# **Plan de Pruebas UX**

## **Alcance**

Evaluar y optimizar la interacción de los usuarios con la plataforma, asegurando que sea intuitiva, accesible, y eficiente, con el objetivo de una mejora en la satisfacción del usuario y en el rendimiento general del proyecto.

## **Áreas a evaluar**

### **Interfaz de Usuario (UI)**

Evaluación de la claridad visual, la estética y la facilidad de navegación.

### **Flujo de Usuario**

Verificación de la coherencia y simplicidad de los flujos de trabajo para realizar trámites.

### **Accesibilidad**

Adaptación de la plataforma a diversos niveles de habilidad tecnológica, incluyendo características para personas con discapacidades.

### **Contenido**

Análisis de la relevancia, claridad, y organización de la información presentada.

### **Funcionalidades Clave**

Evaluación de la eficiencia y usabilidad en funciones como búsqueda de trámites, agendamiento de citas, y notificaciones.

## **Perfil de usuarios**

### **Adultos Mayores**

Usuarios de 60 años o más, con una familiaridad limitada con la tecnología. Pueden requerir asistencia adicional para navegar la plataforma y completar trámites en línea.

### **Personas con Baja Familiaridad Tecnológica**

Usuarios de todas las edades que tienen poca experiencia en el uso de plataformas digitales. Pueden sentirse intimidados o confundidos por procesos complejos.

### **Usuarios Frecuentes de Trámites**

Individuos que necesitan realizar múltiples trámites regularmente, como empresarios, gestores, o ciudadanos con alta actividad administrativa.

## **Casos de uso**

### **Registro y gestión de usuarios.**

Un adulto mayor accede por primera vez a la plataforma para crear una cuenta.

**Tareas Críticas:**

* Rellenar el formulario de registro e inicio de sesión.

### **Búsqueda y Selección de Instituciones para Trámites**

Un usuario con baja familiaridad tecnológica necesita encontrar una institución gubernamental para hacer una cita controlada.

**Tareas Críticas:**

* Navegar a la sección de búsqueda en la plataforma.
* Filtrar los resultados por tipo de trámite.
* Seleccionar la institución adecuada y revisar los requisitos del trámite.

### **Agendamiento de Citas**

Un usuario frecuente de trámites, necesita agendar citas en varias instituciones.

**Tareas Críticas:**

* Seleccionar la institución y el tipo de trámite para cada cita.
* Acceder al calendario.
* Elegir fechas y horas disponibles.
* Agendar citas.
* Recibir confirmaciones y recordatorios para cada cita agendada.

### **Interacción con Notificaciones y Encuestas de Satisfacción**

Tras completar un trámite, un adulto mayor recibe una notificación de la cita.

**Tareas Críticas:**

* Recibir y abrir la notificación.

## **Herramienta a usar**

### **Loop11**

Es una plataforma de pruebas de usabilidad que permite a los equipos de diseño y desarrollo evaluar la experiencia del usuario (UX) de sus productos digitales mediante pruebas en línea. La herramienta está diseñada para ofrecer información detallada sobre cómo los usuarios interactúan con una interfaz, identificando puntos críticos y áreas de mejora en la usabilidad del sitio o aplicación.

### **Características Principales:**

#### **Pruebas de Usabilidad Remotas:**

* + Permite realizar pruebas de usabilidad con usuarios reales desde cualquier lugar, eliminando la necesidad de pruebas presenciales.
  + Los participantes pueden realizar las pruebas en su propio entorno, lo que proporciona una visión más realista de cómo interactúan con la plataforma.

#### **Tareas y Escenarios Personalizados:**

* + Crear tareas específicas y escenarios de prueba que reflejen los flujos de trabajo reales dentro de la plataforma.
  + Permite observar cómo los usuarios completan estas tareas, proporcionando datos sobre el tiempo de completación, éxito o fracaso en cada tarea, y las dificultades encontradas.

#### **Recopilación de Datos Cuantitativos y Cualitativos:**

* + Ofrece métricas detalladas como tasas de éxito, tiempos de tarea y errores cometidos.
  + Permite a los participantes proporcionar comentarios y opiniones a través de encuestas post-prueba, lo que ayuda a comprender mejor sus experiencias y percepciones.

