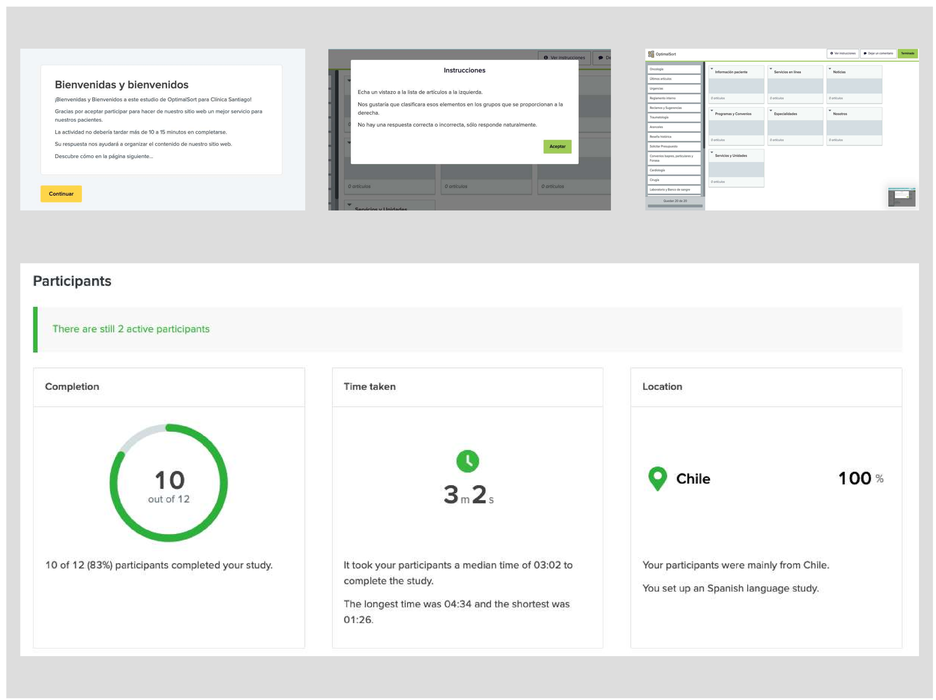
# PRUEBA MÓDULO 4 - ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN
# CARD SORTING Y MAPA DE NAVEGACIÓN
# CLÍNICA SANTIAGO

*Por Pilar García Royo*

## INTRODUCCIÓN

El sitio web de Cínica Santiago utiliza una arquitectura de la información basada en sistemas de organización de tipo ambiguo-temático, porque organiza su contenido en secciones temáticas como "Servicios y Unidades", "Especialidades", "Noticias", "Programas y Convenios", entre otras. Igual hay componentes de tipo exacto, como la organización alfabética en el menú principal, pero se destaca, en general, por el orden tópico, pues cada sección aborda temas específicos relacionados con la atención médica, servicios ofrecidos, información para pacientes y visitantes, etc. Esto permite a los usuarios encontrar información relevante en función de sus necesidades e intereses. No se evidencia un sistema de búsqueda claramente identificable en su diseño actual.  Su sistema de navegación  es global. El sitio web utiliza un menú principal ubicado en la parte superior de la página para permitir a los usuarios accedan a las diferentes secciones y subsecciones. Además, se utilizan enlaces internos y botones de llamada a la acción dentro del contenido de las páginas para facilitar la navegación a áreas relevantes del sitio.




## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Sugerimos que el sitio web de Cínica Santiago siga con una arquitectura de la información basada en sistemas de organización de tipo ambiguo-temático, porque organiza su contenido en secciones temáticas y con un sistema de navegación  es global. Sin embargo, nuestra sugerencia apunta a hacer algunos cambios en los nombres de categorías y en la organización de los subniveles, que no generen confusión al usuario en la navegación de las rutas.

