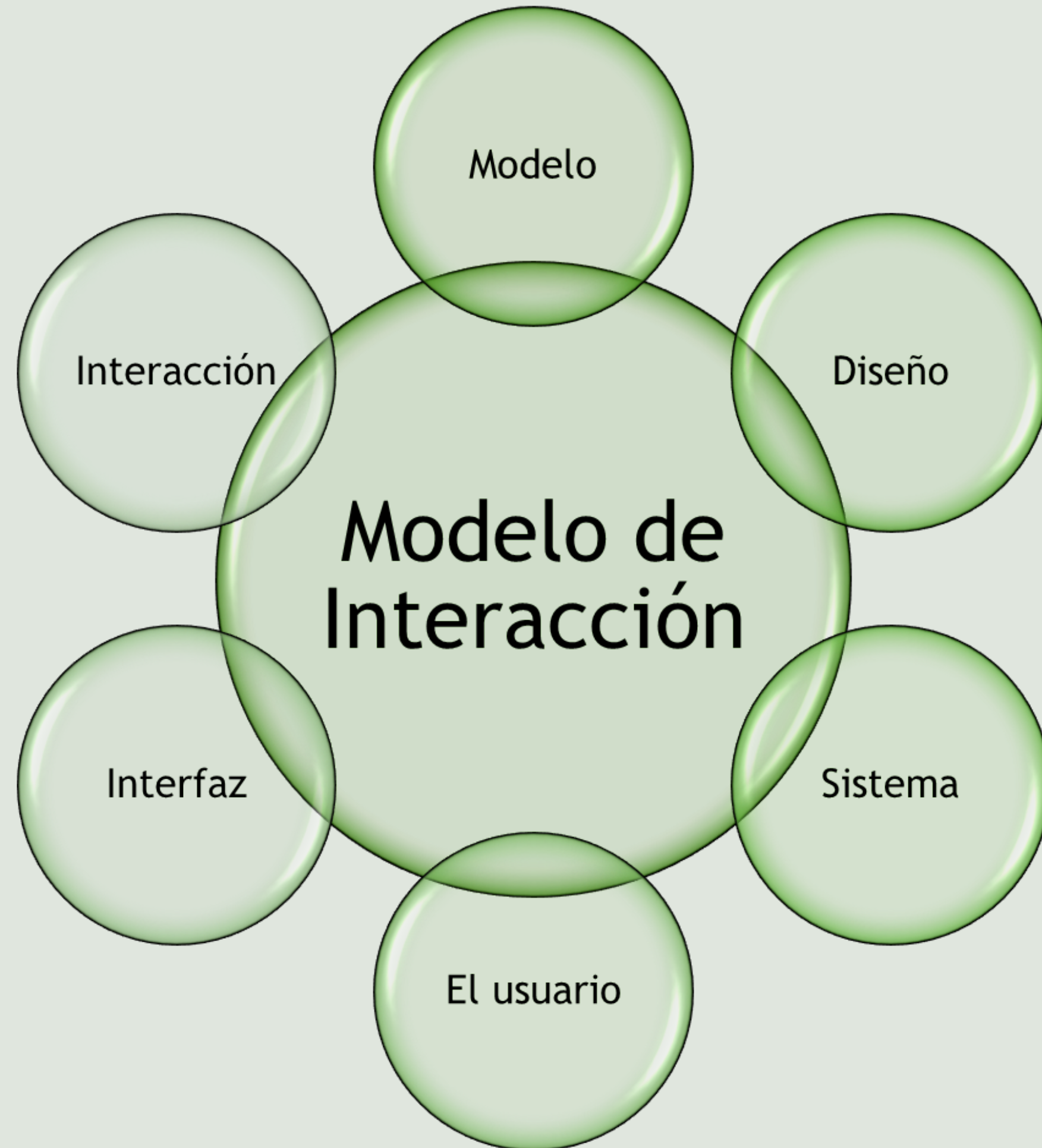


# MODELO DE INTERACCIÓN

**Sitio web para personas mayores  
"Sitio 3"**

# MODELO DE INTERACCIÓN



## MODELO

La implementación de chatbots en un sitio web especializado en la información que necesita saber el adulto mayor, permitirá tener una gran velocidad y eficiencia en la atención a la persona lo que se traduce en una mayor retención.

Los algoritmos desarrollados por la inteligencia artificial y de aprendizaje automático permiten que los chatbots sean capaces de aprender. Pueden llegar a intuir los hábitos y entender los gustos y preferencias de los usuarios.

## DISEÑO

Los chatbots son relativamente más fáciles de desarrollar porque tienen una plataforma estándar, como Facebook Messenger, WhatsApp, Slack, entre otras, que cuentan con una API para crear chatbots.

El sistema está programado para que interactúe con el cliente y le resuelva dudas, pero sin que haya una persona física contestando. Tienen la ventaja de que están disponibles siempre para resolver las dudas de los usuarios que quieran contactar contigo a cualquier hora del día.



