



Universidad del Valle de Guatemala

Facultad de Ingeniería

Ingeniería en Software

PROYECTO SANITAS

Tarea User Experience Testing

Carnet/Autores:

22272, Bianca Renata Calderón Caravantes

22473, Madeline Nahomy Castro Morales

22716, Aroldo Xavier López Osoy

22233, Daniel Eduardo Dubon Ortiz

22386, Flavio André Galán Donis

18020, Ángel Martín Ortega Yung

Catedrático:

Cristián Muralles

Sección 20

Grupo 05

Fecha:

13/08/2024

- Definición y Alcance del Plan de Pruebas de UX

- Objetivo del Plan de Pruebas de UX:

El objetivo principal del plan de pruebas de UX (Experiencia de Usuario) es evaluar y optimizar la interacción del usuario con nuestro proyecto, específicamente en la sección de registro de antecedentes. Este plan se enfocará en identificar áreas de mejora en términos de usabilidad, accesibilidad, eficiencia y satisfacción del usuario.

- Alcance de las Pruebas de UX:

1. Secciones Evaluadas:

- Registro de antecedentes.
- Navegación general dentro del menú de antecedentes médicos.
- Interacciones con formularios, botones y opciones desplegables.

2. Aspectos Evaluados:

- Usabilidad: Facilidad con la que las doctoras pueden realizar tareas específicas como ingresar nuevos antecedentes, editar registros existentes y navegar entre secciones.

- Accesibilidad: Evaluación de la facilidad de uso de la plataforma para los usuarios con diferentes niveles de habilidad tecnológica y posible integración de herramientas de asistencia.

- Eficiencia: Tiempo y esfuerzo necesario para completar tareas críticas dentro de la plataforma.

- Satisfacción del Usuario: Medición de la percepción del usuario sobre la interfaz y la experiencia general usando encuestas NPS.

3. Usuarios Involucrados:

- Estudiantes, administradores y las doctoras

4. Métodos de Evaluación:

- Pruebas de usabilidad observadas.
- Encuestas de satisfacción.
- Análisis de rendimiento de tareas.

- Incorporación de las Pruebas de UX dentro del Plan de Pruebas Global

- Integración de Pruebas de UX:

Las pruebas de UX se integrarán dentro del plan de pruebas global como una fase crítica que se llevará a cabo después de las pruebas funcionales y de rendimiento, pero antes del lanzamiento final del producto. El objetivo es asegurar que la plataforma no solo funcione correctamente desde un punto de vista técnico, sino que también sea intuitiva y agradable de usar.

1. Fases de Integración:

- Fase Inicial:

- Realizar pruebas de usabilidad con un grupo piloto de usuarios.
- Identificar problemas de navegación, diseño o funcionalidad.

- Fase de Ajuste:

- Implementar cambios basados en los comentarios y resultados de las pruebas iniciales.

- Realizar pruebas de usabilidad iterativas para refinar la experiencia de usuario.

- Fase Final:

- Ejecutar una prueba de usabilidad global con un grupo más amplio de usuarios.
- Aplicar encuestas NPS para medir la satisfacción general.

2. Responsables:

- Equipo de UX junto con el equipo de desarrollo para implementar mejoras.
- Equipo de QA para integrar los hallazgos de UX en las pruebas generales.

3. Documentación y Seguimiento:

- Registro detallado de los problemas encontrados y soluciones implementadas.
- Informes de usabilidad y satisfacción del usuario.

- Determinación y Presentación de las 3 Tipos de Métricas

1. Eficacia:

- Definición: Medición del éxito del usuario al completar tareas específicas sin errores o ayuda externa.

- Método de Medición:

Tasa de éxito: Porcentaje de tareas completadas correctamente en la primera tentativa.

- Número de errores: Conteo de errores cometidos por los usuarios durante las pruebas.

2. Eficiencia:

- Definición: Medición del tiempo y esfuerzo que los usuarios necesitan para completar tareas específicas.

- Método de Medición:

- Tiempo medio de tarea: Tiempo promedio necesario para completar cada tarea crítica.

- Número de pasos: Cantidad de pasos o clics necesarios para completar una tarea.

3. Satisfacción (NPS):

- Definición: Medición de la satisfacción del usuario con la experiencia general en la plataforma.

- Método de Medición:

- Encuestas NPS: Evaluación post-uso que pregunta a los usuarios en qué medida recomendarían la plataforma a otros.

- Implementación y Aplicación en algún Área del Proyecto basado en el GDD

Growth Driven Design (GDD):

- Fase 1: Estrategia Inicial: Identificación de los objetivos clave de los usuarios y definición de los problemas que la plataforma debe resolver. En esta fase, se diseña una versión inicial mínima del producto.

- Fase 2: Lanzamiento: Desarrollo y lanzamiento de la versión inicial del sistema. Esta versión se utiliza para recopilar datos de uso real y comentarios de los usuarios.

- Fase 3: Mejora Continua: Basado en los datos y comentarios recogidos, se realizan ajustes y mejoras continuas para optimizar la experiencia del usuario. Se priorizan las mejoras que tienen el mayor impacto en los objetivos de negocio y satisfacción del usuario.

- Determinación del Comportamiento, Perfil y Forma de Implementación del NPS

Perfil del Usuario:

- Usuarios Primarios: Doctoras de la clínica UVG

- Nivel de Experiencia Tecnológica: Varía desde usuarios con conocimientos básicos de tecnología hasta más experimentados.

- Comportamiento Esperado:

- Las Doctoras necesitan acceder rápidamente a la información y registrar antecedentes de manera eficiente.

- Prefieren interfaces limpias, con una navegación clara y sin sobrecarga de información.

Implementación del NPS:

- Encuestas Post-Interacción: Después de que los usuarios hayan completado tareas clave, se les pedirá que completen una encuesta NPS.

- Preguntas Clave:

- "En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable es que recomiende esta plataforma?"

- "¿Qué le gustó más/menos de su experiencia?"

- "¿Qué cambios sugeriría para mejorar la plataforma?"

- Análisis de Resultados: Clasificar las respuestas en Promotores (9-10), Pasivos (7-8), y Detractores (0-6) y calcular el NPS global de la plataforma.

- Acciones: Implementar mejoras basadas en los comentarios de los detractores y pasivos, mientras se potencian las características valoradas y se busca implementar en las que tienen campos de mejora.

- Conclusiones sobre el Aporte de las Herramientas Investigadas

Aporte de las Herramientas:

- Hotjar / Crazy Egg:

- Beneficio: Proveen mapas de calor y grabaciones de sesión que permiten visualizar cómo los usuarios interactúan con la plataforma, ayudando a identificar áreas problemáticas y puntos de fricción.

- UsabilityHub:

- Beneficio: Facilita la realización de pruebas de usabilidad remotas, permitiendo recopilar comentarios de una base de usuarios diversa sin limitaciones geográficas.

- SurveyMonkey / Google Forms:

- Beneficio: Herramientas eficaces para la creación de encuestas de NPS y recolección de datos de satisfacción, permitiendo un análisis detallado de la percepción del usuario.

Conclusión Final:

- La implementación de estas herramientas dentro del plan de pruebas de UX ha permitido identificar y solucionar problemas críticos antes del lanzamiento, mejorando significativamente la experiencia de las doctoras. La integración continua de datos y comentarios en el proceso de desarrollo ha permitido iteraciones rápidas y precisas, alineadas con los principios del Growth Driven Design, asegurando que la plataforma no solo cumpla con los requisitos funcionales, sino que también ofrezca una experiencia de usuario satisfactoria y eficiente.