

Diseño App HelpAge Connect

Jean Carlos Santander

Resumen del proyecto



El producto:

HelpAge Connect es una aplicación multiplataforma para personas adultas mayores que viven solos. Ofrece la opción de dar una alerta de emergencia al personal de emergencia y seres queridos cuando la persona se encuentra en una situación de salud crítica.



Duración del proyecto:

Abril 2014 a Abril 2024



Resumen del proyecto



El problema:

Las personas adultas mayores que viven solas no tienen a quien acudir o pedir ayuda se encuentran en una situación de emergencia que requiera de atención medica inmediata



La meta:

Diseñar un aplicación multiplataforma, que permita a las personas adultas mayores solicitar ayuda al personal de emergencia y ciruculo familiar en situaciones requiera de atención medica inmediata.

Project overview



Mi rol:

Diseñador UX que diseña una aplicación para HelpAge Connect desde la concepción hasta la entrega



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, historias de usuario, planteamiento del problema, auditoria competitiva, mapa de recorrido, wireframing en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de usabilidad e iteración de diseños.

Entendiendo al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Declaraciones de problemas
- Mapas de viaje del usuario

Investigación de usuario: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para comprender a los usuarios para los que estoy diseñando y sus necesidades. Un grupo primario de usuarios identificado a través de la investigación fueron adultos mayores jubilados que desean solicitar ayuda en situaciones de atención medica inmediata porque viven solos y les preocupa no recibir ayuda a tiempo.

Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones iniciales sobre los usuarios de HelpAge Connect pero la investigación también reveló que el no recibir ayuda a tiempo no era el único factor que limitaba a los usuarios a la hora de solicitar ayuda de emergencia. Otro problema de los usuarios incluían la necesidad de informar a sus familiares de manera facil y sencilla cuando se encuentren en dicha situación .

Investigación de usuarios: puntos debiles

1

Tranquilidad

Las personas que desean solicitar ayuda en situacion de emergencia se encuentran intranquilos al no tener a alguien quien pueda auxiliarlos.

2

Uso de herramientas Tecnologicas

En su mayoría, las personas adultas no poseen habilidades sobre el uso de heramientas tecnologicas como los celulares, tablets, portatiles etc

3

Habilidades digitales

En su mayoría, las personas adultas no poseen conocimientos y competencias relacionadas al uso de computadoras, software, internet y dispositivos digitales.

Persona: Maria

Problem statement:

Maria es una mujer pensionada. Necesita una app que le permita recibir ayuda cuando se encuentre en una situación critica de salud porque vive sola



Maria

Edad: 60
Educación: Bachiller
Pueblo natal: Popayán, Colombia
Familia: Dos Hijas
Ocupación: Jubilada (Pensión del esposo fallecido)

“Me gusta pasar tiempo con mis hijas”

Metas

- Conocer a sus nietos
- Aprender a andar en bicicleta
- Tener mi propio vivero

Frustraciones

- A veces me siento mal de salud y quisiera que alguien me apoyase
- Me gustaria recibir ayuda medica si me pasa algo en mi hogar
- Quisiera tener la tranquilidad, si me pasa algo informar a mis seres queridos que algo anda mal

Maria es una mujer, tiene 60 años y vive en Popayán, Colombia. Maria ama visitar y que la visiten sus seres queridos. Ella a menudo visita a sus hijas que viven al otro lado de la ciudad para saber como se encuentran. Generalmente no tiene las capacidades fisicas para visitar a sus hijas de manera recurrente, tambien sus hijas se encuentran ocupadas la mayor parte del tiempo debido a sus trabajos.

