

**Participantes:** Maria Vicenta Muñoz Fernández, Daniel Burgos Muñoz, Juan Díaz Casado.

**Fecha:** 29/01/2025

**Desarrolladores:** Ángel Burgos Muñoz, Irene Gosálvez White, Felipe González López

**Estado del proyecto:** Fase de pruebas finales y ajustes previos al lanzamiento.

## 1. Descripción de la prueba realizada:

---

### Producto usado:

- **Tipo:** Prototipo digital funcional de la versión web de la aplicación "Botón Solidario".
- **Grado de fidelidad:** Alto, ya que es un prototipo funcional que simula el comportamiento real de la aplicación.
- **Nivel de acabado:** Interactivo y navegable, permitiendo a los usuarios realizar tareas clave como crear solicitudes, hacer *match*, usar el mapa y acceder al calendario, a los chats, a los foros y actividades grupales.

### Escenario:

#### Escenario 1: Adulto mayor

"Juan es un adulto mayor que vive solo y necesita ayuda para realizar algunas tareas diarias. Ha descargado 'Botón Solidario' después de escuchar sobre la app en un centro de mayores. Quiere pedir ayuda para hacer la compra, y para ello debe crear una solicitud en la aplicación. Además, quiere explorar las actividades grupales y participar en un foro donde pueda conectarse con otras personas."

#### Escenario 2: Voluntario

"Lucía es una voluntaria universitaria que desea participar en actividades para ayudar a los mayores de su comunidad. Usando 'Botón Solidario', quiere encontrar solicitudes de ayuda cercanas y asignarse una. Además, quiere participar en un foro donde pueda conocer y aprender de las experiencias de los adultos mayores."

## **Tareas:**

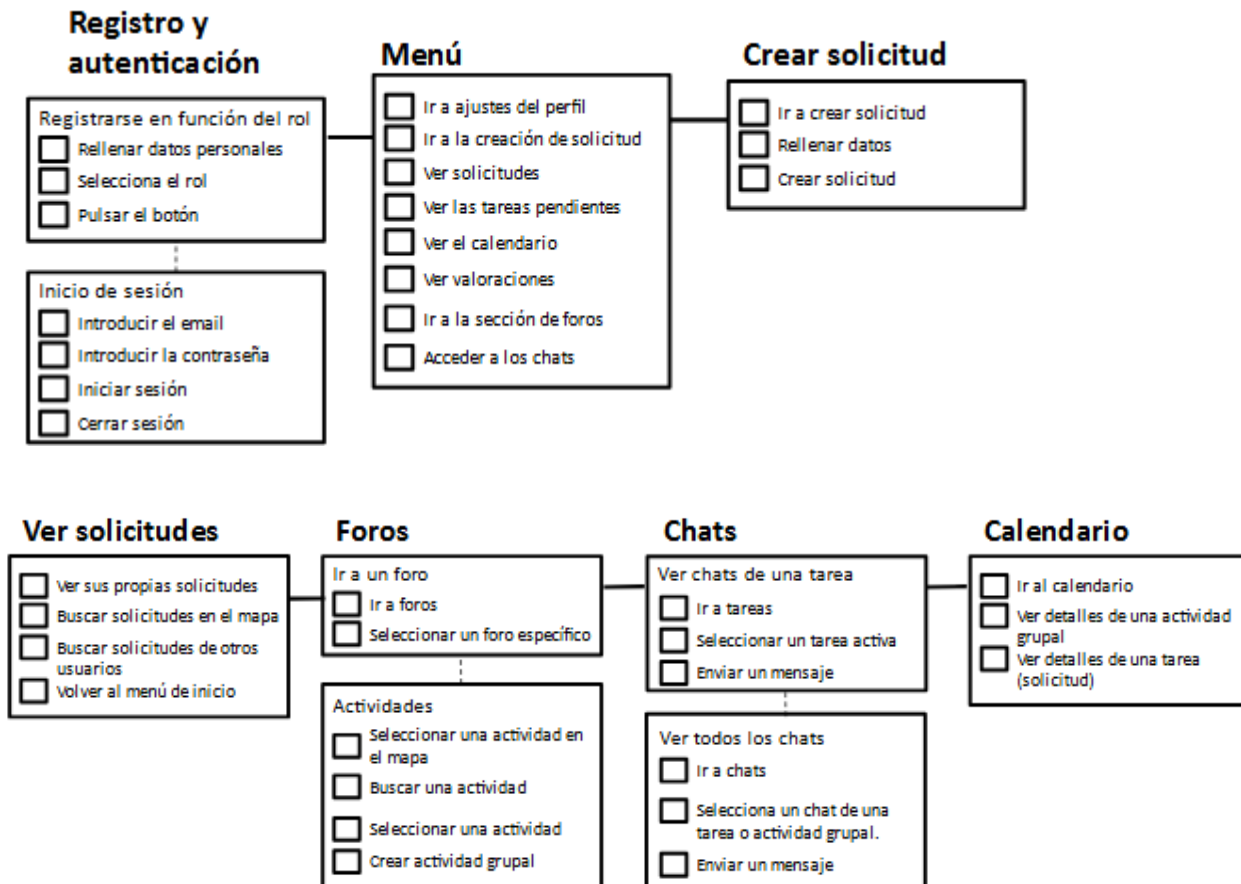
Las tareas definidas en el recorrido cognitivo varían según el rol del usuario:

