

POINT IT OUT

Herramienta de conectividad ciudadana

POINT IT OUT

Point it out nace con la misión de crear un espacio accesible a todo tipo de públicos donde poder denunciar, reclamar y ofrecer información de calidad sobre injusticias sociales y noticias de actualidad.

A través de distintas funcionalidades, point it out te permite estar involucrado e informado sobre lo que pasa en tu ciudad de forma sencilla. Este proyecto pretende mejorar la gestión de las ciudades, aportando soluciones y facilitando una comunicación fluida entre ciudadanos y organismos.

Publico Objetivo - Todo tipo de humanos

Mi rol - Ideación, Investigación, Diseño UX

Herramientas - Figma, Ow, Miro, Google Forms

Duración del proyecto - 8 Semanas



Problemas

- Dependier de los medios tradicionales de información.
- Información fiable o de la calidad poco accesible.
- Incapacidad de saber como enfrentar los problemas que se nos presentan como ciudadanos.
- Falta de tiempo y trámites eternos, lo que crea perdida de interés.
- Los organismos no aportan soluciones visibles ni dan prioridad a los problemas del ciudadano.
- Muchos de los casos las denuncias o reclamaciones son ignoradas por las instituciones o hay demasiadas trabas.



Objetivos

- Crear redes de apoyo y colaboración ciudadana.
- Poder sentirse activo dentro de tu comunidad sin frustraciones.
- Informar de la actualidad y con calidad.
- Responsabilizar a los organismos responsables de resolver los problemas señalados por los ciudadanos.
- Ser parte de un impacto social.



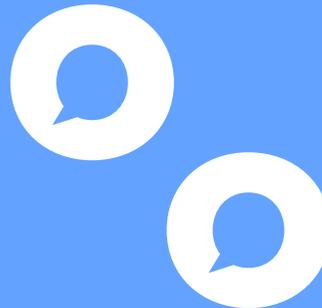
Soluciones

- Obtener resultados visibles y hacer que el ciudadano se sienta escuchado.
- La unión hace la fuerza. Poder ofrecer al ciudadano formas de poder colaborar para crear un impacto real.
- Informar al ciudadano de sus posibilidades y como actuar ante injusticias sociales.
- Facilitar los procesos de denuncia que normalmente hacen que la frustración del ciudadano aumente, ahorrando tiempo y esfuerzo.
- Informar a los organismos sobre el estado de la ciudadanía y fomentar la búsqueda de soluciones.



Identificar

Point it out ayuda a identificar los distintos sucesos que pasan en tu ciudad.



Comunicar

Point it out hace que puedas comunicar de forma sencilla tus quejas, denuncias, reclamaciones o agradecimientos mientras te mantienes informado.



Colaborar

Point it out fomenta la colaboración de forma fluida entre los ciudadanos, organizaciones e instituciones.

Design Thinking

EMPATIZAR

IDEAR

DEFINIR

PROTOTIPAR

EVALUAR

EMPATIZAR

Conocer a los usuarios y sus formas de vida para conocer sus necesidades.

¿Quién?

- Quiere información de calidad.
- Quiere involucrarse, pero no tiene tiempo.
- Las injusticias sociales le provocan descontento.

¿Qué necesita?

- Reducir sobrecarga de información.
- Ser activa dentro de su comunidad.
- Responsabilizar a las instituciones de problemas sociales.

¿Qué hace?

- No hace nada porque no sabe como actuar o no tiene tiempo.
- Frustrarse por no sentirse escuchada.
- Buscar apoyos a través de redes sociales y colaboración vecinal.

¿Qué ve?

- Como no se hace nada para solucionar problemas.
- Injusticias sociales que podrían ser denunciados.

¿Qué dice?

- “Tengo ganas de que esta situación cambie a mejor”
- “No entiendo como no se hace nada al respecto”

¿Qué oye?

- “Por mucho que intentes denunciar, no te va a valer de nada”
- “Ojalá se tomaran medidas reales”

¿Qué siente y piensa?

Esfuerzos - Estado de descontento ante injusticias sociales.
Frustración de no sentirse escuchado.
No saber como aportar su granito de arena.
Falta de tiempo.

Resultados - Responsabilizar a los organismos para que ofrezcan soluciones.
Acceso a información de calidad ahorrando tiempo.
Colaborar en proyectos y estar activo dentro de mi comunidad.

¿Quién?

- Dependier de los medios tradicionales de información
- Sentir que no se puede hacer nada para solucionar problemas comunes
- Tengo que ver distintas fuentes de información para corroborar que lo que veo es cierto
- Me falta tiempo para poder involucrarme

Usuarios y Clientes

- Personas que valoren información de calidad
- Personas que quieran colaborar
- Personas con poco tiempo
- Organismos que quieran mejorar el descontento de los ciudadanos

Hipótesis

- Creemos que la creación de redes de apoyo y colaboraciones se lograran si las personas que buscan apoyo en proyectos, logran colaborar con personas que tengan intereses comunes a ellos, a través de una herramienta que fomente la comunicación entre usuarios.

Ideas de las soluciones

- Tablón informativo sobre noticias y problemas actuales
- Procesos de denuncia sencillos
- Geolocalización para conocer los problemas de tu zona
- Herramienta para facilitar la comunicación entre usuarios y organismos
- Notificar a los organismos de sus fallos y poder responsabilizarles

¿Qué es lo que necesitamos aprender primero?

- Si los usuarios tienen motivación por estar bien informados
- Que los problemas planteados superen las posibilidades de los usuarios
- Que las incidencias puedan ser falsas o individualistas
- Que haya sobrecarga de información de poco valor
- Que los organismos no tengan interés por lo que pasa en la comunidad
- ¿Es posible generar un impacto social a través de una app?

Resultados comerciales

- Cuando el cliente se sienta correctamente informado
- Cuando haya ganas de aportar soluciones
- Cuando sea sencilla la creación de redes de apoyo
- Cuando se utilice la app como principal medio de comunicación
- Cuando los organismos recurran a la app para mejorar

Beneficios del usuario

- Ahorrar tiempo/energía
- Acceso a información de calidad
- Crear un impacto social
- Colaborar con personas en intereses comunes
- Responsabilizar organismos / búsqueda de acción

¿Cuál es la menor cantidad de trabajo que necesitamos?

- Entrevistar a los usuarios sobre como les gustaría ser informados
- Entrevistar a los organismos para saber como la app puede ayudarles a hacer mejor su trabajo
- Ofrecer información sobre como proceder ante injusticias.

Persona 1



Veronica

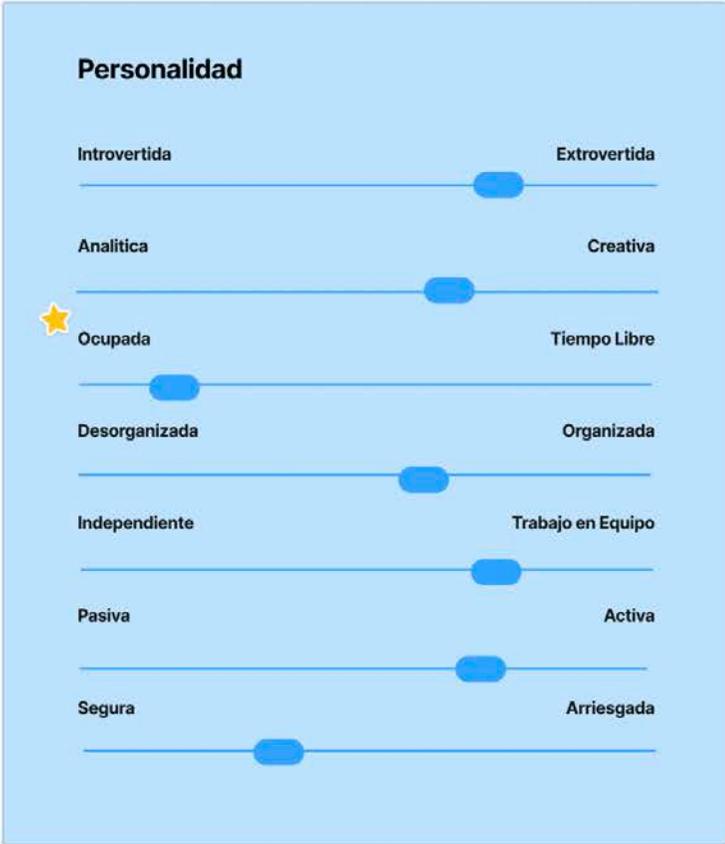
"Me encanta sentirme parte de mi comunidad"

- 26 años
- Residencia: Madrid
- Estado Civil: Soltera
- Nivel Educativo: Universitario
- Profesión: Educadora Infantil
- Salario: 20 M - 25 M
- Nivel Tecnológico: Alto

Bio

Veronica es una joven profesional, con mucha energía y muy preparada que ha entrado en el mundo laboral recientemente para formar parte de un equipo de profesoras en una escuela infantil. En su día a día a Veronica le gusta mantenerse informada de lo que pasa en su barrio y ciudad. Le gustaría contrastar distintos tipos de información pero no dispone de tiempo para hacerlo, por lo que su principal fuente de información es a través de las redes sociales y lo que le comentan sus compañeras en los recreos.

