

#### Tarea 4. Observación del usuario (individual)

El objetivo de la tarea es usar la técnica de observación del usuario para encontrar posibles mejoras a la reserva de horas de tres clínicas privadas en Santiago a través de **web desde celular**.

##### Preparación:

1. Encuentre un usuario disponible (familiar), lo más parecido posible a los usuarios reales de la aplicación. O sea, alguien que normalmente pida las horas del médico para la familia.
2. Acceda a la web de la clínica asignada. En lo posible use su celular.
3. Instale Zoom o Microsoft Teams en el celular. Así nos aseguramos que además se grabe la voz del usuario haciendo una conferencia con su computador.
4. En la clínica asignada, seleccione un profesional con disponibilidad de horas, procurando que la especialidad sea adecuada para el usuario (por ejemplo: ginecología-mujer, pediatría-infantes, etc.).
5. Elabore un **guion de evaluación** que incluya:
  - Saludo inicial.
  - Solicitud de “pensar en voz alta”.
  - Solicitud de autorización para grabar.
  - Instrucciones paso a paso.
  - Cuestionario posterior.
  - Palabras de cierre y agradecimiento.

##### Tareas asignadas:

- a) Reservar hora con un profesional identificado por <nombre y apellido> dentro de los próximos 10 días.
- b) Reservar hora con cualquier médico de **otorrinolaringología adultos**, lo antes posible.
- c) Eliminar las reservas realizadas.

Pregunta	Puntuación
Estoy satisfecho con la facilidad de completar las tareas	1 2 3 4 5 6 7
Estoy satisfecho con el tiempo que me llevó completar las tareas	1 2 3 4 5 6 7
Estoy satisfecho con la indicaciones en pantalla para completar las tareas	1 2 3 4 5 6 7

Escala de respuesta: **1 = Totalmente en desacuerdo** a **7 = Totalmente de acuerdo**

¿Reserva usted normalmente sus horas médicas por Web, App o teléfono?

¿Reserva usted las horas en la clínica evaluada?

¿Qué es lo que más le gustó del sitio web?

¿Qué cree que hay que mejorar?

Indique su género y edad

##### Ejecución

6. Ingrese a la web móvil con un usuario registrado y deje la página en la pantalla principal de reservas.
  - Inicie la reunión desde el computador.
  - Comparta la pantalla del celular.
  - Comience la grabación únicamente cuando el usuario haya dado su consentimiento.
7. Ejecute el experimento grabando toda la interacción, incluyendo:
  - Instrucciones previas.
  - Desarrollo de cada tarea (una por una).
  - Cuestionario posterior.

- Reacciones y comentarios del usuario.

Nota: Si ocurre un error que impida continuar, detenga la prueba y busque otro usuario para reiniciarla.

8. Detenga la grabación y genere el video.

### Entrega

9. Complete los datos en la planilla compartida al observar el video generado.
10. Suba el video a OneDrive, configure permisos de acceso mediante enlace y comparta la URL en la planilla antes de las 08:00 horas del día de la próxima clase.

### Pauta de corrección:

- Saludo amable y cordial: 5 puntos
- Introducción al testing: 15 puntos
  - Explicar qué se hará, Indicar que se está testeando la aplicación y no el desempeño del usuario, Explicar, que el testeador puede responder dudas; Explicar, que, en caso de no poder realizar la actividad, el usuario puede decírselo al testeador; Preguntar si se puede grabar el procedimiento e indicar el uso que se le dará a esta grabación
- Ejecución: 40 puntos
  - Tareas preparadas; Tarea una a una; Tareas completadas o canceladas por error antes de avanzar a la siguiente; Inicio del testing en la app o página web; Ausencia de guía y ayuda; Preguntas de cierre
- Video claro con grabación del usuario: 10 puntos
- Sonido claro y entendible: 10 puntos
- Datos de tiempo y completitud correctamente registrados: 10 puntos
- Datos de opinión correctamente registrados: 10 puntos
- **Descuento de 100 puntos** en ausencia de acceso al video, debido a que no se puede evaluar el resto. A no ser que se le dé la oportunidad al alumno de reenviar el video