1. En la categoría ***Especialidades***, aunque hubo un amplio acuerdo en ***Pediatría***  con un 100% y el resto de ellas con un 90%, se le asignaron servicios y unidades de la clínica como ***Cirugía***  y ***Centro Integral del Cáncer.*** Por lo tanto, recomendamos agregar la palabra "Médicas", quedando como ***Especialidades Médicas*** y, por lo tanto, se entiende que se alude a  las  distintas formaciones médicas y no a los servicios hospitalarios de la institución.
2. También sugerimos que, tanto ***Especialidades Médicas*** como ***Servicios y Unidades*** de la clínica, queden como 2 categorías en un 2do nivel, siendo el 1er Nivel el de ***Servicios*** de forma genérica.
3. Recomendamos que se hagan cambios en las categorías de ***Servicios en Línea*** e I***nformación al Paciente***, que tuvieron menos resultados evidentes.
4. En ***Servicios en Línea*** hubo amplio acuerdo en ***Solicitar Presupuesto*** (80%) y ***Resultados de Exámenes*** (70%), por lo que decidimos en esta etapa que deben quedar en esta sección con enlaces a la de I***nformación al Paciente***, donde el primero tiene un 10% y el segundo un 20% solamente.
5. También hubo un 40% para ***Reclamos y Sugerencias*** en ***Servicios en Línea***, por lo que  recomendamos que esté claramente enlazado a I***nformación al Paciente.***
6. ***Aranceles*** tuvo un 20% en ***Información en Línea*** y en ***Programas y Convenios***. Por lo tanto, recomendamos que también esté claramente enlazado a ambas desde su sección de ***Información al Paciente*** donde se mantiene con un el mayor porcentaje (30%).
7. Considerando que un 30% de los participantes ubicó en ***Nosotros*** temas técnicos como ***Cirugía***, ***Urgencia*** y ***Reclamos y Sugerencias***, consideramos más asertivo cambiarle el nombre a ***Misión y Visión*** para denotar que se abordan temáticas institucionales más que médicas o administrativas.
8. Recomendamos que se agreguen las categorías en 1er nivel: ***Contacto*** e ***Inicio***, sugeridas en la pregunta del cierre.
9. ***Contacto*** se subdivide en 2 secciones de 2do nivel: ***Formulario de Contacto*** y ***Mapa*** con la ubicación de la clínica.

## RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL CARD SORTING

Se aplicó un card sorting de tipo híbrido, aunque ningún participante hizo cambios en las etiquetas y categorías, a 12 usuarios de la clínica: hombres y mujeres mayores de 18 años que viven en Santiago. Se entregaron 20 tarjetas para 7 categorías, como se puede observar en el siguiente enlace a Optimal Workshop: (https://app.optimalworkshop.com/optimalsort/wnfitmc3/akbj121b/shared-results/256pelq2cq6myhpfimw8fpzedp4kdhnb)

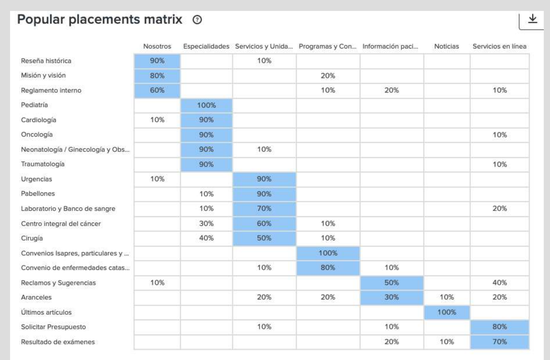
También se hicieron  2 preguntas, al inicio y cierre del test:
INICIO: "¿Conocías el sitio web de Clínica Santiago?"
CIERRE: ¿Faltó alguna categoría y/o sección en nuestro estudio?".

De los 10 test contestados, 6 participantes dijeron no conocer el sitio web; 3 señalaron que faltaba la categoría de ***Home*** o ***Inicio*** y 1 la de ***Contacto***.

