

خدمات پزشکی آنلاین، زیر تیغ کاربران

مطالعه کاربرپذیری چهار سرویس آنلاین نوبت‌دهی و مشاوره پزشکی ایران: پزشکیست، پذیرش ۲۴، اسنپ دکتر و دکتر ساینا

تستادی

بر اساس یافته‌های تیم تستادی، تنها پلتفرم سنجش و بهبود تجربه کاربر

فهرست

۲	درباره‌ی این گزارش
۳	درباره‌ی اپلیکیشن‌ها
۶	تست کاربردپذیری چیست؟
۷	چرا فقط ۵ کاربر؟
۸	سناریوها و وظایف
۱۰	تجربه‌ی کلی
۱۸	نتایج تست پزشکی
۲۲	نتایج تست پذیرش ۲۴
۲۷	نتایج تست اسنپ دکتر
۳۲	نتایج تست دکتر ساین
۳۶	درباره‌ی تست‌ادی

نمونه بازخورد مشتریان

”

کاربردی. به خصوص که روز به روز وضعیت عبور و مرور داره سخت تر می شه.



”

اعتمادی به نظراتی که این جا گذاشته می شه ندارم.



”

ایش پیچیده است.

”

برام مهمه که پزشکی رو از آشنا و افرادی که بهش مراجعه کردن بشناسم.

”

من نمی فهمم چرا هیچی نمی شه.



درباره‌ی این گزارش

در این گزارش، تیم تستادی با انجام یک سناریوی یکسان توسط کاربران عادی، میزان کاربردپذیری اپلیکیشن‌ها را سنجیده است. این تست‌ها که به‌صورت کاملاً آنلاین و از راه دور (Remote) بر روی کاربرانی با ویژگی‌های مختلف و از سراسر ایران انجام شده‌اند، توسط متخصصین تستادی بررسی و ارزیابی شده و در قالب این گزارش منتشر شده است.

یافته‌های کلی این تحقیق در جدول زیر قابل مشاهده است و روند انجام تست، مشخصات کاربران شرکت کننده و نکات مثبت و منفی هر اپلیکیشن با جزئیات در ادامه آمده است.

ویژگی‌ها	پزشکت	پذیرش ۲۴	اسنپ دکتر	دکتر ساین
سرعت نمایش اطلاعات	✓	✗	✗	✓
دسته‌بندی‌ها	✗	✓	✓	✓
عملکرد و تنوع فیلترها	—	✗	✗	✓
نتایج جستجو مرتبط با توقع کاربر	✗	✗	✗	✗
ارتباط با پشتیبانی	✗	✗	✗	✗
روند ثبت‌نام و ورود به اپلیکیشن	✗	✓	✓	✓
نمایش اطلاعات متخصص	✓	✓	✗	✓
وضوح فرآیند مشاوره	✗	✓	✓	✗
تنوع راه‌های مشاوره	✓	✓	✓	✓
سرعت برقراری ارتباط با متخصص	✓	✓	✓	✗

✓ قابل قبول ✗ کاربران با مشکل یا ابهام روبرو شدند — ساختار متفاوت

درباره‌ی
اپلیکیشن‌ها



پزشکت

پزشکت کسب و کاری است برای دریافت خدمات پزشکی که راه‌های مختلفی برای استفاده از نظر متخصصان ایجاد می‌کند. مثلا مشاوره به صورت ویدئویی، صوتی و متنی. تمایز پزشکی نسبت به سایر کسب و کارهای مشابه، وجود خدمات و متخصصان متنوع‌تر است: رزرو ویزیت حضوری و استفاده از خدمات دامپزشکی و همچنین دسترسی کاربران به محتوای تولید شده توسط تیم پزشکی.



پذیرش ۲۴

پذیرش ۲۴ سامانه‌ی نوبت‌دهی آنلاین پزشک و خدمات پزشکی است. این کسب و کار سال ۱۳۹۴ در یزد تاسیس شده و پس از رشد سریع، دفتری در تهران نیز راه‌اندازی کرده است. پذیرش ۲۴ که فعالیت خود را به شکل یک پلتفرم بیمارستانی شروع کرده است، به مرور زمان و مخصوصا پس از شیوع کرونا، هرچه بیشتر به سمت تبدیل شدن به یک پلتفرم عمومی‌تر و ارائه خدمات آنلاین رفته است.



اسنپ دکتر

اسنپ دکتر حاصل همکاری «هاسپیتال» و مجموعه اسنپ است. هاسپیتال یکی از قدیمی‌ترین اپلیکیشن‌های خدمات پزشکی با سرمایه‌گذاری اسنپ تبدیل به یکی از قوی‌ترین کسب و کارهای این حوزه شده است.

متخصصان اسنپ‌دکتر در ۳۳ حوزه متفاوت خدمات ارائه می‌دهند. این حوزه‌ها شامل کرونا، روان‌پزشکی و روان‌شناسی، سلامت پوست و مو، تغذیه و تناسب اندام، سلامت کودک و نوزادان، رادیولوژی و طب سنتی است!



دکتر ساین

دکتر ساین یکی از اولین ارائه دهندگان خدمات آنلاین در حوزه سلامت است. ساین به معنای سیمرغ، اشاره به شاهنامه و کمک‌های سیمرغ به رستم و تهمینه دارد. دکتر ساین نیز همانند دیگر رقبای خود، خدمات متنوعی ارائه می‌دهد: معرفی بیماری‌ها، داروها، پزشکان، مراکز درمانی، داروخانه‌ها، رزرو نوبت حضوری، مشاوره‌ی آنلاین متنی صوتی و تصویری، بررسی نتیجه آزمایش، روانشناسی، تناسب اندام و...

تست کاربردپذیری چیست؟

تست‌های کاربردپذیری توسط کاربران واقعی انجام می‌شوند، آن‌ها می‌توانند مشکلاتی را آشکار کنند که برای برنامه‌نویس‌ها، طراحان، صاحبان کسب و کار و کسانی که با وبسایت و اپلیکیشن آشنا هستند، چندان ملموس و قابل تصور نیستند. معمولاً داشتن آشنایی زیاد با یک محصول، می‌تواند حساسیت طراحان، کارشناسان مارکتینگ و مدیران محصول را در برابر مشکلات کاربردپذیری کم کند و مانع توجه آن‌ها به این مشکلات شود.

مشاهده‌ی کاربران در حال استفاده از وبسایت و اپلیکیشن و بررسی عملکرد آن‌ها، راه موثری است تا درک کنید آیا کاربران شما:

