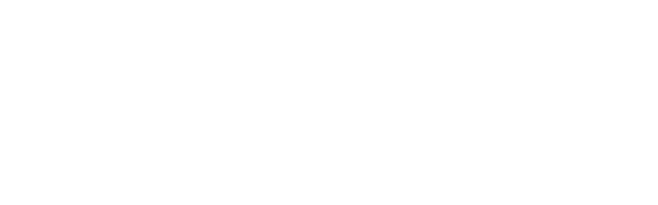
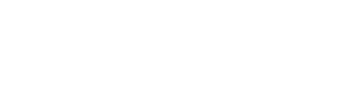


Elicitación y

análisis de requerimientos



Miranda Estrella Diana Pilar



**202**

**4**

**.**

**02.15**

# TÉCNICAS DE UX PARA EMPATIZAR Y DEFINIR

El proceso de empatizar y definir en el diseño de experiencia de usuario (UX) implica comprender las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios para crear soluciones efectivas.

* Entrevistas a usuarios: Realizar entrevistas en profundidad con usuarios reales o potenciales para comprender sus comportamientos, desafíos y metas. Estas entrevistas pueden ser estructuradas o semiestructuradas y proporcionarán información valiosa sobre las experiencias de los usuarios.
* Encuestas: Utilizar encuestas para recopilar datos cuantitativos sobre las preferencias y opiniones de un grupo más amplio de usuarios. Las encuestas pueden ayudar a identificar patrones y tendencias en el comportamiento del usuario.

Estas técnicas de UX son herramientas fundamentales para empatizar con los usuarios y definir los problemas y desafíos que deben abordarse en el diseño de productos y servicios centrados en el usuario. Al combinar varias de estas técnicas, los equipos de UX pueden obtener una comprensión más profunda y completa de sus usuarios y sus necesidades, lo que les permite crear soluciones más efectivas y satisfactorias.

# JUSTIFICACIÓN

La elección de llevar a cabo entrevistas con el personal de cabina y encuestas dirigidas a los alumnos surge de la necesidad imperante de abordar las diversas perspectivas y necesidades que caracterizan a ambos grupos de usuarios dentro del contexto del CAAFI. Al llevar a cabo entrevistas con el personal de cabina, podemos sumergirnos en sus tareas diarias, comprender los obstáculos que enfrentan y recopilar valiosas percepciones sobre las características necesarias para optimizar su desempeño laboral. Esta interacción directa nos permite identificar patrones y aspectos específicos que impactan en su eficacia y bienestar en el centro.

Por otro lado, la realización de encuestas dirigidas a los alumnos nos proporciona una visión panorámica de sus experiencias, preferencias y desafíos al interactuar con el CAAFI. A través de este método de recopilación de datos, podemos entender mejor cómo utilizan los recursos disponibles, qué aspectos valoran más en un sistema de registro y cuáles son las áreas de mejora prioritarias desde su perspectiva. Estos insights son cruciales para diseñar un sistema que no solo sea funcional y eficiente, sino que también se adapte a las necesidades y expectativas de los usuarios finales, garantizando así una experiencia de usuario satisfactoria y efectiva para todos los involucrados.

## Resumen de entrevista a usuarios de tipo técnicos académicos (personal de cabina)

El personal de cabina del CAAFI, representado por el Dr. Carlos Palestina Mahé y la Mtra. Lorena Amelia Mercado Lara, ha identificado varios aspectos clave que podrían mejorar significativamente con la implementación de un nuevo sistema de registro y seguimiento de visitas. Además, se prevé que la implementación de un nuevo sistema de registro CAAFI aborde los desafíos actuales del proceso manual, proporcione estadísticas detalladas para mejorar la eficiencia operativa y garantice la accesibilidad y facilidad de uso para todos los usuarios del centro.

**Aspectos rescatados para implementarse**

* Registro y seguimiento de visitas: Actualmente se utiliza un proceso manual con formularios en papel o en Forms, lo que resulta en largos tiempos de espera y acumulación de usuarios durante las horas pico. Se propone la implementación de un sistema de escaneo de código QR para agilizar el proceso de registro y seguimiento de visitas.
* Mejoras en la eficiencia del proceso: Se destacó la importancia de obtener estadísticas detalladas sobre el uso del CAAFI, como el tiempo dedicado a la práctica por parte de los alumnos y el registro de asesorías solicitadas. También se sugirió la generación de reportes diferenciados por facultades, programas educativos y turnos.

**Características nuevas por considerar**

* Estadísticas detalladas: Se propone la inclusión de estadísticas específicas, como el tiempo de práctica de los alumnos dentro del CAAFI y el registro de asesorías solicitadas, para mejorar la comprensión del uso del centro y optimizar su funcionamiento.
* Llenado de bitácoras asociadas al QR: Se sugiere la integración de un proceso que permita a los alumnos llenar una bitácora asociada al escaneo del código QR al salir del CAAFI, lo que proporcionaría información sobre las necesidades y actividades de los usuarios en tiempo real.
* Accesibilidad y facilidad de uso: Se enfatiza la importancia de que el nuevo sistema sea fácil de usar y accesible para todos los usuarios, lo que garantizaría una experiencia fluida y eficiente en el proceso de registro y seguimiento de visitas.

## Observaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Sujeto | Observaciones |
| Dr. Carlos Palestina Mahé | * Posee una amplia experiencia laboral de aproximadamente 20 años en la Universidad Veracruzana, con 6 años dedicados al CAAFI. |
|  | * Desempeña múltiples funciones, incluyendo el préstamo de equipos, atención al usuario, firma de bitácoras, orientación en el registro y solución de problemas técnicos. * Identifica desafíos como las horas pico, la acumulación de alumnos y el uso de equipos y materiales obsoletos. * Propone soluciones como la captura de información y disponibilidad, así como el escaneo de QR para agilizar el registro y la utilización de bitácoras digitales. |
| Mtra. Lorena Amelia Mercado Lara | * Lleva aproximadamente un año y medio trabajando en el CAAFI como técnica académica. * Sus responsabilidades incluyen el préstamo de equipos a docentes y alumnos, llevar un registro de entrada y salida de equipos, brindar asesoramiento a estudiantes y garantizar la seguridad del lugar. * Destaca desafíos similares al Dr. Carlos, como el registro manual, la acumulación de usuarios durante las horas pico y la falta de actualización tecnológica. * Sugiere la implementación de un sistema de registro con características como la generación de reportes estadísticos, la accesibilidad y la facilidad de uso. |

## Mapa de empatía

Un mapa de empatía es una herramienta visual utilizada en el contexto de técnicas de User Experience (UX) para empatizar y definir, y su objetivo principal es comprender las emociones, pensamientos, necesidades y deseos de los usuarios. Este mapa es especialmente útil para diseñadores y equipos de UX para obtener una comprensión más profunda de cómo se sienten y piensan los usuarios en relación con un producto, servicio o situación particular.

Diagrama

Descripción generada automáticamente