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

DOCUMENTO DE PLAN DE PRUEBAS DE USABILIDAD

HELP THROUGH GUIDANCE. Versión 1.0

*“Desarrollando ayuda para todas las personas.”*

# Contenido

[**Contenido**](#_uailjjemchle) **2**

[**OBJETIVO DE LA PRUEBA**](#_ona9q5gez3d1) **3**

[**PERFIL DE LOS PARTICIPANTES**](#_la5stfi4duqv) **4**

[**DESCRIPCIÓN DE LOS ESCENARIOS**](#_he1y0pufs771) **5**

[**TIEMPOS DE CADA SECCIÓN DE LA PRUEBA**](#_tiggmzlmp78y) **5**

[**INSTRUMENTOS PARA RECABAR LA INFORMACIÓN ANTES Y DESPUÉS DE LA PRUEBA.**](#_ae6o6vuhiex0) **6**

[**LISTA DE COTEJO DE LOS ELEMENTOS A VERIFICARSE**](#_b80i3ps3cszj) **9**

[**INSTRUMENTOS DE OBSERVACIÓN DE LAS MEDICIONES QUE SE USARÁN DURANTE LA PRUEBA.**](#_c976fs6joc7p) **11**

# 

# 

# OBJETIVO DE LA PRUEBA

**De los Clientes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo General del Producto | Es muy importante que la interacción pueda ser intuitiva para las personas que estén en relación con la aplicación. De la misma manera, se tiene que tener un cuidado con la iconografía utilizada en la interfaz y la distribución de los mismos para que puedan ser claros los caminos que un usuario en plena interacción puede tomar. El rango de edades que existe entre los usuarios que podrán navegar en la aplicación es muy variado, por lo que es importante lograr un mismo nivel de aprendizaje sin importar en que punto del rango que se encuentre. | |
| Metas de Usabilidad Cuantitativas para el Producto | Los usuarios, deberán poder tener una impresión con la información en un tiempo no mayor a 3 minutos. | |
| Preocupación General en esta Prueba: | La principal preocupación es que sea una cantidad de usuarios considerada la que encuentre problemas en la navegación dentro de la app. | |
| Preocupaciones Específicas para esta Prueba: | | La posible falta de comprensión de la iconografía que se presenta en la interfaz y la falta de claridad en los caminos posibles que un usuario puede optar. | |

# PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

Los perfiles de los usuarios los construimos a partir de las técnicas de educción que nos permitió hallar los primeros usuarios y posteriormente encontrar más, y recabando las similitudes entres estos.

Como resultado, pudimos concluir que las personas a considerar como usuarios radican en un rango de entre 15 y 50 años de edad, siendo el grupo más potencial las personas de entre 18 y 30 años de edad que fungen como personas afiliadas a algún tipo de seguro social.

A continuación se presenta la forma que utilizamos como herramienta para crear los Perfiles:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL DE USUARIO** | | |
| **1. Nombre del Producto:** | | Help Through Guidance |
| **2. Características Generales de la población de usuarios.** | | |
|  | Personas derechohabientes de IMSS, ISSSTE o Cruz Roja. Que se encuentren en un rango de edad de entre 15 y 70 años. | |
| **3. Características de los Usuarios que son relevantes para el Producto.** | | |
|  | Capacidad de intuir pasos a seguir.  Experiencia y uso de tecnologías informáticas. | |
| **4. ¿Cuáles de las Características listadas en 3, deberían los participantes en el Test tener en común, y cómo están definidas?** | | |
|  | Experiencia en uso de tecnologías informáticas. | |
| **5. ¿Cuáles de las características que fueron listadas en 3, variara en la Prueba, y como están definidos?** | | |
|  | Capacidad de intuir pasos a seguir.  Nulo = No presenta capacidad de intuición.  Poco = Únicamente en algunas situaciones logra desarrollar esta capacidad.  Regular = Desarrolla esta capacidad prestando atención. Poco más de lo normal  Buena = Suele intuir pasos para realizar diferentes tareas en un vida diaria.  Experiencia y uso de tecnologías informáticas.  Nula = No ha tenido nunca una experiencia con tecnologías informáticas.  Poca = Tiene idea o ha tenido experiencias indirectas con las tecnologías informáticas.  Regular = A interactuado con algunas tecnologías de manera directa, sin embargo, no tiene dominio alguno sobre estas.  Considerable = Suele tener tecnologías de manera cercana e interactúa de manera directa con ella, teniendo un adecuado conocimiento del manejo de la misma.  Mucha = Cuenta con tecnologías propias, con las que interactúa de manera cotidiana. | |

