

用户体验报告

2017 / 9/24

调研说明

1. 调研目的
2. 目标人群
3. 调研内容
4. 收集数据
 - 基层医生
 - 专家

总结

调研说明

调研目的

平板基于电子病历协诊业务的核心，推向市场已经有一段时间，随着业务模式的探索，从会诊衍生出了更多的需求。随着用户群体的增加，为了让用户更快的了解并使用产品，对现有平板的功能和交互做市场调研，本次调研的目的有：分析现有产品对用户需求的满足情况，用户的行为数据，收集产品问题，为后续交互优化、风格做参考依据。

目标人群

了解我们的用户，医生是特殊群体，其专业等级决定了医生是一个需要终身学习的工作者。根据医生等级可分为：专家和基层医生。专家不缺病人，而且普遍比较忙，其线下资源占据了其大量的时间和精力；普通医生会渴望获得更多的学习资源，以留住更多患者。

目标对象从深圳周边的医院开始，根据后台数据统计：发过会诊且最近 1 个月不再发的用户作为流失用户；近期活跃且完成 5 个以下的会诊，暂时作为产品的轻度用户；近期活跃且能达到 5 个以上会诊量的属于产品中度用户，根据以上人群作为调研的目标用户。

调研内容

通过观察用户对产品的使用情况，与用户深入沟通，了解医生对平板协诊业务、产品的客户期望值及产品对于客户需求的满足情况，对需求和用户的行为数据进行整理，记录现有产品存在的问题，对后续产品优化方案及可用性作为依据和参考。

访谈过程中尽量避免“是否”等引导性问题，多问“为什么”“做什么”等开放性的问题。通过的问题去挖掘本质，用户通过语言、文字能表达出来的问题，是意识下的产物，剩下的 70% 需要通过观察行为过程得出。



调研方案

- 观察法

- A) 简单沟通后观察用户使用产品的过程，做好记录
- B) 页面停留时间（用户耗时最长的页面）
- C) 发起 / 答复整个协诊业务过程大概需要多久
- D) 用户迷失、点击错误率

- **深度访谈**

- A) 您使用协诊平台产品的频次大概是？（了解需求强弱）
- E) 使用产品的场景和时间大概是在？答复 / 发一例会诊大概需要多长时间，使用场景是否被切割（了解用户使用场景）
- B) 您觉得平台能否真正帮助您解决问题？（需求是否被满足）
- C) 在使用中有没有遇到过问题？是什么样的问题？怎么解决的？
- D) 您觉得该产品最好功能的是哪部分？

E) 您平时还是用其他的医疗类产品吗？有哪些好的推荐呢？（为产品风格和交互提供参考依据）

F) 你会愿意将这款产品推荐给别人吗？（社交）

- **可用性测试（新方案）**

A) 用户对数字病区和协诊平台的了解？

B) 熟悉数字病区与协诊平台环境下的功能？

C) 遇到过网络的问题？怎么处理的？

D) 整个申请流程可以提高效率的地方？

E) 沟通的使用场景和频次

收集数据

光明新区人民医院（基层医院）

从运营处收集到医生对现有的反馈：

- 1、附件单选不方便，希望支持多选功能（该问题之前已经提出，因现有产品调用的是平板自带的系统功能导致，新平板方案需对此进行彻底优化）
- 2、基层医生打字比较麻烦，讯飞输入法不好用
- 3、对于填写要有保存的功能，避免因为内容写到一半被打断，返回处理时之前的输入没有保存
- 4、网络服务器故障多，导致产品不可用

深圳龙岗第二人民医院（基层医院）

基层医生：尹医生（轻度用户）、彭医生等（中度用户）

访谈内容：

- 1、使用会诊业务会多一些，包含各项检验的全方位一体的会诊是比较有价值的。对于双向转诊，主任希望能够获取到病人转院后的治疗流程和全方位的资料，不是简单的报告。
- 2、平板相较于医生常用的网页有一些弊端，复制粘贴不方便，手写太慢，影响效率
- 3、对会诊或意见有需要沟通的，一般会采用线下电话沟通的方式与专家联系，平板沟通仅限文字，不清楚有音视频沟通

观察内容：

通过实地观察得知，该科室医生统一使用主任的账号来发会诊，这种现象可能会影响到会诊过程中沟通和答复会诊意见消息不能及时触达？

基层医生通过现场演示，基本能够熟练的使用平板来发送会诊，在填写病情摘要时所花费的时间最长。并且医生告诉我们病情摘要跟病历里面的内容类似，将信息重新简单概括填写一遍（病历文书是可以复制粘贴）；用户一般很少去切换内外网环境，也不太清楚内网环境无法沟通。

市二医院（中心医院）

专家名单：余主任、黄国栋、刘俊

访谈内容：

- 1、使用场景：看自己的具体时间，没有手术的话能够即时处理；承诺过 24 小时内尽快答复，除非忘记了。（使用场景时间不固定）
- 2、专家认为及时答复、讨论等是能够帮助到基层医生解决问题（急诊患者不适用）
- 3、专家主要使用会诊功能，对于其他页面很少关注，并强调一般给他发会诊的都是认识的人（熟人、半熟人会诊关系较强）

4、只有在遇到病历资料不全的情况下会用到沟通功能。了解沟通和填写会诊意见的含义，但具体操作有时并没有将两者细分，打字沟通效率不高，电话沟通会比较方便、及时

5、病情摘要及会诊目的做医生的一般都能明白，但有的人会漏写。

6、平时还会使用一些挂号、在线问诊等软件。

观察内容：

询问过程中黄主任对产品印象不深， APP 名称叫错；问题一般都需要经过一段时间思考，可以看出除了答复协诊外，专家对其他并没有更深印象，不太关注协诊以外的功能。其中消化科主任认为是配合医院做一些执行层面的工作，用户以目的为导向，也会导致对产品功能探索驱动性不强。

总结：

综合上述收集的数据可知，远程医疗能解决区域医疗资源配置不均，并节省医生和患者的精力和时间，是医联体未来发展的趋势。专家答复准确、及时，是协诊需求的核心。

医生普遍将产品定位于远程会诊产品，强化协诊业务的核心。在用户在体验地图中：用户能够明确知道使用流程（比如：病情摘要与病历文书的内容相似；资料

不全需要与医生沟通补充资料等)，但结果并没有更简单或正确的方法去做。后续产品设计的时候需要考虑到简化用户路径和产品功能，需要根据用户实际使用习惯和心理模型来做方案设计

大多数用户会使用我们的产品，但对于一些功能细节（比如：内外网的区别，内网无法沟通、沟通和权限问题）并不能完全分清会迷失，所以在产品使用过程中，不会随意切换环境，这会导致有的产品功能没有发挥最大价值；

现有平板整理的相关问题、调研过程中收集的反馈和业务发展诉求整理后，后期方案的兼容和扩展性也是我们新方案需要优化的方向。