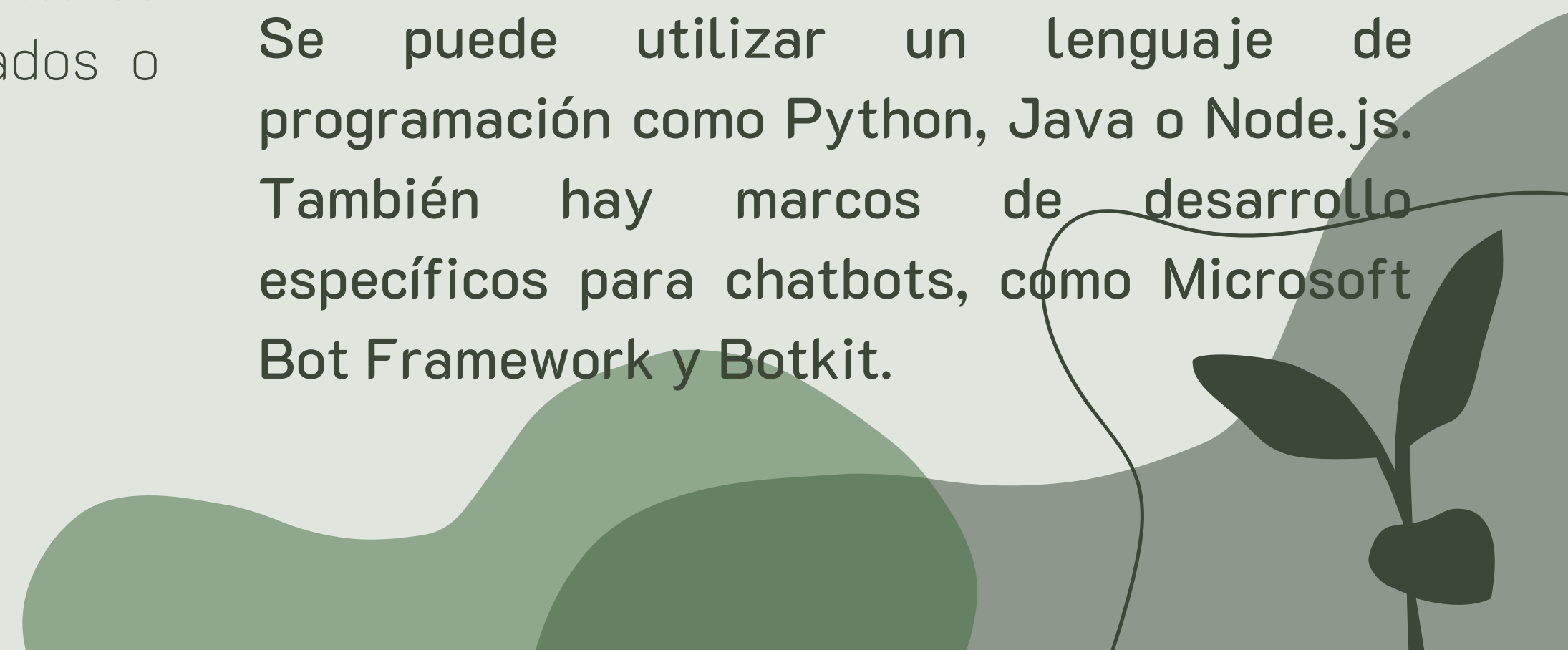
## USUARIO

Como ya fue mencionado antes, el sitio será especial para que la gente de entre la 2da y 3ra edad pueda consultar diferentes temas de interés por medio de menús categorizados o bien por medio de un chatbot.

## SISTEMA

El usuario podrá acceder al sitio en cualquier momento, este sitio contará con varios menús y categorías con información y contenido de interés único, si el usuario lo desea o en todo caso lo necesita, podrá seleccionar el buscador, donde un chatbot le asistirá.

Se puede utilizar un lenguaje de programación como Python, Java o Node.js. También hay marcos de desarrollo específicos para chatbots, como Microsoft Bot Framework y Botkit.



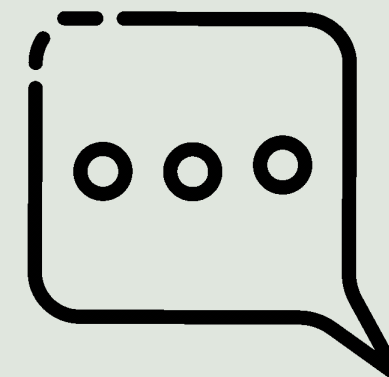
# INTERFAZ

El chatbot podrá ser observado desde la parte superior derecha del sitio web de un color llamativo, y disponible con una pregunta inicial para que el usuario pueda conciderar su uso, a su vez contará con efectos visuales para hacerlo más llamativo.

**Hola! tienes alguna duda sobre lo que  
deseas buscar?**

Sí, pero tengo dudas

No, solo estoy curioseando





# DISEÑO DE LA INTERACCIÓN Y SU RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS

## DISCIPLINAS ACADEMICAS

- PSICOLOGIA/CIENCIAS COGNITIVAS
- INFORMATICA
- CIENCIAS SOCIALES

## PRACTICAS DE DISEÑO

- DISEÑO GRAFICO

DISEÑO DE LA  
INTERACCIÓN

## CAMPOS DISCIPLINARIOS

- INGENIERIA COGNITIVA
- HCI
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

## EL ENFOQUE BASADO EN MODELOS

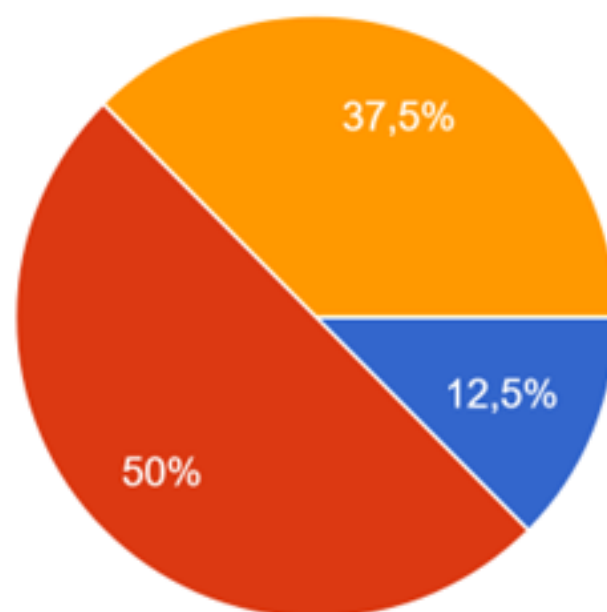
Se refiere a la construcción de un chatbot utilizando técnicas de aprendizaje automático para entrenar un modelo que pueda entender el lenguaje natural y proporcionar respuestas precisas y relevantes a las preguntas de los usuarios.

Este enfoque implica el uso de algoritmos de procesamiento de lenguaje natural (NLP, por sus siglas en inglés) para comprender las solicitudes de los usuarios y extraer la información relevante de ellos.

# ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia utilizas chatbots o asistentes virtuales?

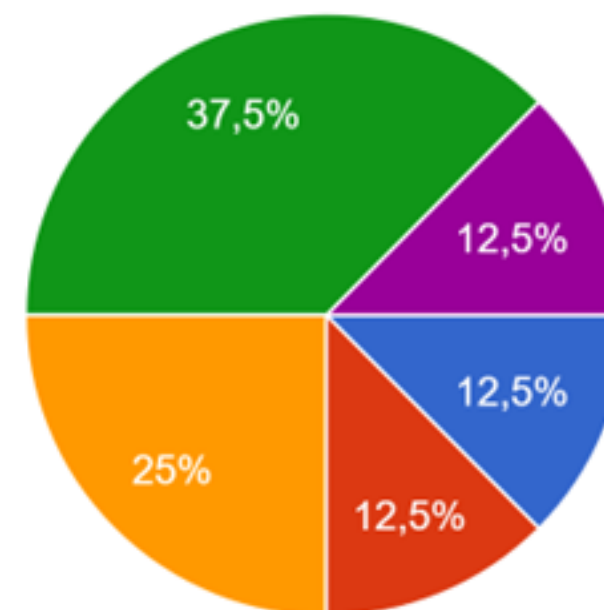
8 respuestas



- nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. ¿Con que frecuencia el chat bot resuelve tus dudas?