Adultos mayores:

1. Registrarse y autenticarse en la aplicación:
  - a. Descripción: Este proceso permite a los usuarios registrarse y acceder a la aplicación según su rol (adulto mayor o voluntario). Incluye el ingreso de datos personales, selección de rol y autenticación con email y contraseña.
  - b. Objetivo: Facilitar el acceso a la plataforma asegurando que cada usuario tenga un perfil adecuado a sus necesidades y permisos.
2. Navegar por el menú principal:
  - a. Descripción: El menú principal permite a los usuarios navegar entre diferentes secciones de la aplicación, como ajustes de perfil, solicitudes, tareas, calendario, foros y chats.
  - b. Objetivo: Proporcionar una estructura clara y accesible para que los usuarios puedan gestionar sus actividades dentro de la aplicación.
3. Crear una solicitud de ayuda:
  - a. Descripción: Permite a los usuarios (adultos mayores) generar una nueva solicitud de ayuda. Incluye navegar hasta la sección de creación de solicitud, rellenar los datos necesarios y confirmar el envío.
  - b. Objetivo: Facilitar la creación de peticiones de ayuda de manera sencilla para los adultos mayores.
4. Explorar y participar en foros, y buscar actividades grupales.
  - a. Descripción: Los usuarios pueden ingresar a la sección de foros, seleccionar un foro específico y participar en discusiones. Actividades permite buscar y seleccionar actividades en el mapa, acceder a los detalles y registrarse en ellas.
  - b. Objetivo: Fomentar la interacción y el intercambio de información entre los usuarios, y ofrecer oportunidades de participación en eventos o actividades grupales.
5. Revisar los chats:
  - a. Descripción: Los usuarios pueden acceder a los chats, seleccionar una conversación de una tarea o actividad grupal y enviar mensajes.
  - b. Objetivo: Facilitar la comunicación entre adultos mayores y voluntarios para coordinar la asistencia.

## 6. Acceder al calendario:

- Los usuarios pueden ver su calendario personal con las actividades y tareas programadas, además de revisar valoraciones e insignias obtenidas.
- Facilitar la organización y planificación de actividades dentro de la aplicación.



## Voluntarios:

- Registrarse y autenticarse en la aplicación (igual que en el de adultos mayores).
- Navegar por el menú principal (igual que en el de adultos mayores).
- Asignarse una solicitud de ayuda.
  - Descripción: Los voluntarios pueden solicitar la asignación de una solicitud de ayuda, ya sea aleatoria o específica. También pueden aceptar o rechazar solicitudes.
  - Objetivo: Permitir que los voluntarios gestionen las solicitudes y se asignen tareas de manera eficiente.