Mapa de recorrido

Mapear el recorrido del usuario de Maria reveló lo útil que sería para los usuarios tener acceso a una aplicación multiplataforma para solicitar ayuda en situaciones de salud critica de manera facil y sencilla

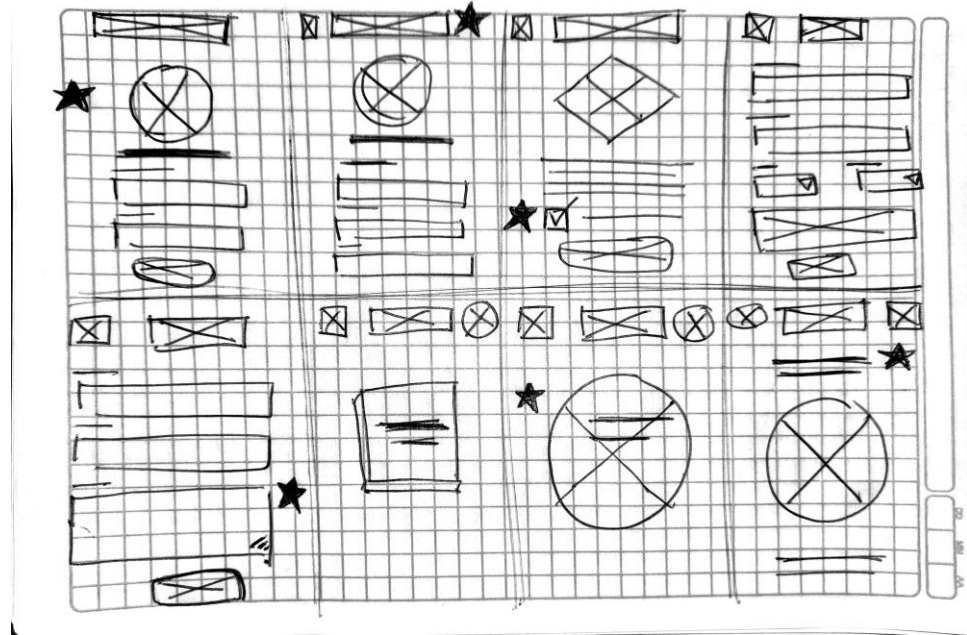
Persona: Maria

Goal: Informar a mis seres queridos cuando necesite ayuda

ACCIÓN	Crear o seleccionar un círculo de contactos de emergencia	Proporcionar diferentes formas de activar la función de ayuda	Enviar un mensaje de ayuda a los contactos de emergencia	Permitir que la aplicación llame automáticamente a los servicios de emergencia	Permitir que el usuario rastree su ubicación
LISTA DE TAREAS	<ul style="list-style-type: none">• Elige que contactos de agregar• Agrega contactos desde su lista de contactos• Decide que fundación ayudar• Elige cómo desea que se le notifique al contacto el mensaje de ayuda	<ul style="list-style-type: none">• Activa el botón principal de la app• Activa un comando de voz	<ul style="list-style-type: none">• Selecciona el mensaje que desea enviar en caso de emergencia• Selecciona el mensaje personalizado que desea enviar en caso de emergencia	<ul style="list-style-type: none">• Selecciona el número de teléfono del servicio de emergencia local	<ul style="list-style-type: none">• Da permiso para tener acceso a la ubicación• Visualiza el mapa y su ubicación en tiempo real
SENTIMIENTO ADJETIVO	Maria está pensando a 5 de los contactos de emergencia.	Maria está feliz porque puede visualizar fácilmente los elementos de la interfaz	Maria se siente contenta porque la app le da mensajes preestablecidos	Maria se siente confundida porque no sabe cuál es el número de emergencias de su ciudad	Maria no sabe para que piden el permiso de ubicación
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Ofrecer una página o ventana emergente que le dé un mensaje de guía para seleccionar a sus contactos de emergencia de manera eficiente (Los mejores contactos)	Mantener la interfaz sencilla en todas las paginas	Sugerir los mensajes sencillos y concisos más relevantes y necesarios en situaciones de emergencia	Ofrecer una opción que permita a la persona elegir su ubicación y posteriormente seleccionar el servicio de emergencia más cercano.	Ofrecer una página o ventana emergente que explique porque es necesario el permiso y como activarlo

