

Veterinaria Online

Oscar Galan

Resumen del proyecto



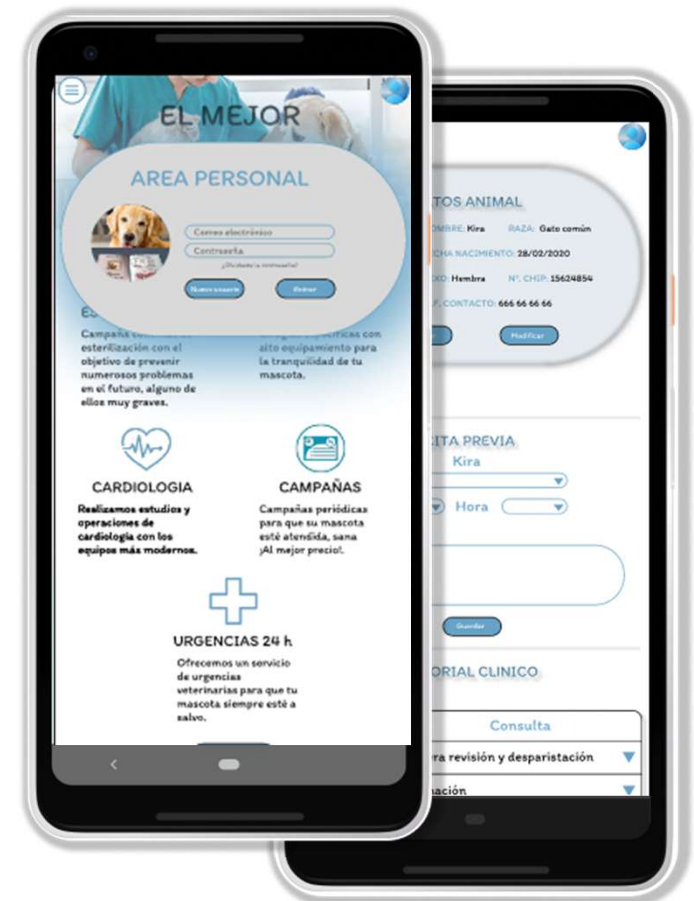
El producto:

Veterinaria Online es una clínica para animales local ubicada en la ciudad de Barcelona. La clínica ofrece la posibilidad de reservar consultas online y productos a precios asequibles. Veterinaria Online está enfocada a personas trabajadoras que tienen poco tiempo para solicitar consultas vía telefónica o presencial.



Duración del proyecto:

Marzo 2024 a Julio 2024.



Resumen del proyecto



El problema:

Las personas trabajadoras ocupados y estudiantes no tienen el tiempo suficiente para contactar con la clínica o realizar gestiones presencialmente.



El objetivo:

Diseñar una aplicación para la Clínica Veterinaria que permita a los usuarios hacer gestiones online.

Resumen del proyecto



Mi rol:

Diseñador de UX responsable de la creación de la aplicación desde la concepción hasta la entrega.



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, esquemas en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, accesibilidad e iteración de diseños.

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Mapas de recorrido del usuario

Investigación sobre los usuarios: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para entender a los usuarios para quienes diseño, así como sus necesidades. Un grupo de usuarios primario identificado a través de la investigación fueron personas trabajadoras que no tienen tiempo para realizar gestiones presenciales.

Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones iniciales sobre los clientes de Clínica Veterinaria Online, pero la investigación; también reveló que el tiempo no era el único factor que limitaba a los usuarios a la hora de realizar gestiones personalmente.

Los usuarios también tenían otros problemas, como obligaciones, intereses o desafíos que hacían que fuera difícil conseguir tiempo libre para dichas gestiones vía telefónica o presencialmente debido al alto volumen de llamadas o visitas que puede tener la clínica.

Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

1

Tiempo

Las personas están demasiado ocupados para dedicar tiempo a realizar gestiones veterinarias

2

Accesibilidad

Las clínicas con presencia en internet no tienen implementado sistemas de citas online ni tienda online de productos para mascotas

3

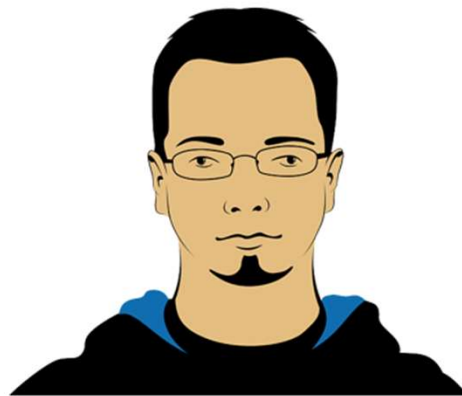
Volumen

Las personas no tienen tiempo / paciencia para gestiones telefónicas o presenciales debido al gran volumen de clientes de las clínicas

Persona: Andrés

Planteamiento del problema:

Andrés es un adulto que trabaja mucho y necesita poder realizar gestiones con la clínica veterinaria rápidamente porque no tiene tiempo de realizarlas presencialmente.



Andrés Atienza

Edad: 29
Educación: Grado Informática
Ciudad natal: Barcelona
Familia: Casado
Ocupación: Desarrollador web

"Estamos conectados las 24 horas, 365 días, internet es imparable"

Objetivos

- Montar su propia empresa de diseño y desarrollo web.
- Realizar curso de aplicaciones Android
- Disfrutar de la familia

Frustraciones

- Pierde mucho tiempo cada vez que va al veterinario
- Se pasa mucho tiempo al teléfono intentando pedir una consulta.

Rodolfo es el típico "friki" de la informática. Trabaja en lo que le apasiona y eso le hace perder muchas veces la noción del tiempo. Pasa más de 2/3 del día conectado a internet y no tiene tiempo para "romances" ni cosas que le distraigan de su pasión.

Mapa de recorrido del usuario

Crear un mapa de recorrido del usuario de Andrés reveló lo útil que sería para los usuarios tener acceso a una herramienta de reservas de consultas en Clínica Veterinaria.

