**OBJETIVO DE LA PRUEBA**

**De los Clientes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo General del Producto** | La navegación por la página debe ser intuitiva y fácilmente reconocible por sujetos de distintas edades, principalmente adolescentes de 15-19 años. Por lo tanto, es importante evaluar los elementos y su distribución en las interfaces, para asegurar se otorgue una navegación intuitiva para estos adolescentes.  Lo anterior, se considera de suma importancia, ya que se busca ofrecer una experiencia de uso satisfactoria y sobresaliente para todos los tipos de usuarios, sin distinción de edad o afiliación a la tecnología. |
| **Metas de Usabilidad Cuantitativas para el Producto** | Los usuarios deben poder navegar desde la página inicial, iniciar un chat con la IA y, tras la detección del caso de emergencia, recibir la interfaz para elegir atención con un especialista mediante chat, llamada o videollamada, en un lapso no mayor a 3 minutos. |
| **Preocupación General en esta Prueba:** | La accesibilidad y facilidad de uso de los componentes del sistema para los sujetos principales que puedan utilizarlas (adolescentes). Esto es evaluado sobre lo que decidimos la parte primordial/prioritaria de nuestro sistema.  La principal preocupación es que este perfil de la población pueda comprender e interactuar eficazmente con el sistema, incluyendo su funcionamiento, interfaces y descripciones proporcionadas. |
| **Preocupaciones Específicas para esta Prueba:** | La correcta distribución de los elementos de la interfaz, y la capacidad de nuestros usuarios de comprender y navegar satisfactoriamente en la interfaz para solicitar ayuda. | |

**PERFIL DE LOS PARTICIPANTES**

Para determinar los perfiles de los usuarios que participan en la prueba, se toman en cuenta los siguientes factores:

* Los usuarios educidos previamente en los perfiles de usuarios.

Debido a que los perfiles toman un amplio rango de edades, gustos y costumbres, se comprende la idea de que pudiera parecer escaza la objetividad del estudio, sin embargo, este se enfoca en un grupo de usuarios, de entre los 15 a los 19 años (denotado como el grupo: adolescentes con trastorno de depresión o ansiedad), los cuales son el segmento de población con mayor acceso a la aplicación y probabilidades de utilizarla.

A continuación se presenta el método que se utiliza como herramienta para crear los Perfiles:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL DE USUARIO** | | |
| **1. Nombre del Producto:** | | HEAR2HELP |
| **2. Características Generales de la población de usuarios.** | | |
|  | Adolescentes con trastorno de depresión o ansiedad (15-19 años), sin ninguna restricción en cuanto a la ubicación. | |
| **3. Características de los Usuarios que son relevantes para el Producto.** | | |
|  | Experiencia en el manejo de aplicaciones web.  Experiencia y uso de teléfono y computadora. | |
| **4. ¿Cuáles de las Características listadas en 3, deberían los participantes en el Test tener en común, y cómo están definidas?** | | |
|  | Experiencia en el manejo de aplicaciones web . De al menos principiante.  Experiencia en uso de teléfono y computadora. De al menos principiante. | |
| **5. ¿Cuáles de las características que fueron listadas en 3, variara en la Prueba, y como están definidos?** | | |
|  | Experiencia en el manejo de aplicaciones web.  Nulo = ningún uso de aplicaciones web  Bajo = Utiliza aplicaciones web sin saberlo (Youtube, Facebook)  Medio = Utiliza aplicaciones web y sabe que existen otras de su índole, además se desenvuelve con facilidad en las usadas por los usuarios con nivel bajo.  Alto = Conoce el significado de aplicación web, o puede diferenciar prácticamente entre una aplicación y una simple página web.  Avanzado = Conoce el significado del término y aspectos técnicos o más.  Experiencia en uso de teléfono y computadora.  Nulo = Percepción negativa y reacio a usar equipos electrónicos  Bajo= con pocos conocimientos, básicos y algo de dificultad para utilizar los dispositivos  Medio= conocimientos suficientes para utilizar celulares/computadoras de manera satisfactoria, con alguna complicación menor  Alto = facilidad de manejo y navegación casi natural, conocimiento de atajos o dominio a fondo de la tecnología. | |

**DESCRIPCIÓN DE LOS ESCENARIOS**

**Escenario 1** – Ingresar a la página para chatear para recibir ayuda y ser enviado a la ventana emergente para elegir el método preferido para recibir ayuda urgente.