Wireframes de papel

Tomarse el tiempo para redactar iteraciones de cada pantalla de la aplicación en papel aseguró que los elementos que llegaron a los wireframes digitales fueran adecuados para abordar los puntos débiles de los usuarios. Para la pantalla de inicio, priorice y di énfasis a un botón para solicitar ayuda para evitar confusiones con el contenido secundario



Wireframes Digitales

Brindar la opción al usuario de registrarse en la app era fundamental para poder almacenar los datos que el usuario ingrese y no se pierdan

Esta sección permite al usuario iniciar

Este botón permite validar que el usuario tiene una cuenta

The wireframe shows a mobile app interface for 'HelpAge Connect'. At the top, there is a status bar with the time '9:41' and signal icons. Below the status bar is a header with a back arrow and the text 'HelpAge Connect'. The main content area features a large circular placeholder with a gray background and a black 'X' mark. Below this placeholder is the text 'Registrarse' in bold. Underneath, there are three input fields: 'Correo', 'Contraseña', and 'Repetir Contraseña'. At the bottom of the form is a gray button with the text 'Registrarse'.

Wireframes Digitales

Brindar al usuario inicie sesión en la aplicación era una necesidad ya que al haberse registrado en la app, los datos registrados quedaran guardados en su cuenta

Esta sección permite al usuario iniciar

Este botón permite validar que el usuario tiene una cuenta

The wireframe shows a mobile app interface for 'HelpAge Connect'. At the top, there is a status bar with the time '9:41' and signal/battery icons. Below the status bar is a header with the text 'HelpAge Connect'. The main content area features a large gray circle with a black 'X' inside, representing a missing profile picture. Below this is the title 'Inicio de Sesión'. There are two input fields: 'Correo' (Email) and 'Contraseña' (Password). At the bottom, there is a rounded button labeled 'Iniciar Sesión'.

Wireframes Digitales

Solicitar los datos necesarios de los usuarios que se registran era una necesidad latente para que el personal de emergencia actue con cuidado, Además de agregar los datos del circulo familiar para dar la alerta en conjunto con el personal de emergencia

Esta sección permite al usuario ingresar los datos de emergencia

Este boton permite validar y almacenar los datos

The image displays two mobile application wireframes for 'HelpAge Connect'. Both screens feature a grey header with a back arrow, the time '9:41', and signal/battery icons. The left screen, titled 'Datos de emergencia', contains a section 'Datos del contacto de emergencia' with input fields for 'Nombre Completo', 'Telefono', and a larger 'Mensaje de emergencia' field. Below these is a link 'Agregar otro contacto +'. The right screen, also titled 'Datos de emergencia', contains a section 'Datos de Usuario' with input fields for 'Nombre Completo' and 'Alergias/condición especial (opcional)'. It also includes dropdown menus for 'Grupo Sanguineo' and 'Donante', and a button 'Obtener ubicación' under 'Dirección de residencia'. Both screens conclude with a 'Validar los Datos' button. Yellow arrows point from the explanatory text to the 'Datos del contacto de emergencia' section on the left screen and the 'Validar los Datos' button on the right screen.

Wireframes Digitales

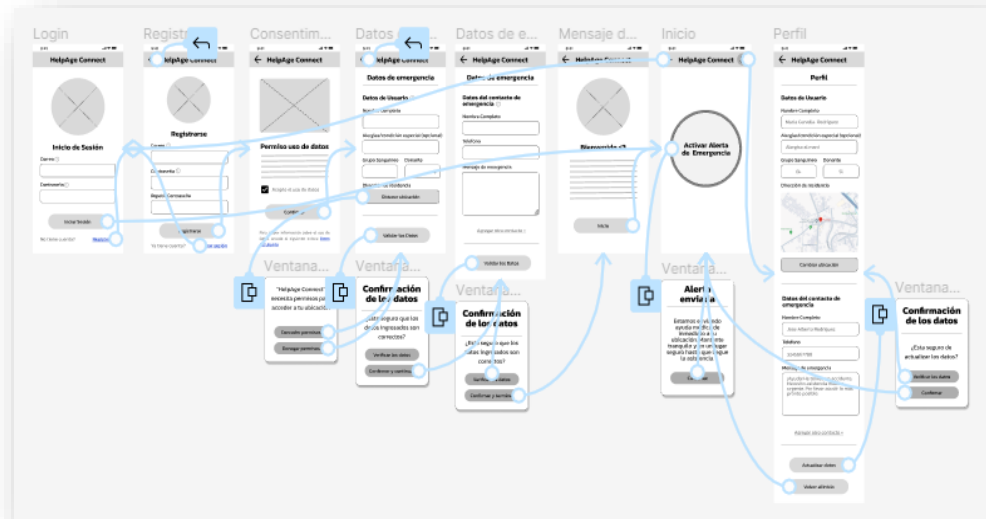
La navegación sencilla era una necesidad clave que el usuario debía abordar en los diseños. Se diseñó la aplicación de manera tal que el proceso de solicitar ayuda de emergencia fuera fácil e intuitivo

