mejoras son de muy rápida implementación ya que se trata de aspectos gráficos pequeños por lo que sería fácil implementarlas y volver a realizar otra vez un



proceso de evaluación para seguir refinando el sistema. En cambio, otras mejoras o cambios como el sistema de foro pueden llevar más tiempo su reformulación.

## Anexo

### Introducción

Hola, mi nombre es Ivan Morillas y hoy te guiaré a través de esta sesión. Antes de comenzar, tengo información para usted y la leeré para asegurarme de cubrir todo. Probablemente ya tenga una buena idea de por qué lo invitamos aquí, pero déjeme repasarlo brevemente nuevamente. Le pedimos a la gente que intente usar una aplicación móvil en la que estamos trabajando para que podamos ver si funciona según lo previsto. La sesión debería durar aproximadamente una media hora. Lo primero que quiero dejar claro de inmediato es que estamos probando la aplicación, no usted. No puedes hacer nada malo aquí. De hecho, este es probablemente el único lugar hoy en día donde no tienes que preocuparte por cometer errores. Mientras usas la aplicación, te pediré en la medida de lo posible que intentes pensar en voz alta: que digas lo que estás mirando, lo que estás tratando de hacer y lo que estás pensando. Esto será de gran ayuda para nosotros. Además, no se preocupe si va a herir nuestros sentimientos. Estamos haciendo esto para mejorarlo, por lo que necesitamos escuchar sus reacciones honestas. Si tiene alguna pregunta a medida que avanzamos, simplemente hágala. Es posible que no pueda responderlas de inmediato, ya que nos interesa saber cómo les va a las personas cuando no tienen a alguien sentado a su lado para ayudarlas. Pero si todavía tienes alguna pregunta cuando terminemos, intentaré responderla. Y si necesitas tomarte un descanso en algún momento, dímelo. Con tu permiso, vamos a grabar lo que sucede en la pantalla y nuestra conversación. La grabación solo se utilizará para ayudarnos a descubrir cómo mejorar la aplicación y nadie más que las personas que trabajan en este proyecto la verán. Y me ayuda porque no tengo que tomar tantas notas. Además, hay algunas personas del equipo de diseño observando esta sesión en otra sala. (No pueden vernos, solo la pantalla). Si lo desea, le pediré que firme un formulario de permiso simple para nosotros. Simplemente dice que tenemos tu permiso para grabarte y que la grabación sólo será vista por las personas que trabajan en el proyecto.

### Preguntas iniciales

Antes de analizar cualquier cosa, me gustaría hacerle unas cuantas preguntas rápidas. Primero, ¿cuál es tu ocupación? ¿Qué haces todo el día? ¿Qué tipo de dispositivo (o dispositivos) móvil utiliza, como teléfonos inteligentes o una tableta? ¿Qué tipo de cosas dedicas tiempo a hacer en tus dispositivos móviles? ¿Tienes alguna aplicación móvil favorita?

## **Introducción**

Hola, mi nombre es Javier Lupiañez y hoy te guiaré a través de esta sesión. Antes de comenzar, tengo información para usted y la leeré para asegurarme de cubrir todo. Probablemente ya tenga una buena idea de por qué lo invitamos aquí, pero déjeme repasarlo brevemente nuevamente. Le pedimos a la gente que intente usar una aplicación móvil en la que estamos trabajando para que podamos ver si funciona según lo previsto. La sesión debería durar aproximadamente una media hora. Lo primero que quiero dejar claro de inmediato es que estamos probando la aplicación, no usted. No puedes hacer nada malo aquí. De hecho, este es probablemente el único lugar hoy en día donde no tienes que preocuparte por cometer errores. Mientras usas la aplicación, te pediré en la medida de lo posible que intentes pensar en voz alta: que digas lo que estás mirando, lo que estás tratando de hacer y lo que estás pensando. Esto será de gran ayuda para nosotros. Además, no se preocupe si va a herir nuestros sentimientos. Estamos haciendo esto para mejorarlo, por lo que necesitamos escuchar sus reacciones honestas. Si tiene alguna pregunta a medida que avanzamos, simplemente hágala. Es posible que no pueda responderlas de inmediato, ya que nos interesa saber cómo les va a las personas cuando no tienen a alguien sentado a su lado para ayudarlas. Pero si todavía tienes alguna pregunta cuando terminemos, intentaré responderla. Y si necesitas tomarte un descanso en algún momento, dímelo. Con tu permiso, vamos a grabar lo que sucede en la pantalla y nuestra conversación. La grabación solo se utilizará para ayudarnos a descubrir cómo mejorar la aplicación y nadie más que las personas que trabajan en este proyecto la verán. Y me ayuda porque no tengo que tomar tantas notas. Además, hay algunas personas del equipo de diseño observando esta sesión en otra sala. (No pueden vernos, solo la pantalla). Si lo desea, le pediré que firme un formulario de permiso simple para nosotros. Simplemente dice que tenemos tu permiso para grabarte y que la grabación sólo será vista por las personas que trabajan en el proyecto.

## **Preguntas iniciales**

Antes de analizar cualquier cosa, me gustaría hacerle unas cuantas preguntas rápidas. Primero, ¿cuál es tu ocupación? ¿Qué haces todo el día? ¿Qué tipo de dispositivo (o dispositivos) móvil utiliza, como teléfonos inteligentes o una tableta? ¿Qué tipo de cosas dedicas tiempo a hacer en tus dispositivos móviles? ¿Tienes alguna aplicación móvil favorita?