

1 Preparación del taller

1.1 Información general de la app

Ítem	Descripción
Nombre de la app	¿Alguien Sabe? "...la App"
Fecha del taller	19/09/2017
Descripción breve de la app	¿Alguien Sabe? Es la versión App de las conocidas redes sociales de consultas en línea.
Objetivos de la app	Hacer el remake en versión App de estas redes y aprovechar las funcionalidades del teléfono para introducir algunas características al servicio que nos permita mejorar la experiencia de los usuarios.
Fecha de entrega (Estimada)	9/10/2017
Presupuesto (Estimado)	Bs.- 13.700

1.1 Información técnica de la app

Ítem	Descripción
Plataforma	Android, iOS
Dispositivo (Tablet, Smartphone)	Smartphones
Modo de distribución	Play Store y App Store
Integración con sistemas existentes	Facebook

1.2 Participantes del Taller (Workshop)

Rol	Nombre	Información de contacto
Developer	Gualberto Martinez Murillo	70749005 – telco.gmm@gmail.com
Graphic Designer	Ana Michel Flores	70514354 – ana.michel@gmail.com

2 Workshop

2.1 Stakeholders + Rol

Nombre del Stakeholder	Rol (Con la app)	Principales objetivos
Daniel Santillan Castanhos	User	Test de la aplicación, líder de opinion
Samuel Valdivia	User	Test de la aplicación, líder de opinion
Diego Montanho Arnez	User	Test de la aplicación, líder de opinion
Natalia Serrano	User	Test de la aplicación
Mauricio Torres	User	Test de la aplicación
Adrian Herrera Arevalo	User	Test de la aplicación
Gualberto Martinez	Moderator	Coordinar la asistencia al Workshop e impartir las instrucciones básicas.
Ana Michel	Graphic Designer	Observar el comportamiento de los usuarios respecto al UX y usabilidad. Recopilar las ideas de los usuarios respecto a la iconografía.

2.2 Usuario – Persona



Nombre: Samuel Valdivia

Lema: “La vida es bella phaphaaa”

Datos personales

Samuel Valdivia Alarcon
28 años
Soltero
Licenciado en administración y finanzas
Universidade de São Paulo

Características principales

Samuel es un joven empresario del medio cochabambino que viene de una familia muy prospera. El es co-propietario y fundador del Cortijo Pub.

Objetivos principales

Implementar mejoras en su local
Mejorar sus relaciones comerciales y posicionar su empresa a nivel nacional
Diversificar sus inversiones

Retos típicos

La compra de equipos
Contratación de servicios
Atención al cliente

Lugar de trabajo

El Cortijo Pub

Experiencia con móviles

Media - Baja

Tareas principales

Administración de personal
Creación y promoción de eventos
Gestiones con proveedores y clientes
Adquisición de insumos y mobiliaria

Motivaciones

Su familia, en especial su Sr. Padre

Misceláneos

Gusta de jugar al fútbol y las caminatas largas.
Samuel muestra mucho interés por los gadgets y los autos antiguos.



2.3 Descripción de la situación actual

Ítem	Descripción
Contexto	Samuel precisa ser aconsejado respecto de una tarjeta de memoria tipo Micro SD para su nueva cámara GoPro.
Pre-condición	El acaba de adquirir esta nueva cámara y se dispone a utilizarla para elaborar videos cortos promocionales.
Paso 1	La memoria de 128 GB que el compró no funciona correctamente en el equipo y se ve forzado a comprar una nueva según las especificaciones del fabricante. Él no sabe dónde comprar esta tarjeta de memoria en la ciudad de Cochabamba.
Post-condición	Samuel se encuentra frustrado porque no logra poner a funcionar su nueva cámara y no conoce ninguna tienda en la que pueda conseguir la tarjeta de memoria.