Este boton principal que se encuentra en el centro de la pantalla de inicio, permite solicitar ayuda de emergencia al dar click (Tambien cuando el usuario presiona 3 veces el boton fisico de apagar del dispositivo)



Prototipos de baja fidelidad

Utilizando el conjunto completo de estructuras alámbricas digitales, creé un prototipo de baja fidelidad. El principal flujo de usuarios que conecté fue solicitar ayuda de emergencia y confirmar la solicitud, por lo que el prototipo podría usarse en un estudio de usabilidad.



Da clic al siguiente enlace para acceder a los [prototipos de baja fidelidad](#)

Usability study: Parametros



Tipo de estudio:

Estudio de usabilidad moderado



Ubicación:

Popayán, Colombia



Participantes:

4 participantes



Duración:

10-20 minutos

Usability study: findings

Realicé dos rondas de estudios de usabilidad. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a guiar los diseños desde estructuras alámbricas hasta maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban perfeccionarse.

Hallazgos de la ronda 1

- 1 Los usuarios quieren una interfaz sencilla
- 2 Los usuarios quieren un botón principal claramente visible para activar la emergencia
- 3 Los usuarios quieren informarse sobre el uso de sus datos dentro de la app

Hallazgos de la ronda 2

- 1 El tamaño de tipografía es muy pequeño
- 2 El color usado en los textos no principales (párrafos) no era adecuado

Refinación el diseño

- Mockups
- Prototipos de alta fidelidad
- Accesibilidad

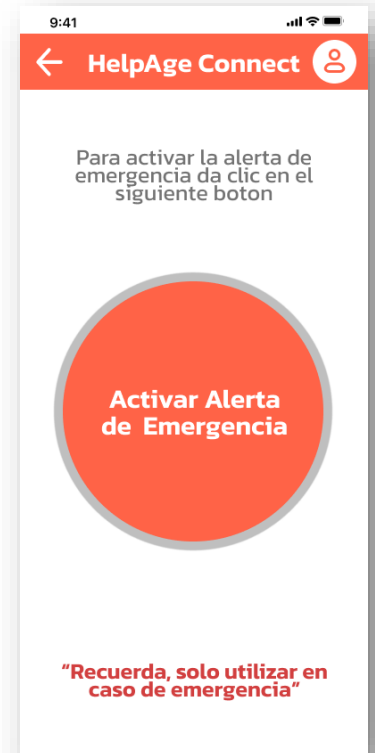
Mockups

El primer estudio de usabilidad los usuarios querían un botón principal claramente visible para activar la emergencia, se tuvo en cuenta que la interfaz fuera sencilla pero a su vez agradable a la vista opciones para que el usuario.