Es un día difícil, donde las responsabilidades de ser un humano en desarrollo se sienten más pesadas de lo normal, además de no encontrarse en un gran estado anímico. Utilice la aplicación web “Hear2Help” (www.hear2help.com) y tras navegar por la página principal, ingrese al chat, coméntele su sentir a detalle para lograr recibir atención personalizada de un profesional de la manera de su preferencia.

|  |  |
| --- | --- |
| Preocupación: | ¿Comprenderán los usuarios la disposición de los elementos de la interfaz? |
| Configuración de la Prueba: | Se les ha otorgado instrucciones de qué es lo que deben hacer y la dirección de acceso a la página web, a partir de ahí el usuario deberá deducir cómo hacer cada parte de la prueba, llegando hasta el final deseado, el cual es recibir la opción de chatear con un especialista o contactar urgentemente mediante llamada telefónica o videollamada. |
| Descripción de la Tarea: | Chatear con la inteligencia acerca de los malestares y la manera en que el usuario se siente, para activar la opción de la interfaz de emergencia y elegir la opción deseada (chat, llamada o videollamada). |
| Escenario: | Se ha enunciado más arriba |

**TIEMPOS DE CADA SECCIÓN DE LA PRUEBA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Duración** |
| Presentación | 10 minutos |
| Cuestionarios Previo | 5 minutos |
| Escenario 1 | 5 minutos |
| Cuestionario Posterior | 10 minutos |
| Tiempo de descanso | 5 minutos |
| Discutir las Observaciones con los Visitantes | 10 minutos |
| Discutir Observaciones con el Equipo | 15 minutos |
| Apagar todo el equipo | 5 minutos |

**INTRUMENTOS PARA RECABAR LA INFORMACIÓN ANTES Y DESPUES DE LA PRUEBA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO PREVIO A LA PRUEBA** | | |
|  | | **Participante: #\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **1. ¿A qué te dedicas actualmente?** | | |
|  | \_\_ Estudiante  \_\_ Trabajador  \_\_Estudiante y trabajador  \_\_Sin ocupación | |
| **2. ¿Con qué frecuencia te sientes desanimado para realizar tus actividades o sientes ansiedad?** | | |
|  | \_\_Menos de una vez por mes.  \_\_Una vez por mes.  \_\_Dos veces por mes.  \_\_ Más de dos veces por mes. | |
| **3. ¿Con cuántas personas capacitadas para atender tus afecciones has hablado?** | | |
|  | \_\_0  \_\_1  \_\_2  \_\_más de 2 | |
| **4. ¿Cuál es tu experiencia con Internet?** | | |
|  | \_\_Conocimientos básicos  \_\_Nada  \_\_Conocimientos medios  \_\_Conocimientos avanzados | |
| **5. ¿Conoce que es una aplicación web?** | | |
|  | \_\_Si \_\_No  ¿Qué aplicaciones web usa con frecuencia? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_\_\_\_ | |

|  |  |
| --- | --- |
| **CUESTIONARIO POSTERIOR A LA PRUEBA** | |
|  | **Participante: #\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Contesta las siguientes preguntas, cada una de las cuales puede ser puntuada de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".** | |
| 1. **Creo que usaría esta aplicación frecuentemente** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Encuentro esta aplicación innecesariamente compleja** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Creo que la aplicación fue fácil de usar** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Creo que necesitaría ayuda de una persona con conocimientos técnicos para usar esta aplicación** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Las funciones de esta aplicación están bien integradas** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Creo que la aplicación es muy inconsistente** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Imagino que la mayoría de la gente aprendería a usar esta aplicación en forma muy rápida** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Encuentro que la aplicación es muy difícil de usar** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Me siento confiado al usar esta aplicación** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **Necesité aprender muchas cosas antes de ser capaz de usar esta aplicación** | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 1. **¿Qué te gusto de la aplicación?** | |
|  | |
| 1. **¿Qué sugerencia de mejora tienes con respecto a la aplicación?** | |
|  | |