2.4 Filosofía del producto

Ítem	Descripción
Factor en la experiencia del usuario.	Los usuarios dispondrán de esta nueva versión mejorada y potenciada como App móvil de las ya conocidas páginas en Facebook denominadas ¿Alguien Sabe? – [nombre de la ciudad]

2.5 Descripción de la situación esperada

Ítem	Descripción
Contexto	Samuel precisa ser aconsejado respecto de una tarjeta de memoria tipo Micro SD para su nueva cámara GoPro.
Pre-condición	El acaba de adquirir esta nueva cámara y se dispone a utilizarla para elaborar videos cortos promocionales.
Paso 1 	Samuel ingresa a la aplicación, se registra a través de su cuenta de Facebook.
Post-condición	El usuario ingresa al servicio.
Paso 2 	El sistema le guía en las características y funcionalidades de la App e invita a realizar algunas configuraciones básicas como: Área geográfica del servicio (puede ser automática o configurada manualmente), keywords de expertice en los que el usuario podría colaborar a otros usuarios (el usuario recibirá notificaciones cada vez que se detecten estas palabras en una consulta nueva).
Post-condición	El usuario ingresa al time-line principal de la Aplicación y está listo para responder o realizar una consulta.

<p>Paso 3</p> 	<p>El usuario realiza una consulta.</p> 
<p>Post-condición</p>	<p>Samuel recibe un comentario de una o varias personas. Además él tiene la posibilidad de calificar los consejos recibidos y marcar el que le fue de mayor utilidad como la respuesta a su consulta.</p>
<p>Paso 4</p> 	<p>El usuario responde una consulta.</p> 
<p>Post-condición</p>	<p>Samuel marcó como área de expertice el keyword “eventos”. El sistema notifica a Samuel sobre una nueva consulta que contiene esta palabra. Samuel responde la consulta.</p>

2.6 Funcionalidades del sistema

Ítem	Descripción
Identificador	AS-00
Nombre	Login
Datos de entrada	Credenciales de acceso a la cuenta de Facebook del usuario
Pre-condición	Poseer una cuenta de Facebook activa y aceptar los permisos solicitados por la aplicación (acceso a la ubicación del dispositivo)
Descripción	Descripción paso a paso de la funcionalidad
Excepciones	<p>Las credenciales de acceso a Facebook son incorrectas</p> <p>No hay conexión con Facebook o tiempo de espera de respuesta excedido</p>
Requerimientos de calidad	<p>El sistema le indique al usuario si el dispositivo no tiene conectividad a Internet</p> <p>El tiempo de espera y respuesta debe ser corto</p>
Datos de salida	<p>El usuario recibe una Toast que le indica que le indica el estado de la solicitud de ingreso (fallo o éxito). Si el ingreso fue exitoso, el usuario es llevado por un tour por la aplicación que le indica por única vez las funcionalidades de la aplicación.</p>

Post-condición	El usuario es guiado a la sección de configuración para que realice las configuraciones básicas.
Identificador	AS-01
Nombre	Configuración
Datos de entrada	Área geográfica del servicio (automática o manual) Activar notificaciones (slide button) Keywords de expertise (si el slide button de notificaciones está activo)
Pre-condición	Sign-In en la App e ingresar a la sección de configuraciones
Descripción	El usuario puede cambiar sus preferencias básicas (área geográfica de servicio, notificaciones y Keywords de expertise)
Excepciones	Si la selección del área geográfica del servicio está fijada en automática, el sistema debe verificar que el GPS se encuentra activado.
Requerimientos de calidad	La selección del área geográfica del servicio podrá ser automática o manual
Datos de salida	Ninguno
Post-condición	Los datos de configuración son fijados o actualizados
Identificador	AS-02
Nombre	Crear una publicación de consulta en el Time-Line
Datos de entrada	El comentario ingresado por el usuario
Pre-condición	El usuario debe estar logueado
Descripción	El usuario que publica describe la pregunta y puede acompañar su publicación con imágenes o videos.
Excepciones	No poder crear una nueva publicación: El sistema indica al usuario que revise la conectividad del equipo móvil.
Requerimientos de calidad	La aplicación indicara en tiempo real si hay otros usuarios comentando la publicación El usuario que consulta podrá copiar, ocultar, reportar los comentarios de otros usuarios en su propia publicación
Datos de salida	Mostrar publicación en el Time-Line
Post-condición	El usuario ve su publicación más reciente en el Time-Line
Identificador	AS-03
Nombre	Comentar una publicación en el Time-Line
Datos de entrada	El comentario ingresado por el usuario que responde a una publicación