Antes del
estudio de
usabilidad



Después del
estudio de
usabilidad



Mockups

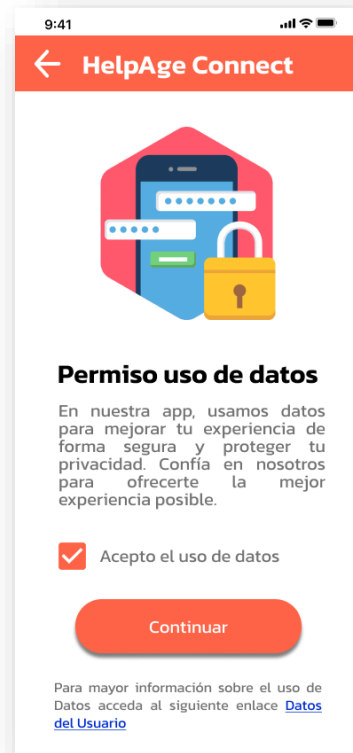
El primer estudio de usabilidad los usuarios querían informarse sobre el uso de sus datos dentro de la app, Se agrego una seccion sobre el consentimiento del uso de datos y un enlaces para que el usuario pueda informarse sobre el uso de datos que realiza la app

Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad

No existia la seccion sobre permiso de los datos



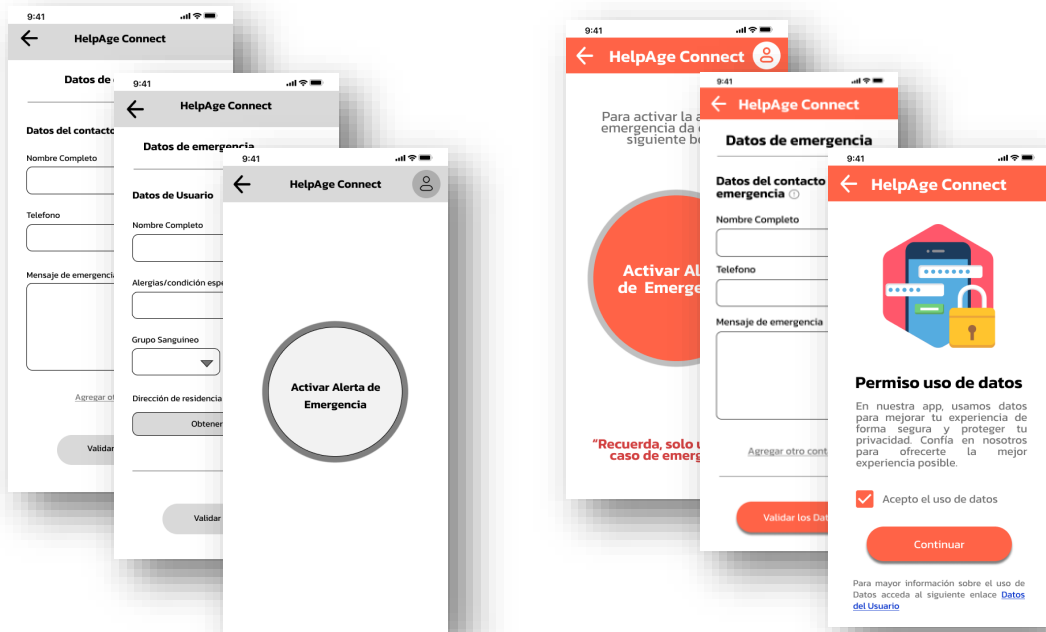
Mockups

El primer estudio de usabilidad los usuarios quieren una interfaz sencilla de manera general, Se agrego colores, fuente, tamaños, iconografía etc que permitiera que la aplicacion sea mas intuitiva y sencilla