Pasar tiempo fuera de casa
Tik Tok
Twitter



Frustraciones

- No tener tiempo para informarse correctamente de lo que pasa en su ciudad
- Invertir tiempo en informarse y ser engañada con información de poco valor
- No tener un sitio donde acceder a distintos fuentes de información

Metas

- Utilizar las redes sociales como tiempo de ocio, no de información.
- Viajar y vivir nuevas experiencias.
- Conocer nuevas personas más allá de su red de amigos.

Marcas Favoritas



PULL&BEAR



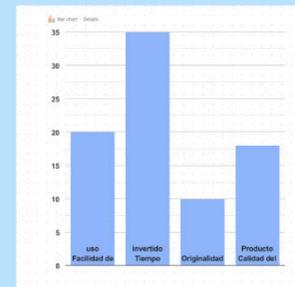
NETFLIX



Motivaciones

- Poder compartir información con sus compañeras en el recreo
- Sentirse involucrada con su comunidad
- No quedarse estancada y evolucionar

Principales valores decisivos



EMPATIZAR

Persona 2



Daniel
"A mi me parece falta la opinion de todo el mundo"

- 37 años
- Residencia: Madrid
- Estado Civil: Soltero
- Nivel Educativo: Universitario
- Profesión: Organizador de eventos
- Salario: 24 M
- Nivel Tecnológico: Alto

Bio
Daniel es una persona joven y dinamica con mas de 9 años de experiencia en su sector. Le gusta pasar tiempo con su círculo de amigos y familia y muere parte de su tiempo libre en estar informado. Tiene una mentalidad liberal y obtiene la información de distintas fuentes oficiales contrastando distintas noticias. A demas forma parte de afiliaciones y acude a manifestaciones por causas justas.

Personalidad

Introversia	Extroversia
Análisis	Creativo
Ocupada	Tiempo Libre
Desorganizada	Organizada
Independiente	Trabajo en Equipo
Pasiva	Activa
Segura	Arriesgada

Frustraciones

- Que el mundo de su grupo no sea tan liberal como él
- Que no se respete su libertad
- Que se considere una ideología extrema

Metas

- Tener mas tiempo libre
- Ir a más manifestaciones para apoyar causas justas
- Continuar estudiando algo que le motive

Marcas Favoritas

- Twitter
- Spotify
- THE NORTH FACE
- PlayStation
- Wings

Persona 3



Jesus
"Me gusta leer noticias de actualidad"

- 81 años
- Residencia: Madrid
- Estado Civil: Casado
- Nivel Educativo: Graduado Escolar
- Profesión: Dependiente en Mercaría
- Salario: 20 M - 25 M
- Nivel Tecnológico: Bajo - Medio

Bio
Jesus es un padre de familia jubilado desde hace dos años. Desde que no trabaja, dispone de mucho mas tiempo libre para hacer los cosas que le gustan, salir al aire libre, dar paseos, pintar y las buenas películas. Uno de sus hobbies rutinarios en su día a día es ver las noticias a través de sus medios de información habituales mientras desayuna. Es una persona tranquila y amigable, siempre dispuesta a ayudar.

Personalidad

Introversia	Extroversia
Análisis	Creativo
Ocupada	Tiempo Libre
Desorganizada	Organizada
Independiente	Trabajo en Equipo
Pasiva	Activa
Segura	Arriesgada

Frustraciones

- Que el mundo de su grupo no sea tan liberal como él
- Que no se respete su libertad
- Que se considere una ideología extrema

Metas

- Ver algunas
- Aprender cosas nuevas
- Colaborar y aportar su granito de arena en causas que le interesan

Marcas Favoritas

- NETFLIX
- HBO
- YouTube
- DAZN
- adidas

EMPATIZAR



Persona: Veronica, 26 años. Profesora de infantil.

Scenario: Como ciudadana, a Veronica le gusta mantenerse informada de lo que pasa en su barrio y ciudad sin invertir mucho tiempo en ello. No dispone de tiempo suficiente para contrastar tipos de información aun que pasa la mayor parte de su tiempo libre en redes sociales. Su objetivo principal a la hora de informarse es compartir información con sus compañeras de trabajo.



- 😊 Contenta
- 😊 Motivada
- 😞 Abrumada
- 😞 Desconcertada
- 😞 Enfadada



DEFINIR

Analizar a la competencia, definir el MVP y el
Entrevistas y encuesta.

Auditoria Competitiva

Competidores Directos	Oferta de producto Aspecto positivo / negativo	Ubicacion	Publico Objetivo	Propuesta de valor unica
	(+) Reportar incidencias (-) No se pueden editar incidencias	España	Ciudadanos	Plataforma para mejorar la gestión municipal, resolución de incidencias, fomentar la comunicación entre los usuarios
	(+) Te permite participar en las mejoras (-) Noticias no actualizadas	España	Ciudadanos	Herramienta para potenciar el nivel de participación ciudadana, así como para promover el comercio local y el asociacionismo
	(+) Extensa tipología de incidencias (-) Registro de la app muy complicado	Argentina	Ciudadanos Instituciones	Aplicación móvil que te permite reportar incidencias de carácter público o privado. Las instituciones evalúan, gestionan y resuelven la incidencia.
	(+) Debates, Votaciones, Estadísticas (-) No hay App, solo plataforma online	Internacional (35 países)	Instituciones	La herramienta más completa de participación ciudadana para un gobierno abierto, transparente y democrático.
	(+) Comunicados por parte de las instituciones (-) Mezclan temas oficiales con ocio	Madrid, España	Ciudadanos	Madrid Móvil es la aplicación oficial del Ayuntamiento de Madrid. ofrece información y realizar múltiples gestiones municipales.

DEFINIR

Competidores Indirectos	Oferta de producto Aspecto positivo / negativo	Ubicacion	Publico Objetivo	Propuesta de valor unica
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Inmediatez en los contenidos (-) Proliferación de usuarios falsos 	Internacional	Ciudadanos Instituciones	Proveer de información a través de las interacción de las personas
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Personalizar perfil según intereses (-) Servicios y noticias limitadas 	Canada	Ciudadanos	Proporciona múltiples funciones que son útiles en la vida diaria de las personas. Como hacer servicios e información accesible.
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Linea de tiempo / Guías para el usuario (+) Analisis de estadísticas y datos 	Internacional	Instituciones	Facilita a los gobiernos la participación de sus residentes, la gestión de sus aportes y la toma de decisiones informadas
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Dar visibilidad y reportar cosas que pasen (-) Enfocado a la seguridad en la calle 	Chile	Ciudadanos	Ayuda a construir lugares más seguros en cualquier parte. Reporta y entérate de lo que está sucediendo a tu alrededor.
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Comunicados por parte de las instituciones (-) Mezclan temas oficiales con ocio 	Madrid, España	Ciudadanos	Es una plataforma online que permite canalizar debates y propuestas ciudadanas a través de un sistema de votaciones

DEFINIR

Competidores Referentes	Oferta de producto Aspecto positivo / negativo	Ubicacion	Publico Objetivo	Propuesta de valor unica
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Fomenta la participacion ciudadana (+) Construye comunidades más fuertes 	Australia, UK, India, EEUU	Instituciones	Proporcionar métodos para participar en línea, como foros de discusión, encuestas, preguntas y respuestas, ideas de colaboración colectiva...
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Boton de urgencia o alerta (+) Compartir ubicación 	España	Ciudadanos	Proporciona múltiples funciones que son útiles en la vida diaria de las personas. Como hacer servicios e información accesible.
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Información ahorrando tiempo (-) Categorías de información limitadas 	Internacional	Ciudadanos	Noticias seleccionadas de la mejor forma y segun novedad de distintas fuentes nacionales y internacionales resumidas en 60 palabras
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Redes de contacto productivas (-) Enfocado a relaciones en empresa 	EEUU	Empresas	Basado en el Modelo Orbit, su marco fundamental para el crecimiento de la comunidad y medir una comunidad próspera
	<ul style="list-style-type: none"> (+) Sistema de votaciones (-) Filtros de información 	Internacional	Ciudadanos	Sitio web de marcadores sociales y agregador de noticias donde los usuarios pueden votar a favor o en contra del contenido