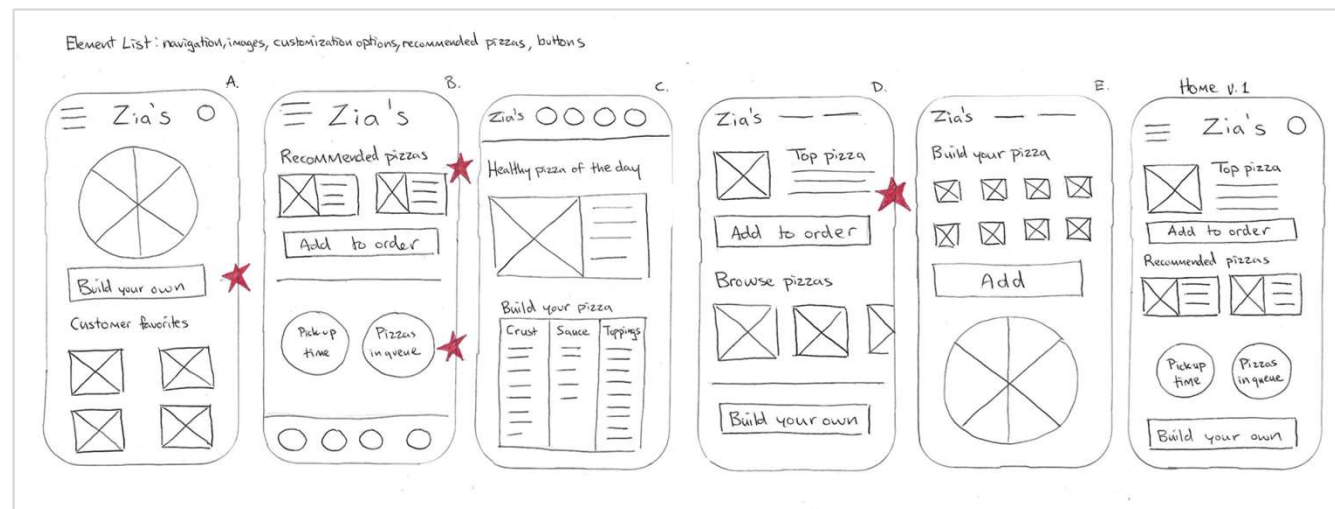
ACCIÓN	Seleccionar cita	Revisar el asunto de la visita	Reservar cita	Verificar historial de visitas	Acceder a la tienda
LISTA DE TAREAS	Tareas A. Seccionar la cita B. Selecciona fecha y hora	Tareas A. Revisar el desplegable del asunto de citas B. Introduce un mensaje aclaratorio	Tareas A. Revisa que la cita esté correctamente B. Cancela la cita prevista	Tareas A. Revisa que aparezcan todas las citas B. Consulta una cita en concreto C. Verifica que la cita seleccionada tenga todos los datos	Tareas A. Accede a la tienda online B. Realiza un pedido C. Revisar que el pedido es correcto
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	Contenta por la facilidad de seleccionar fecha y hora	Frustrada porque hay pocos asuntos	Satisfecha porque le resulta fácil	Frustrada por la cantidad de datos que aparece en el historial	Intranquila por si el pedido es erróneo Feliz cuando confirma que el pedido es correcto
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Añadir un plugin de calendario y un reloj para un efecto visual	Ampliar el listado. Tener la oportunidad que sea <u>una campo editable</u>	Incluir una opción de pendiente de confirmar	Incluir botón desplegable y por defecto mostrar la mínima información posible	Incluir reseñas

Comenzar el diseño

- Esquemas de página en papel
- Esquemas de página digitales
- Prototipo de baja fidelidad
- Estudios de usabilidad

Esquemas de página en papel

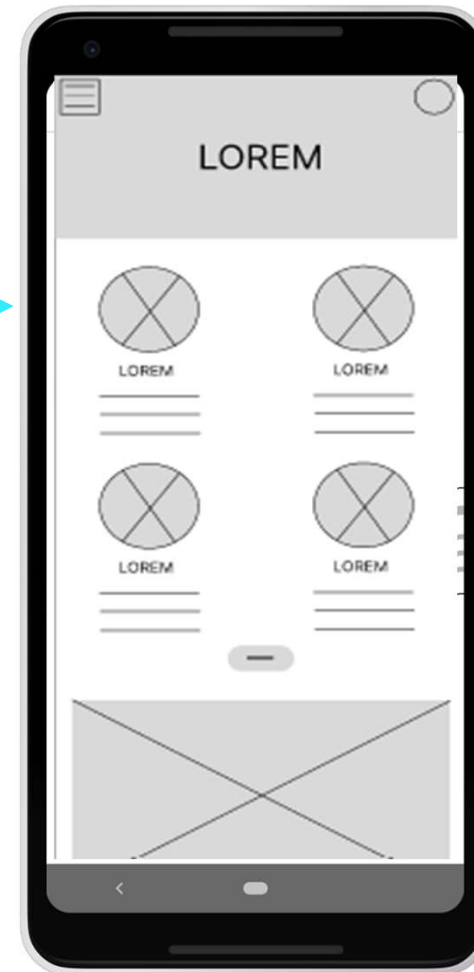
Tomarse el tiempo para elaborar en papel iteraciones de cada pantalla de la aplicación garantizó que los elementos que llegaron a convertirse en esquemas de página digitales fueran los correctos para abordar las dificultades del usuario. Para la pantalla de inicio, prioricé un **proceso de pedidos rápido y simple** para evitar que los usuarios perdieran tiempo.