Las tarjetas que tuvieron mayores acuerdos para ser categorizadas por los participantes, fueron:

- Últimos artículos en ***Noticias*** (100%).
- ***Reseña Histórica***(90%) y ***Misión y Visión*** (80%) en ***Nosotros.***
- ***Urgencia*** (90%), ***Banco de Sangre*** (90%) y ***Laboratorio*** (70%) en ***Servicios y Unidades***.
- ***Convenios Isapres, Particulares y Fonasa*** (100%) y ***Convenios Enfermedades Catastróficas y Ges*** (80%) en  ***Programas y Convenios***.
- ***Solicitar Presupuesto*** en ***Servicios en Línea*** (80%).
- En la categoría ***Especialidades***, hubo un amplio acuerdo en ***Pediatría***  con un 100% y el resto de ellas con un 90%. Sin embargo, hubo un 40% de respuestas que ordenó a ***Cirugía*** en ***Especialidades*** y no en ***Servicios y Unidades***, al igual que al ***Centro Integral del Cáncer*** con un 60% de elección en ***Especialidades***.

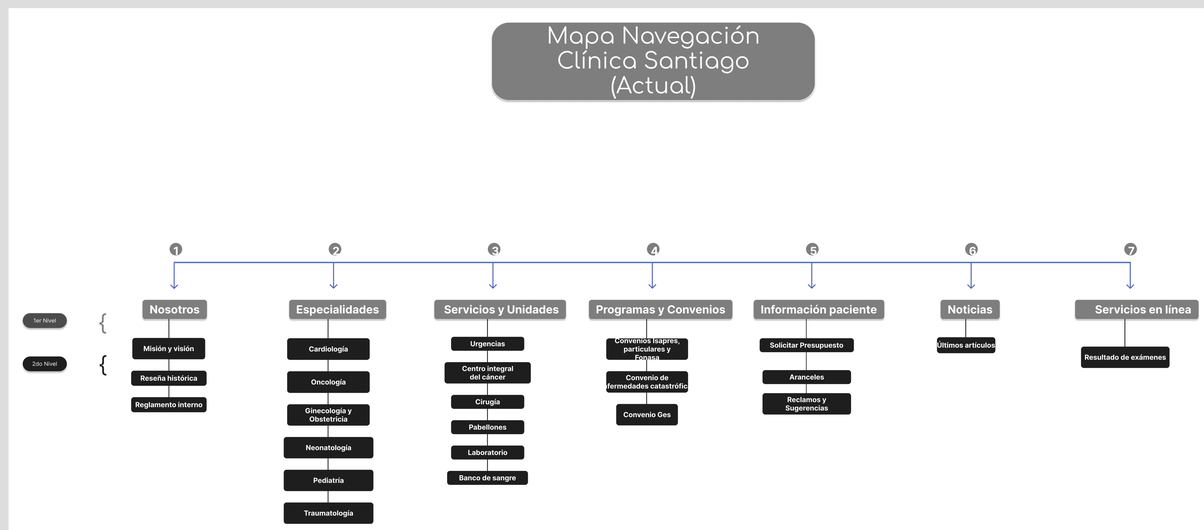
Hubo mayor disparidad en los resultados para  las categorías: ***Servicios en Línea*** e ***Información al Paciente***.  En la primera, hubo amplio acuerdo en que ***Solicitar Presupuesto*** (80%) y ***Resultados de Exámenes*** (70%) debían pertenecer a esta sección, pero también hubo un 40% para ***Reclamos y Sugerencias***. ***Laboratorio y Banco de Sangre*** junto con ***Aranceles*** tuvieron un 20% cada uno en ***Servicios en Línea***.  En ***Información al Paciente*** hubo un un 50% para ***Reclamos y Sugerencias***, un 30% para ***Aranceles*** y un 20% tanto para ***Reglamento Interno*** como para ***Resultado de Exámenes.***