Funcionalidades - 54

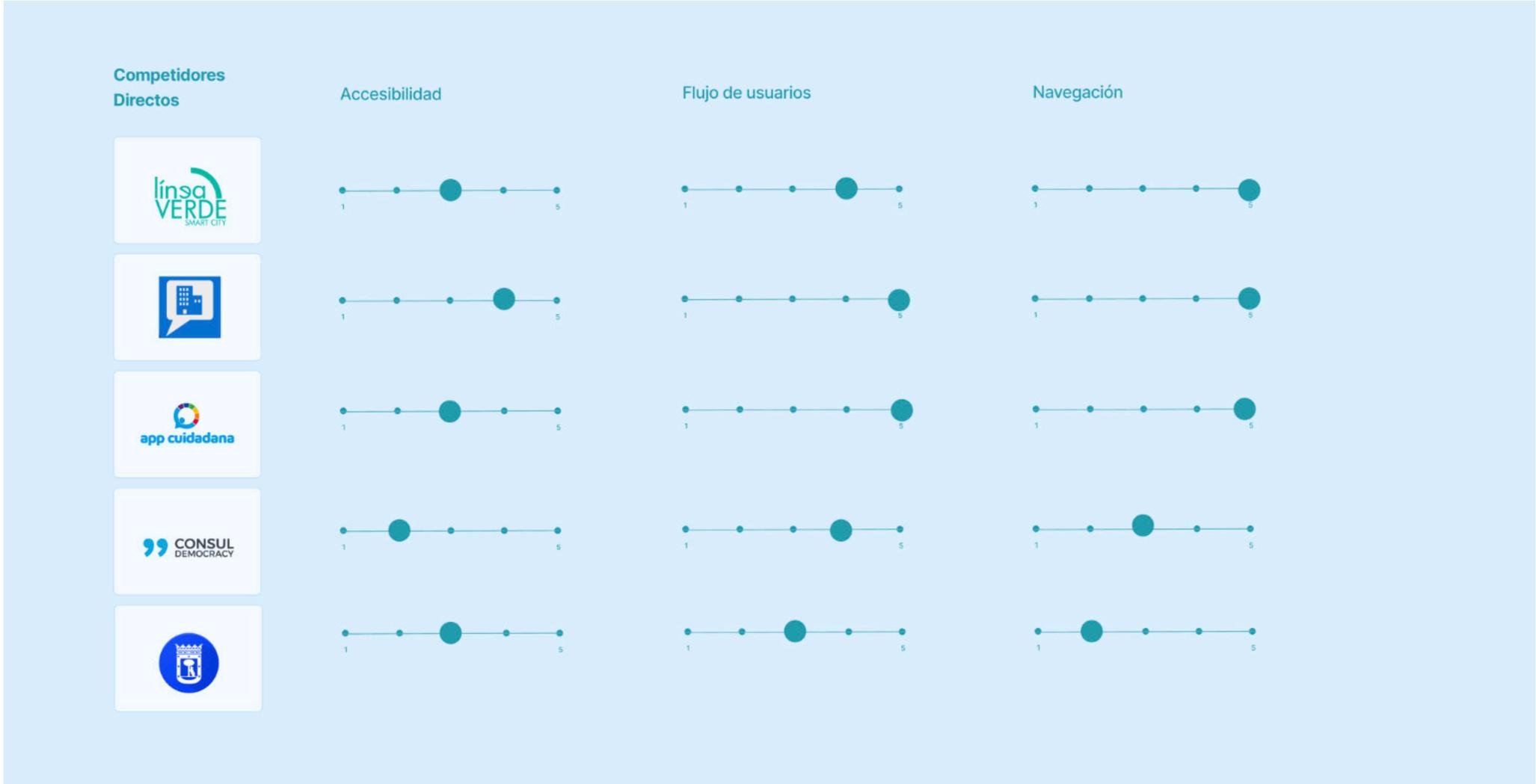
Funcionalidad	Uso/Ver	Hdr	App/Chatbot	Mkt/Media	Canal/Comercio
Registro en B2B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registro por pantalla/QR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chequeo de QR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personalizar QR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mensajería directa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tabla de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tabla de frecuencias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visualización de QR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio Premium	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localizador	<input checked="" type="checkbox"/>				
Notificación de eventos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensajes de cuentas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chat interactivo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Valoraciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reclamaciones y comentarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Métricas de participación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reportar incidencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historial de incidencias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Detalle de incidencias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selección de lenguaje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Añadir imágenes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Añadir comentarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Línea de tiempo de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opción de consulta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Notificaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema de alertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Buscar incidencias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opción de filtro	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identificar incidencias por código	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Protección de datos	<input checked="" type="checkbox"/>				
Usuarios Anónimo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfil de tiempo real	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activar/Desactivar notificaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Retorno de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permisos de acceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localización en ubicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Activación de cuenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incidencias en mapa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de votaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Enviar ubicaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Generador de QR	<input type="checkbox"/>				
Etiquetas de QR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema de alertas	<input type="checkbox"/>				
Sistema de notificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema de identificación	<input checked="" type="checkbox"/>				
Comparar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Botón de ayuda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incidencias más activas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interactiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Botón de emergencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Módulo de sistema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Clase de uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mencionar usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
FeedBack	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Múltiple	<input checked="" type="checkbox"/>				
Reportar/Comentar comentario	<input type="checkbox"/>				
Publicidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Plantillas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agradecimiento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caso de éxito	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Funcionalidades - Detalle

Funcionalidades	Linea Verde	Hirix	App Ciudadana	Móvil Madrid	Consul Democracy
Registro en RRSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Busqueda por palabras clave	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Creacion de perfil	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Personalizar Perfil	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Mensajeria directa	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tablón de noticias	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablón de Respuestas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vinculo al tipo de perfil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Servicios Premium	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Localizador	<input checked="" type="radio"/>				
Notificacion de eventos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ver lista completa de funcionalidades_ <https://www.figma.com/file/ySfAOIT03rBZXB3eH-JqQOc/Untitled?node-id=77%3A44409&t=ekS6XuEylfCbhq43-1>

Interacción con el usuario



Primeras Impresiones

Competidores Directos	Visualmente atractivo	Totalmente adaptable	Interacción fluida	Experiencia satisfactoria	Elementos interactivos	Información accesible
	Regular	Bien	Bien	Regular	Mal	Bien
	Bien	Bien	Bien	Bien	Regular	Bien
	Bien	Bien	Bien	Bien	Mal	Bien
	Bien	Mal	Regular	Bien	Bien	Regular
	Regular	Bien	Regular	Regular	Mal	Mal

Legend for benchmarking symbols:

- Regular (represented by a square)
- Mal (represented by an X)
- Bien (represented by a circle)

Diseño visual y contenido

Competidores Directos	Diseño visual	Contenido del sitio
	<ul style="list-style-type: none">(+) Lenguaje visual basico pero funcional(-) Carece de elementos interactivos	<ul style="list-style-type: none">(+) Noticias de calidad(+) Toda la informacion clave esta presente
	<ul style="list-style-type: none">(+) Identidad visual muy cuidada(+) Iconografia en tipologias en base a la marca	<ul style="list-style-type: none">(+) Todas las secciones cumplen su funcion(+) Informacion sencilla de asimilar
	<ul style="list-style-type: none">(+) Fuerte identidad de marca(+) Uso de ilustraciones	<ul style="list-style-type: none">(+) Facil de seguir(+) Demasiado breve en algunos casos
	<ul style="list-style-type: none">(+) Estilo visual mejorable(-) Lenguaje visual inconsistente	<ul style="list-style-type: none">(+) Todas las secciones cumplen su funcion(-) Informacion muy densa
	<ul style="list-style-type: none">(+) Estilo visual solido(-) Informacion poco jerarquizada	<ul style="list-style-type: none">(+) Enfocado en informacion importante(-) Informacion confusa / Links externos



Conclusiones

Conclusiones Generales

1. Ninguna de las aplicaciones presentes en este estudio cumplen todas las funcionalidades necesarias.
2. La mayoría de las aplicaciones se han centrado en desarrollar un producto para los ciudadanos, pero no para las instituciones. Si los ciudadanos utilizan una app para quejarse, pero las instituciones no tienen medios para responder, la app pierde su valor principal.
3. A través de esta investigación, se establece que los tres pilares fundamentales a explorar en el desarrollo de esta app son:
 - Acceso a información de calidad
 - Sistema de reportar incidencias, quejas o problemas
 - Redes de colaboración de apoyo
 - Sistema para hacer partícipe a las instituciones

Otras observaciones

1. El color más usado para aplicaciones ciudadanas es el azul.
2. La mayoría utilizan un tomo amigable y directo.
3. Las noticias que no están vinculadas a un perfil pueden hacer que se pierda el interés por parte del usuario.

¿Te preocupa lo que pasa en tu ciudad?

¿Cómo de involucrado estás ante las injusticias sociales que ves a tu alrededor?

Información

¿Cuáles son tus principales fuentes de información?

¿Cuánto tiempo dedicas a mantenerte informado?