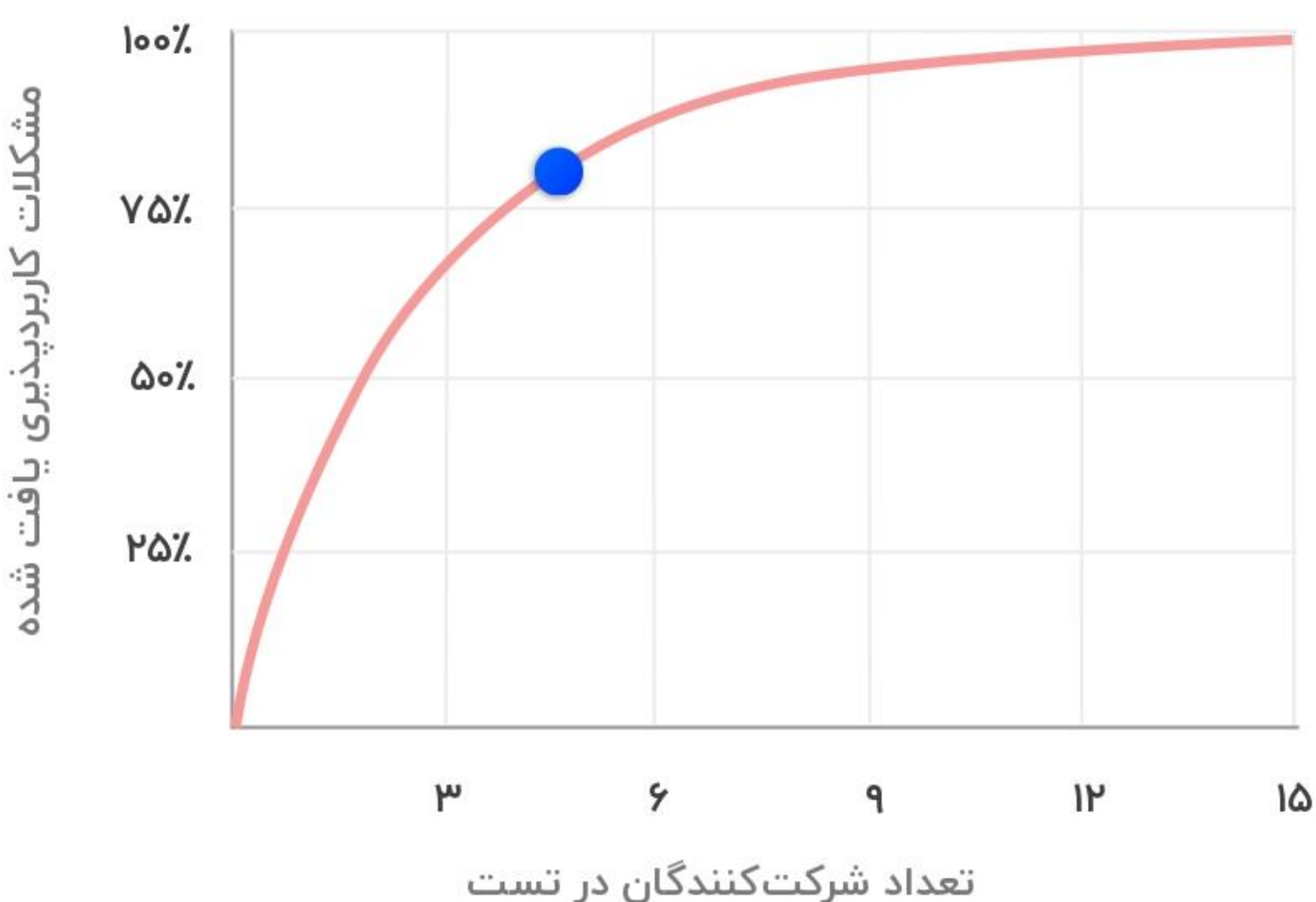
- متوجه می‌شوند که وبسایت یا اپلیکیشن شما چطور کار می‌کند و گیج نمی‌شوند؟
 - می‌توانند کارهای اصلی را که در نظر داشتند انجام دهند؟
 - با مشکلات و باگ‌های کاربردپذیری مواجه می‌شوند؟
 - با مشکلات دیگری که تا به حال ندیده‌اید مواجه می‌شوند؟
- و...

چرا فقط ۵ کاربر؟

برخلاف باور عمومی، تست کاربرپذیری پرهزینه و پیچیده نیست، نیاز به صرف برنامه‌ریزی زیاد ندارد و مختص به پروژه‌های ویژه و بزرگ نیست.

صرف هزینه‌ی زیاد و انجام تست کاربرپذیری بر روی کاربران در مقیاس زیاد، معمولا منجر به هدر رفت منابع می‌شود زیرا تعداد کاربران بیشتر، تنها نتایج تکراری و مشابه را بیشتر می‌کند و یافته‌ی جدیدی ایجاد نخواهد کرد.

همان‌طور که در جدول زیر می‌بینیم، بهترین نتایج تست کاربرپذیری یک محصول، با پنج کاربر و انجام تست‌های متناوب و کوچک به دست می‌آید:



استاندارد جهانی تعداد کاربران کاربرپذیری، منبع نلسون نورمن گروپ

سناریوها و وظایف

شاید مهم‌ترین نکته‌ای که برای طراحی خدمات و تجربه کاربری اپلیکیشن‌هایی با ماهیت گرفتن خدمات پزشکی باید در نظر گرفت، درگیر بودن کاربر هنگام استفاده از این اپلیکیشن‌ها با استرس و احساسات ناخوشایند باشد. با توجه به تفاوت‌های اپلیکیشن‌های بررسی شده از نظر نوع و سطح خدمات، سناریوی این تست بیشتر با تمرکز بر مشکلی که ممکن است کاربر برای رفع آن از این اپلیکیشن‌ها استفاده کند طراحی شده است و انتخاب راه رفع مشکل، به انتخاب خود کاربر گذاشته شده است.

وظایف اصلی کاربران:

- جستجو و انتخاب پزشک.
- بررسی روش‌های مختلف مشاوره.
- استفاده از امکان ارسال نتیجه آزمایش.
- یافتن بخش پشتیبانی در اپلیکیشن.

سناریوی کلی که در اختیار کاربران قرار گرفت:

سوالات پیش از شروع تست:

- آیا تاکنون از این اپلیکیشن استفاده کرده‌اید؟
- آیا از اپلیکیشن‌های مشابه استفاده کرده‌اید؟

سناریو و وظایف:

-چند روز است دچار تهوع و استفراغ شده‌اید و نیاز دارید که هر چه سریع‌تر با یک پزشک صحبت کنید. پزشک مرتبط را انتخاب کرده و درخواست مشاوره بدهید.

-بررسی کنید چه روش‌هایی برای مشاوره با پزشک در دسترس شماست و از میان این روش‌های کدام را انتخاب می‌کنید؟

-چند روز پیش یک آزمایش داده‌اید و امروز جواب آن حاضر شده است اما نوبت دکتر خودتان چند روز دیگر است. تمایل دارید قبل از دکتر خودتان آزمایش را به یک پزشک دیگر نشان بدهید، بهترین پزشک از میان گزینه‌ها را انتخاب کنید.

این سناریو داستانی را برای کاربر گفته است که احتمال وقوع آن در زندگی روزمره وجود دارد. در نتیجه می‌تواند فضای ذهنی او را برای انجام وظایف آماده کند. همچنین تخصص پزشک به طور شفاف گفته نشده است تا نحوه تصمیم‌گیری او را مشاهده کنیم.

در ادامه از کاربر خواسته شد نحوه تماس با پشتیبانی را پیدا کند.

سوالات پس از انجام تست:

- به طور کلی چه امکان ویژه‌ای در این اپلیکیشن برای شما جذاب بود؟
- آیا استفاده از این اپلیکیشن را به دوستان یا اعضای خانواده خود پیشنهاد می‌دهید؟

تجربہ کی

توجه

چند عامل می‌تواند بر روی نتایج تست‌های کاربرپذیری تاثیرگذار باشد:

- گروه تست‌های انتخاب شده، نماینده‌ی تمام افرادی که از آن محصول استفاده می‌کنند، نیستند و برای رسیدن به نتایج دقیق‌تر لازم است که یک سناریو را با گروه‌های مختلف انجام داد.
- خطای انسانی و برداشتهای اشتباه ممکن است بر روی کیفیت بازخوردها و نتیجه‌ی کلی تست تاثیر ناچیز گذاشته باشد.
- در این گزارش به باگ‌ها و مشکلاتی اشاره شده که برای کاربران بیشتری ایجاد شده، و تا جای ممکن به مواردی که تنها برای یک کاربر پیش آمده، اشاره‌ای نشده است.

تمام تست‌ها، با استفاده از پلتفرم [تستادی](#)، به صورت از راه‌دور (Remote) و بر روی کاربران تستادی انجام شده است.