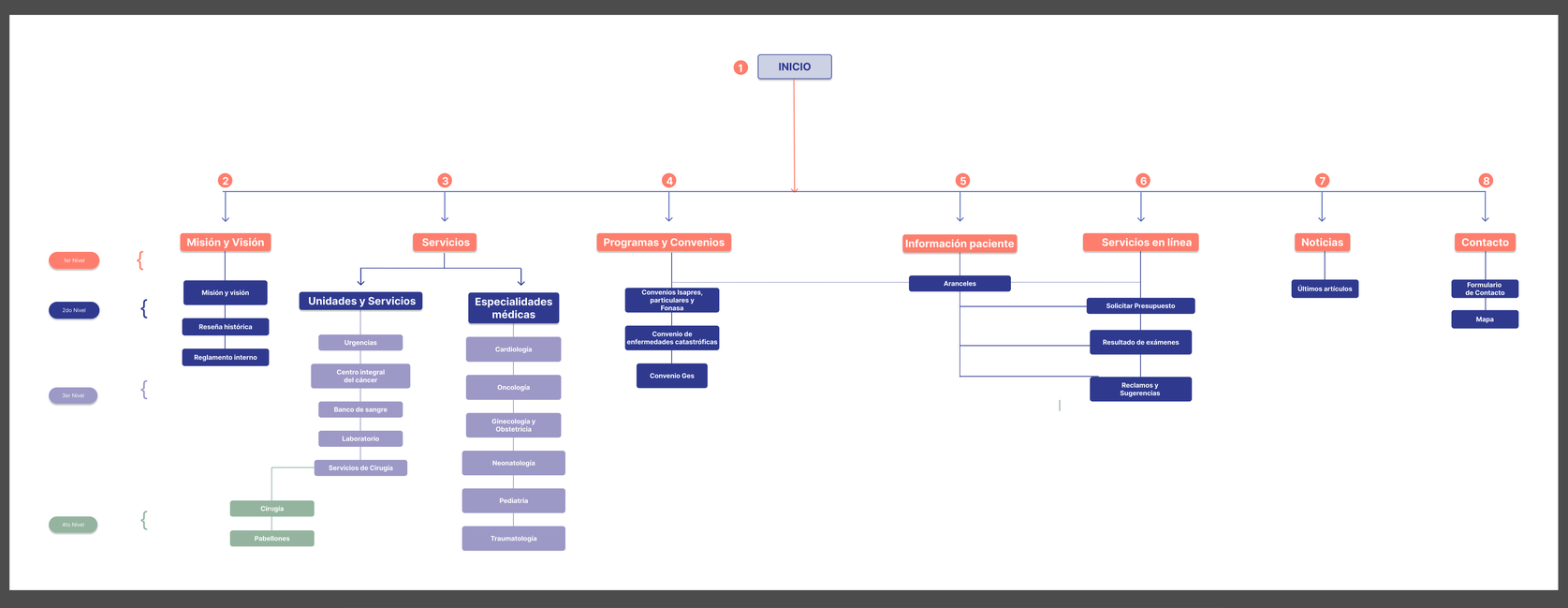


Popular placements matrix

| | Nosotros | Especialidades | Servicios y Unida... | Programas y Con... | Información paci... | Noticias | Servicios en línea |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reseña histórica | 90% | | 10% | | | | |
| Misión y visión | 80% | | | 20% | | | |
| Reglamento interno | 60% | | | 10% | 20% | | 10% |
| Pediatría | | 100% | | | | | |
| Cardiología | 10% | 90% | | | | | |
| Oncología | | 90% | | | | | 10% |
| Neonatología / Ginecología y Obs... | | 90% | 10% | | | | |
| Traumatología | | 90% | | | | | 10% |
| Urgencias | 10% | 90% | | | | | |
| Pabellones | | 10% | 90% | | | | |
| Laboratorio y Banco de sangre | | 10% | 70% | | | | 20% |
| Centro integral del cáncer | | 30% | 60% | 10% | | | |
| Cirugía | | 40% | 50% | 10% | | | |
| Convenios Isapres, particulares y ... | | | | 100% | | | |
| Convenio de enfermedades catas... | | | 10% | 80% | 10% | | |
| Reclamos y Sugerencias | 10% | | | | 50% | | 40% |
| Aranceles | | | 20% | 20% | 30% | 10% | 20% |
| Últimos artículos | | | | | | 100% | |
| Solicitar Presupuesto | | | 10% | | 10% | | 80% |
| Resultado de exámenes | | | | | 20% | 10% | 70% |