Participación

¿Has puesto alguna queja o denunciado una incidencia alguna vez?

¿Qué hace que te sientas frustrado cuando denuncias una incidencia?

¿Utilizarías una app para denunciar incidencias si las hubiera?

Organismos y Ciudadanos

¿Te sientes correctamente informado por las instituciones?

¿Qué le dirías a tu organismo para ayudarlo a hacer mejor su trabajo?

Incidencias

¿Qué incidencias denunciarías ante las instituciones?

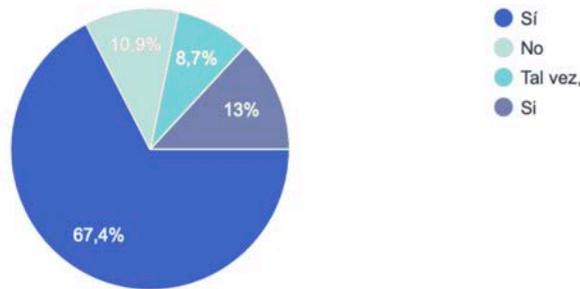
¿Actuarías más ante injusticias sociales si pudieras hacerlo de forma sencilla?



50 personas encuestadas

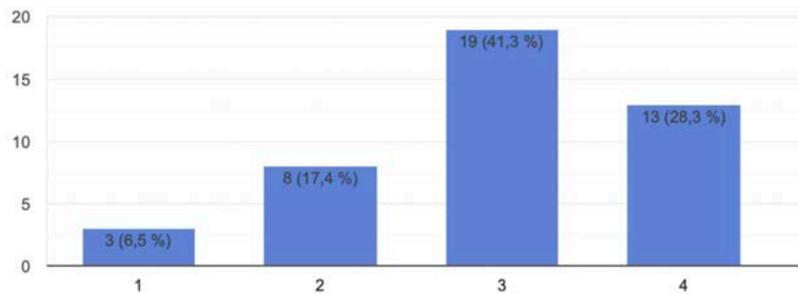
¿Utilizarías una app para denunciar incidencias si las hubiera?

46 respuestas



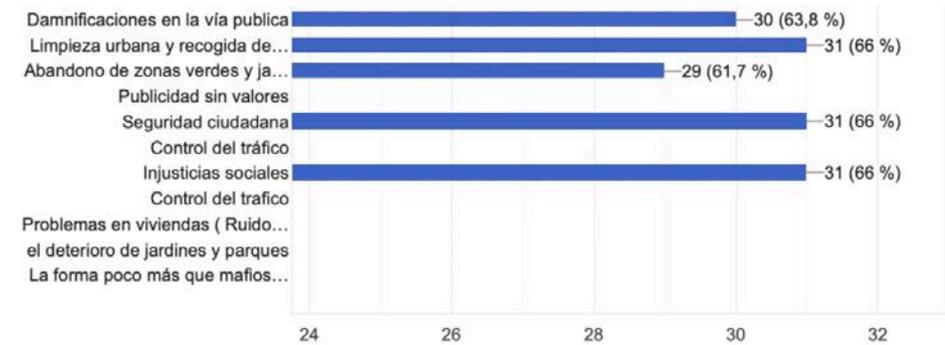
¿Cuánto tiempo dedicas a mantenerte informado?

46 respuestas



¿Qué incidencias denunciarías ante las instituciones?

47 respuestas



¿Qué consideras tú qué es información de calidad?

Entendiendo información de calidad como información que aporta valor al usuario y es objetiva

39 respuestas

- Información de periódicos y canales que son objetivos, sin tendencia política.
- Información contrastada sin politizar.
- Información veraz y contrastada
- Que tenga veracidad y este bien explicado
- Información no sesgada que muestre la auténtica realidad
- En mi opinión una información de calidad debe ser contrastada, debe ser dada una vez sea verificada. Con lo cual, no vale que sea una información de una persona conocida, o un comentario, o una información vía "WhatsApp". Debe ser objetiva y contrastada, por el responsable de la comunicación así cómo por los propios usuarios del servicio, por ejemplo yo mismo. Esa verificación debe también ser abierta y al alcance de todos.

7 personas entrevistadas



Ver mapas de afinidad completos_ <https://www.figma.com/file/yS-fAOIT03rBZX3eHJqQOc/Untitled?t=CmHOQIAZdjZCCD5k-1>

37/47

Personas confirman que actuaría más ante injusticias sociales si pudiesen hacerlo de forma sencilla.

+ 60%

La mayor frustración para los encuestados es la falta de respuesta con un 66%. Esto significa que la aplicación debe incluir un sistema de respuesta por parte de las instituciones.

4 de 5

Confirman que les preocupa lo que pasa en sus ciudades. Esto significa que la aplicación si puede tener un número de usuarios significativos.

5 de 5

Personas entrevistadas, con perfiles políticos diferentes, afirman que aunque no dejarían de utilizar la app por encontrarse ideas u opiniones distintas a las suyas, pueden sentirse incómodas.

3 de 5

Personas creen tener un nivel de involucración con los problemas sociales medio. Esto significa que la aplicación debe aportar una motivación extra a los usuarios para que se involucren más.

4 de 5

4 de cada 5 personas quieren compartir sus preocupaciones para sentirse escuchadas y comprendidas, buscando el apoyo en otros.

Must Have

Filtro de noticias	Tablon de noticias informativas
Apartado de soluciones	Tipologias de incidencias
Tablon de noticias actuales	Localizacion en mapa de incidencias
Tablon de respuestas	Historial - Estados de incidencias

Should Have

Lineas de tiempo	Opcion "Guardian" para personas mayores (poder denunciar por personas que no tengas acceso a movil)	Metricas de participacion
Reacciones a contenido	Boton: Como puedo ayudar?	Metodos de agilizacion de trabajo (Ej: autorrellenar campos)
Tutoriales para personas con un perfil tecnologico bajo	Links a fuentes de informacion oficiales	Envio de avisos

Could Have

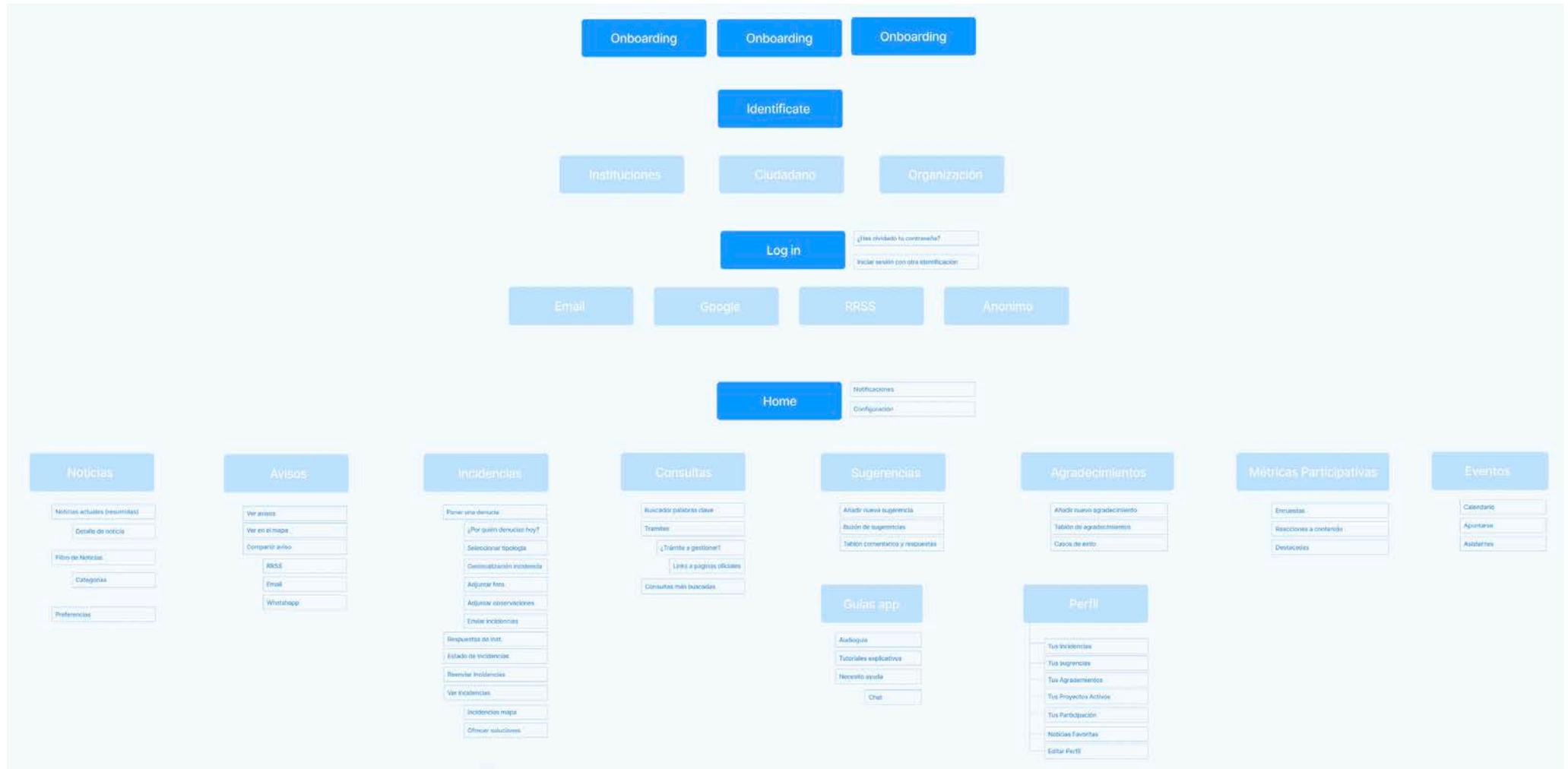
Refresh de noticias	Radar de problemas activos
Resumen de noticias	Distintas fuentes de informacion por noticia
Guia de uso de la app	Buzon de sugerencias
Guia para realizar tramites dentro de la app	Casos de exito - Agradecimientos