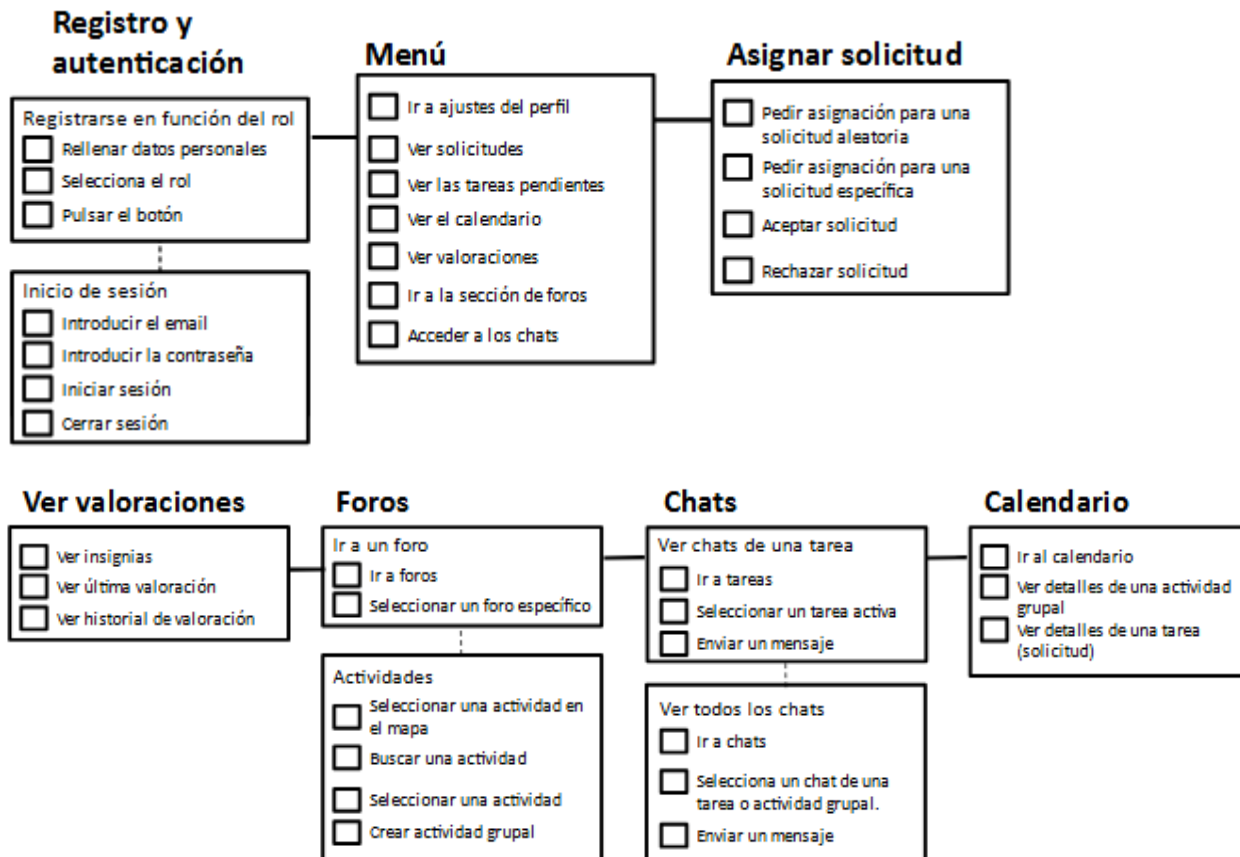
#### 4. Revisar las valoraciones:

- Descripción: Los usuarios pueden acceder a la sección de valoraciones para ver su historial de puntuaciones, insignias obtenidas y la última valoración recibida.
- Objetivo: Proporcionar retroalimentación a los usuarios sobre su desempeño en la plataforma, fomentando la confianza y el reconocimiento dentro de la comunidad.

#### 5. Explorar y participar en foros, y buscar actividades grupales. (igual que en el de adultos mayores).

#### 6. Revisar los chats (igual que en el de adultos mayores).

#### 7. Acceder al calendario (igual que en el de adultos mayores).



#### Observaciones sobre los usuarios:

El usuario que evaluó la versión web asumiendo el rol de un adulto mayor tiene experiencia en tecnología. Esto puede influir en la evaluación, ya que no refleja completamente las dificultades que un adulto mayor con menos conocimientos digitales podría encontrar.

El prototipo móvil para adultos mayores se evaluó con un usuario mayor, sin experiencia en tecnología, y el apartado de voluntarios con un usuario universitario con experiencia en tecnología.

## 2. Notas de la sesión de evaluación

Algunos usuarios encontraron redundancia en la interfaz con múltiples opciones para la misma acción.

La claridad en la navegación fue un problema menor, pero presente en ciertos momentos.

La retroalimentación visual sobre acciones exitosas o fallidas podría mejorarse.

Algunos términos utilizados para referirse a los nombres de las secciones no quedan claros para todos los usuarios.

Adultos mayores:

- Hubo confusión con la función de valoración, ya que algunos usuarios encontraron botones con nombres similares.
- La retroalimentación del sistema (valoraciones, comentarios, foros) parece generar dudas sobre su utilidad o claridad.
- Los usuarios en general lograron completar las tareas, aunque algunos mencionaron incertidumbre sobre la navegación y el propósito de ciertas funciones.