| | Nosotros | Especialidades | Servicios y Unida... | Programas y Con... | Información paci... | Noticias | Servicios en línea |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicitar Presupuesto | | | 1 | | 1 | | 8 |
| Oncología | | 9 | | | | | 1 |
| Aranceles | | | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Urgencias | 1 | | 9 | | | | |
| Reclamos y Sugerencias | 1 | | | | 5 | | 4 |
| Misión y visión | 8 | | | 2 | | | |
| Laboratorio y Banco de sangre | | 1 | 7 | | | | 2 |
| Reglamento interno | 6 | | | 1 | 2 | | 1 |
| Convenios Isapres, particulares y ... | | | | 10 | | | |
| Resultado de exámenes | | | | | 2 | 1 | 7 |
| Centro integral del cáncer | | 3 | 6 | 1 | | | |
| Convenio de enfermedades catas... | | | 1 | 8 | 1 | | |
| Reseña histórica | 9 | | 1 | | | | |
| Traumatología | | 9 | | | | | 1 |
| Cirugía | | 4 | 5 | 1 | | | |
| Neonatología / Ginecología y Obs... | | 9 | 1 | | | | |
| Últimos artículos | | | | | | 10 | |
| Pabellones | | 1 | 9 | | | | |
| Pediatría | | 10 | | | | | |
| Cardiología | 1 | 9 | | | | | |



## Propuesta Mapa Navegación Clínica Santiago

Según los resultados obtenidos, realizamos la comparación entre el mapa de navegación actual y decidimos reestructurar su diseño para mejorar la Arquitectura de la Información del sitio web de **Clínica Santiago**.

Proponemos que este nuevo mapa de navegación conste de 8 categorías en un 1er nivel, seguidas del Inicio y que, junto con **Contacto**, son secciones nuevas. También se hicieron modificaciones en las siguientes secciones:

- *"Servicios y Unidades"* y *"Especialidades"* que se fusionan en 1 sección en el 1er nivel llamada "**Servicios**" que se subdivide en 2 secciones en un 2do nivel: "**Servicios y Unidades**" y "**Especialidades Médicas**".
- La sección de 2do nivel *"Cirugía"* y *"Pabellón"* se unen en una nueva categoría de 2do nivel, llamada "**Servicios de Cirugía**" que, a su vez, se subdivide en 2 secciones de 3ra categoría: "**Cirugía**" y "**Pabellones**" para que "**Cirugía**" no se confunda con la especialidad.
- **"Servicios en Línea"** en 1er nivel consta ahora de 3 temas: **Solicitar Presupuesto, Resultado de Exámenes** y **"Reclamos y Sugerencias"** que estarán enlazadas claramente hacia "**Información al Paciente**".
- Cambiamos el nombre de **"Nosotros"** a ***"Misión y Visión"*** para denotar que se abordan temáticas institucionales más que médicas o administrativas.
- Se agregaron las categorías en 1er nivel: ***Contacto*** e ***Inicio***, sugeridas en la pregunta del cierre.
- ***Contacto*** se subdivide en 2 secciones de 2do nivel: ***Formulario de Contacto*** y ***Mapa*** con la ubicación de la clínica.