8 respuestas



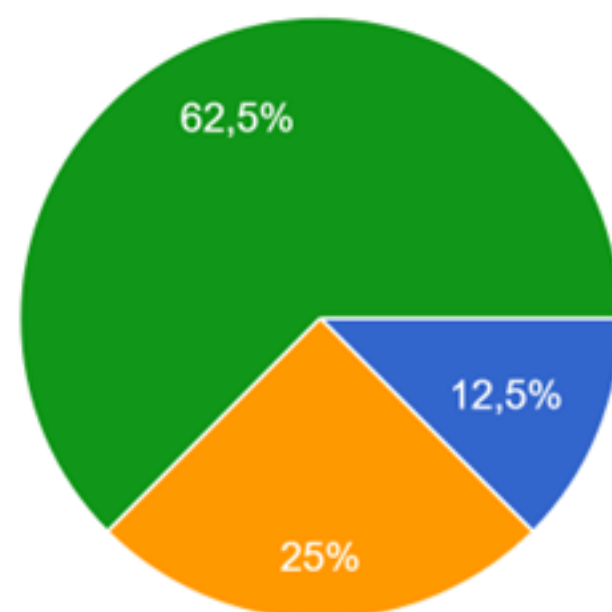
- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



# ENCUESTA

3. ¿En qué plataformas te gustaría utilizar un chatbot? (por ejemplo, Facebook Messenger, WhatsApp, sitio web, etc.)

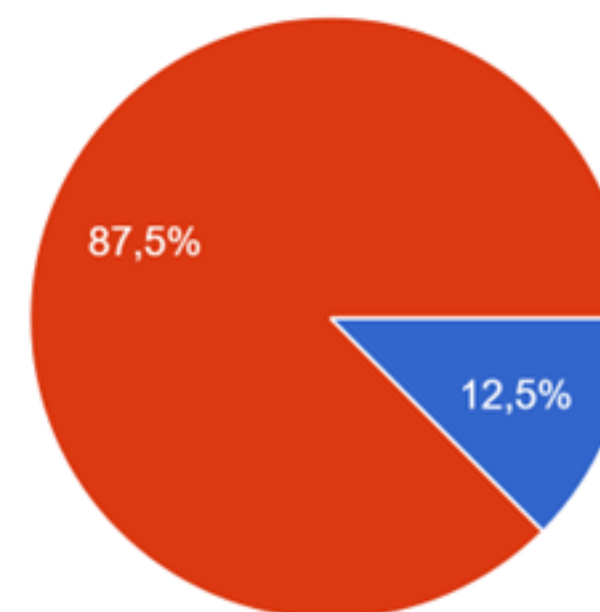
8 respuestas



- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Stitios web

4. ¿Prefieres interactuar con un chatbot mediante voz o texto?

8 respuestas



- voz
- texto

# ENCUESTA

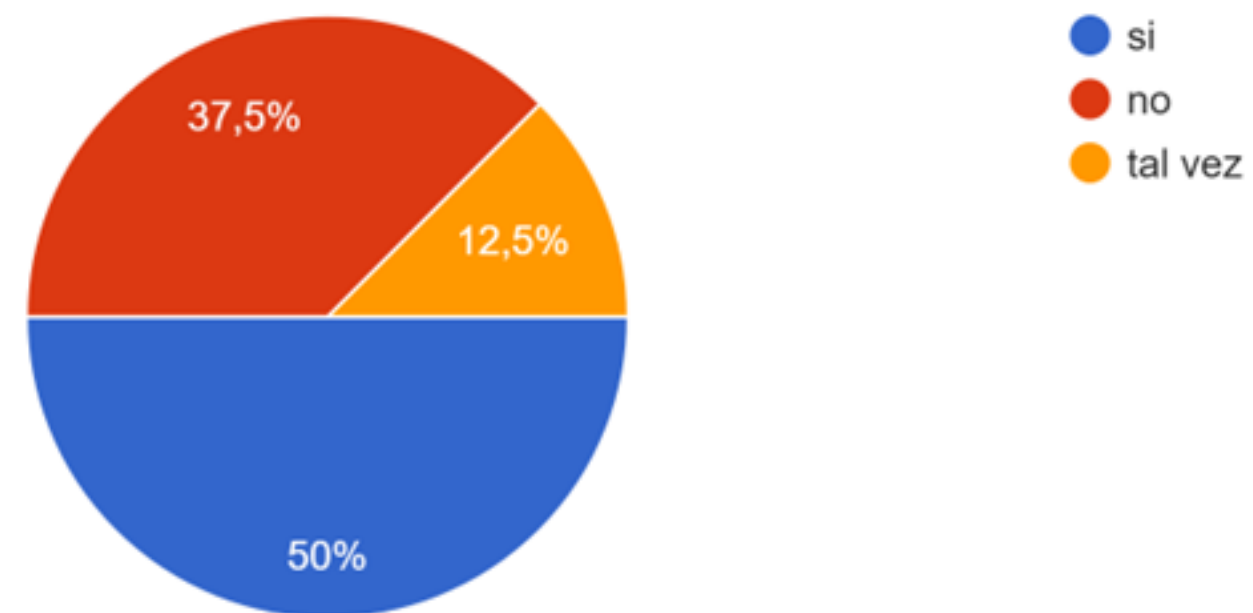
5. ¿Qué características son las más importantes para ti en un chatbot? (por ejemplo, capacidad de comprensión del lenguaje natural, velocidad de respuesta, personalización, etc.)

8 respuestas

velocidad de respuesta
Comprensión de lenguaje natural
Claridad en las respuestas
Capacidad de comprensión y la velocidad de respuesta
Amplia gama de dudas que pueda resolver, sumado a una gran capacidad de entendimiento
Velocidad de respuesta y respuestas personalizadas
Personalización y fluidez
Comprensión

6. ¿Te gustaría recibir recomendaciones o sugerencias personalizadas de un chatbot?

8 respuestas



# ENCUESTA

7. ¿Estarías dispuesto a proporcionar información personal al chatbot para mejorar la calidad de la interacción?

8 respuestas



8. ¿Cuáles son las preguntas o solicitudes que te gustaría que el chatbot pudiera responder o satisfacer de manera efectiva?

5 respuestas

en este caso por ejemplo un sitio web seria que diera la localizacion de algun apartado o pestaña o incluso algo especifico como un producto

Preguntas acerca

Depende de la utilidad del bot, pero en general, cualquier cosa que yo buscaría en Google para resolver

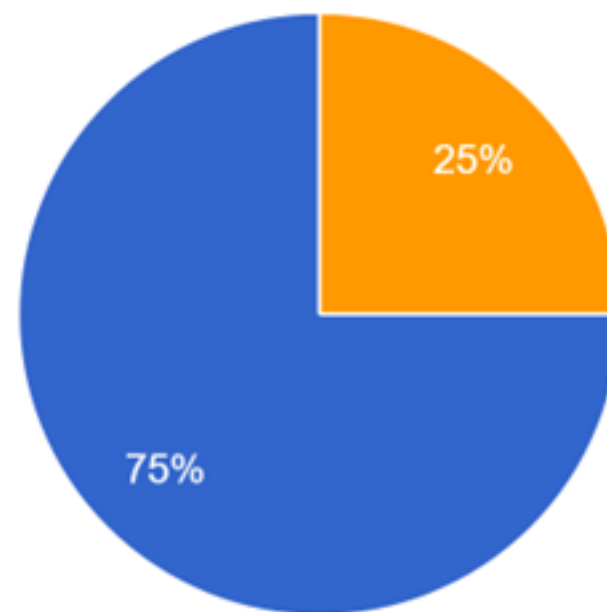
Recomendación diaria de alguna canción de mis generos favoritos

Consultas de tu estado financiero

# ENCUESTA

9. ¿Te gustaría tener la opción de hablar con un agente humano en caso de que el chatbot no pueda ayudarte con tu solicitud?

