
NOMBRE APLICACION

MEMORIA DE PROYECTO - HITO 1

ALEJANDRO BARRACHINA ARGUDO

MARIA ESTEBAN BENITO

CARLOS VARELA SANSANO

JAVIER GÓMEZ ARRIBAS

GUILLERMO NOVILLO DÍAZ

LEIRE JIMÉNEZ GONZÁLEZ

LAURA MARTÍNEZ TOMÁS

SERGIO COLET GARCÍA

DANIEL YLLANA

PABLO LAVANDEIRA POYATO

RODRIGO SOUTO SANTOS

GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA

FACULTAD DE INFORMÁTICA

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID



Contents

1	Introducción	5
2	Plan de investigación	7
3	Investigación	9
3.1	Introducción	9
3.2	Hipótesis de personas	9
3.3	Entrevistas	9
3.3.1	Preguntas a usuarios	10
3.4	Resúmenes de entrevistas	11
3.5	Lista de factoides	11
3.6	Análisis de la competencia	11
3.7	Mapas de empatía	11
	Glosario	13

Control de cambios

Versión	Fecha	Autores	Descripción
1.0	27/09/2023	Alejandro Barrachina	Comienzo de la memoria

1 | Introducción

NOMBRE APLICACION ha surgido como proyecto debido a la necesidad de viajar que tienen las distintas personas con D.I. (Discapacidad Intelectual). Al descubrir que muchas de éstas tienen problemas a la hora de reservar sus viajes con las páginas actualmente disponibles, decidimos crear un comparador de viajes que sean capaces de usar las personas con una limitación intelectual leve, o sus acompañantes en el caso de personas que tengan una discapacidad mayor.

Para lograr esto, vamos a empezar realizando una investigación sobre los usuarios potenciales y sus necesidades. Para esto realizaremos entrevistas a distintos perfiles dentro de nuestras hipótesis de personas, para así poder diseñar la aplicación en referencia a sus experiencias y problemas a la hora de viajar y/o buscar viajes. Junto a las entrevistas, también se realizará la observación de los usuarios en ámbitos de búsqueda de viajes, para poder hacer una observación de éste. Además, para alcanzar una mayor demografía, haremos uso de cuestionarios, los cuáles nos permitirán también recibir información en menor medida que en una entrevista, pero de más gente.

Después de la investigación, realizaremos un modelado de la aplicación, utilizando los resultados obtenidos para crear arquetipos de usuarios que contengan información sobre los distintos objetivos que tendrían los perfiles potenciales. Gracias a esto, podríamos obtener usuarios que nos den *feedback* a la hora de avanzar con el diseño del sistema.

2 | Plan de investigación

3 | Investigación

3.1 Introducción

Para poder diseñar una aplicación correctamente, es muy importante realizar previamente una investigación para saber qué es lo que realmente se necesita, y cuáles son los problemas de nuestro público objetivo. Hay muchas maneras de conseguir esto, pero en nuestro caso, como desgraciadamente no disponemos del tiempo para poder usar todos los métodos, hemos realizado las siguientes.

- **Entrevistas.** Es una de las partes más importantes de la investigación. Con estas entrevistas podremos sacar distintos tipos de usuarios y distintos casos de uso de los mismos. Aspiramos a tener 6 entrevistas.
- **Cuestionarios.** Con estos cuestionarios podemos conseguir una información más cerrada. Esta información puede ser interesante para comparar nuestra idea contra otras aplicaciones existentes en el mercado.

Pero antes de realizar esta labor, debemos saber reconocer cuál es el público objetivo de nuestra aplicación y de qué manera podemos clasificar a los distintos perfiles dentro de los clientes potenciales. Para eso hemos realizado la **Hipótesis de personas**.