یافته‌های کلی

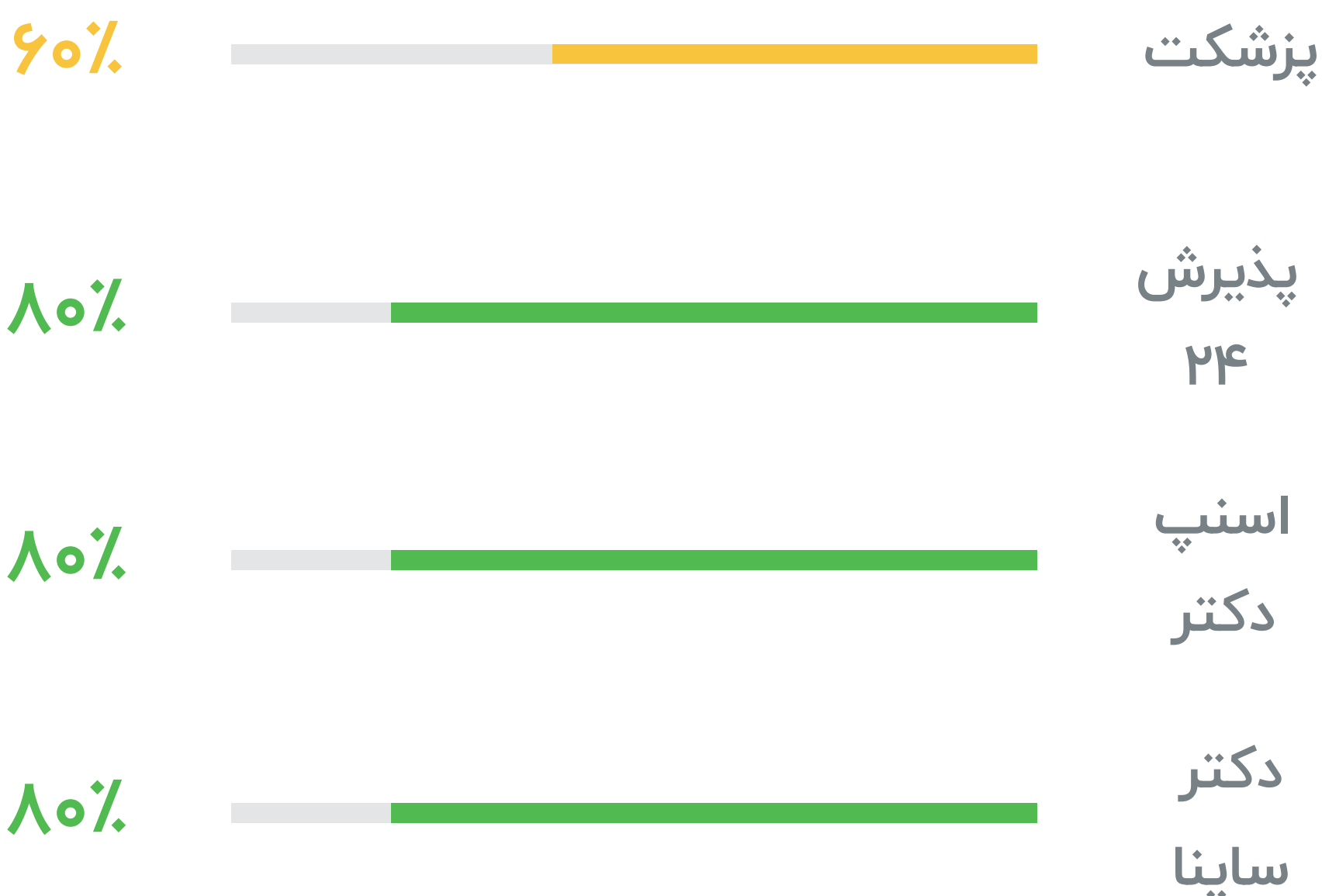
- اکثر کاربران این تست، از وجود پلتفرم‌های مشاوره آنلاین پزشکی بی‌خبر بودند.
- به نظر می‌رسد که از میان روش‌های مختلف مشاوره‌ی موجود در این اپلیکیشن‌ها، الگوی رفتاری کلی کاربران به سمت استفاده از ارتباط تلفنی یا تصویری است. تجربه ارتباطی بهتر و امکان معاینه دقیق‌تر توسط پزشک، از دلایل این انتخاب است.
- امکان برقراری ارتباط سریع با پزشک برای کاربران بسیار پر اهمیت و از مهم‌ترین عوامل موثر بر میزان رضایت و برگشت آنان است. به همین جهت عواملی که باعث کندی این فرآیند می‌شود، تاثیر زیادی بر میزان رضایت و توصیه نکردن استفاده از اپلیکیشن به دیگران می‌شود. کندی و سرعت پایین نمایش اطلاعات اپلیکیشن و شلوغی صفحات (مخصوصاً صفحه اصلی) از تاثیرگذارترین عوامل یافت شده در این تست بودند.
- جامع بودن اپلیکیشن و داشتن امکانات مختلفی مانند «تفسیر آزمایش» و «اطلاعات پزشکی» برای کاربران جالب و کاربردی به نظر می‌رسد.
- تنوع پزشکان، وجود اطلاعات کافی و رسمی در پروفایل هر پزشک (یا کلینیک پزشکی) و وجود امتیازها و نظرات سایر مراجعین، از عوامل تعیین کننده در میزان اعتماد کاربران به این اپلیکیشن‌ها است.

- اکثر کاربران نمی‌دانند که برای بیماری خود باید به چه متخصصی مراجعه کنند و انتظار دارند بتوانند با جستجوی نام بیماری و یا علائم آن در اپلیکیشن، پزشک مرتبط را پیدا کنند.

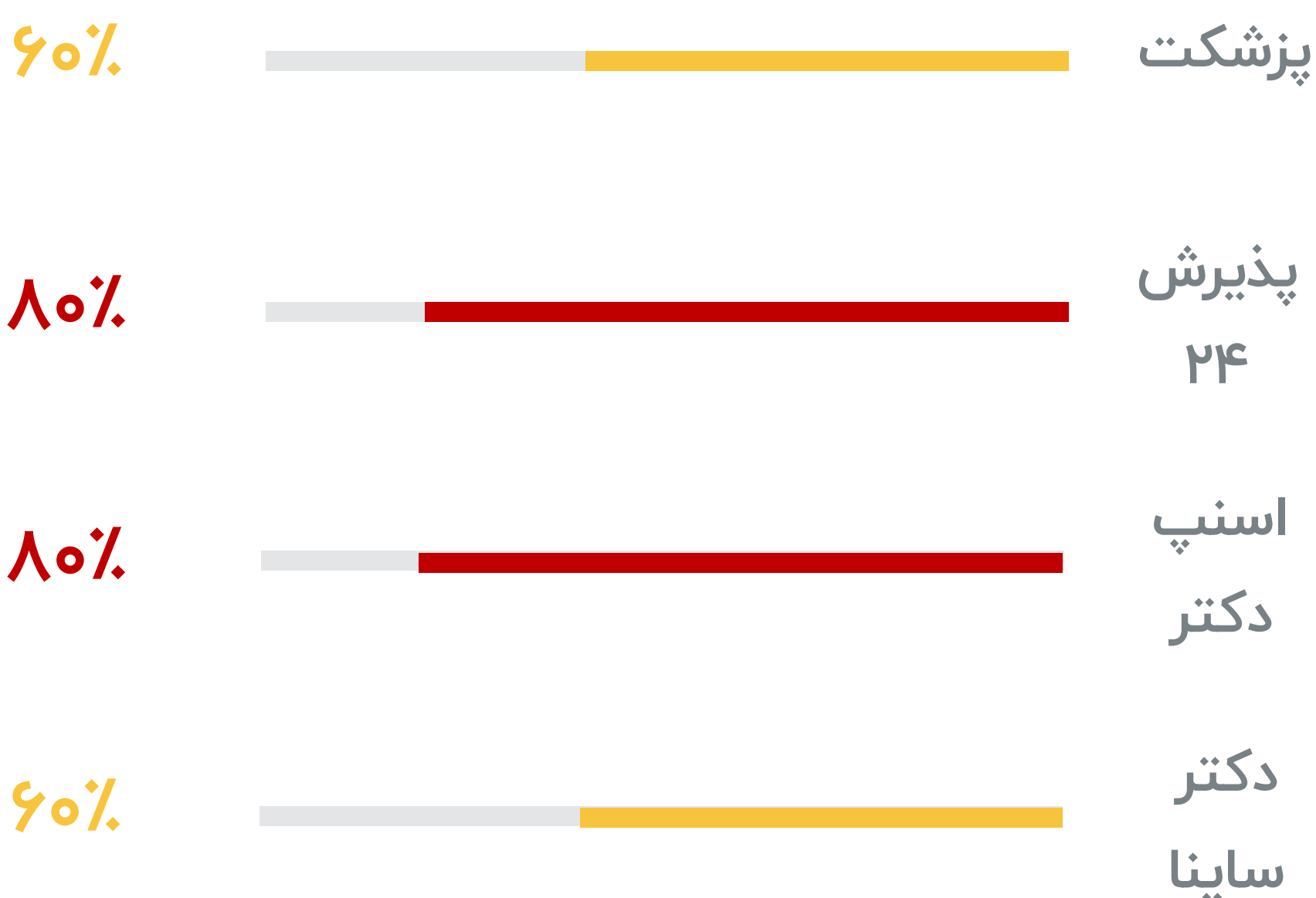
- اکثر صفحات اپلیکیشن‌ها به خصوص صفحه اصلی آن‌ها از دید کاربران بسیار شلوغ است و باعث سردرگمی آنان برای پیدا کردن بخش مورد مورد نظر می‌شود.