**LISTA DE COTEJO DE LOS ELEMENTOS A VERIFICARSE**

|  |  |
| --- | --- |
| **LISTA DE COTEJO PARA EL ADMINISTRADOR DE LA PRUEBA** | |
| **Antes de que cada participante venga:** | |
|  | Asegurarse de que cada miembro del equipo tenga una copia de los escenarios y documentación. |
|  | Asegurarse de que todos los miembros del equipo tengan sus listas de cotejo y que las utilicen. |
| **Durante cada sesión de prueba:** | |
|  | Manejar cualquier problema que surja. |
|  | Observar y tomar notas, mirar a grandes rasgos lo que el producto está haciendo. |
| **Después de cada sesión de prueba:** | |
|  | Escoltar a los observadores invitados a la salida. |
|  | Asegurarse de que haya un responsable de configurar todo para la siguiente sesión. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LISTA DE COTEJO PARA EL ENCARGADO DEL INFORME (BRIEFER)** | | |
| **Antes de que cada participante venga:** | | |
|  | Asegurase de que el cuarto está debidamente preparado y configurado para la prueba. Encender los teléfonos/computadoras según sea el caso y dejarlos listos. | |
|  | Tener hojas y bolígrafo para tomar notas. | |
|  | Asegurarse de que en la carpeta del participante se encuentren los siguientes materiales: | |
|  |  | El cuestionario previo a la prueba. |
|  |  | Los escenarios. |
|  |  | El cuestionario posterior a la prueba. |
|  |  | El incentivo, en caso de darse alguno. |
| **Durante cada sesión de prueba:** | | |
|  | Revisar que el participante tenga donde sentarse | |
|  | Dar una introducción al participante sobre la sesión. | |
|  | Pedir al participante que llene el cuestionario previo. | |
|  | Preguntar al participante si tiene alguna duda. | |
| **Después de cada sesión de prueba:** | | |
|  | Poner toda la documentación en la carpeta del participante. | |
|  | Apagar el equipo (computadora/celular) en el cuarto. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **LISTA DE COTEJO PARA EL RECOLECTOR DE DATOS** | |
| **Antes de que cada participante venga:** | |
|  | Encender el software para registrar datos. |
|  | Revisar que el software esté adecuadamente configurado para la prueba. |
| **Durante cada sesión de prueba:** | |
|  | Registrar cada acción adecuadamente. |
|  | Agregar información que ayude a esclarecer qué está pasando exactamente en cada acción. |
|  | Registrar los comentarios de los participantes |
| **Después de cada sesión de prueba:** | |
|  | Revisar los registros mientras va recordando. |
|  | Corregir los registros que sepa que están mal. |

|  |  |
| --- | --- |
| **LISTA DE COTEJO PARA LOS OBSERVADORES QUE TOMARAN NOTA** | |
| **Antes de que cada participante venga:** | |
|  | Asegurarse de que tengan papel y bolígrafo. |
|  | Etiquetar cada hoja con el nombre del proyecto, número del participante y la fecha. |
| **Durante cada sesión de prueba:** | |
|  | Tomar notas de problemas y observaciones |
| **Después de cada sesión de prueba:** | |
|  | Revisar que las notas sean legibles y claras. |
|  | Poner las notas en la carpeta del participante. |

**INSTRUMENTOS DE OBSERVACIÓN DE LAS MEDICIONES QUE SE USARAN DURANTE LA PRUEBA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prueba de Usabilidad de la Aplicación Hear2Help** | | | | | | | | | |
| #Participante: | | M = Error de Menú | | | | | | O = Ayuda En línea | |
| Fecha: | | S = Error Selección Lista | | | | | | H = Asistencia | |
| Recolector: | | E = Otro Error | | | | | | F = Frustración | |
| **Tarea** | **Tiempo** | **M** | **S** | **E** | **O** | **H** | **F** | **Comentarios de los participantes** | **Notas** |
| Escenario1  Ingresar a la página para chatear para recibir ayuda y ser enviado a la ventana emergente para elegir el método preferido para recibir ayuda urgente. | Inicio:  Fin: |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Medida** | **Excelente** | **Aceptable** | **Inaceptable** |
|  |  |  |  |
| **Escenario 1:**  Ingresar a la página para chatear para recibir ayuda y ser enviado a la ventana emergente para elegir el método preferido para recibir ayuda urgente. | | | |
| Tiempo para la tarea | < 3minutos | 3 – 5 minutos | < 5 minutos |
| Tiempo Recuperación de Errores | 0 | > 1 minuto | < 1 minuto |
| M = Error de Menú | 0 | 1 | < 1 |
| S = Error Selección | 0 | 1 | < 1 |
| R = Tareas Repetidas | 0 | 0 | < 1 |
| F = Frustraciones | 0 | 0 | < 1 |