Pre-condición	El usuario debe estar logueado Para responder: Debe haberse publicado una consulta a la cual poder responder
Descripción	Ingresar al Time-Line y seleccionar una publicación existente Recibir una notificación e ingresar directamente a la publicación (deep linking)
Excepciones	Ingresar por deep linking a una publicación que haya sido eliminada: El sistema muestra una notificación que indica que la publicación ya no se encuentra disponible.
Requerimientos de calidad	La aplicación indicara en tiempo real si hay otros usuarios comentando la publicación El usuario que responde podrá copiar, eliminar y/o editar sus propios comentarios.
Datos de salida	Nuevo comentario.
Post-condición	Ir a los comentarios de la publicación donde se pueden ver los comentarios propios o realizados por otros usuarios
Identificador	AS-04
Nombre	Ver publicaciones propias y guardadas
Datos de entrada	Ninguno
Pre-condición	El usuario debe estar logueado Ingresar a la sección de mensajes haciendo click sobre el icono correspondiente
Descripción	La aplicación lista en orden cronológico los mensajes publicados, respondidos y guardados por el usuario.
Excepciones	Si alguna de las bandejas no tiene ninguna publicación que listar se muestra un mensaje que indica que la bandeja esta vacia.
Requerimientos de calidad	Las secciones de mensajes estarán separadas y ordenadas según las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> - Consultas Publicadas - Consultas Respondidas - Consultas Guardadas
Datos de salida	Lista de consultas según categoría seleccionada.
Post-condición	El usuario cuenta con un medio que le permitirá asegurar la disponibilidad y el fácil acceso a la información que le interesa.

Nota: Existen funcionalidades de carácter secundario que no fueron incluidas en la tabla precedente.

2.7 Factores en la experiencia de los usuarios (Confrontación activa)

Usabilidad

Factor

Navegabilidad fluida
Disenho visual atractivo
Fácil seteo y configuración inicial

Beneficios

Factor
Disponibilidad de información
Servicio local
Colectividad y accesibilidad
Persistencia de datos
Tiempo de respuesta corto
Contenido autogenerado por los usuarios
Mayor interactividad
Funcionalidades ampliadas

Características

Factor
App móvil de propósito específico
Notificaciones en tiempo real
Servicio geo-referenciado
Integración con Facebook
Características premium

Emociones

Factor
Confiabilidad
Gratitud
Satisfacción personal por ayudar a otros
Reciprocidad

Estéticos

Factor
Placer visual
Placer auditivo
Consistencia
Elegante

Ciclo de vida

Factor
Instalación
Iniciación
Configuración
Desinstalar

2.8 Descripción de la situación actual

Ítem	Descripción
Contexto	El usuario desea hacer una consulta en el grupo ¿Alguien Sabe? – Cbba. La consulta es de carácter delicado y/o vergonzoso para el usuario
Pre-condición	El usuario debe ser miembro del grupo ¿Alguien Sabe? – Cbba.
Paso 1	El usuario no desea hacer la consulta de forma pública porque su nombre saldría en el post y podría ser reconocido por un familiar o amigo que tb. pertenezca al grupo
Paso 2	El usuario no encuentra la forma de hacer una consulta anónima (opción no disponible)
Post-condición	El usuario no realiza la consulta por temor a represión social del medio

Ítem	Descripción
------	-------------

Contexto	Un usuario posee mucha experticia respecto a un tema o tópico especial.
Pre-condición	Haberse publicado una consulta en el grupo.
Paso 1	El usuario experto desconoce la publicación de esta consulta ya que el día que fue publicada no ingreso a la página del grupo u omitió la publicación en el Time-Line de su cuenta de Facebook.
Paso 2	El usuario que publica no recibe una respuesta adecuada a su consulta.
Post-condición	El usuario consultante no llega a apreciar la utilidad de esta herramienta social y finalmente no recibe la ayuda que necesita, cuando la necesita.