- کاربران انتظار دارند زمانی که سوال پزشکی فوری دارند، بتوانند در سریع‌ترین زمان پاسخ سوال خود را بگیرند. در اپلیکیشن‌های اسنپ‌دکتر، پزشکت و پذیرش ۲۴، امکان مشاوره و ارتباط با پزشک تنها چند دقیقه پس از پرداخت مبلغ وجود دارد اما در دکتر ساینما زمان دقیق پاسخگویی پزشک مشخص نیست.

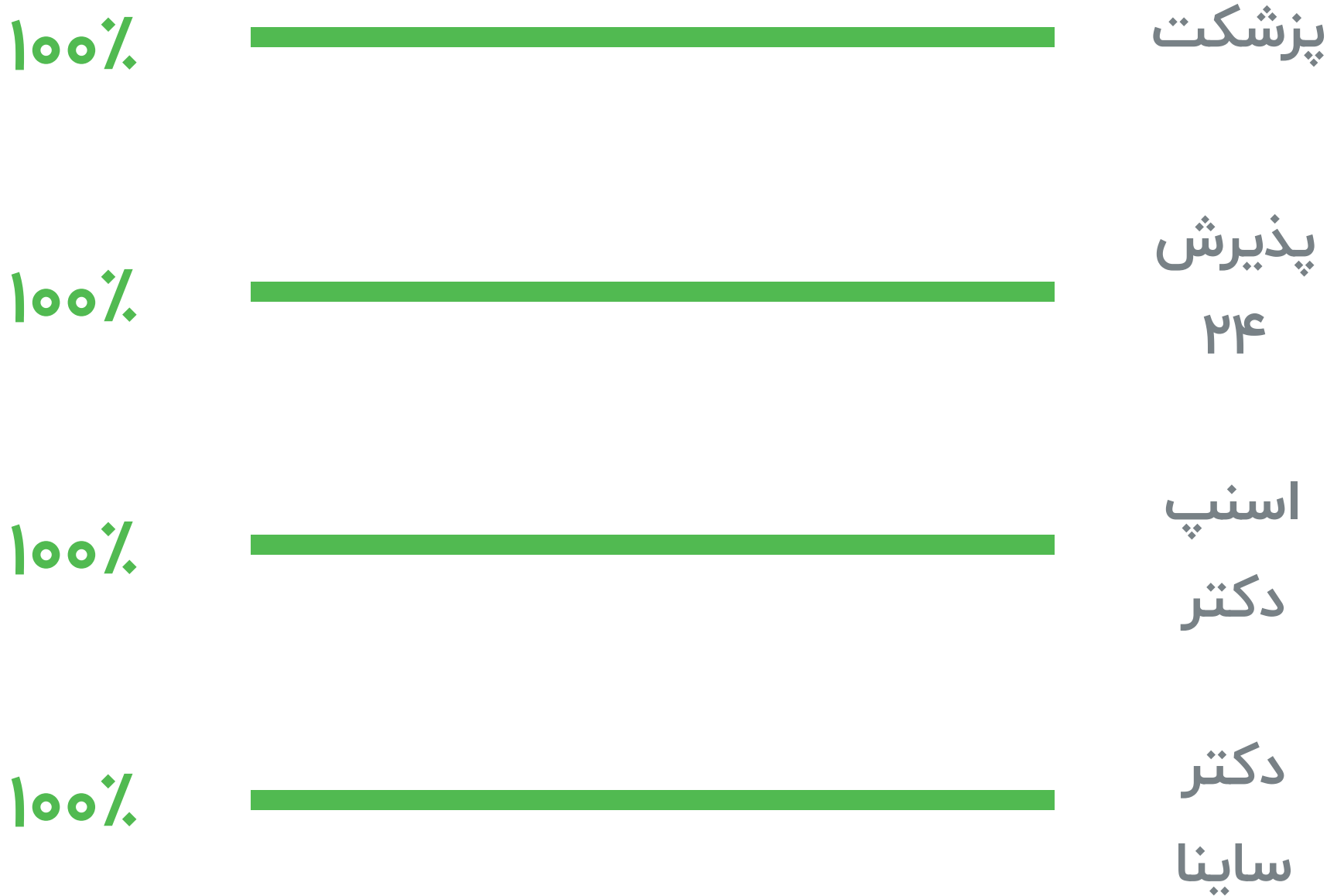
انجام تمام وظایف خواسته شده



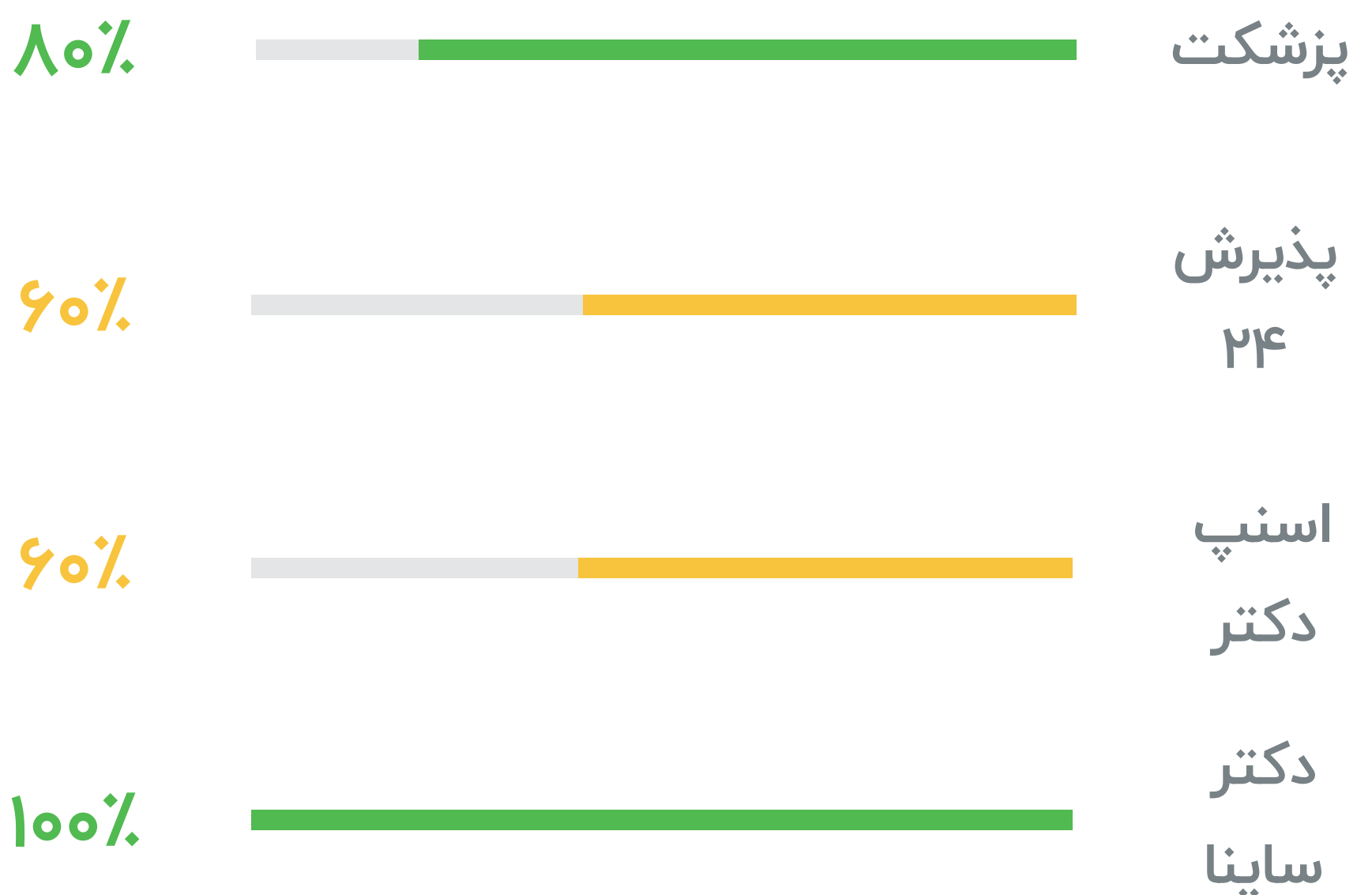
مواجهه با مشکلات غیر منتظره



درک نحوه‌ی کار با اپلیکیشن



رضایت کلی و پیشنهاد به دیگران



زمان انجام وظایف

اپلیکیشن	کاربر	وظیفه ۱	وظیفه ۲	وظیفه ۳	وظیفه ۴
پزشکت	۱	۰۰:۳۸	۱:۴۵	۳:۱۰	۰۰:۴۰
	۲	۲:۰۶	۱:۰۳	۱:۲۶	۰۰:۳۸
	۳	۳:۲۸	۲:۲۸	۲:۰۰	۰۰:۲۵
	۴	۳:۳۲	۳:۱۰	۶:۰۰	۰۰:۵۰
	۵	۱:۴۲	۱:۰۰	۰۰:۵۰	۰۰:۳۳
	میانگین	۲:۲۸	۱:۵۳	۲:۴۰	۰۰:۳۸
پذیرش ۲۴	۱	۱:۲۵	۰۰:۴۰	۵:۵۰	۰۰:۲۵
	۲	۵:۰۰	۲:۴۷	۲:۰۰	۰۰:۱۰
	۳	۱:۵۰	۰۰:۳۰	۱:۲۰	۰۰:۱۰
	۴	۴:۰۰	۰۰:۱۵	۳:۰۰	۰۰:۱۳
	۵	۴:۱۵	۰۰:۳۵	۳:۴۰	۲:۵۰
	میانگین	۳:۳۰	۱:۰۰	۳:۱۶	۰۰:۴۵
اسنپ دکتر	۱	۶:۳۴	۲:۰۰	۴:۱۰	۰۰:۲۳
	۲	۲:۲۵	۱:۱۴	۱:۰۳	۰۰:۵۴
	۳	۴:۴۰	۱:۳۵	۳:۳۲	۱:۲۲
	۴	۵:۱۴	۲:۰۶	۲:۲۸	۰۰:۴۶
	۵	۲:۳۵	۰۰:۳۷	۱:۲۳	۱:۱۰
	میانگین	۴:۳۰	۱:۳۰	۲:۵۰	۰۰:۵۵
دکتر ساینا	۱	۳:۴۵	۳:۴۱	۲:۰۵	۱:۰۸
	۲	۳:۴۵	۱:۰۰	۱:۵۵	۰۰:۲۰
	۳	۴:۰۵	۰۰:۳۰	۰۰:۳۷	۰۰:۴۵
	۴	۲:۵۵	۱:۰۰۵	۰۰:۱۶	۰۰:۱۵
	۵	۲:۱۵	۱:۵۰	۲:۰۶	۰۰:۳۰
	میانگین	۳:۳۵	۱:۴۵	۱:۴۰	۱:۰۰

زمان انجام وظایف، یکی از فاکتورهای مهم سنجش و تحلیل نتایج تست کاربردپذیری است. این فاکتور، میزان زمان صرف شده جهت انجام یک وظیفه توسط کاربر را نمایش می‌دهد. انتظار می‌رود تیم طراحی و توسعه محصول بتواند به مرور، این زمان صرف شده را کاهش دهد.

نتایج تست‌ها

نتایج تست پزشکی