8 respuestas



● Sí  
● No  
● Tal vez

10. ¿Tienes alguna otra sugerencia o comentario sobre la funcionalidad de un chatbot que te gustaría compartir?

5 respuestas

que los chatbot realicen encuesta de satisfaccion de consulta y si responden qu eno direccionar hacia una persona o area de soporte

No

Dos ejemp

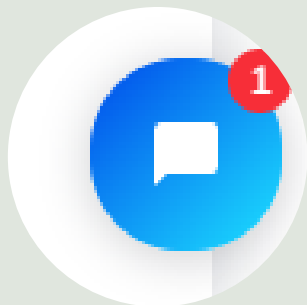
Poder configurar alguna hora para recibir algún mensaje personalizado como la recomendación musical del día

Si, que tengan mayor aplicación incluso en el sector médico

# Ejemplo

## caracteristica

## Definición



- Burbuja de chat

- La burbuja permite al usuario, saber que el acceso está en disponible en cualquier momento que lo requiera



- Colores

- Los colores de la burbuja deben ser contrastantes y agradables para la persona, tomando en cuenta otros colores y formas en el sitio



- Movilidad

- La burbuja de chat podrá moverse a cualquier dirección que el usuario lo desee para evitar que se intermonga en la vista del sitio



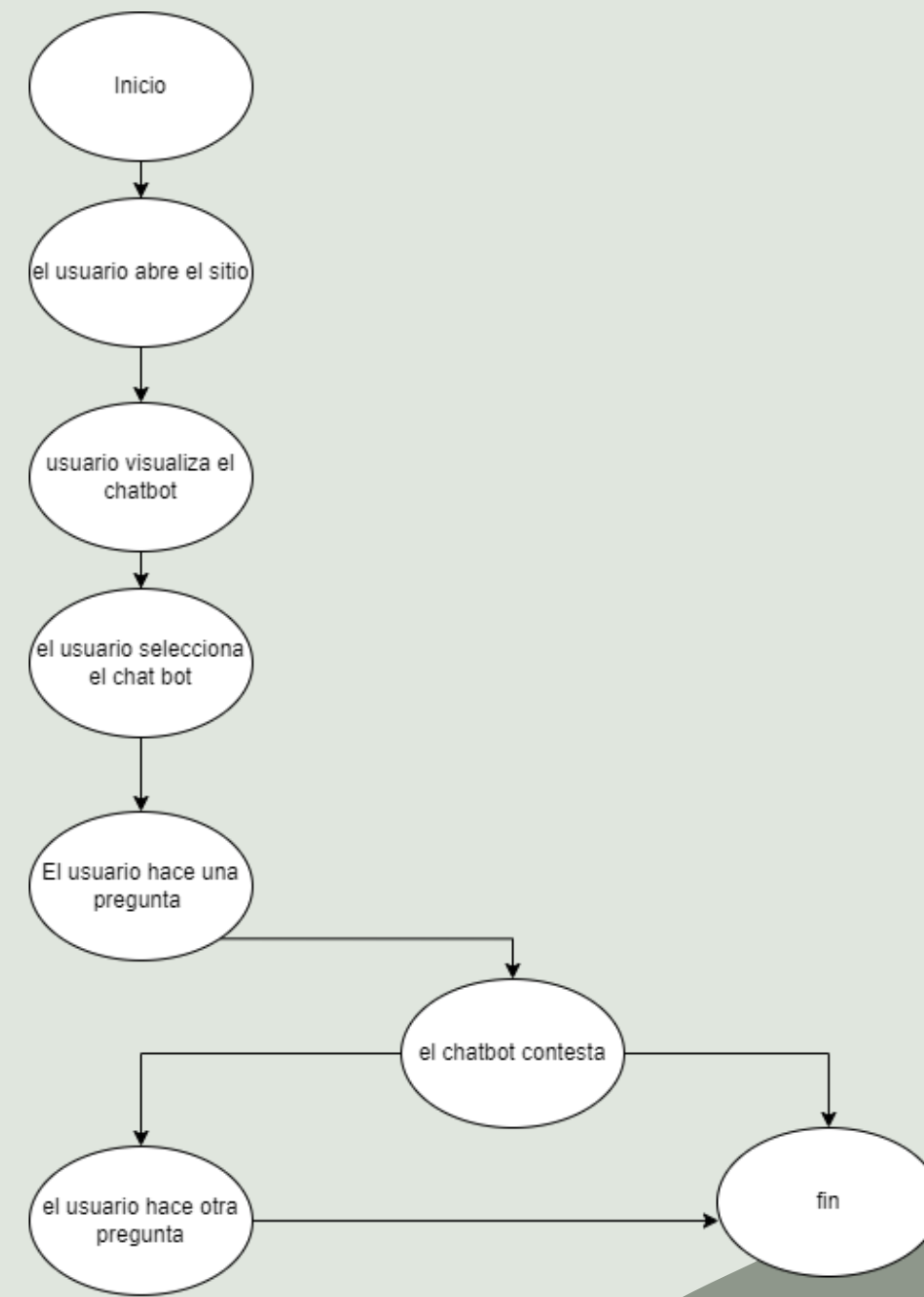
## MODELADO DE LA TAREA DE USUARIO

El chatbot se mostrará como un acceso directo, o bien como una burbuja de chat, disponible en cualquier momento para los usuarios, ubicado en un punto clave y de fácil visualización, que pueda moverse o ser arrastrado por el usuario a la ubicación que quiera y así evitar que se le impida ver la información