3.2 Hipótesis de personas

En esta primera fase de investigación, el primer paso que vamos a seguir es la identificación de los posibles usuarios que vamos a tener en nuestra aplicación. Nuestro principal objetivo, como hemos visto anteriormente, es ofrecer una herramienta que permita a las personas con discapacidad intelectual tener la posibilidad de utilizar un comparador de viajes sin problemas. Los principales usuarios que hemos identificado y los cuáles vamos a entrevistar en la posterior fase de entrevistas son los siguientes:

- **Gente que viaja por negocio.**
- **Gente que viaja por ocio.**
- **Gente que viaja para ver a sus familiares.**

Por otro lado, vamos a tener otros tipos de personas identificados, que no van a ser usuarios potenciales de nuestra aplicación pese a pertenecer a alguno de los anteriores grupos, por lo que en el momento que detectemos que se trata de una persona encuadrada en uno de estos tipos vamos a finalizar la entrevista ó el cuestionario, ya que no vamos a poder extraer información de valor para nuestra aplicación.

- **Usuarios que prefieren viajar con todo planificado por una agencia:** Se trata de aquellos usuarios que cada vez que quieren reservar un viaje no les importa realizar un gasto extra y prefieren que todo sea organizado por una agencia de viajes, sobre todo de cara a evitar la aparición de ciertos conflictos que pueden tener con otras aplicaciones de la competencia.
- **Usuarios que no les guste viajar y no tengan la necesidad:** Existen usuarios que no les gusta viajar y que además nunca se han visto (ni se van a ver en un futuro próximo), por lo que no nos van a resultar de interés para la aplicación, ya que el objetivo buscado son perfiles que hayan experimentado el proceso y puedan contarnos aquellos inconvenientes que han podido encontrarse a lo largo del proceso.

A modo de conclusión, los perfiles de usuario que tenemos, como se puede apreciar está influenciado por dos factores muy importantes: la necesidad (o ausencia de ella) para viajar; gente que viaja por motivos laborales o familiares y gente que viaja por placer y ocio, y

3.3 Entrevistas

Es la parte más importante de la investigación, ya que es de donde conseguiremos obtener más información. Consiste en realizar una serie de preguntas al usuario para ver si encaja con los perfiles objetivo de nuestra aplicación, y en caso de hacerlo, obtener los datos necesarios para poder diseñarla. Gracias a esto podremos averiguar cuáles son los problemas que tienen estas personas con los comparadores actuales y qué necesidades tendrían.

Tenemos distintos clientes que forman parte de nuestra hipótesis de personas, y ambos tienen necesidades distintas. Por tanto tendremos distintas preguntas dependiendo del perfil al que nos enfrentemos.

Todas las entrevistas comenzarán presentándonos y preguntando el nombre al entrevistado. Tras eso, tendremos que pedir autorización para grabar imágenes, ya que las grabaciones son necesarias para un posterior análisis y recabar así la mayor cantidad de información posible. Para que la entrevista sea más distendida, preguntaremos si le podemos tutear. Tras esto, explicaremos nuestros objetivos con la aplicación y procederemos a realizar las preguntas.

3.3.1 Preguntas a usuarios

Al comienzo realizaremos el denominado como *Screener*, es decir, una serie de preguntas para ver si el entrevistado es un cliente potencial. En caso de serlo, podremos proceder con el resto de preguntas.