شرکت‌کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر پزشکی	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	۲۰-۳۰	متوسط	×	×	✓	روش‌های مشاوره با پزشک انجام نشد
۲	۲۰-۳۰	حرفه‌ای	×	×	×	روشهای مشاوره با پزشک / جواب آزمایش انجام نشد
۳	۲۰-۳۰	حرفه‌ای	×	×	✓	کامل
۴	زیر ۲۰	حرفه‌ای	×	×	✓	کامل
۵	۲۰-۳۰	حرفه‌ای	×	بله، اسمش خاطر من نیست	✓	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست پزشکتبر روی نسخه‌ی 2/21 گوگل‌پلی انجام شده است.

مثبت

- دسته‌بندی تخصص پزشکی، در روند دریافت مشاوره، کاربردی و مفید است.
- تنوع در راه‌های ارتباطی برای مشاوره (متنی، صوتی، تلفنی و تصویری) برای اکثر کاربران جذاب و رضایت‌بخش بود.
- تمام کاربران به راحتی بخش پشتیبانی یافتند.
- امکان مشاوره رایگان با پزشک، عاملی ترغیب‌کننده برای استفاده از اپلیکیشن بود.
- فراوانی و تنوع پزشکان، رضایت و اعتماد کاربران را جلب کرده بود.
- امتیاز و نظرات سایر مراجعین، اطمینان بیشتری برای انتخاب مشاور، ایجاد کرده بود.



بعضی‌اشون خدمت در محل دارن که اینم خودش یه مزیته. چیزی که تا به حال نبوده.

(کاربر ۳)

منفی

- نبود امکان فیلتر در بخش‌های مختلف، باعث طولانی شدن روند انتخاب مشاور و انجام مشاوره شده است.
- استفاده از دسته‌بندی‌های متفاوت در صفحات مختلف (پیشخوان، مشاوره، کلینیک مجازی و...) موجب سردرگمی و خستگی کاربر می‌شود.
- نشان «رایگان» روی تصویر پزشک، این حس را القا می‌کند که خدمات کاملا رایگان است، اما در واقع تنها یکی از راه‌های ارتباطی با پزشک رایگان است. درک این تفاوت برای کاربران آسان نیست.



با پشتیبانی نمی‌شه تماس داشت و فقط می‌شه تیکت داد، اعتماد سلب میشه.

(کاربر ۴)