2.9 Filosofía del producto

Ítem	Descripción
Reciprocidad	El servicio se sostiene sobre el principio de reciprocidad colectivo en el que tenemos un grupo de personas ayudando a otras y viceversa.
Satisfacción personal	Habla sobre el sentimiento de bienestar y satisfacción personal que las personas experimentan al ayudar a su prójimo.
Redes sociales de conocimiento	Toda la información que uno desee obtener se encuentra disponible en Internet. Aun así, la característica diferenciadora de este servicio es su facilidad de acceso (no es necesario buscar o clasificar información, los usuarios solo deben solicitarla) y su carácter local (la información es proporcionada por gente del lugar y para el lugar). Por otro lado, fomenta el comercio y la promoción de servicios informales.
Diversidad de conocimiento	La información que los usuarios suelen solicitar y proporcionar va desde el rubro gastronómico, salud, belleza, automovilístico, deportes, servicios, etc.

2.10 Descripción de la situación esperada

Ítem	Descripción
Contexto	El usuario desea instalar la aplicación

Pre-condición	Que el usuario cuente con una cuenta en el Store del fabricante Contar con acceso a Internet
Paso 1	Ingresa al store del fabricante de su dispositivo móvil
Paso 2	Presiona el botón instalar
Paso 3	Acepta los permisos solicitados por la aplicación
Post-condición	La aplicación se instala correctamente en el equipo

Ítem	Descripción
Contexto	El usuario ingresa a la app por primera vez
Pre-condición	El usuario tiene instalada la aplicación en tu teléfono Contar con acceso a Internet
Paso 1	El usuario ingresa a la aplicación y presiona el botón de “Ingresar con Facebook”
Paso 2	Se ingresan las credenciales de acceso a Facebook
Paso 3	Se aceptan los permisos solicitados por la aplicación
Post-condición	El usuario hace login en la aplicación y ya puede hacer uso del servicio. En este paso es conducido a la sección de configuraciones para que realice las configuraciones iniciales.

Ítem	Descripción
Contexto	El usuario realiza las configuraciones iniciales
Pre-condición	Hacer login en la aplicación e ingresar a la sección de configuraciones. Activar el GPS del dispositivo.

	Contar con acceso a Internet
Paso 1	El usuario selecciona el área geográfica el servicio.
Paso 2	El usuario activa/desactiva las notificaciones de la aplicación
Paso 3	Si las notificaciones están activas, debe ingresar la(s) keywords de los tópicos de los cuales desea recibir notificaciones.
Post-condición	Se terminan las configuraciones necesarias y suficientes. El usuario es conducido al time-Line principal y ahora está listo para publicar o responder consultas.

2.11 Guiones para comunicar el diseño

Ítem	Descripción
Escenario	El usuario ingresa por primera vez a la App
Diseño de la pantalla	El sistema debe desplegar un fondo oscuro transparentado que indique con letras y flechas blancas la distribución de las opciones y funcionalidades de la App
Acción del usuario	Lee las indicaciones y presiona el botón “aceptar”
Reacción de la app móvil	La pantalla tutorial desaparece
Acción del usuario	El usuario ingresa por primera vez a la App
Reacción de la app móvil	Luego de desplegada la pantalla tutorial y apretado el botón aceptar el usuario es re-direccionado a la sección de configuraciones. Esta acción es realizada por primera y única vez cuando el usuario ingresa por primera vez a la app. Luego la pantalla de inicio por defecto será el Time-Line principal
Diseño de la pantalla	La sección de configuraciones está conformada por el selector del área geográfica del servicio, el slide button de activación/desactivación de las notificaciones y el text input para el ingreso de los keywords de experticia.
Acción del usuario	Fijar el área geográfica del servicio. Selecciona “Mi ubicación actual” o añade una ubicación nueva

Reacción de la app móvil	Esta configuración se realiza de forma automática (a través del dispositivo GPS) o manualmente ingresando el nombre de la ciudad.
Acción del usuario	El usuario activa la característica de notificaciones
Reacción de la app móvil	Se habilita el text input para el ingreso de los keywords de experticia. Cada keyword debe autocompletarse y al apretar la tecla de espacio este debe encerrarse en un recuadro marcado por una X en caso de querer ser eliminado por el usuario.