1. **¿Cuántos años tienes?:** sirve para encuadrar al usuario dentro de un marco de edad concreto y poder tratar con él en función de esto.
2. **¿Cómo de cómodo te sientes con la tecnología?**
3. **¿Te gusta viajar? ¿Cuéntame por qué?:** es la pregunta que nos va a determinar si el usuario es potencial de la aplicación o si bien lo tenemos que descartar.
 - (a) *Sí:* usuario potencial. Tenemos que conocer ahora si le gusta viajar por ocio o bien lo tiene que hacer por negocios.
 - (b) *No:* puede seguir estando dentro de la hipótesis de usuarios. En este caso las preguntas a hacer van a variar y van a depender de la respuesta que nos de.
4. **¿Suele viajar?:** sirve para identificar si el usuario es apto, porque si no viaja no tiene sentido la aplicación.
5. **¿Le gustaría viajar más?:** sirve para saber si el usuario que no viaja tiene pensado viajar en un futuro y por tanto, considerarlo apto.
6. **¿Disfruta cuando viaja?:** sirve para entender al usuario que viaja y si va a usar la aplicación más o menos frecuente.
7. **¿Cuál es tu medio de transporte favorito y por qué?:** sirve para entender al usuario que viaja y si va a usar la aplicación más o menos frecuente.
8. **¿Qué tipo de viajes has hecho?:** sirve para entender al usuario que viaja y si va a usar la aplicación más o menos frecuente.
9. **¿Sueles viajar acompañado?:** tenemos que tener en cuenta si la persona con la que estamos tratando requiere de la ayuda de un acompañante que viaje con él para tenerlo en cuenta a la hora de desarrollar la aplicación y nos ayuda a conocer un poco al entrevistado.
10. **¿Por qué motivos suele viajar?:** sirve para identificar las motivaciones del usuario.
11. **¿Qué es lo que más le dificulta a la hora de viajar? ¿Hay algo más que le dificulte viajar?:** sirve para identificar molestias que tiene el usuario al planificar un viaje.
12. **¿Cuando vas a organizar un viaje, que es lo primero que haces?**
13. **¿Te encargas tú de organizar el viaje?:** queremos conocer si el usuario tiene la iniciativa para organizar el viaje por sí solo o bien si recurre a profesionales como agencias de viajes o a terceras personas.
14. **¿Cómo has organizado tus viajes?:**
 - (a) *No:* ¿No has pensado nunca en usar un comparador de viajes?: queremos conocer si aunque el usuario recurra a agencias de viajes o a otras personas para realizar el viaje usaría en algún momento nuestra aplicación.
 - (b) *Sí:* ¿Te has encontrado alguna dificultad en el proceso?: está bien para finalizar el screener e introducir la siguiente parte.
15. **¿Te resulta más cómodo realizar estas búsquedas de viajes en una aplicación móvil o en una página web?:**
16. **¿Cuál es el factor clave que hace que se decante por esa opción en un viaje?:** sirve para saber sus prioridades.
17. **¿Influye el coste del viaje en su elección?:** sirve para saber más información.

18. **¿Cuál de las partes de una página tradicional de comparación de viajes te parece más tediosa?:** necesitamos conocer los problemas que puede encontrarse el usuario en las páginas tradicionales para tenerlo en cuenta y poder mejorarlo en nuestra aplicación. En caso de que la respuesta sea afirmativa, podemos preguntarle si existe alguna opción de ayuda dentro de la plataforma.
19. **En caso de que hayas tenido algún problema en estas páginas, ¿has podido solicitar ayuda de manera sencilla?:**
20. **¿Según tu opinión, ¿cómo debería ser la forma ideal en la que una aplicación muestre la información?:**
21. **¿Hay alguna función de las páginas tradicionales que consideres útil para tus necesidades?:**
22. **En caso de que hayas realizado alguna reserva de viaje, ¿has conocido y sido informado de forma clara de las condiciones y políticas de cancelación del viaje?:**
23. **¿Te gustaría que estas páginas incluyesen más información sobre accesibilidad para viajeros con discapacidad?:**
24. **¿Podrías darme algún ejemplo de aplicación que te guste y uses a diario?:** queremos poner al usuario en una situación en la que nos comente una aplicación que le guste para poder conocer los motivos que le llevan a ello.
25. **¿Consideras que es una aplicación accesible? ¿Por qué?:** queremos conocer desde el punto de vista de la persona aquellos elementos y problemas que puede identificar dentro de la aplicación y que puedan suponer un problema.
26. **Acordarse de hacer el debriefing, para hacer un repaso de lo que ha dicho a ver si se acuerda de algo más.**
27. **¿Se te ocurre algo más de lo que hemos hablado que podría ayudarnos?**

Al finalizar, le agradeceremos al entrevistado su tiempo y su participación en nuestro proyecto.

3.4 Resúmenes de entrevistas

3.5 Lista de factoides

3.6 Análisis de la competencia

3.7 Mapas de empatía

Glosario

D.I. Discapacidad Intelectual