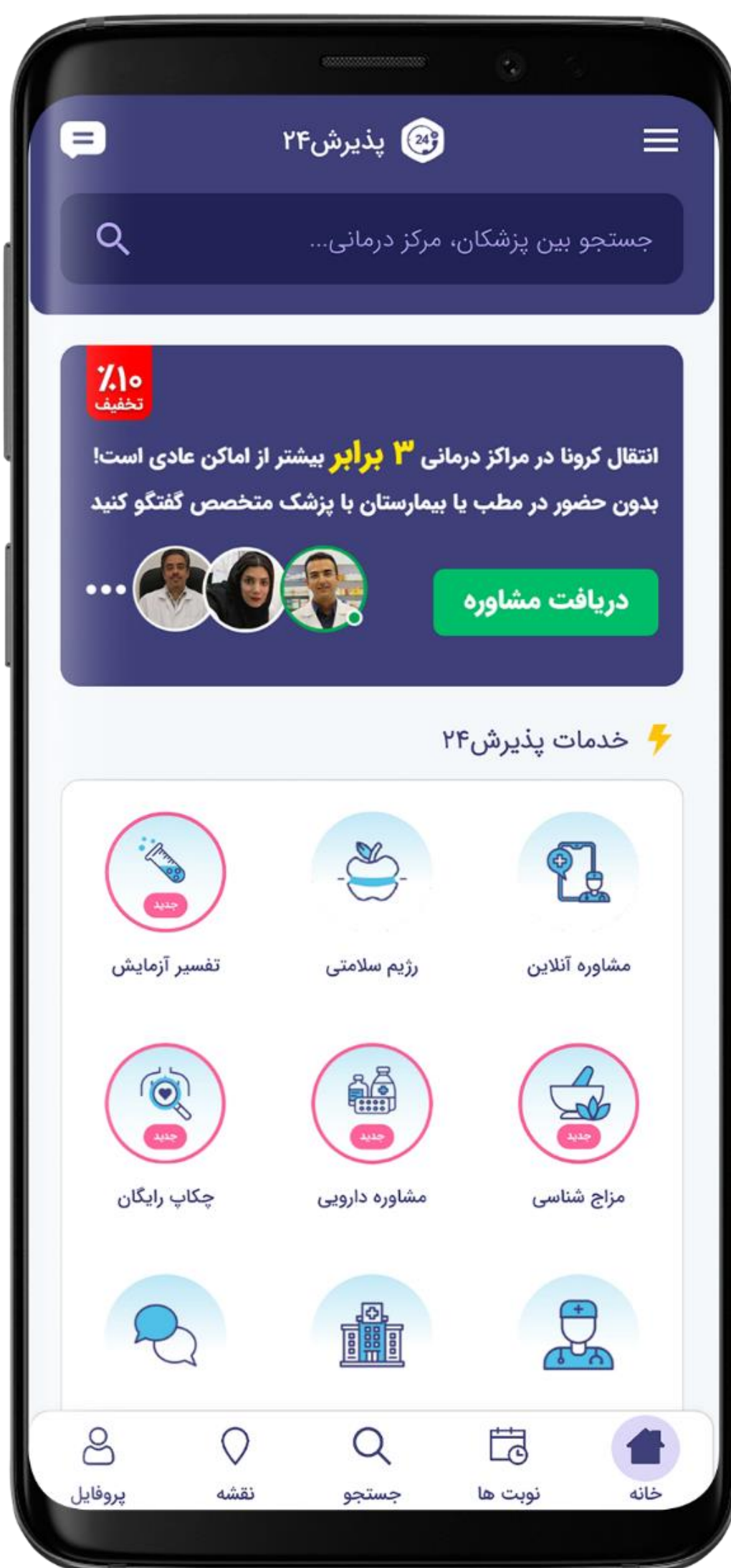
باگ‌ها و مشکلات

- نبود امکان فیلتر توسط کاربر در بخش‌ها و لیست‌های مختلف اپلیکیشن.
- وجود مسیرها و راه‌های مختلف برای گرفتن مشاوره باعث سردرگمی کاربران شده است.
- عبارت راهنمای استفاده شده در نوار جستجو، باعث شده کاربران فکر کنند تنها نام پزشک را می‌توانند جستجو کنند.
- در لیست مشاوران رایگان، راه ارتباطی رایگان به صورت پیش‌فرض نمایش داده نمی‌شود و کاربر دچار تردید می‌شود که امکان رایگان به اشتباه برای این پزشکان نمایش داده شده است.
- ورود به اپلیکیشن طولانی است و با توجه به دو مرحله‌ای بودن آن در یک صفحه‌ی ثابت، کاربران متوجه تغییر نمی‌شوند.

پیشنهادها

- بهتر است امکان ارتباط با پشتیبانی از راه‌های دیگری غیر از تیکت نیز وجود داشته باشد.
- اضافه شدن امکان اعمال فیلتر تاثیر زیادی در افزایش سرعت کاربران و میزان رضایت آن‌ها دارد.
- در لیست پزشکان رایگان فقط راه ارتباطی رایگان موجود باشد و یا به صورت پیش‌فرض راه ارتباطی رایگان انتخاب شده باشد.
- دسته‌بندی‌ها و عبارات استفاده شده در بخش‌های مختلف، نیازمند تست بیشتر و نزدیک شدن به مدل ذهنی کاربران است.

نتایج تست پذیرش ۲۴



شرکت‌کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	تجربه قبلی استفاده از اپلیکیشن	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	۲۰-۳۰	حرفه‌ای	✓	✗	✓	کامل
۲	۲۰-۳۰	حرفه‌ای	✗	پزشک خوب	✗	کامل
۳	۳۰-۴۰	حرفه‌ای	✗	بله	✓	کامل
۴	زیر ۲۰	حرفه‌ای	✗	اسنپ دکتر	✗	جواب آزمایش انجام نشد
۵	۲۰-۳۰	متوسط	✗	✗	✓	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست پذیرش ۲۴ بر روی نسخه‌ی 3.1.6 گوگل‌پلی انجام شده است.

مثبت

- امکان ارتباط با پزشک تنها چند دقیقه پس از پرداخت تجربه خوبی ایجاد کرده است.
- لیست پزشکان در مشاوره آنلاین بر اساس نزدیکترین زمان مشاوره مرتب‌سازی شده است و کاربران می‌توانند به راحتی پزشکان آماده پاسخگویی را بیابند.
- امکان «به من پزشک پیشنهاد بده!» برای کاربران جالب است و فرایند انتخاب پزشک را برای آن‌ها راحت‌تر می‌کند.
- کاربران به راحتی متوجه ویژگی‌های انواع مدل‌های مشاوره با پزشک شدند.
- مراحل و مسیر کلی دریافت مشاوره برای کاربران آسان است.
- امکانات مختلف اپلیکیشن مانند «تفسیر آزمایش»، «مزاج شناسی» و «مجله سلامت» به نظر کاربران کاربردی است و برای استفاده از این امکانات، در آینده به اپلیکیشن مراجعه می‌کنند.



امکانات خوبی داره، فکر نمی‌کنم نرم‌افزارهای
دیگه انقدر جامع و کامل باشن.

(کاربر ۳)

منفی

- امکان دسترسی به صفحه اصلی اپلیکیشن از صفحات داخلی وجود ندارد و نیازمند چندین بار فشردن دکمه بازگشت است.
- سرعت کلی عملکرد اپلیکیشن پایین است.
- در بخش «تفسیر آزمایش»، مشخص نیست که آزمایش توسط چه پزشکی بررسی خواهد شد؛ این مسئله سبب سردرگمی کاربران و عدم اعتماد آن‌ها می‌شود.
- صفحه اصلی اپلیکیشن شلوغ است و اکثر کاربران در استفاده از آن گیج و سردرگم شدند.



ای بابا هی باید بازگشت رو بزنی ۶ ساعت
دور خودش می‌چرخه.

(کاربر ۵)

باگها و مشکلات

- در پروفایل پزشکی که یک نوع مشاوره آنها غیر فعال است، در قسمت «چگونه مشاوره آنلاین بگیرم؟» اطلاعات هر دو مدل مشاوره نشان داده می‌شود. کاربران متوجه نمی‌شوند یک نوع مشاوره فعال نیست.
- کاربران ترجیح می‌دهند که بتوانند به صورت تلفنی یا چت در سریعترین زمان با پشتیبانی ارتباط داشته باشند، اما برای این ارتباط لازم است تیکت بگذارند.
- مرتب‌سازی بر اساس «بالترین امتیاز» و «بیشترین تجربه» به کار نمی‌کند و تغییری در لیست ایجاد نمی‌شود.
- با اعمال فیلترها نتیجه‌ای نشان داده نمی‌شود و کاربران نمی‌توانند پزشک مطلوب با ویژگی‌هایی که می‌خواهند را پیدا کنند.
- نبودن دکمه‌ای برای بازگشت به صفحه اصلی در صفحات داخلی اپلیکیشن باعث نارضایتی کاربران و ایجاد تجربه‌ای بد برای آنان می‌شود.
- در بخش «تفسیر آزمایش» کاربران متوجه نمی‌شوند که آزمایش توسط چه پزشکی بررسی می‌شود در صورتی که آنها ترجیح می‌دهند پزشک را خودشان انتخاب کنند یا اطلاعات کامل از پزشکی که آزمایش آنها را بررسی می‌کند داشته باشند. این اطلاعات برای کاربران اعتماد به تفسیر آزمایش را به همراه دارد.
- اکثر صفحات اپلیکیشن به خصوص صفحه اصلی شلوغ است این مسئله سبب می‌شود کاربران نتوانند به راحتی خدمت مورد نظر را پیدا کنند و متوجه تمامی امکانات اپلیکیشن نمی‌شوند.
- پایین بودن سرعت کلی اپلیکیشن آزاردهنده است و برخی صفحات به سختی و با چندبار تلاش نمایش داده می‌شوند.

- با پر شدن یک فیلد، دیگر عنوان آن قابل مشاهده نیست و این مشکل ویرایش اطلاعات را فرساینده کرده است.
- کاربران در پر کردن فیلدها دچار سردرگمی می‌شوند، زیرا مثالی از نحوه صحیح پر کردن فیلدها وجود ندارد.

پیشنهادها

- کاربران انتظار دارند بتوانند با جستجوی نام بیماری، پزشک مرتبط به آن بیماری را پیدا کنند.
- کاربران ترجیح می‌دهند در بخش «پیشنهاد پزشک» به جای یک پزشک به آن‌ها چند پزشک پیشنهاد شود.
- طبق تجربه کلی کاربران که بر اساس کار با اپلیکیشن‌های دیگر ایجاد شده است، کاربران انتظار دارند که کد فعال‌سازی به شکل خودکار جای‌گذاری شود.
- بهتر است اگر یک نوع مشاوره غیر فعال است به طور کلی اطلاعات مربوط به آن نمایش داده نشود یا به نحوی مدل‌های فعال مشاوره به طور مشخص‌تری به کاربر نمایش داده شود.
- کاربران انتظار دارند پشتیبانی به صورت چت آنلاین یا شماره تماس باشد تا بتوانند سریعتر مشکلشان را برطرف کنند.
- الگوی طراحی فرم‌های اپلیکیشن نیازمند تغییر و بهبود هستند.