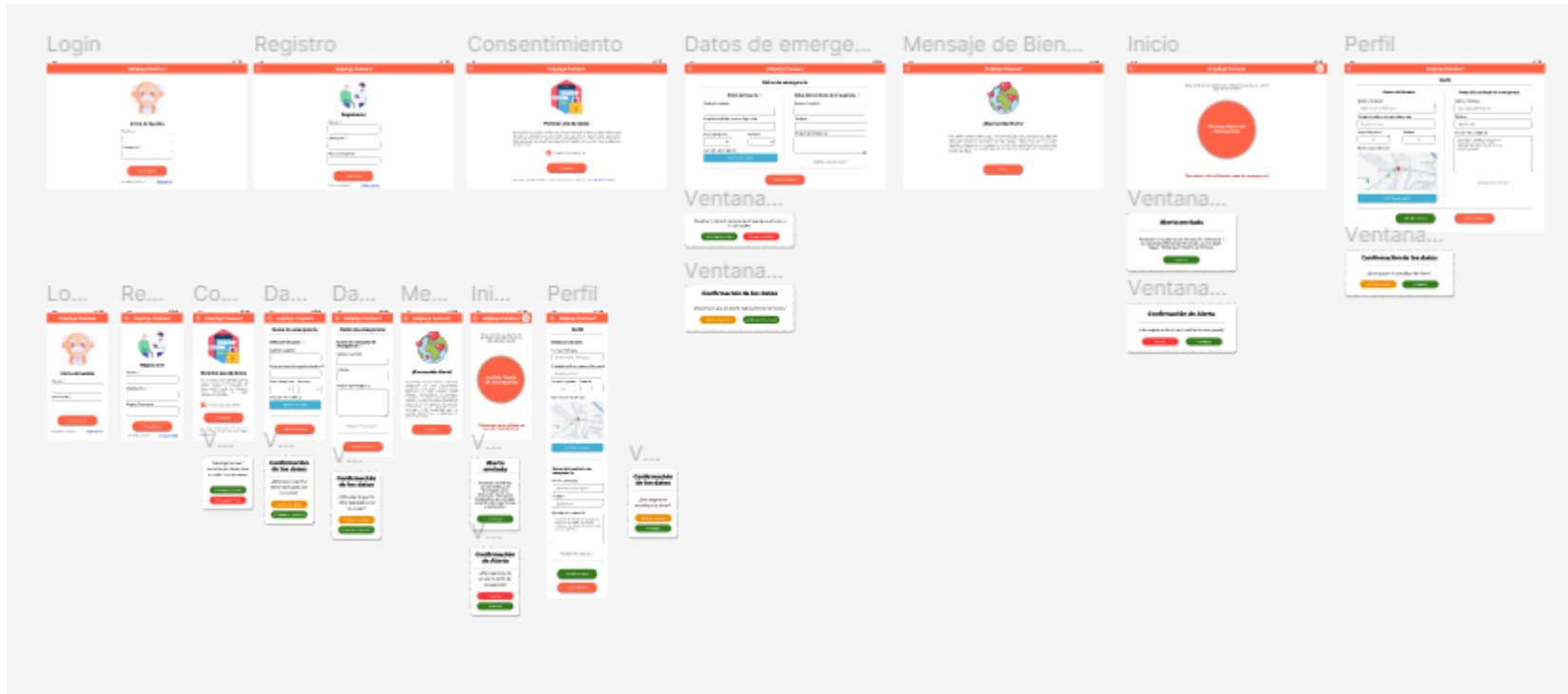
Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