Esquemas de página digitales

A medida que la fase inicial del diseño continuaba, me aseguré de realizar los diseños de las pantallas según los comentarios y los resultados de la investigación de usuarios.

Estos botones en la parte superior de la pantalla de inicio permite que los usuarios puedan ver los servicios que ofrece la clínica.

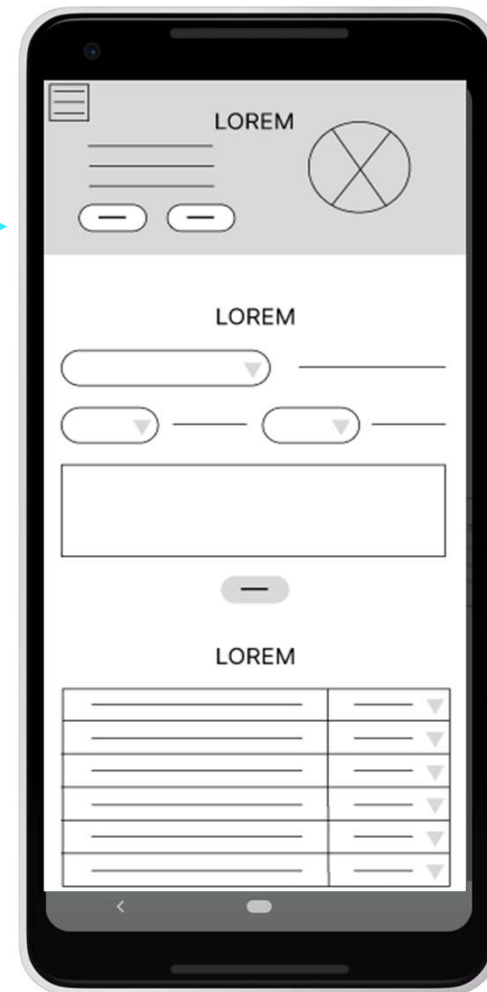


Este botón permite acceder como usuario para realizar las gestiones.

Esquemas de página digitales

La navegación simple fue una necesidad clave de los usuarios que había que abordar en los diseños, además de equipar la aplicación para que pudiera trabajar con tecnologías de asistencia.

Un acceso fácil a la navegación que es compatible con los lectores de pantalla.



Prototipo de baja fidelidad

Usando el conjunto completo de esquemas de página digitales, creé un prototipo de baja fidelidad. El flujo de usuario principal que conecté fue el de construir el proceso de reserva de consulta, por lo que el prototipo podría usarse en un estudio de facilidad de uso.



[Ver el prototipo de baja](#)

Estudio de facilidad de uso: hallazgos

Realicé dos rondas de estudios de facilidad de uso. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a guiar los diseños para convertirlos de esquemas de página en maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban refinarse.

Hallazgos de la Ronda 1

- 1 Los usuarios quieren solicitar consulta rápidamente
- 2 Los usuarios quieren ver el historia de consultas
- 3 Los usuarios quieren poder tener más de 1 animal registrado

Hallazgos de la Ronda 2

- 1 Los usuarios quieren poder realizar compra de productos para mascotas
- 2 La creación de una cuenta de usuario es confusa

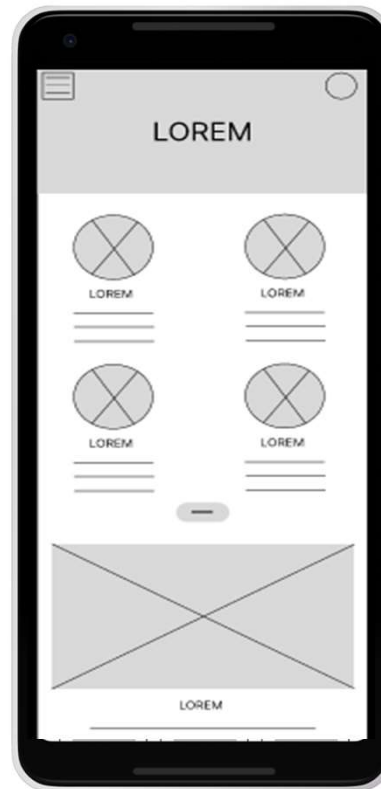
Perfeccionamiento del diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