نتایج تست اسنپ دکتر

Snapp!
Doctor



شرکت‌کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر اسنپ‌دکتر	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	♂ ۳۰ - ۴۰	حرفه‌ای	✗	✗	✓	کامل
۲	♀ ۲۰-۳۰	متوسط	✗	✗	✗	کامل
۳	♀ ۳۰-۴۰	حرفه‌ای	✗	✗	✓	کامل
۴	♂ ۲۰-۳۰	حرفه‌ای	✗	✗	✓	جواب آزمایش انجام نشد
۵	♂ ۳۰-۴۰	حرفه‌ای	✗	✗	✗	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست اسنپ دکتر بر روی نسخه 6/2 اپلیکیشن انجام شده است.

مثبت

- وجود تنوع خدمات پزشکی از قبیل انجام آزمایش‌های پزشکی، تهیه دارو، خدمات روانشناسی و سایر خدمات موجود در اپلیکیشن برای کاربر بسیار جذاب است.
- امکان استفاده از مدل‌های مختلف مشاوره (تلفنی، متنی و ویدیویی) برای کاربر رضایت‌بخش است و داشتن حق انتخاب، موجب استفاده راحت‌تر از اپلیکیشن شده است.
- امکان مشاوره سریع با پزشکان و مشخص بودن پزشکان آنلاین (پاسخگویی آنی) برای کاربرانی که نیاز به مشاوره فوری دارند رضایت‌بخش است.



این که دکتر رو بشه به صورت آنلاین
باهاش صحبت کرد اتفاق خوبیه. (کاربر ۵)

منفی

- کندی نمایش صفحه‌ی لیست پزشکان، کاربران را به شدت خسته و کلافه می‌کند.
- وجود بخش پزشکان عمومی و بخش آزمایش پزشکی در منزل باعث می‌شود اکثر کاربران دچار تردید شوند که برای نشان دادن نتیجه‌ی آزمایش، باید به کدام بخش مراجعه کنند.
- نتیجه‌ی جستجو در اپلیکیشن گاهی نتایج نامرتب‌ی نشان می‌دهد. برای مثال جستجوی کلمه‌ی «تهوع»، دو دکتر فیزیوتراپ را نمایش می‌دهد.
- منطق امتیازهای نمایش داده شده برای هر پزشک از نظر کاربران واضح نیست.



خیلی تعداد پنجره و آیکون زیاده و راستش به
عنوان یک کاربر تقریباً حرفه‌ای اپ برام پیچیده
است. (کاربر ۴)

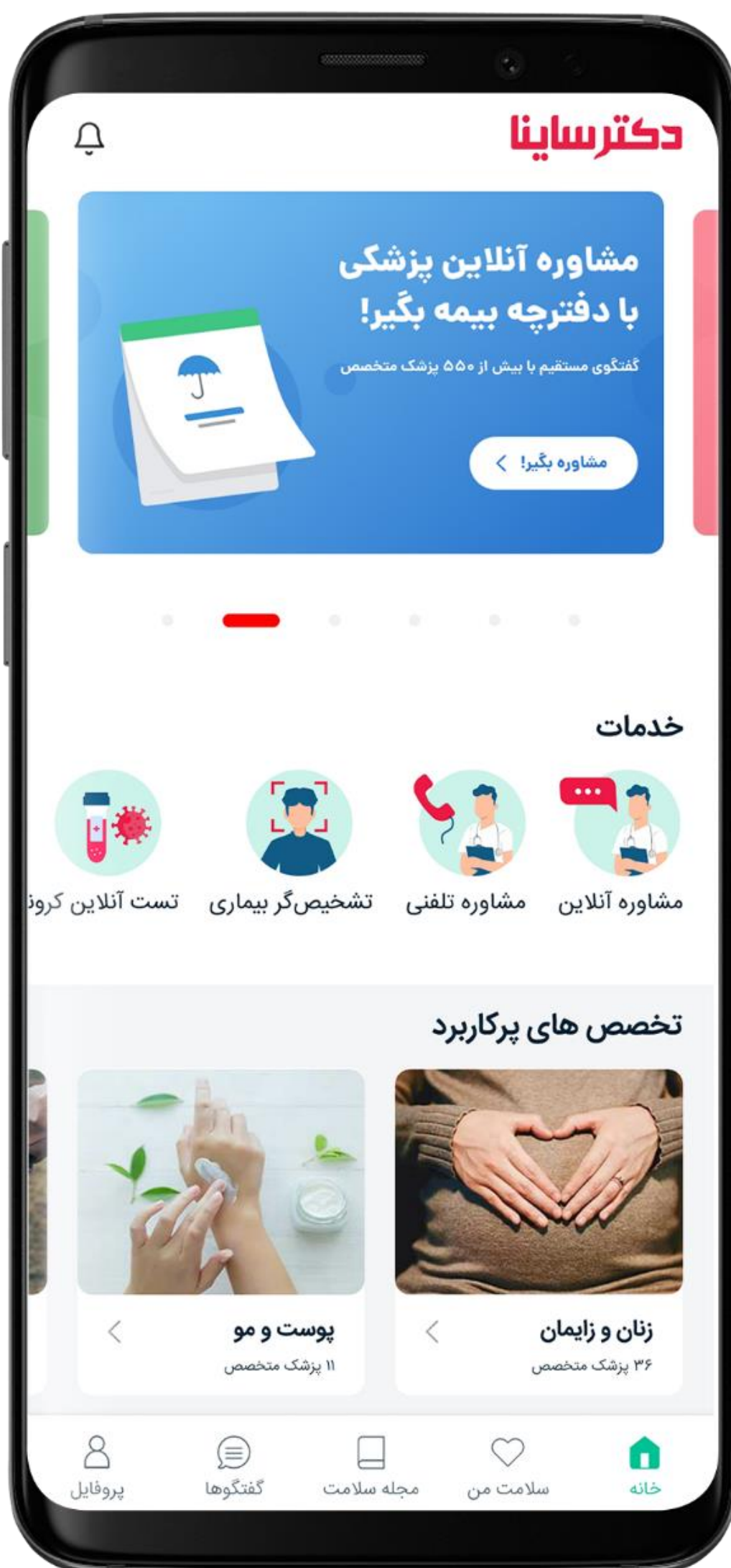
باگ‌ها و مشکلات

- گزینه‌های نمایش داده شده در نتایج جستجو، بعضی مواقع با عبارت جستجو شده هم‌خوانی ندارد.
- فرآیند بخش «آزمایش پزشکی» برای اکثر کاربران در نگاه اول واضح نیست و آنان را دچار سردرگمی برای انتخاب مسیر می‌کند.
- امکان فیلتر بر اساس مشاوره ویدئویی وجود ندارد.
- صفحه اول اپلیکیشن بسیار شلوغ است.
- عبارت درج شده در قسمت نوار جستجو (جستجو در اسنپ دکتر) برای کاربر این تصور را ایجاد می‌کند که با سرچ علائم بیماری هم به دکتر مرتبط می‌رسد.
- منطق امتیازهای داده شده به پزشکان مشخص نیست و کاربران متوجه نمی‌شدند امتیاز پزشکان توسط چه کسانی داده شده است.
- مفهوم کلمه‌ی «تیکت» در بخش پشتیبانی برای کاربران واضح نیست و بدون آزمون و خطا متوجه معنای آن نمی‌شدند.
- طراحی بخش «زمان‌های پاسخگویی» در صفحه‌ی اختصاصی پزشک، شبیه دکمه به نظر می‌رسد.
- چون گزینه‌های فعال مشاوره تنها در صفحه پزشکان نشان داده می‌شوند، کاربر متوجه نمی‌شود که امکان مشاوره ویدئویی هم برای برخی پزشکان وجود دارد.
- آیکون‌های به کار رفته برای «مشاوره متنی» و «مشاوره تلفنی» برای کاربران گویا نیست.
- محتوای صفحه‌ی لیست پزشکان به کندی نمایش داده می‌شود.
- مرحله به مرحله نبودن راهنمای اپلیکیشن، برای کاربران آزاردهنده بود.

