# Análisis de Resultados de las Pruebas de Usabilidad

Tras aplicar el plan de pruebas de usabilidad contamos con 14 respuestas a la encuesta que nos proporcionan información relevante. En su mayoría, la respuesta a la facilidad de uso de la aplicación fue positiva, con más del 80% de los encuestados afirmando que les resultó fácil de usar y que no necesitaron de conocimientos con los que no contaran al momento de la realización de la prueba, o la ayuda de una persona con estos conocimientos para usar la página. Esta respuesta se notó aún más en los comentarios positivos que tuvieron acerca de la aplicación, los cuales casi todos, por no decir todos, mencionaron que la facilidad fue la propiedad que más resaltó de la página. De igual forma, el 85% de los encuestados afirmó que se sintió confiado al utilizar la página y comentó de igual manera, que la usaría de nuevo, las cuales son muy buenas noticias para el propósito de nuestro proyecto, el cuál es que los adolescentes se sientan a gusto con la plataforma que les ofrecemos en la página para recibir apoyo psicológico oportuno de calidad en sus momentos de crisis.

Otro aspecto que se mencionó en los resultados fue las distintas opciones que ofrece la página para comunicarse con un psicólogo. Estas opciones (chat, llamada, y videollamada) se seleccionaron con cuidado, considerando las emociones o dificultades por las que puede pasar un adolescente al interactuar con alguien. Hay quienes se les complica expresarse por medio de comunicación verbal escrita (chat) y preferirían hablar en tiempo real (videollamada) con alguien, así como de igual manera podría presentarse el caso de que al tener un momento vulnerable, el adolescente prefiera no interactuar tan directamente con alguien (llamada).

En el apartado de mejora de la aplicación un comentario resaltó por su frecuencia, pues resulta que varios usuarios consideran que sería mejor saltarse el paso previo a la atención profesional personalizada, el de chat con IA, y pasar directamente a la comunicación con un profesional. Esta cuestión es una que debatimos extensamente como equipo, ya que, si el propósito del chat es ayudar en momentos de crisis, podría parecer contradictorio poner esa capa/filtro extra antes de hablar con un profesional, sin embargo, esta fue una decisión que se tomó considerando la saturación que se podría llegar a tener si entran muchas personas concurrentemente a la opción de ayuda, pues dejar a una persona esperando en un momento de crisis sería un riesgo muy grande, es por ello que el chat con IA ayuda a filtrar los casos en los que el usuario requiere una forma de desahogar su sentir, más que recibir atención psicológica urgente . A pesar de esto, comprendemos que atender las opiniones de los encuestados es una gran forma de mejorar la aplicación, por lo que marcar como casos de riesgo a aquellos usuarios que observamos tienen una gran incidencia de episodios de crisis y pasarlas directamente a hablar con un psicólogo, podría ser una solución satisfactoria que podría ser analizada e implementada en versiones futuras.

## Anexos