# DESCRIPCIÓN DE LOS ESCENARIOS

Escenario 1 – Llega una persona de las identificadas como usuario y desea saber cual es el proceso de “alta” a algún familiar, ya que el es un trabajador del estado y derechohabiente del ISSSTE. Además de leer la información, desea llevarse a casa una hoja con el contenido, ya que no trajo donde apuntar.

|  |  |
| --- | --- |
| Preocupación: | ¿Comprenderán los usuarios iconografía y la forma de navegar en la interfaz? |
| Configuración de la Prueba: | Proporcionamos primeramente su número de participante, se les plantea el escenario y se les pide que realicen la misma tarea. Se les otorga el prototipo para que interactúen en el momento que se les indique. |
| Descripción de la Tarea: | Iniciar desde el nivel más alto del menú, y lograr navegar dentro de la interfaz hasta lograr imprimir los requisitos de “alta” que solicita el ISSSTE. |
| Escenario: | Se ha enunciado más arriba |

# TIEMPOS DE CADA SECCIÓN DE LA PRUEBA

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Duración** |
| Presentación | 5 minutos |
| Cuestionarios Previo | 10 minutos |
| Escenario 1 | 10 minutos |
| Tiempo de descanso | 5 minutos |
| Cuestionario Posterior | 10 minutos |
| Discutir las Observaciones con los Visitantes | 15 minutos |
| Discutir Observaciones con el Equipo | 20 minutos |
| Apagar todo el equipo | 5 minutos |

# INSTRUMENTOS PARA RECABAR LA INFORMACIÓN ANTES Y DESPUÉS DE LA PRUEBA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO PREVIO A LA PRUEBA** | | |
|  | | **Participante: #\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **1. ¿A qué te dedicas actualmente?** | | |
|  | \_\_ Estudiante  \_\_ Trabajador(a) Estatal  \_\_ Trabajador(a) Federal  \_\_ Ama de casa  \_\_ Profesionista  \_\_ Otro. Indicar: | |
| **2. ¿Con que frecuencia sueles acudir a tu seguro social?** | | |
|  | \_\_ Menos de una vez por mes.  \_\_ Una vez por mes.  \_\_ Dos veces por mes.  \_\_ Más de dos veces por mes. | |
| **3. ¿Cuales son las principales razones por las que acudes?** | | |
|  | \_\_ Consulta  \_\_ Estudios Médicos (Control, Especiales, etc.)  \_\_ Trámites  \_\_ Otro. Indicar: | |
| **4. ¿Cómo calificarías tu experiencia con la tecnología?** | | |
|  | \_\_ Nada  \_\_ Conocimientos básicos  \_\_ Conocimientos medios  \_\_ Conocimientos avanzados | |
| **5. ¿Conoce que es una aplicación web?** | | |
|  | \_\_ Si \_\_No  ¿Qué aplicaciones web usa?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO POSTERIOR A LA PRUEBA** | | |
|  | | **Participante: #\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **1. Usar la aplicación fue: (Encierra tu respuesta)** | | |
|  | 1 2 3 4 5  Muy Fácil Ni fácil ni Difícil Muy  Fácil difícil Difícil  Comentario:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **2. Buscar las opciones que necesitaba en el menú fue:** | | |
|  | 1 2 3 4 5  Muy Fácil Ni fácil ni Difícil Muy  Fácil difícil Difícil  Comentario:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **3. Entender la manera de elegir una opción fue:** | | |
|  | 1 2 3 4 5  Muy Fácil Ni fácil ni Difícil Muy  Fácil difícil Difícil  Comentario:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **4. Entender para que sirve cada botón fue:** | | |
|  | 1 2 3 4 5  Muy Fácil Ni fácil ni Difícil Muy  Fácil difícil Difícil  Comentario:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **5. El tiempo que tardó en terminar la tarea, de inicio a fin, le parece:** | | |
|  | 1 2 3 4 5  Muy Malo Regular Bueno Muy  Malo Bueno  Comentario:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **6. En su opinión ¿Le parece útil el sistema que probó?** | | |
|  | \_\_ Sí \_\_ No  ¿Por qué?:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **7. ¿Le pareció agradable participar en este tipo de pruebas?** | | |
|  | \_\_ Si \_\_No  ¿Por qué?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **8. Liste cualquier otro comentario que usted tenga acerca de la aplicación.** | | |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