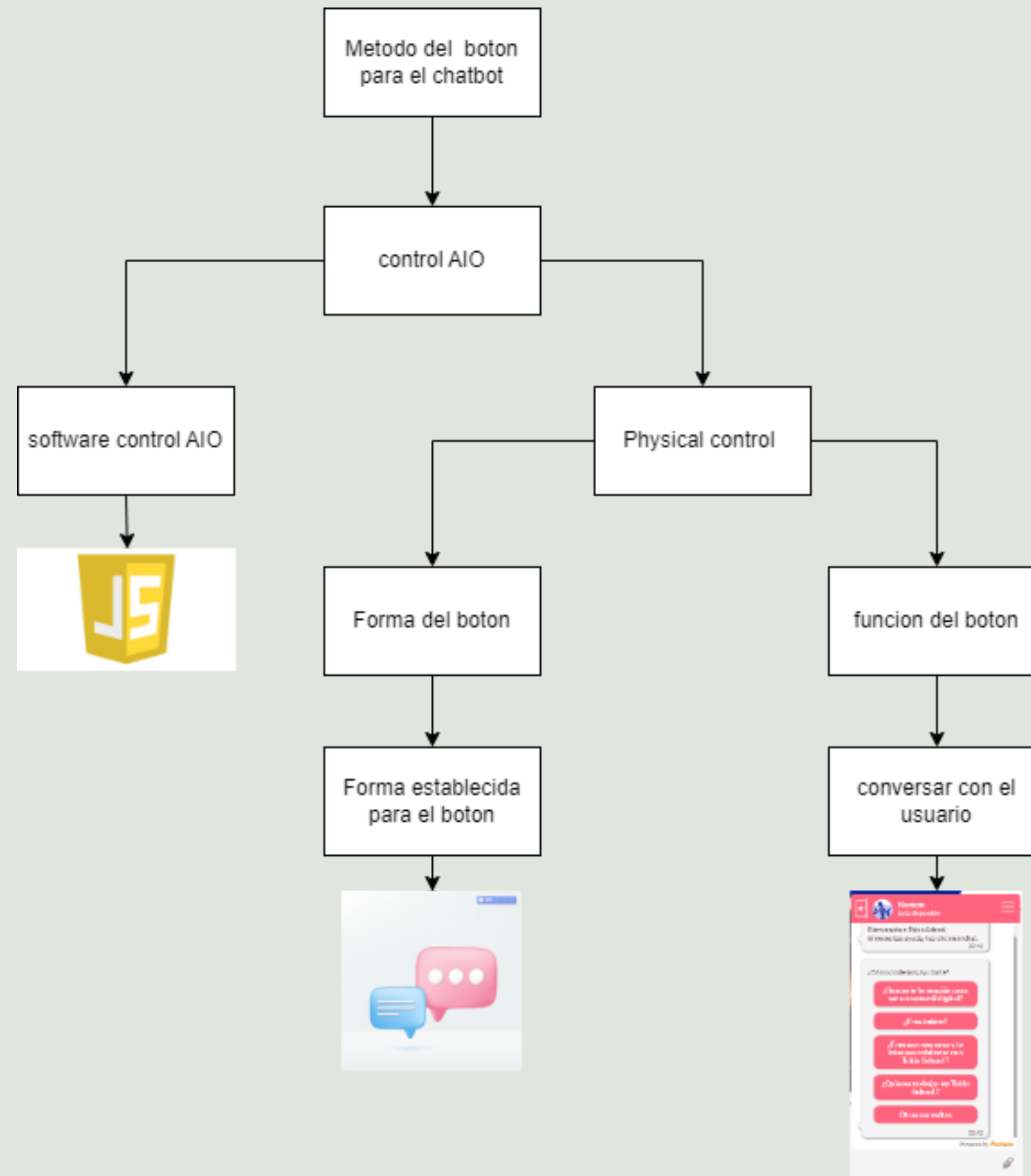


# MODELADO DEL DIALOGO

A continuación se presenta la forma en que el usuario interactuará con el chatbot desde el momento en que se encuentra en el sitio web, el proceso de entrada de datos al chat bot por parte del usuario deberá ser preciso y de manera detallada para que de esta forma el sist proporcione una respuesta más precisa y con mayor probabilidad de obtener una recomendación



# MODELADO DEL DE LA PRESENTACIÓN

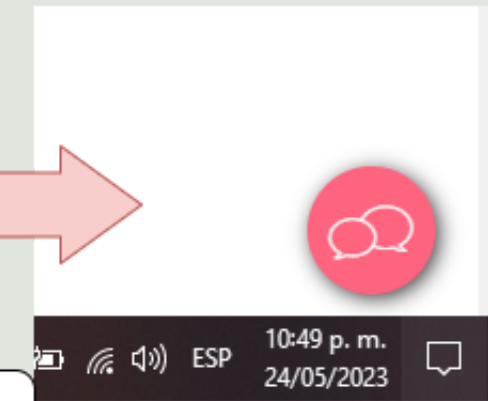


# MODELADO DEL DE LA PRESENTACIÓN

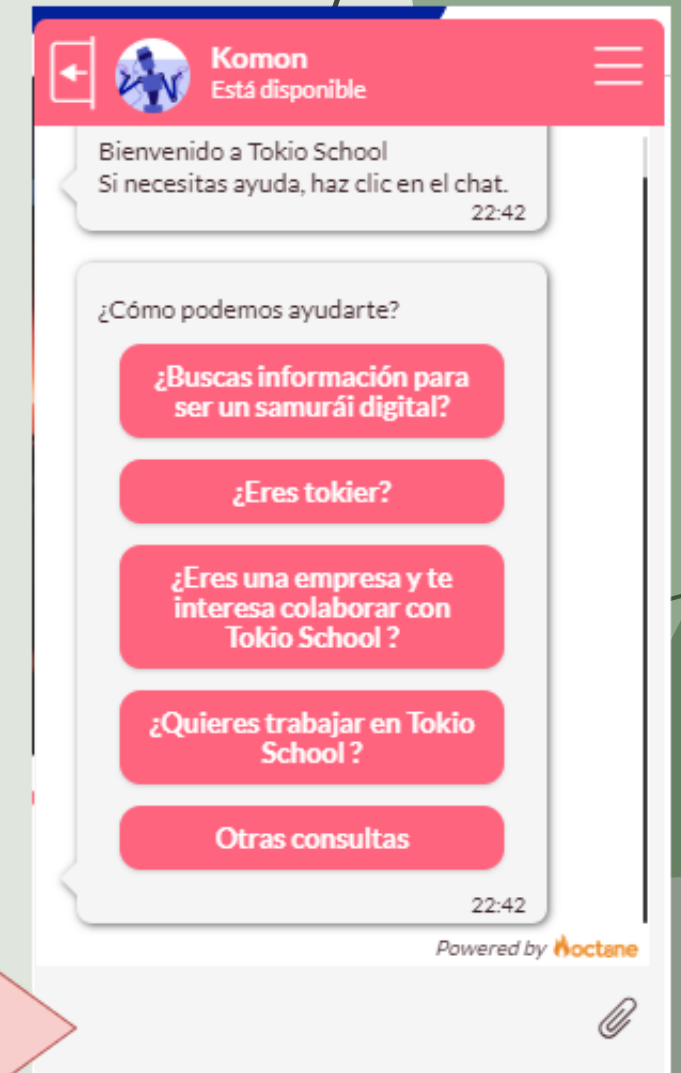
el usuario entra al sitio



el usuario ubica el chatbot



el usuario hace una pregunta



# ANÁLISIS Y DISEÑO

**Sitio web para personas mayores**

## PRECISAR EL CONTEXTO DE USO

puede ser muy útil para mejorar la accesibilidad y la experiencia de usuario en el sitio web. Algunas situaciones en las que un chatbot podría ser útil en este contexto podrían incluir, ayuda con la navegación del sitio web: un chatbot podría ayudar a los usuarios mayores a navegar por el sitio web y encontrar la información que necesitan. Por ejemplo, si un usuario no puede encontrar la sección de un tema, el chatbot podría proporcionar un enlace directo.