Won't Have

Acceso sin necesidad de registro	Verificacion de personas en la app
Opcion de dejar comentarios	

IDEAR

Estructura de la información.
Card Sorting para validar.
Userflow.





	Perfil	Noticias	Avisos	Incidencias	Consultas	Sugerencias	Agradecimientos	Proyectos en acti...	Métricas particip...	Eventos	Guía a
Tus incidencias				7							
Tus sugerencias						7					
Tus agradecimientos							6		1		
Tus proyectos activos	1							6			
Tu participación	4							1	1	1	
Noticias favoritas		7									
Editar perfil	7										
Noticias actuales		6								1	
Noticias detalladas		7									
Preferencias	7										
Filtro de categorías		3		2	1				1		
Ver avisos			7								
Radar en mapa				1				1		5	
Compartir	3	1						1	1	1	
Poner una denuncia				6							1
¿Por quien denuncias hoy?	1	1	1	3	1						
Seleccionar tipologías	1	1		1	2			2			
Respuestas de instituciones			1	3	1				2		
Estado de incidencias				7							
Ver incidencias en mapa				5					1	1	
Reenviar incidencia				7							
Ofrecer soluciones				4	1	1			1		
Buscador por palabras clave		1		2	3					1	
Gestionar trámites	3		1	3							
Links a páginas oficiales		3			1	1		1			1
Consultas más buscadas		1			5				1		

12 Secciones

46 Cards

Perfil

- Información de Perfil
- Favoritos / Consultas
- Mis sugerencias
- Mis incidencias
- Mis agradecimientos
- Mis eventos

Noticias

- Ver Descatados
- Leer Noticias
- Noticias Resumidas
- Filtrado por categorías
- Comprobar fuentes oficiales

Incidencias

- Denunciar Incidencia
- Ver Incidencia / Estado
- Rellener Formulario
- Geolocalizacion
- Reenviar Incidencia
- Dar tu feedback

Avisos

- Nuevos avisos
- Ver avisos en mapa
- Recientes
- Actualizar Estado

Eventos

- Crear evento
- Ver eventos
- Apuntarse
- Calendario
- Encuentra personas

Consultas

- Hacer una consulta
- Consultas habituales
- Guías tutoriales
- Contactos de ayuda
- Chat bot

Métricas

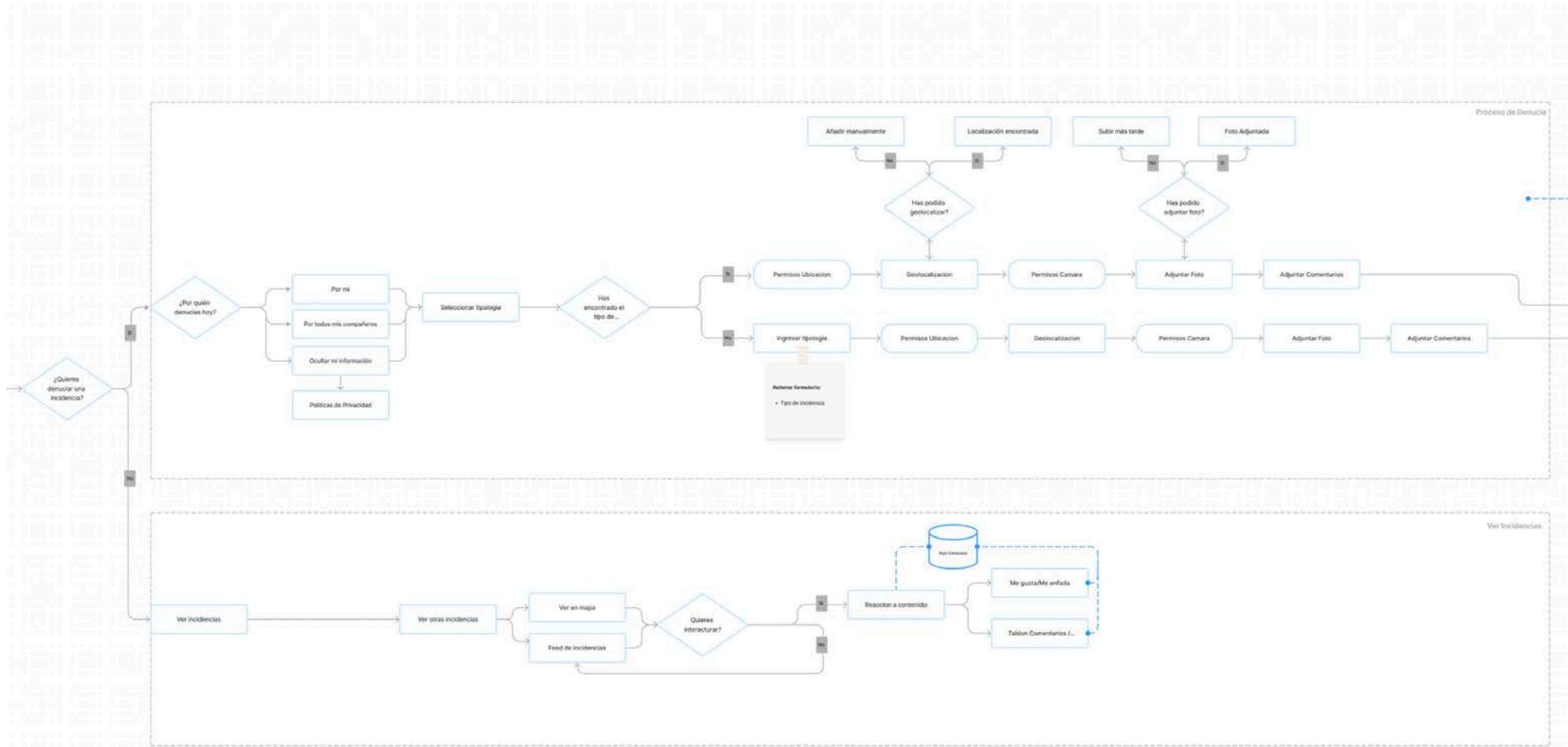
- Participacion ciudadana
- Incidencias resueltas
- Muestras de apoyos
- Impacto de avisos

Sugerencias

- Sugerir una idea
- Ver sugerencias
- Convertir en proyecto

Agradecimientos

- Dar las gracias
- Ver casos de exito
- Mencionar personas



Ver lista completa de funcionalidades_ <https://www.figma.com/file/ySfAOIT03rBZXB3eH-JqQOc/Untitled?node-id=77%3A4409&t=ekS6XuEylfCbhq43-1>

PROTOTIPAR

Narrativa UX.
Wireframe a mano y digital en baja fidelidad.

Error Cargar Archivos

¡Vaya! Parece que ha habido un error cargando tus archivos. Puede que hayas perdido la conexión a Internet o tu archivo sea demasiado grande.
¿Te gustaría volver a intentarlo?

Alerta App

Nuevo aviso del Ayuntamiento de Madrid.
Accidente en la M-40, km 36.

Notificacion Push

¡Nueva noticia en Madrid! No pierdas la oportunidad de estar bien informado.