Ítem	Descripción
Escenario	El usuario ingresa a la App
Diseño de la pantalla	El sistema despliega el Time-Line principal donde se encuentran listadas todas las publicaciones en orden cronológico
Acción del usuario	Lee los posts y decide responder uno.
Reacción de la app móvil	Se despliegan los comentarios previos y el usuario puede ingresar el suyo en el text input ubicado en la parte inferior.
Acción del usuario	Ingresar su comentario. Presionar el botón enviar.

Ítem	Descripción
Escenario	El usuario ingresa a la App a través de una notificación
Diseño de la pantalla	El móvil del usuario recibe una notificación con la consulta que el podría ayudar a responder
Acción del usuario	Presiona sobre la entrada de la notificación
Reacción de la app móvil	Se muestra la consulta publicada
Acción del usuario	El usuario puede elegir responder u omitir la consulta.

--	--

Ítem	Descripción
Escenario	El usuario ingresa a la sección de mensajes
Diseño de la pantalla	Se muestra un sub-menú con las siguientes 3 opciones: Publicadas, Respondidas, Guardadas
Acción del usuario	Desliza la pantalla a la izquierda o a la derecha para elegir la categoría.
Reacción de la app móvil	Lista las publicaciones según su clasificación

Ítem	Descripción
Escenario	El usuario que realizó la consulta recibe una notificación de respuesta
Diseño de la pantalla	El móvil del usuario recibe una notificación con el link a la respuesta a la consulta realizada dentro de la App.
Acción del usuario	Presiona sobre la entrada de la notificación
Reacción de la app móvil	Muestra la respuesta
Acción del usuario	Lee la entrada de la respuesta y presionando de forma prolongada sobre la misma se le habilita un conjunto de opciones que puede ejecutar. Las opciones son: Eliminar, Compartir, Reportar, Mejor respuesta, Cancelar, Responder.
Reacción de la app móvil	Realiza la acción seleccionada

2.12 Heurísticas de evaluación del prototipo

Heurística	Descripción
Visibilidad del estado del sistema	El sistema debe informar a los usuarios del estado del sistema, dando una retroalimentación apropiada en un tiempo razonable.

Utilizar el lenguaje de los usuarios	El sistema debe utilizar el lenguaje de los usuarios, con palabras o frases que le sean conocidas, en lugar de los términos que se utilizan en el sistema, para que al usuario no se le dificulte utilizar el sistema.
Control y libertad para el usuario	En casos en los que los usuarios elijan una opción del sistema por error, éste debe contar con las opciones de deshacer y rehacer para proveer al usuario de una salida fácil sin tener que utilizar diálogo extendido.
Consistencia y estándares	El usuario debe seguir las normas y convenciones de la plataforma sobre la que está implementando el sistema, para que no se tenga que preguntar el significado de las palabras, situaciones o acciones del sistema.
Prevención de errores	Es más importante prevenir la aparición de errores que generar buenos mensajes de error. Hay que eliminar acciones predispuestas al error o, en todo caso, localizarlas y preguntar al usuario si está seguro de realizarlas.
Minimizar la carga de la memoria del usuario	El sistema debe minimizar la información que el usuario debe recordar mostrándola a través de objetos, acciones u opciones. El usuario no tiene por qué recordar la información que recibió anteriormente. Las instrucciones para el uso del sistema deberían ser visibles o estar al alcance del usuario cuando se requieran.
Flexibilidad y eficiencia de uso	Los aceleradores permiten aumentar la velocidad de interacción para el usuario experto tal que el sistema pueda atraer a usuarios principiantes y experimentados. Es importante que el sistema permita personalizar acciones frecuentes para así acelerar el uso de éste.
Diálogos estéticos y diseño minimalista.	La interfaz no debe contener información que no sea relevante o se utilice raramente, pues cada unidad adicional de información en un diálogo compite con las unidades relevantes de la información y disminuye su visibilidad relativa.
Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.	Los mensajes de error deben expresarse en un lenguaje claro, indicar exactamente el problema y ser constructivos.