|  |  |
| --- | --- |
| Equipo # 2   * Monserrat Moguel * Irving Báez * José Ávila   Proyecto:  Help Through Guidance. | Revisión #2. |
| 11/Abril/2019 |

**Plan de aplicación de técnicas de educción**

Las técnicas seleccionadas para la educción de requisitos son los cuestionarios y los casos de uso.

Los cuestionarios serán usados para encontrar los servicios más usados por los usuarios para determinar el contenido que nuestro sistema debe poseer. Estos servicios incluyen servicios urbanos, médicos, civiles, de consulta, legales. Se incluyen también zonas históricas de la ciudad.

Los casos de uso serán diseñados por nuestro equipo de trabajo para permitir un análisis de los requisitos del funcionamiento proyectado del sistema.

**Elementos del cuestionario:**

Título: Consulta de servicios en Mérida, Yucatán

Instrucciones: Para las siguientes preguntas, seleccione una opción. En caso de ser una pregunta abierta, de una respuesta breve y concisa.

Propósito: Identificar los servicios de atención más requeridos en la ciudad de Mérida, Yucatán.

Tiempo estimado: de 15 a 20 minutos.

**Preguntas tentativas:**

1. ¿Qué edad tiene?
   1. Menos de 21 años.
   2. Entre 21 y 30 años.
   3. Entre 31 y 40 años.
   4. Entre 40 y 50 años.
   5. Más de 50 años.
2. ¿Qué tan bien considera que puede usar las computadoras o teléfonos inteligentes?
   1. Sin ningún problema.
   2. Requiere ayuda para algunas tareas.
   3. Requiere ayuda para la mayoría de las tareas.
   4. Se abstiene de usarlos por cuenta propia.
3. ¿Reside usted en la ciudad de Mérida actualmente?
   1. Sí.
   2. No.
4. En caso de haber respondido “no” ¿Con qué frecuencia visita usted la ciudad de Mérida?
   1. Menos de una vez al mes.
   2. Una vez al mes.
   3. Dos veces al mes.
   4. Tres veces al mes.
   5. Cuatro veces al mes o más.
5. En caso de haber respondido “no” ¿Cuál es su motivo principal para visitar la ciudad de Mérida?(Pregunta abierta)

1. ¿Qué tipo de servicios de la ciudad consulta usted con mayor frecuencia?
   1. Médicos.
   2. Zonas turísticas o históricas de la ciudad.
   3. Urbanos (ej. pago de agua, luz).
   4. Legales (ej. abogados, pago de multas, SSP, etc.).
   5. De consulta (ej. biblioteca, acceso a internet, etc.).
   6. Civiles (ej. registro civil, solicitud de documentos, etc.).
   7. Otro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ¿Ha llegado alguna vez a un sitio de atención solo para descubrir que está cerrado?
   1. Sí, frecuentemente.
   2. Sí, algunas veces.
   3. No, por suerte.
   4. No, porque se asegura de que el lugar estará abierto antes de ir.
3. ¿Dónde investiga el horario de atención del lugar que visita para el uso de servicios?
   1. Internet.
   2. Comercial de tv.
   3. Guía física.
   4. Llamada telefónica.
   5. Preguntando a conocidos.
   6. Otro:\_\_\_\_\_\_\_
4. ¿Cómo identifica la ruta o la ubicación del lugar que debe visitar para el uso de un servicio si no la conoce?
   1. Lo consulta en internet.
   2. Lo consulta en una guía física.
   3. Pregunta a transeúntes o policías.
   4. Otro:\_\_\_\_\_\_\_
5. ¿De qué manera viaja usted al lugar correspondiente para el uso de los servicios mencionados anteriormente?
   1. Auto particular.
   2. Taxi.
   3. Camión/combi.
   4. Caminando.
6. ¿Cuánto tiempo le toma el viaje?
   1. Menos de 20 minutos.
   2. De 20 minutos a 1 hora.
   3. De 1 a 2 horas.
   4. Más de 2 horas.
7. ¿Ha llegado alguna vez a realizar un trámite o solicitar un servicio solo para descubrir que el servicio no se brinda en el lugar al que llegó?
   1. Sí, frecuentemente.
   2. Sí, algunas veces.
   3. No, por suerte.
   4. No, porque se asegura de que el servicio se ofrece antes de ir.
8. ¿Dónde consulta los servicios ofrecidos por las oficinas que visita?
   1. Internet.
   2. Comerciales de tv.
   3. Llamada telefónica.
   4. Preguntando a conocidos.
   5. Preguntando al llegar.
   6. Otro: \_\_\_\_\_\_\_
9. ¿Suele llamar por teléfono a los lugares que ofrecen los servicios mencionados anteriormente?
   1. Sí.
   2. No.
10. Si respondió que sí ¿Dónde consigue número telefónico?
    1. Internet.
    2. Comercial de tv.
    3. Algún medio físico.
    4. Preguntando a conocidos.
    5. Otro:\_\_\_\_\_\_\_

**Elementos del caso de uso:**

Nombre: Obtención de hoja impresa con información

Descripción: El usuario busca información detallada sobre una dirección, trámite o servicio y la imprime en una hoja.

|  |  |
| --- | --- |
| Paso | Descripción |
| 1 | El usuario inicia la interacción moviendo el stick análogo para moverse dentro de la interfaz. |
| 2 | El usuario presiona el botón de selección para elegir una opción. |
| 3 | El sistema muestra el submenú disponible para la opción seleccionada. |
| 4 | Los pasos 1, 2 y 3 se repiten hasta que una opción no tenga un submenú disponible. |
| 5 | Llegando a la información específica, el usuario selecciona la opción de imprimir lo que está observando. |
| 6 | El presiona el botón de selección para iniciar la impresión de la información. |
| 7 | El usuario toma la impresión por la ranura de donde sale la hoja. |
| 8 | El usuario presiona el botón de retroceso y va regresando en el camino que tomó hasta llegar al menú principal |
| 9 | (Alternativa)El usuario se retira y después de 30 segundos la aplicación automáticamente regresará de la ventana de la impresión al menú principal. |

**Bibliografía consultada:**

Halpin, E. F. (2013b). *Digital Public Administration and E-Government in Developing Nations: Policy and Practice*. Recuperado de<https://books.google.com.mx/books?id=us-eBQAAQBAJ> – pp. 261

**Apéndice:**

Caso de uso previo:

|  |  |
| --- | --- |
| Paso | Descripción |
| 1 | El usuario inicia la interacción oprimiendo los botones de flecha para navegar por el carrusel de la interfaz. |
| 2 | El usuario presiona el botón de selección para elegir una opción. |
| 3 | El sistema muestra el carrusel con el submenú disponible para la opción seleccionada. |
| 4 | Los pasos 1, 2 y 3 se repiten hasta que una opción no tenga un submenú disponible. |
| 5 | El usuario se retira y después de 30 segundos la aplicación automáticamente regresará al menú principal. |