#### **Mapas de Calor y Grabación de Sesiones:**

* + Analiza dónde hacen clic los usuarios, cómo navegan y qué áreas de la interfaz capturan su atención.
  + Captura y reproduce las sesiones de prueba, permitiendo revisar la interacción del usuario y detectar puntos de fricción o confusión.

#### **Análisis e Informes:**

* + Genera informes visuales y textuales que resumen los hallazgos de las pruebas, facilitando la identificación de patrones y la formulación de recomendaciones para mejoras.
  + Proporciona información clara y procesable que ayuda a tomar decisiones basadas en datos sobre el diseño y la funcionalidad de la plataforma.

## **Tipos de pruebas a elaborar**

### **Registro e Inicio de Sesión**

* **Tarea**
  + Como primer paso, regístrate en la página (no uses datos personales).
  + Utiliza cualquier número para el DPI y una contraseña que no sea la tuya.
  + Recuerda el DPI y la contraseña que usaste para iniciar sesión más tarde.
* **Objetivo:** Evaluar la facilidad del proceso de registro y la claridad de las instrucciones.

### **Buscar un Trámite**

* **Tarea**
  + Realiza una búsqueda de trámites utilizando la funcionalidad de búsqueda de la plataforma.
* **Objetivo:** Evaluar la eficacia y eficiencia de la funcionalidad de búsqueda, y la claridad de los resultados presentados.

### **Agendar una Cita**

* **Tarea:** Después de buscar un trámite, realiza los siguientes pasos:
  + Haz clic en la institución correspondiente.
  + Dirígete al apartado para agendar cita.
  + Selecciona la hora y la fecha (íconos de reloj y calendario).
  + Presiona 'agendar cita'.
* **Objetivo:** Evaluar la facilidad del proceso de agendamiento y la eficiencia de la interfaz para seleccionar hora y fecha.

## [**Encuesta NPS**](https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/net-promoter-score-nps-que-es-y-como-se-calcula)

* **Pregunta Principal:** "En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable es que recomiendes nuestra plataforma Deimoss a un amigo o familiar?"
* **Pregunta de Motivo:** "¿Cuál es la razón principal de tu calificación?"
* **Pregunta de Sugerencias:** "¿Qué aspectos crees que podríamos mejorar en nuestra plataforma?"
* **Pregunta de Experiencia General:** "¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestra plataforma?"

## [**Medición de escala de usabilidad (SUS)**](https://www.uifrommars.com/como-medir-usabilidad-que-es-sus/)

* Creo que me gustaría utilizar este sistema con frecuencia
* Encontré el sistema innecesariamente complejo
* Pensé que el sistema era fácil de usar
* Creo que necesitaría el apoyo de un técnico para poder utilizar este sistema
* Encontré que las diversas funciones de este sistema estaban bien integradas
* Pensé que había demasiada inconsistencia en este sistema
* Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a utilizar este sistema muy rápidamente
* Encontré el sistema muy complicado de usar
* Me sentí muy seguro usando el sistema
* Necesitaba aprender muchas cosas antes de empezar con este sistema

## **Resultados**

### **Interacción esperada**

### **Adultos Mayores**

* 1. Es probable que los adultos mayores interactúen con la plataforma de manera pausada, tomándose más tiempo para leer y comprender cada paso. Pueden necesitar soporte adicional, como opciones de accesibilidad mejoradas (texto más grande, instrucciones en audio).

1. **Personas con Baja Familiaridad Tecnológica**
   1. Pueden cometer errores frecuentes, como seleccionar opciones incorrectas, por lo que la plataforma debe ofrecer confirmaciones y la posibilidad de retroceder en los pasos sin perder el progreso.
2. **Usuarios Frecuentes de Trámites**
   1. Es probable que utilicen funciones avanzadas como la gestión de múltiples trámites simultáneamente, el seguimiento de estados de solicitudes, y la personalización de notificaciones para mantenerse al tanto de sus gestiones.

### **Interacción real**

Pendiente resultados loop11

### **Resultado de encuesta NPS**

Pendiente resultados loop11

### **Resultado del sistema de escala de usabilidad (SUS)**

Pendiente resultados loop11

## **Actualización**

Pendiente resultados