# LISTA DE COTEJO DE LOS ELEMENTOS A VERIFICARSE

|  |  |
| --- | --- |
| **LISTA DE COTEJO PARA EL ADMINISTRADOR DE LA PRUEBA** | |
| **Antes de que cada participante venga:** | |
|  | Asegurarse de que cada miembro del equipo tenga una copia de los escenarios y de cada cuestionario a realizar. |
|  | Aclarar las instrucciones una vez más antes de que los participantes lleguen, para no tener dudas y esclarecer las que ellos puedan tener. |
| **Durante cada sesión de prueba:** | |
|  | Dar de manera clara cada instrucción de las fases a realizar en el tiempo indicado. |
|  | Cada miembro del equipo estará atento a los cambios de fases para poder tener control del grupo de participantes. |
|  | Esclarecer cualquier duda que pueda surgir por parte de los participantes. |
| **Después de cada sesión de prueba:** | |
|  | Recabar todos los documentos llenados por los participantes. |
|  | Discutir lo observado con los participantes de manera interactiva (charla). |
|  | Agradecer y escoltar a los participantes al concluir la prueba y la discusión. |
|  | Discutir lo observado con los miembros del equipo en una pequeña junta. |
|  | Configurar todo para la próxima ronda de pruebas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LISTA DE COTEJO PARA EL ENCARGADO DEL INFORME(BRIEFER)** | | |
| **Antes de que cada participante venga:** | | |
|  | Asegurarse de que los equipos estén encendidos y preparados para probarse, y que las instalaciones estén listas para recibir a los participantes. | |
|  | Tener hojas y bolígrafo para tomar notas. | |
|  | Asegurarse de que en la carpeta del participante se encuentren los siguientes materiales: | |
|  |  | El cuestionario previo a la prueba. |
|  |  | Los escenarios. |
|  |  | El cuestionario posterior a la prueba. |
|  |  | Folleto con más información y datos de la problemática y la solución que se propone con la aplicación. |
| **Durante cada sesión de prueba:** | | |
|  | Revisar que el participante tenga donde sentarse | |
|  | Dar una introducción al participante sobre la sesión. | |
|  | Pedir a los participantes que inicien con cada una de las fases en el tiempo que corresponda. | |
|  | Tomar notas de todo lo observado durante la prueba. | |
|  | Preguntar al participante si tiene alguna duda. | |
| **Después de cada sesión de prueba:** | | |
|  | Poner toda la documentación en la carpeta del participante. | |
|  | Apagar el equipo. | |

# INSTRUMENTOS DE OBSERVACIÓN DE LAS MEDICIONES QUE SE USARÁN DURANTE LA PRUEBA.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prueba de Usabilidad de la Aplicación** | | | | | | | |
| #Participante: | | M = Error de Menú | | | | F = Frustración | |
| Fecha: | | S = Error Selección Lista | | | |  | |
| Recolector: | | E = Otro Error | | | |  | |
| **Tarea** | **Tiempo** | **M** | **S** | **E** | **F** | **Comentarios de los participantes** | **Notas** |
| Escenario:  imprimir hoja requisitos de “alta” (ISSSTE). | Inicio:  Fin: |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Medida** | **Excelente** | **Aceptable** | **Inaceptable** |
|  |  |  |  |
| **Escenario 1: Usuario imprime hoja con requisitos para el trámite de “alta” (ISSSTE).** | | | |
| Tiempo para la tarea | < 3minutos | 3 – 5 minutos | > 5 minutos |
| Tiempo Recuperación de Errores | 0 | < 1 minuto | > 1 minuto |
| M = Error de Menú | 0 | 1 | > 1 |
| S = Error Selección | 0 | 1 | > 1 |
| F = Frustraciones | 0 | 0 | >1 |