

Sumario

Diseño centrado en el usuario	3
Usuarios y contexto de uso	3
Métodos de indagación	3
El diario.....	3
Entrevistas en profundidad.....	4
Dinámica de grupo	4
Perfiles de usuario	4
Perfil de grupo de usuario – Propietario.....	4
Perfil de grupo de usuario – Inquilino.....	5
Diseño conceptual	5
Escenarios de uso.....	5

Diseño centrado en el usuario

El objetivo del apartado es aplicar el diseño centrado en el usuario para la aplicación web de gestión de incidencias en infraestructuras, investigando a los usuarios destinatarios de esta aplicación web, estableciendo los requisitos.

Además, se analizarán los escenarios de uso y funcionalidad de la aplicación.

Usuarios y contexto de uso

En una toma inicial, las personas a las cuales va dirigida la aplicación Web se centran en el perfil de las personas que dan de alta la incidencia.

Este grupo se investiga para conocer sus necesidades, objetivos y contexto de uso para satisfacer sus necesidades.

Métodos de indagación

Para conocer las necesidades de cada perfil se emplean métodos de indagación no intrusivos para obtener la máxima colaboración y evitar el rechazo. Además del proceso de creación de usuario en la aplicación, identificación de usuario y alta de la incidencia.

El diario

Para caracterizar a los perfiles se emplea un diario en el que se anotan las acciones que se realicen, su comportamiento y las sensaciones que tienen al realizar dichas actividades. Además, se cumplimenta una entrevista en las que se incluyen el uso de nuevas tecnologías, la regularidad de los partes, datos demográficos, tipo de infraestructuras en propiedad.

Para su efectividad los usuarios reciben instrucciones de cómo realizar la tarea de registro, debiendo responder el siguiente cuestionario si quisieran dar de alta una incidencia:

- *¿Tipo de edificio en el que se produjo el desperfecto?
- *¿Tipo (agua, luz, derrumbe...etc.)?
- *¿Hora de la incidencia?
- *¿Urgencia de la incidencia?
- *¿Situación del cliente en el momento de la incidencia? Angustia, miedo, intranquilidad, calma, dentro del edificio, ...

Entrevistas en profundidad

La entrevista en profundidad se emplea para estudiar los perfiles de las personas que usaran la aplicación web de nuestra empresa Help-Gi.

Consiste en una entrevista profesional que se realiza por el entrevistador y un usuario de la aplicación web, el propietario de la infraestructura en la que ocurrió la incidencia. Se lleva a cabo para obtener información sobre el proceso y experiencia de estas personas, así como conocer el grado de satisfacción sobre el proceso y experiencia de estas personas.

A través de la entrevista, se quiere averiguar lo que es significativo para el entrevistado, y comprender cómo interpreta el proceso de dar de alta un parte de incidencias.

Dinámica de grupo

Las dinámicas de grupo se realizan para estudiar al grupo de “personas que dan de alta la incidencia”.

Se reúne a un grupo reducido de personas, en este caso seis personas, con el objetivo de conocer sus impresiones, opiniones y reacciones de la aplicación Web Help-Gi.

Esto es importante para que nos permita detectar los aspectos más importantes que tenemos que incluir en nuestra aplicación móvil.

Perfiles de usuario

Perfil de grupo de usuario – Propietario

Help-Gi es una aplicación Web para la gestión de incidencia en edificación.

La persona podrá darse de alta en la aplicación y dar de alta un parte de incidencias.

Factores demográficos

Con el desplome del PIB con un 11% en 2020 tras la pandemia del Coronavirus el ciudadano español medio español es empujado a vivir en viviendas cada vez mas humildes esto sumado a la anterior crisis económica española iniciada en 2008.

Según el País en su artículo “España, el país de los pisos” escrito por Carlos Benito el

65% de los españoles residen en pisos.

Entorno**Grado de conocimiento tecnológico**

Análisis de tareas (dar de alta el parte de incidencias)

Perfil de grupo de usuario – Inquilino**Factores demográficos****Entorno****Grado de conocimiento tecnológico**

Análisis de tareas (dar de alta el parte de incidencias)

Diseño conceptual

El objetivo de la fase de Diseño Conceptual es definir el esquema de organización, funcionamiento y navegación del sitio. Para ello se emplea la técnica de Escenarios de Uso.

Escenarios de uso

Un escenario de uso describe, desde el punto de vista del usuario, cómo será utilizado un producto en un contexto concreto, permitiendo determinar necesidades de los usuarios y de diseño.

Se incluye la metodología de “Personas” en la definición de escenarios para recolectar, analizar y sintetizar la información relacionada con los usuarios que interactúan con la aplicación web.

Esto ayuda a centrar el análisis y la aplicación en las características y objetivos del usuario final del producto.

Las “Personas” son descripciones de usuarios ficticios, y se presentan detallando con énfasis sus características, objetivos y tareas.

Las tres personas que se emplean en el estudio son:

- Pedro, un señor de 57 años que es propietario de una vivienda en la que vive con su mujer.
- Eva, una chica joven de 26 años que acaba de independizarse a una vivienda de alquiler.

- María José, señora de 50 años que posee en propiedad varios pisos que tiene alquilados.

Posteriormente, estas personas se sitúan en un escenario de uso real de la aplicación, permitiendo determinar los requisitos y propósitos de la aplicación.

Persona “Pedro”