پیشنهادها

- جهت ایجاد اطمینان بیشتر در کاربران بهتر است در پروفایل هر پزشک، مشخصات دقیق‌تر و رسمی‌تری از او نمایش داده شود. برای مثال به نظر می‌رسد مشاهده‌ی کد یا تصویر نظام‌پزشکی برای کاربران اطمینان بخش است.
- جایگذاری خودکار کد ورود به اپلیکیشن می‌تواند تجربه بهتری برای کاربران ایجاد کند.
- به نظر می‌رسد کاربران توقع دارند تخفیفی برای اولین استفاده داشته باشند. همچنین می‌خواهند با جستجو در نوار جستجوی اپلیکیشن به بخش‌های مختلف آن هدایت شوند. مثلاً با جستجوی عبارت «نتیجه آزمایش» بخش مرتبط و یا لیست پزشکان مربوط به آن را مشاهده کنند.
- به نظر می‌رسد که صفحه اول اپلیکیشن نیازمند طراحی مجدد و ساده‌سازی است.

نتایج تست دکتر ساین



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر دکتر ساین	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	♀ ۳۰-۴۰	حرفه‌ای	✗	✗	✗	کامل
۲	♂ ۲۰-۳۰	متوسط	✗	✗	✓	جواب آزمایش انجام نشد
۳	♀ ۲۰-۳۰	متوسط	✓	✓	✓	جواب آزمایش انجام نشد
۴	♂ ۳۰-۴۰	متوسط	✗	✗	✓	کامل
۵	♂ ۲۰-۳۰	متوسط	✗	✗	✓	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست دکتر ساین بر روی نسخه‌ی 2/1/0 گوگل پلی انجام شده است.

مثبت

- امکان ویرایش سوال ارسال شده برای پزشک در مشاوره متنی به کاربران حس اطمینان می‌دهد.
- دسته‌بندی بر اساس علائم بیماری و تنوع تخصص‌های مختلف (مخصوصاً خدمات روان‌شناسی و روان‌پزشکی) برای اکثر کاربران کاربردی و رضایت بخش بود.
- «تشخیص‌گر بیماری» برای کاربرانی که نمی‌دانند به چه متخصصی باید مراجعه کنند رضایت بخش است.
- وجود اطلاعاتی مانند میزان تجربه پزشک و کد نظام پزشکی باعث جلب اعتماد کاربران شده است.
- اطلاعاتی مانند امتیاز و تجربه در کارت مربوط به هر پزشک، به کاربران کمک می‌کند سریع‌تر و مطمئن‌تر پزشک مناسب را انتخاب کنند.



حتی تشخیص‌گر بیماری داره و آدرس و شماره
تلفن آزمایشگاه‌ها رو هم جمع‌آوری کرده.
فوق‌العاده است. (کاربر ۴)

منفی

- محدودیت ۶۰ کاراکتر در مشاوره متنی، برای کاربران آزاردهنده است.
- عدم دسترسی به امکان جستجو در صفحه اصلی، یافتن متخصص را دشوار کرده است.
- مشخص نبودن زمان دقیق تماس پزشک در بخش «مشاوره تلفنی» برای کاربران آزاردهنده است.
- کاربران متوجه تفاوت «مشاوره آنلاین» و «مشاوره تلفنی» نمی‌شدند.



این بیمه رو کجا می‌تونم اعمال کنم؟ اینو
نفهمیدم. من نمیفهمم. احساس کردم باید بزنم
تا مشاوره با بیمه بهم بده. (کاربر ۱)

باگها و مشکلات

- مسیر رسیدن به امکان جستجو برای کاربران واضح نیست. همچنین نوار جستجو، دکمه‌ای که بتوان با آن فرآیند را آغاز کرد ندارد و خود به خود هم جستجو را انجام نمی‌دهد. بنابراین کاربر باید دکمه‌ی جستجو در کیبورد خود را فشار دهد تا جستجو انجام شود.
- انتقال به نسخه‌ی وب برای دریافت پیش‌فاکتور باعث استرس و سردرگمی کاربران می‌شود.
- پس از فشردن دکمه‌ی مشاوره تلفنی در صفحه پزشک، صفحه چت باز می‌شود. کاربران متوجه نمی‌شدند فرآیند در ادامه به چه صورت خواهد بود.
- وجود «مشاوره آنلاین» و «مشاوره تلفنی» در خدمات و با محتوای یکسان، باعث گیج شدن کاربران می‌شود.
- توضیحاتی گویا در خصوص نحوه استفاده از بیمه وجود ندارد و کاربران متوجه نمی‌شوند چگونه باید از بیمه استفاده کنند. نشان «مشاوره با بیمه» مانند دکمه است و کاربران تصور می‌کنند با زدن آن می‌توانند با بیمه مشاوره بگیرند.
- کاربران معتقد بودند محدودیت تایپ حداقل ۶۰ کاراکتر در مشاوره باعث معطلی و طولانی شدن روند درخواست مشاوره می‌شود.

پیشنهادها

- جایگذاری خودکار کد ورود به اپلیکیشن.
- بهتر است نوار جستجو در صفحه اصلی اپلیکیشن قرار بگیرد.
- بهتر است عبارات و کلمات به‌کار رفته در اپلیکیشن تست شده و با توجه به درک و دریافت کاربران، بازنویسی شود.

درباره‌ی تست‌ادی

تست‌ادی اولین پلتفرم کاملاً آنلاین تست‌های کاربرپذیری در ایران است که صاحبان کسب و کارهای آنلاین را به کاربران واقعی وصل می‌کند. کسب و کارها می‌توانند طی چند مرحله ساده، وبسایت و اپلیکیشن خود را بر روی کاربران واقعی تست کنند. نتیجه این تست‌ها در قالب ویدئوهای کوتاه و تحلیل‌های تخصصی در اختیار آن‌ها گذاشته می‌شود.

کاربران عادی نیز می‌توانند در اوقات فراغت خود با انجام تست‌های کوتاه حداکثر بیست دقیقه‌ای، هم به بهبود کسب و کارها کمک کنند و هم درآمد داشته باشند.

**وبسایت یا اپلیکیشن‌تان
را تست کنید**

**از تست‌های بیست دقیقه‌ای
کسب درآمد کنید**

گزارش‌های قبلی

پشت قفسه‌های فروشگاه‌های آنلاین چه خبر است؟

مطالعه کاربردپذیری چهار فروشگاه بزرگ ایران:

دیجیکالا، اسنپ‌مارکت، مدیسه و اکالا

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۶ مگ تعداد صفحات: ۴۳



از کارشناسی تا چانه‌زنی

مطالعه کاربردپذیری بازار آنلاین معاملات خودروی ایران:

دیوار، شیپور، باما و همراه مکانیک

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۹ مگ تعداد صفحات: ۳۸



جنگ جذب تماشاچی

مطالعه کاربردپذیری چهار سرویس اشتراک فیلم و سریال ایران:

فیلیمو، نماوا، بازار و لنز

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۲ مگ تعداد صفحات: ۴۰



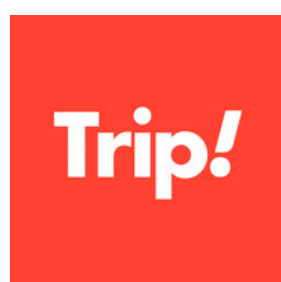
برخی مشتریان ما



اسنپ فود



اسنپ مارکت



اسنپ تریپ



سوپر اپ



سیمرغ تجارت (ست)



پرداخت الکترونیک
سداد



همراه کارت



آسان پرداخت (آپ)



سیگنال



جاباما



کرفس



همراه اول



آوا گیمز



استدیو بازی سازی
مدریک



استدیو بازی سازی
کاریزما



کوئیز آف کینگز



ایوند



سلام سینما



فیلمو



آپارات



باسلام



ترب



فروشگاه اینترنتی
زودل



شیپور

از دیدگاه مشتریان ببینید!

تستادی 

تهران، سهروردی شمالی، کوچه فیروزه، پلاک ۱۶، واحد ۲

info@testady.com

۰۲۱۸۸۵۰۷۳۰۸