Maquetas

Los primeros diseños permitían cierto nivel de personalización, pero, después de los estudios de facilidad de uso, agregué otras opciones para **ver el historial de consultas**. También modifiqué el diseño para que los usuarios **puedan crear una cuenta de una forma más fácil**.

Antes de los estudios de facilidad de uso



Después de los estudios de facilidad de uso



Maquetas

El segundo estudio de usabilidad reveló frustración con la creación en una misma cuenta de más de una mascota. Para agilizar este flujo, consolidé botón de «Añadir Mascota».

Antes del 2.º estudio de facilidad de uso

Mobile app mockup showing the 'DATOS ANIMAL' section for a cat named Kira. Below the animal data, there is a 'CITA PREVIA' section with a 'Consulta' dropdown, a 'Fecha' dropdown, and a 'Hora' dropdown. Below this is an 'Observaciones' text area. At the bottom, there is a 'HISTORIAL CLINICO' section with a table of clinical history.

Fecha	Consulta
28/04/2020	Primera revisión y desparasitación ▼
20/05/2020	Vacunación ▼
18/06/2020	Segunda revisión y desparasitación ▼
08/08/2020	Esterilización ▼

Después del 2.º estudio de facilidad de uso

Mobile app mockup showing the 'DATOS ANIMAL' section for a cat named Kira. Below the animal data, there is a 'CITA PREVIA' section with a 'Consulta' dropdown, a 'Fecha' dropdown, and a 'Hora' dropdown. Below this is an 'Observaciones' text area. At the bottom, there is a 'HISTORIAL CLINICO' section with a table of clinical history. A new button labeled 'Añadir mascota' has been added below the 'Observaciones' text area.

Fecha	Consulta
28/04/2020	Primera revisión y desparasitación ▼
20/05/2020	Vacunación ▼
18/06/2020	Segunda revisión y desparasitación ▼
08/08/2020	Esterilización ▼

Maquetas principales



Prototipo de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más limpios para reservar consultas. También satisfizo las necesidades de los usuarios de contar con una opción de compra de productos.

Ver el [prototipo de alta fidelidad](#)



Consideraciones de accesibilidad

1

Se incorporó texto alternativo a las imágenes para lectores de pantalla para proporcionar acceso a los usuarios con problemas de visión.

2

Se usaron íconos para facilitar la navegación.

3

Se usaron iconos para ayudar a todos los usuarios a comprender mejor los diseños.

Futuro

- Conclusiones
- Próximos pasos

Conclusiones



Impacto:

La aplicación hace que los usuarios sientan que Clínica Veterinaria Online realmente piensa en cómo satisfacer sus necesidades.



Qué aprendí:

Mientras diseñaba la aplicación de Clínica Veterinaria Online, aprendí que las primeras ideas para la aplicación son solo el comienzo del proceso. Los estudios de facilidad de uso y el feedback de los compañeros influyeron en cada iteración de los diseños de la aplicación.

Próximos pasos

1

Realizar otra ronda de estudios de facilidad de uso para validar si las dificultades experimentadas por los usuarios se abordaron de manera efectiva.

2

Realizar más investigaciones de usuarios para identificar nuevas necesidades.

¡Pongámonos en contacto!



¡Gracias por tomarte el tiempo de revisar mi trabajo con la aplicación de Zia's Pizza!
Si quieres ver más de mi trabajo o comunicarte conmigo, esta es mi información de contacto:

Correo electrónico: ogalan@email.com

Sitio web: appsastur.github.io

¡Gracias!