Voluntarios:

- La función de asignación de solicitudes no fue clara para todos los participantes, en especial cuando se trata de solicitudes aleatorias.
- La visibilidad de la contribución propia dentro de la app fue mencionada como importante para mejorar la motivación de los voluntarios.
- La interacción con adultos mayores en foros y chats fue valorada positivamente.

En el prototipo móvil los problemas fueron similares, con los adultos mayores no encontrando funciones clave, o hallando confusión en los nombres. En el apartado de voluntarios, bastante mejor. Se destaca la necesidad de reducir la complejidad de la aplicación, con apartados poco útiles que distraen a los usuarios.

Para las tareas definidas para los adultos mayores en la versión web:

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	importancia (1-5)
Registrarse y autenticarse	No se reportaron problemas significativos, parece que los usuarios pudieron completar esta tarea sin inconvenientes.	Success		
Navegar por el menú principal	Algunos usuarios mencionaron que había varios botones con nombres similares, lo que generaba confusión.	Error	3	4
Crear una solicitud de ayuda	Se completó en general, pero algunos usuarios no estaban seguros de qué opción elegir debido a botones con descripciones similares.	Error	2	3
Explorar y participar en foros, y buscar actividades grupales	La mayoría entendió la funcionalidad, pero algunos no veían claro el beneficio de valorar contenido.	Error	1	2

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	Importancia (1-5)
Revisar los chats	Sin problemas reportados importantes, se comprende la funcionalidad.	Success		
Acceder al calendario	Parece que algunos usuarios no estaban seguros de la relación entre foros, valoraciones y tareas, lo que afectó la navegación, y a la comprensión de las tareas que aparecían en el calendario.	Error	2	3

Para las tareas definidas para los voluntarios en la versión web:

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	Importancia (1-5)
Registrarse y autenticarse	No se reportaron problemas, la tarea fue completada sin dificultades.	Success		
Navegar por el menú principal	Sin problemas reportados, los usuarios encontraron las secciones correctamente.	Success		
Asignarse una solicitud de ayuda	Algunos usuarios no supieron ubicar la opción de solicitud aleatoria.	Error	3	4

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	Importancia (1-5)
Revisar las valoraciones	La "tarea ejemplo seleccionada" causó confusión, se recomienda cambiarla por la última tarea realizada.	Error	3	3
Explorar y participar en foros, y buscar actividades grupales	La función fue comprendida y bien recibida, sin problemas destacados.	Success		
Revisar los chats	No hubo dificultades, los usuarios entendieron la funcionalidad.	Success		
Acceder al calendario	Un usuario no supo si comprendía correctamente la sección.	Error	2	3



Para las tareas definidas para los adultos mayores en la versión android:

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	importancia (1-5)
Registrarse y autenticarse	No se han observado problemas	Success		
Navegar por el menú principal	Algunas dificultades con los nombres de algunos botones	Success	3	5
Crear una solicitud de ayuda	El mayor no identifica el “+” como crear solicitud, piensa que es para agrandar la pantalla	Error	5	5
Explorar y participar en foros, y buscar actividades grupales	Dificultades para crear actividades grupales	Error	2	1
Revisar los chats	Sin problemas observados	Success		

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	Importancia (1-5)
Acceder al calendario	Sin ningún problema, sencillo	Success		

Para las tareas definidas para los voluntarios en la versión android:

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	Importancia (1-5)
Registrarse y autenticarse	Sin problemas observados	Success		
Navegar por el menú principal	Uno de los usuarios se ha liado porque hay varias posibilidades de acceder al calendario	Error	1	1
Asignarse una solicitud de ayuda	Sin problemas observados	Success		
Revisar las valoraciones	No hay problemas observados	Success		
Explorar y participar en foros, y buscar	Los usuarios no están acostumbrados a este tipo de interfaz	Success		

Tarea	Observación	Categoría (Error, success...)	Severidad (1-5)	Importancia (1-5)
actividades grupales				
Revisar los chats	Sin problemas	Success		
Acceder al calendario	No hay problemas observados	Success		

### 3. Informe final

---

#### Problemas detectados en las evaluaciones heurísticas:

##### **Onboarding:**

El onboarding tenía un registro complicado para adultos mayores, demasiada escritura requerida y una primera impresión mejorable, aunque se han realizado mejoras para optimizar la experiencia.