## ESPECIFICAR LOS REQUISITOS

Esto implica ofrecer una atención al cliente eficiente y accesible, ahorrar tiempo y recursos en atención al cliente, mejorar la imagen y reputación de la organización, acceder a información relevante y actualizada de manera rápida y sencilla, resolver dudas e inquietudes relacionadas con los productos o servicios de la organización, sentirse atendidos y valorados por la organización, y contar con un acceso amigable y accesible a la tecnología.



# EL DISEÑO DE INTERACCIÓN: USABILIDAD

Para la usabilidad dentro del sitio, el prducto (chatbot) se proponen los siguientes puntos que garantizan lo ya mencionado:

- Acceder a información relevante y actualizada de manera rápida y sencilla.
- Resolver dudas e inquietudes relacionadas con los temas o servicios del sitio.
- Sentirse atendidos y valorados por la organización, a pesar de no contar con un contacto personalizado.
- Contar con un acceso amigable y accesible a la tecnología, sin sentirse abrumados o frustrados por su uso.



# EL DISEÑO DE INTERACCIÓN: EXPERIENCIA DEL USUARIO

Para la usabilidad dentro del sitio, el producto (chatbot) se proponen los siguientes puntos que garantizan lo ya mencionado:

- Acceder a información relevante y actualizada de manera rápida y sencilla.
- Resolver dudas e inquietudes relacionadas con los temas o servicios del sitio.
- Sentirse atendidos y valorados por la organización, a pesar de no contar con un contacto personalizado.
- Contar con un acceso amigable y accesible a la tecnología, sin sentirse abrumados o frustrados por su uso.

# ANÁLISIS DE REQUISITOS

## FUNCIONALES

- **Interfaz de Usuario Amigable:** La interfaz del sitio web y del chatbot debe ser intuitiva y fácil de usar, con un diseño limpio y una tipografía legible. Debe considerarse un tamaño de fuente adecuado y un contraste alto para facilitar la lectura.
- **Asistencia en Línea:** El chatbot debe brindar asistencia en línea a los usuarios, proporcionando respuestas a preguntas frecuentes y guiándolos a través de los diferentes servicios disponibles en el sitio web.
- **Solicitud de Servicios:** El chatbot debe permitir a los usuarios de la tercera edad realizar solicitudes de servicios específicos, como programar citas médicas, solicitar información sobre actividades recreativas o realizar compras en línea.
- **Compatibilidad con Dispositivos Móviles:** El sitio web y el chatbot deben ser responsivos y adaptarse a diferentes tamaños de pantalla, lo que permitirá a los usuarios acceder a ellos desde dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes o tabletas.

## NO FUNCIONALES

- **Carga Rápida:** El sitio web y el chatbot deben tener un tiempo de carga rápido para minimizar la espera de los usuarios. Esto es especialmente importante para las personas de la tercera edad, que pueden tener una menor tolerancia a los tiempos de espera prolongados.
- **Claridad y Simplicidad:** Tanto el sitio web como el chatbot deben utilizar un lenguaje claro y simple, evitando tecnicismos y términos complicados. Deben presentar la información de manera concisa y comprensible.
- **Tamaño de Fuente Ajustable:** El sitio web y el chatbot deben permitir a los usuarios ajustar el tamaño de fuente según sus preferencias y necesidades de lectura.
- **Soporte Técnico:** Debe haber un sistema de soporte técnico disponible para los usuarios de la tercera edad, ya sea a través de chat en vivo, correo electrónico o número de teléfono, para resolver cualquier problema técnico o proporcionar asistencia adicional.

# MODELO DE PROCESO DE LA INGENIERÍA DE LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

## ANÁLISIS ETNOGRÁFICO

- Desde la perspectiva directa a las personas a las que se dirige el sitio, se da a notar la forma en que se busca la información, ya sea de un tema muy específico pero no siempre se encuentran las palabras para describir bien por lo que el chatbot puede ofrecer:
- Claridad de las respuestas
- Personalización y fluides
- Velocidad de respuesta
- Tomando esto en cuenta, además de generar posibles recomendaciones para que los usuarios tengan más de donde elegir.

## PERFIL DE USUARIO

- Las personas que utilizarán el sitio Pueden tener niveles variados de experiencia en el uso de la tecnología. Algunas pueden tener habilidades básicas en el uso de computadoras y dispositivos móviles, mientras que otras pueden ser completamente nuevas en este ámbito. Pueden tener dificultades para navegar por internet y realizar tareas en línea, como búsqueda de información, envío de correos electrónicos o realizar compras en línea. Es importante tener en cuenta las necesidades específicas de las personas mayores, como una fuente confiable de información, lenguaje claro y comprensible, fuente de letra legible, colores contrastantes, y una interfaz fácil de usar y de navegación intuitiva. Pueden tener intereses diversos, como fortalecer conectarse con la familia y amigos, acceder a servicios y actividades para su bienestar, obtener información sobre salud y medicamentos, participar en actividades de entretenimiento y aprender cosas nuevas.

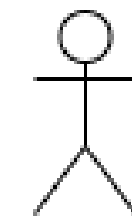
# MODELO DE PROCESO DE LA INGENIERÍA DE LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

## ANÁLISIS CONTEXTUAL DE TAREAS

- La búsqueda de información sobre temas de salud, la gestión de citas médicas, la compra de medicamentos y la comunicación con familiares y amigos. Es importante que la interfaz del sitio web sea fácil de navegar y que la información sea accesible y fácil de entender.
- En cuanto al chatbot, debería ser capaz de responder preguntas específicas sobre temas de salud y medicamentos, así como proporcionar información sobre la disponibilidad de citas médicas y otros servicios relevantes. Además, debería tener una interfaz de usuario amigable y fácil de usar y opciones de navegación guiada.

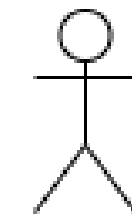
## ACTORES

•



Usuario

El usuario de edad avanzada desea emprender una búsqueda, consulta o realización de algún trámite en línea y se le dificulta el uso de un navegador



Creador

El creador del sitio tiene conocimiento de UX y programación para poder llevar a cabo la interfaz accesible para el usuario





# MODELO DE PROCESO DE LA INGENIERÍA DE LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

## ROLES

1. Diseñador de experiencia de usuario (UX): Esta persona se enfoca en diseñar la interfaz de usuario del sitio web y el chatbot para asegurar que sean fáciles de usar y accesibles para los usuarios de la tercera edad.
2. Diseñador de conversación: Esta persona se enfoca en diseñar el flujo de conversación del chatbot para que sea lo más natural y fácil de usar posible para los usuarios de la tercera edad.
3. Equipo de soporte técnico: Esta persona se asegura de que el sitio web y el chatbot funcionan correctamente y resuelve cualquier problema técnico que surja.
4. También puede ser útil tener un equipo de soporte al cliente para atender preguntas y problemas relacionados con el sitio web y el chatbot.