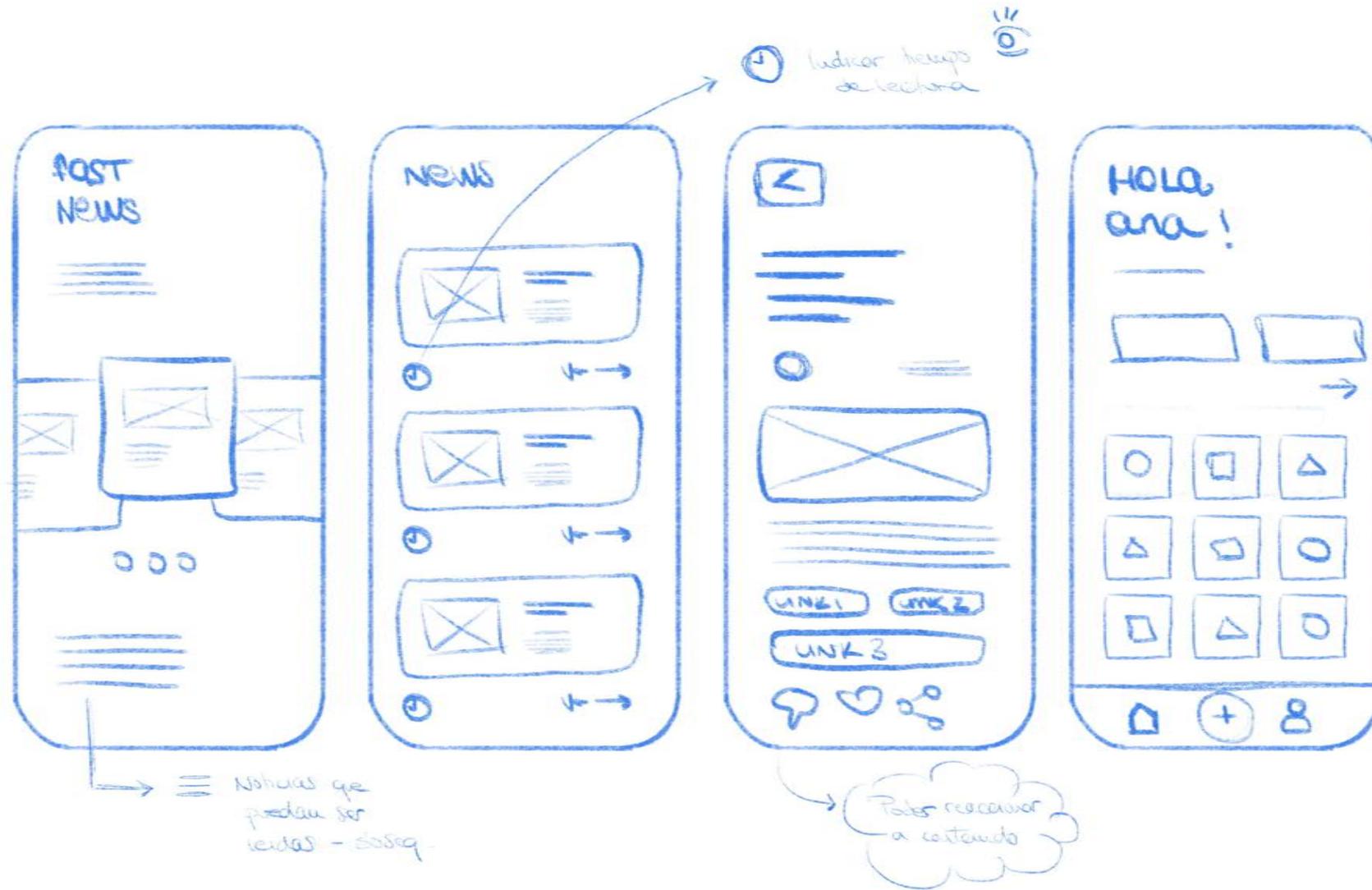
Pantalla Inicio

Point it out te da la bienvenida a tu nueva herramienta de conectividad ciudadana.
Entérate del día a día en tu ciudad y mucho más.
¿Quieres comenzar?

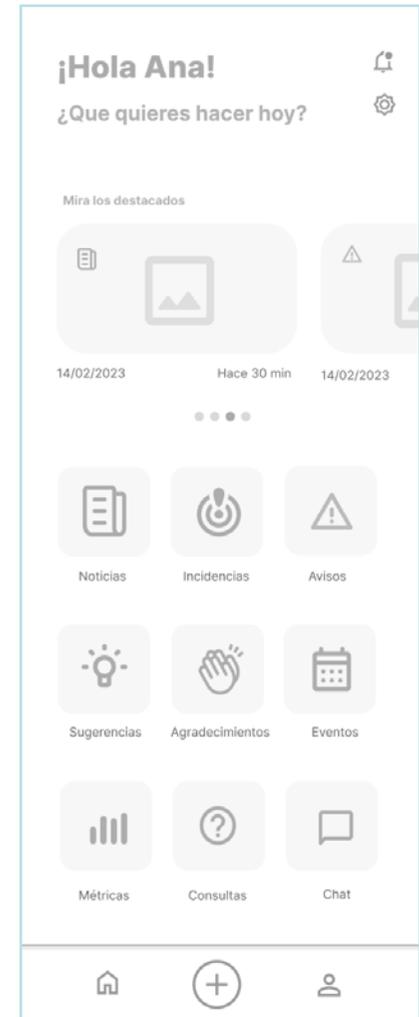
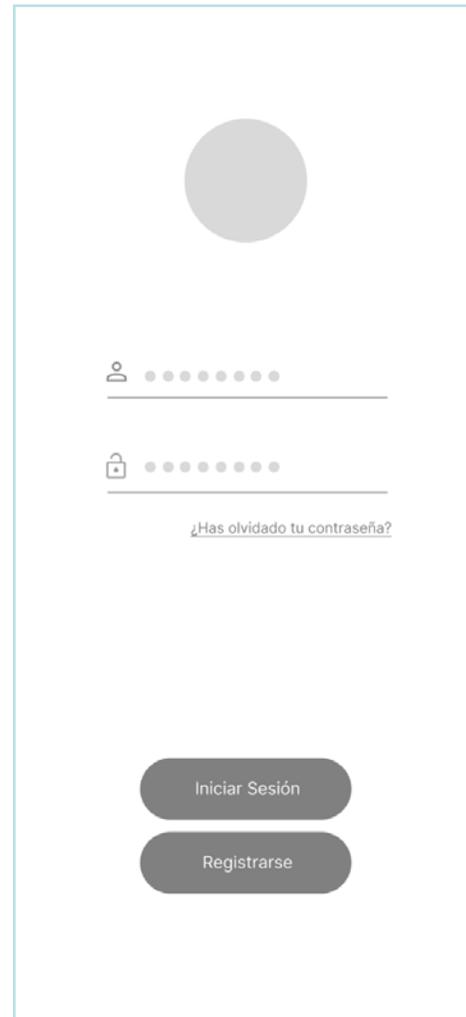
About

Point it out es una aplicación que te permite utilizar de forma sencilla una serie de servicios para mejorar la gestión de tu ciudad, agilizar la resolución de incidencias y fomentar la comunicación y creación redes de apoyo entre ciudadanos.
Nuestra misión es hacer al ciudadano más partícipe de su ciudad y hacerse sentir escuchado por sus instituciones locales para crear cambios visibles.