##### **Navegación:**

El sistema de navegación tenía errores en la búsqueda y filtros limitados, un problema con la navegación del perfil, y algunas inconsistencias con Material Design, aunque se ha mejorado su diseño.

##### **Diseño:**

El diseño tenía inconsistencias entre plataformas, uso ineficiente del espacio y dificultades para usarlo con una sola mano, lo que afectaba especialmente a los adultos mayores.

### **Tareas:**

Las tareas estaban bien divididas pero mal representadas en la app, faltaba una forma rápida de repetir tareas frecuentes, lo que hacía menos eficiente su uso.

### **Arquitectura de la información y formularios:**

Se había mejorado la estructura de la información, pero faltaba hacer más evidente el autocompletado y la validación de datos para optimizar la experiencia del usuario.

### **Elementos visuales:**

El uso de imágenes y colores era inconsistente, algunos elementos no estaban bien adaptados a móviles y no siempre se seguían las guías de diseño del sistema.

### **Problemas detectados en las evaluaciones de recorrido cognitivo:**

- Claridad en las acciones disponibles: Algunos botones tienen nombres similares, lo que genera confusión.
- Función de valoración: No está claro para los adultos mayores su utilidad y cuándo deben usarla.
- Asignación de solicitudes: Los voluntarios no siempre comprendieron la diferencia entre asignación aleatoria y específica.
- Retroalimentación del sistema: La aplicación ofrece muchas formas de interacción (foros, valoraciones, chats), lo que puede ser abrumador
- **Interacción social bien recibida:** La participación en foros y chats fue vista como positiva. Algunos usuarios no sabían muy bien cómo navegar por la interfaz
- Asociación de botones con otras funcionalidades: Algunos mayores han asociado el botón “+” de crear tareas o actividades, con una lupa para agrandar el texto.

## **Propuestas de solución y de mejora:**

### **En general:**

- Mejorar la nomenclatura de botones para hacer más clara su función.
- Incorporar tutoriales breves o mensajes de ayuda al iniciar ciertas funciones (ej. cómo y cuándo valorar).
- Diferenciar visualmente la asignación aleatoria y específica con etiquetas o secciones separadas.
- Optimizar la retroalimentación para no saturar al usuario con muchas interacciones y asegurar que los mensajes sean claros.
- Simplificar el diseño y eliminar funcionalidades que no sean necesarias, o que se puedan lograr de manera más sencilla.

### **Onboarding:**

- Crear temas o tareas por defecto para los adultos mayores con dificultades para escribir, facilitando la interacción con la app.
- Seguir optimizando la carga inicial para que el usuario pueda empezar a usar la aplicación rápidamente.
- Revisar aún más la minimización de escritura, por ejemplo, incorporando opciones de dictado por voz o respuestas rápidas.
- Incorporar tutoriales breves o mensajes de ayuda al iniciar ciertas funciones (ej. cómo y cuándo valorar).
- Hacer que las acciones frecuentes sean más accesibles, como un acceso rápido a tareas recurrentes.

### **Navegación y usabilidad**

- Optimizar el menú de navegación para reducir la sobrecarga de información.
- Reorganizar la app con pestañas para las principales secciones.
- Incorporar filtros avanzados y buscadores optimizados.
- Mejorar la nomenclatura de botones para hacer más clara su función.
- Diferenciar visualmente la asignación aleatoria y específica con etiquetas o secciones separadas.
- Corregir errores en la navegación, como el problema al pulsar dos veces en el icono de perfil.
- Seguir mejorando la navegación siguiendo más estrictamente las guías de Material Design.
- Eliminar botones duplicados.

## **Diseño e interacción**

- Ajustar la distribución para mejorar el manejo con una sola mano.
- Mejorar la disposición de los elementos para optimizar el uso del espacio en pantalla.
- Adaptar mejor las guías visuales al diseño del sistema móvil.
- Usar colores de forma consistente en toda la aplicación.

## **Arquitectura de la Información y Formularios**

- Hacer más evidente la validación dinámica y el autocompletado en los formularios.
- Optimizar la retroalimentación para no saturar al usuario con muchas interacciones y asegurar que los mensajes sean claros.
- Incluir sugerencias inteligentes basadas en el historial del usuario para mejorar la experiencia.

## **Elementos Visuales y gráficos**

- Adaptar mejor las imágenes y elementos visuales a la plataforma móvil.
- Optimizar la resolución de imágenes y animaciones para mejorar la carga y visualización.