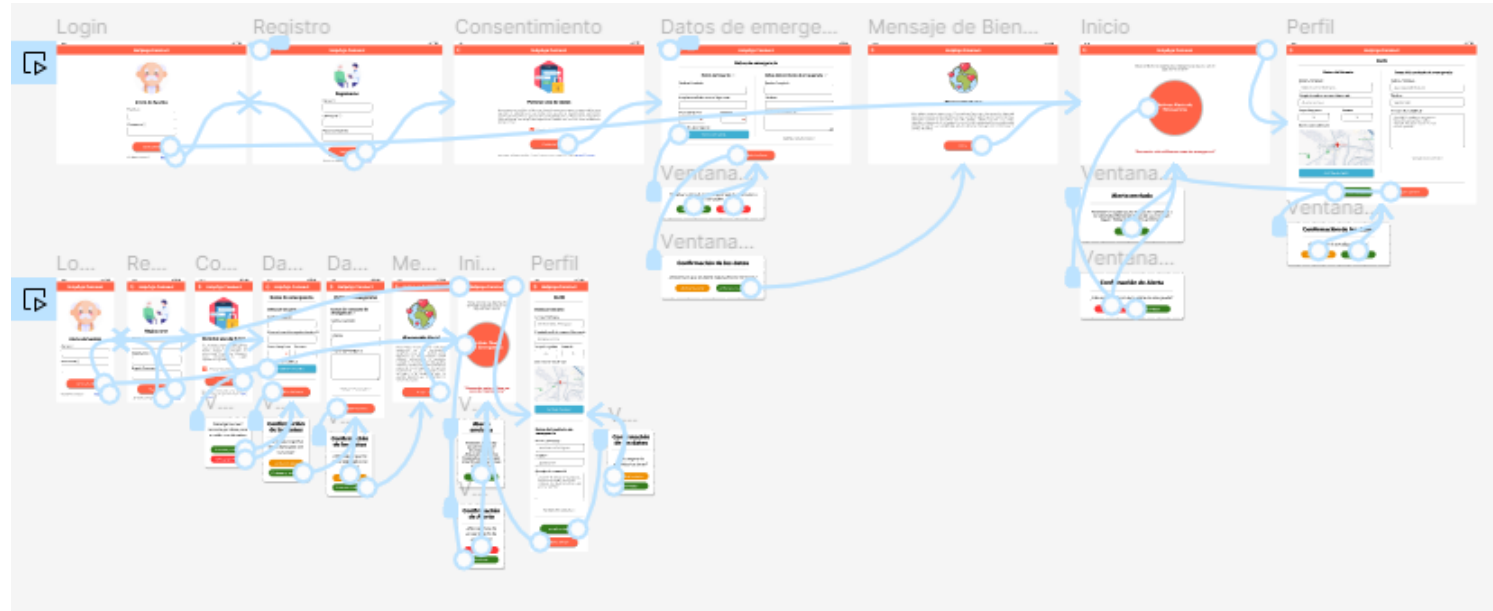
Mockups



Prototipos de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario sencillos y agradables visualmente para la interfaz general de la app

Da clic al siguiente enlace para acceder a los [prototipos de alta fidelidad](#)



Consideraciones de Accesibilidad

1

Acceso facilitado a usuarios con problemas de visión mediante la adición de texto alternativo a las imágenes para lectores de pantalla.

2

Tamaño de letra adecuado para el público objetivo (Adultos mayores)

3

Uso de elementos, colores, botones, iconografía consistentes y fáciles de interpretar

Hacia el futuro

- Conclusiones
- Próximos pasos

Ideas para llevar



Impacto:

La aplicación hace que los usuarios sientan que HelpAge Connect realmente se preocupa por ayudar a los adultos mayores que viven solos y necesitan ayuda medica de emergencia.

Una cita de los comentarios de los usuarios:

""Me dio la tranquilidad de saber que tengo a alguien en quien confiar." - Maria



Lo que aprendi:

Mientras diseñaba la aplicación de HelpAge Connect, aprendí que las primeras ideas para la aplicación son sólo el principio del proceso. Los estudios de usabilidad y la retroalimentación del publico objetivo permitieron que cada iteración de los diseños de la aplicación fueran mejorandose hasta pulirlo de manera tal que los usuarios se sientan a gusto utilizando la app.

Proximos pasos

1

Llevar a cabo las rondas de estudios de usabilidad de manera frecuente (cada 3 meses) para garantizar la mejor experiencia a los usuarios

2

Realizar más estudios a usuarios con características similares (menores de edad, adultos que tengan problemas de salud que requieran ayuda medica inmediata) para encontrar nuevas áreas de necesidad.

3

Crear nuevas funciones que permitan a los usuarios tener una experiencia más sencilla

Let's connect!



Gracias por el tiempo dedicado a revisar mi trabajo en la aplicación de HelpAge Connect. Si desea ver más o ponerse en contacto, mi información de contacto se proporciona a continuación.

Correo electrónico: jcsantander@unimayor.edu.co

Github: <https://github.com/Jcsantander11>

Portafolio web: [Jean Carlos Santander](#)