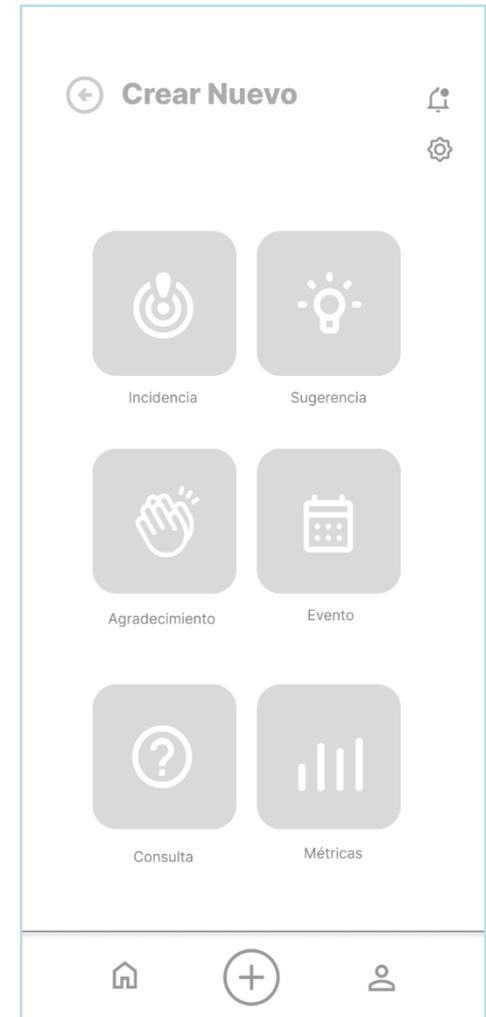
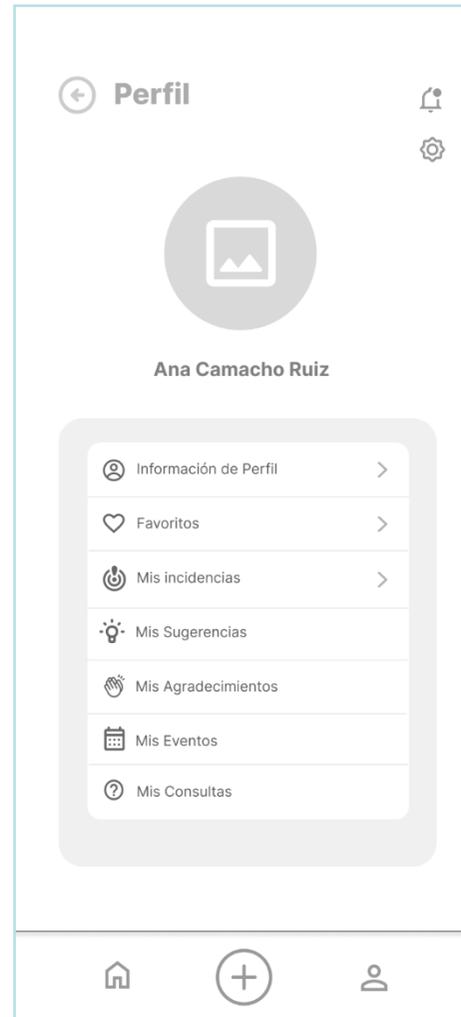
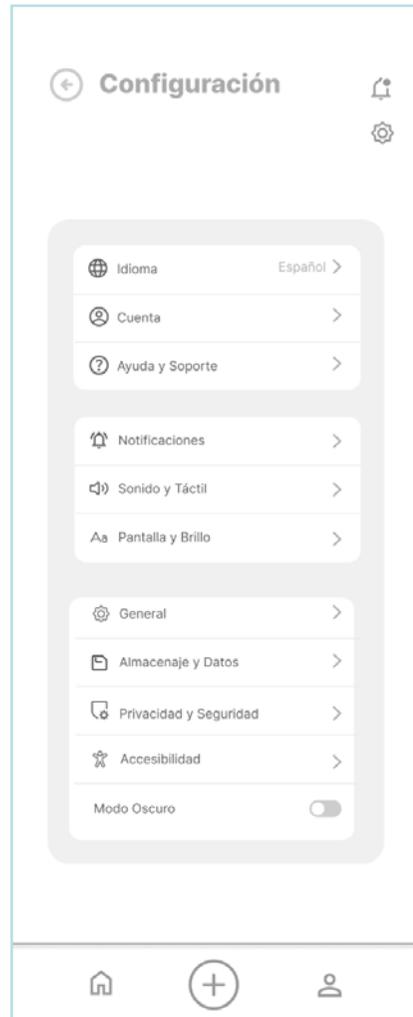
Amigoso, pero profesional - Alegre, pero moderado - Gracioso, pero respetuoso - Objetivo, pero optimista



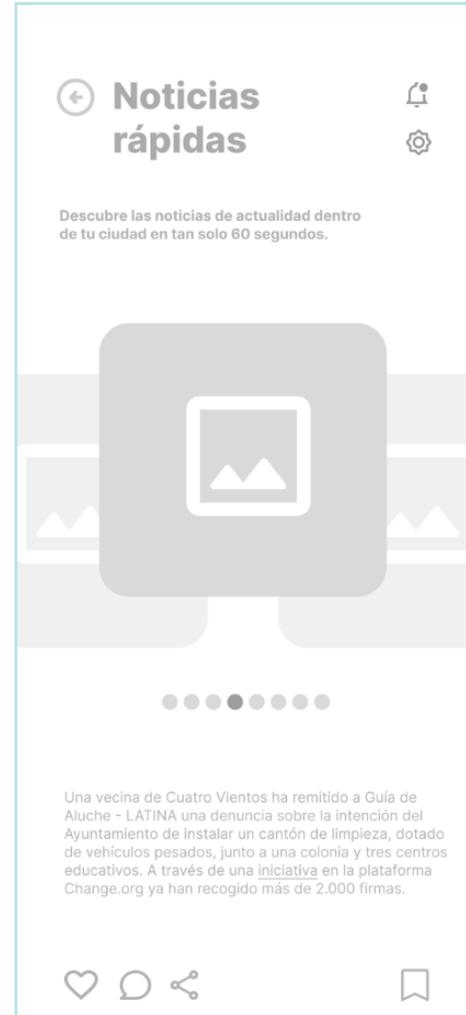
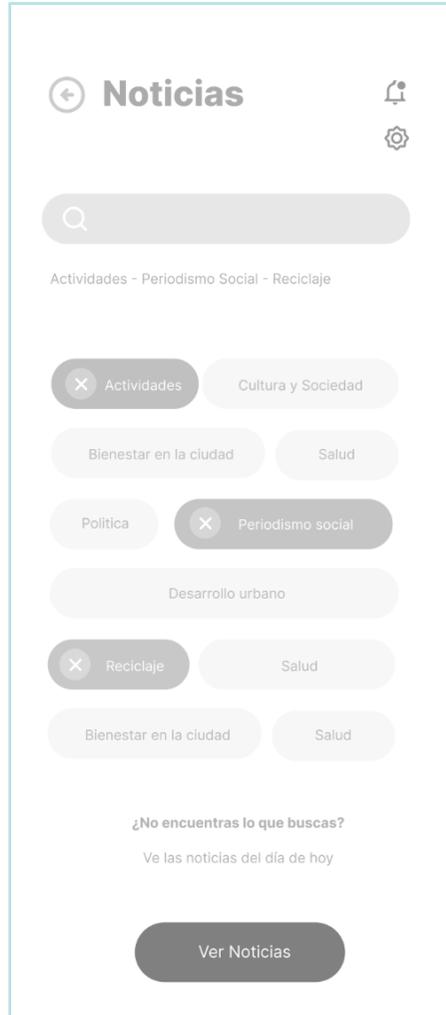
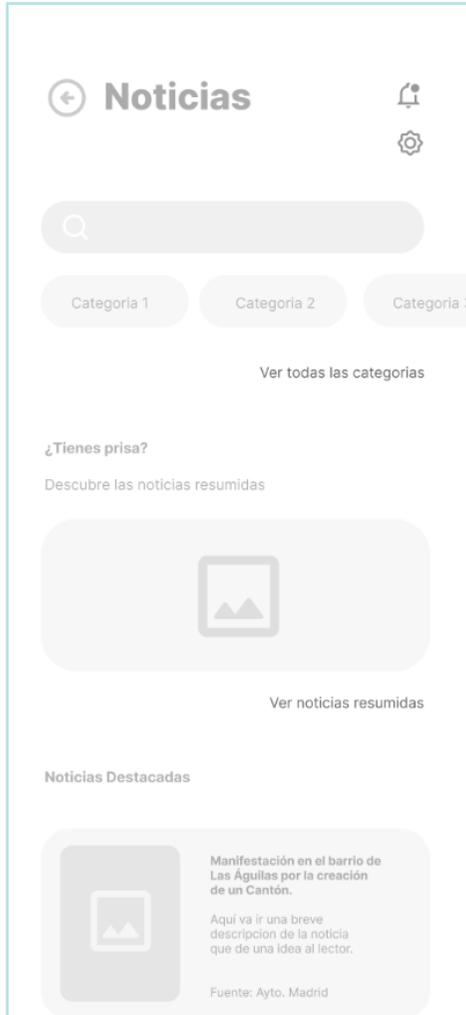
Inicio - Home



