

Estudo de caso mapeamento de feedback

O estudo de caso a seguir mostra as formas como um aplicativo desktop referente a uma clínica hospitalar pode fazer o mapeamento de feedback de seus usuários.

O aplicativo da clínica tem como principal objetivo servir como uma espécie de banco de dados contendo dados dos pacientes, médicos e consultas. O mesmo por ser uma nova aplicação pode apresentar defeitos em seu uso ou interface necessitando então de testes para promover melhorias.

O aplicativo contém diversas formas de demonstrar o seu nível de satisfação ou insatisfação sobre o mesmo. Com a finalidade de serem evitados, esse estudo de caso mostra as principais formas.

1. Aba de opinião

O aplicativo contém em um de seus campos uma aba em que os clientes podem expressar sua opinião, defeitos e possíveis melhorias no software.

2. Avaliações do app na loja virtual (google play ou apple store)

Também podem ser usado o método quantitativo utilizando os dados de avaliações gerais do app e logo em seguida aplicar uma teoria fundamentada para descobrir a causa das possíveis insatisfações.

3. Avaliações métricas:

Usando de base os dados das dúvidas mais frequentes dos usuários na aba de ajuda, é possível fazer um estudo de caso e montar estratégias para tornar o software mais intuitivo. Nesse viés, também pode-se fazer um sistema para que o cliente que entre em contato com um atendente por meio do telefone ou meio digital tenha que selecionar uma opção de reclamação ou dúvida sobre o problema, assim esses dados também podem ser utilizados.

4. Fazer testes recorrentes:

É importante realizar testes com usuários antes de liberar o software com a finalidade de identificar possíveis bugs e chances de melhoria que o programador pode não ter pensado sobre na perspectiva de usuário leigo antes de liberar para o público geral.

Aplicando as medidas acima, a clínica deve apresentar um feedback positivo de seus clientes assim obtendo novos usuários para o aplicativo.