# MODELO DE PROCESO DE LA INGENIERÍA DE LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

## PLATAFORMA

Para la usabilidad dentro del sitio, el prducto (chatbot) se proponen los siguientes puntos que garantizan lo ya mencionado: Acceder a información relevante y actualizada de manera rápida y sencilla. Resolver dudas e inquietudes relacionadas con los temas o servicios del sitio. Sentirse atendidos y valorados por la organización, a pesar de no contar con un contacto personalizado. Contar con un acceso amigable y accesible a la tecnología, sin sentirse abrumados o frustrados por su uso.

# MODELO DE PROCESO DE LA INGENIERÍA DE LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

## PERFIL DEL ENTORNO

El perfil de entorno en del sitio es importante para garantizar que los usuarios se sientan cómodos y seguros al utilizar el sitio web y el chatbot.

Algunos aspectos del perfil de entorno que se pueden considerar incluyen:

1. Lenguaje claro y sencillo: El lenguaje utilizado en el sitio web y el chatbot debe ser claro, sencillo y fácil de entender para los usuarios de la tercera edad. Se deben evitar términos técnicos complicados y utilizar un vocabulario común para explicar la información relevante.
2. Diseño intuitivo: El diseño del sitio web y del chatbot debe ser intuitivo y fácil de usar. Se deben evitar diseños complejos y confusos, y priorizar la facilidad de uso y la navegación.

# MODELO DE PROCESO DE LA INGENIERÍA DE LA USABILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

## OBJETIVOS DE USABILIDAD

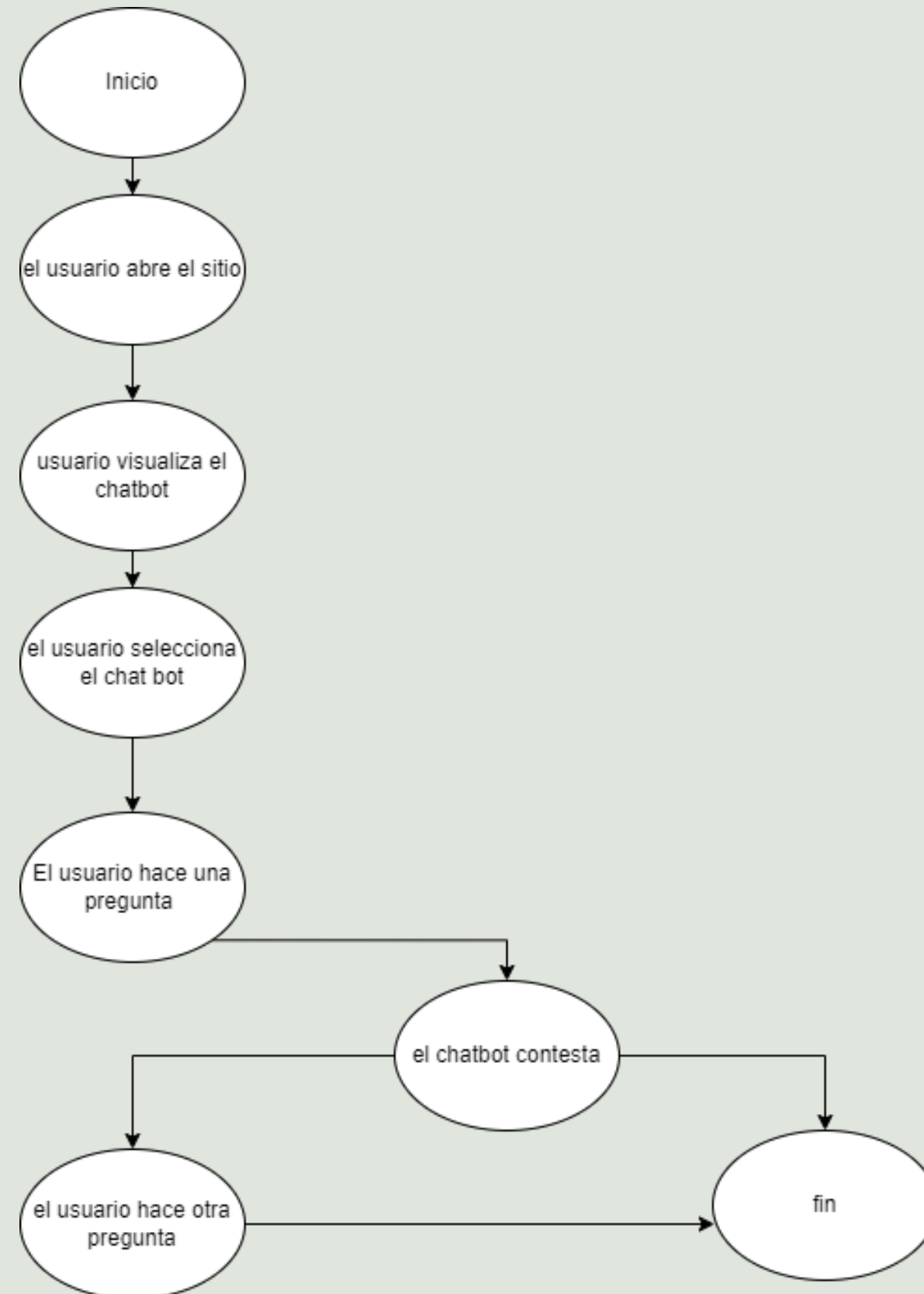
- Los objetivos de la usabilidad son críticos para garantizar que los usuarios encuentren la experiencia de uso del sitio y del chatbot satisfactoria y efectiva.
- Facilidad de uso: El sitio web y el chatbot deben ser fáciles de usar y comprender, lo que significa que la navegación en el sitio web y la conversación con el chatbot deben ser intuitivas y claras para la audiencia de la tercera edad. Los usuarios deben poder encontrar fácilmente la información que están buscando y comprender las respuestas del chatbot.
- Eficiencia: Los usuarios de la tercera edad pueden tener menos tiempo y paciencia para aprender a usar una nueva tecnología, por lo que es importante que la experiencia de uso del sitio web y del chatbot sea eficiente. Esto significa que las tareas deben ser fáciles de completar y los tiempos de carga deben ser cortos para evitar la frustración de los usuarios.

## OBJETIVOS DE APLICACIÓN

- Carga Rápida: El sitio web y el chatbot deben tener un tiempo de carga rápido para minimizar la espera de los usuarios. Esto es especialmente importante para las personas de la tercera edad, que pueden tener una menor tolerancia a los tiempos de espera prolongados.
- Claridad y Simplicidad: Tanto el sitio web como el chatbot deben utilizar un lenguaje claro y simple, evitando tecnicismos y términos complicados. Deben presentar la información de manera concisa y comprensible.
- Tamaño de Fuente Ajustable: El sitio web y el chatbot deben permitir a los usuarios ajustar el tamaño de fuente según sus preferencias y necesidades de lectura.
- Soporte Técnico: Debe haber un sistema de soporte técnico disponible para los usuarios de la tercera edad, ya sea a través de chat en vivo, correo electrónico o número de teléfono, para resolver cualquier problema técnico o proporcionar asistencia adicional.

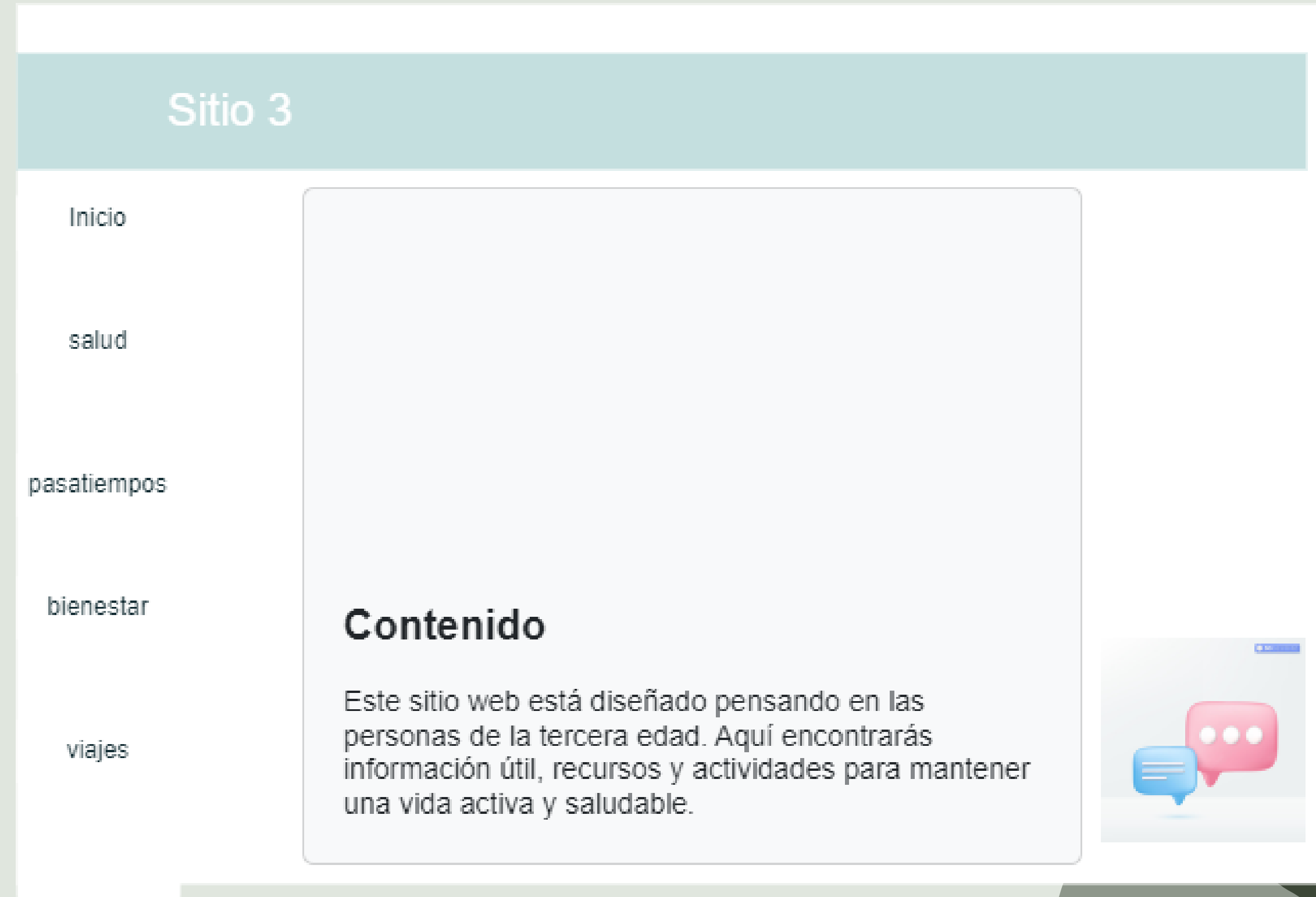
# DISEÑO

CTT



# DISEÑO

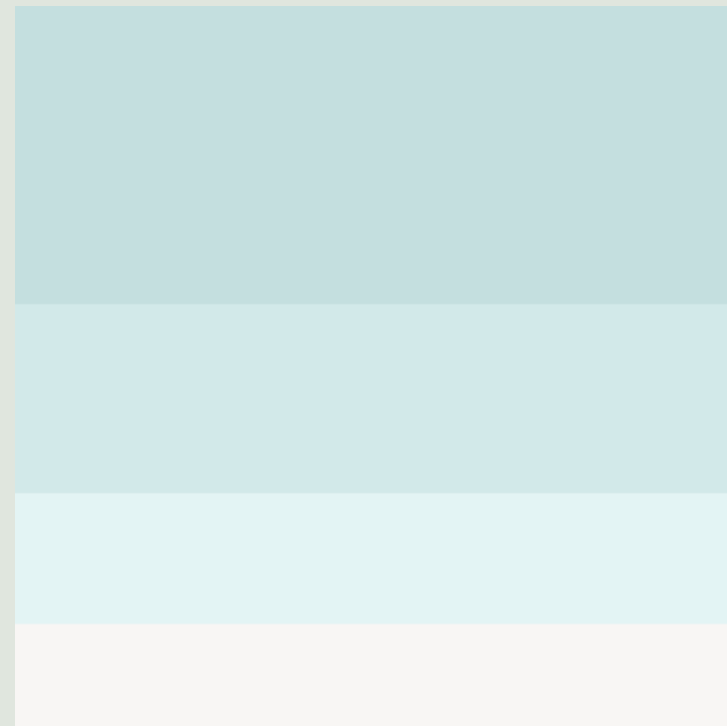
Modelo conceptual







# DISEÑO

Colores y estilo.

Tomando en cuenta que los colores deben ser discretos y suaves para la vista de los usuarios se presenta la paleta de colores a utilizar, además de que las fuentes deberán ser de tamaño considerable y legible y los botones suficientemente grandes y formes.



			
#C4DFDF	#D2E9E9	#E3F4F4	#F8F6F4
RGB (196, 223, 223)	RGB (210, 233, 233)	RGB (227, 244, 244)	RGB (248, 246, 244)





VALERIA CAROLINA CAMPOS HERNANDEZ

ITIC 8

INTERACCIÓN HUMANO COMPUTADORA

PROYECTO FINAL