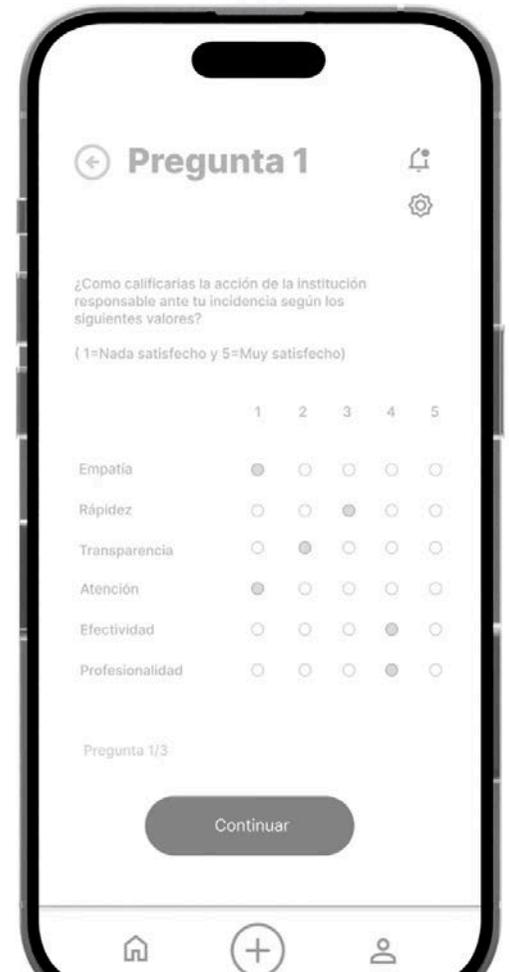
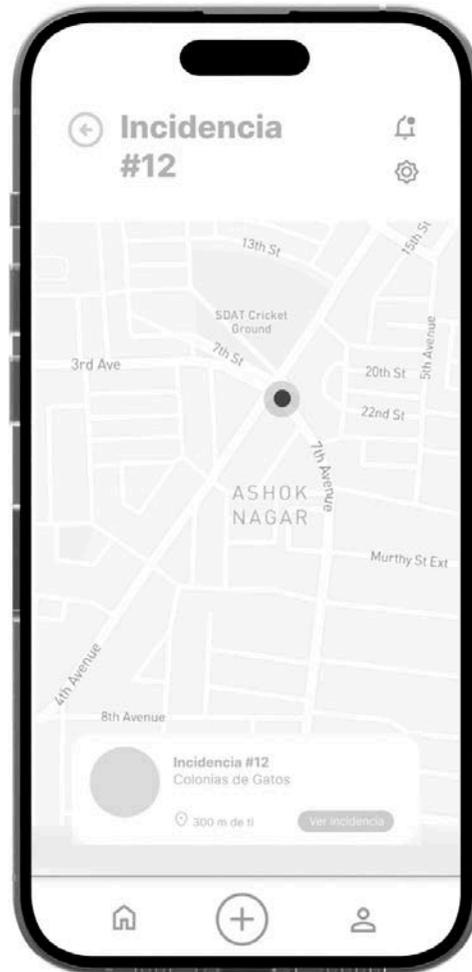
Notificaciones - Perfil - Configuración - Crear nuevo



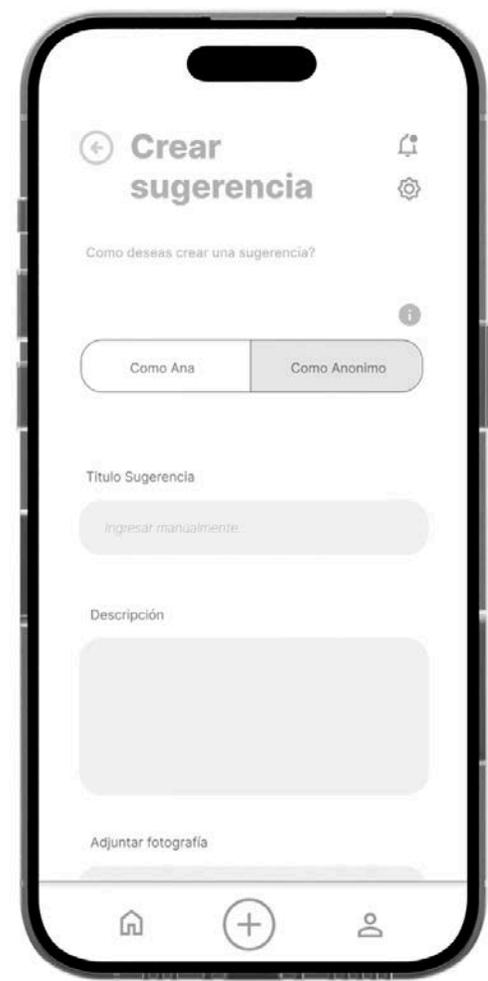
Noticias



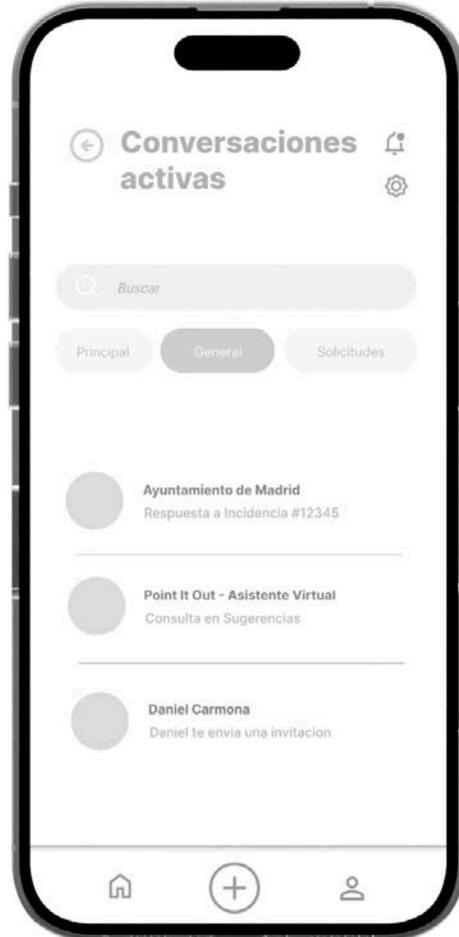
Incidencias



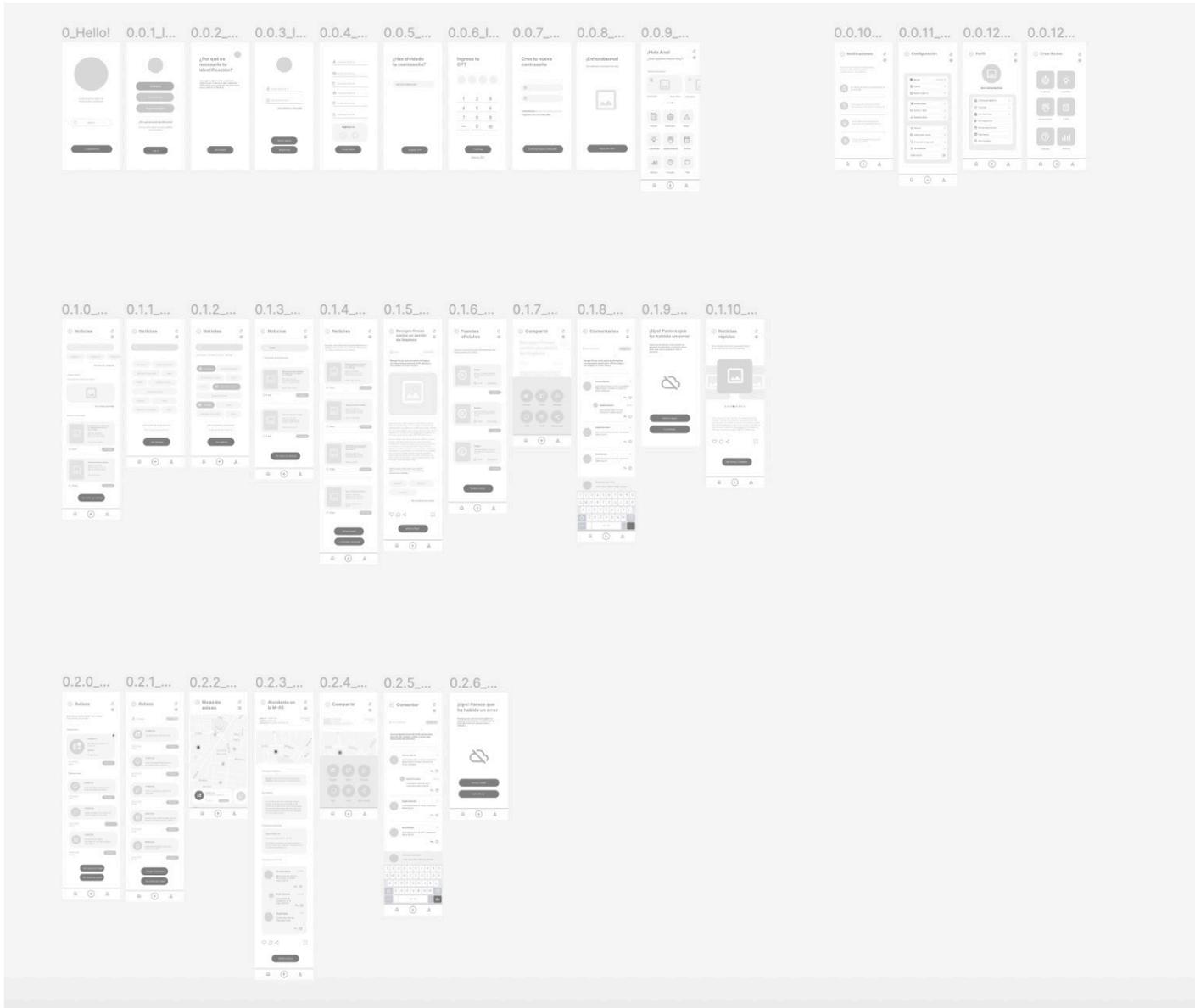
Avisos - Eventos - Sugerencias - Proyectos



Métricas - Conversaciones - Consultas

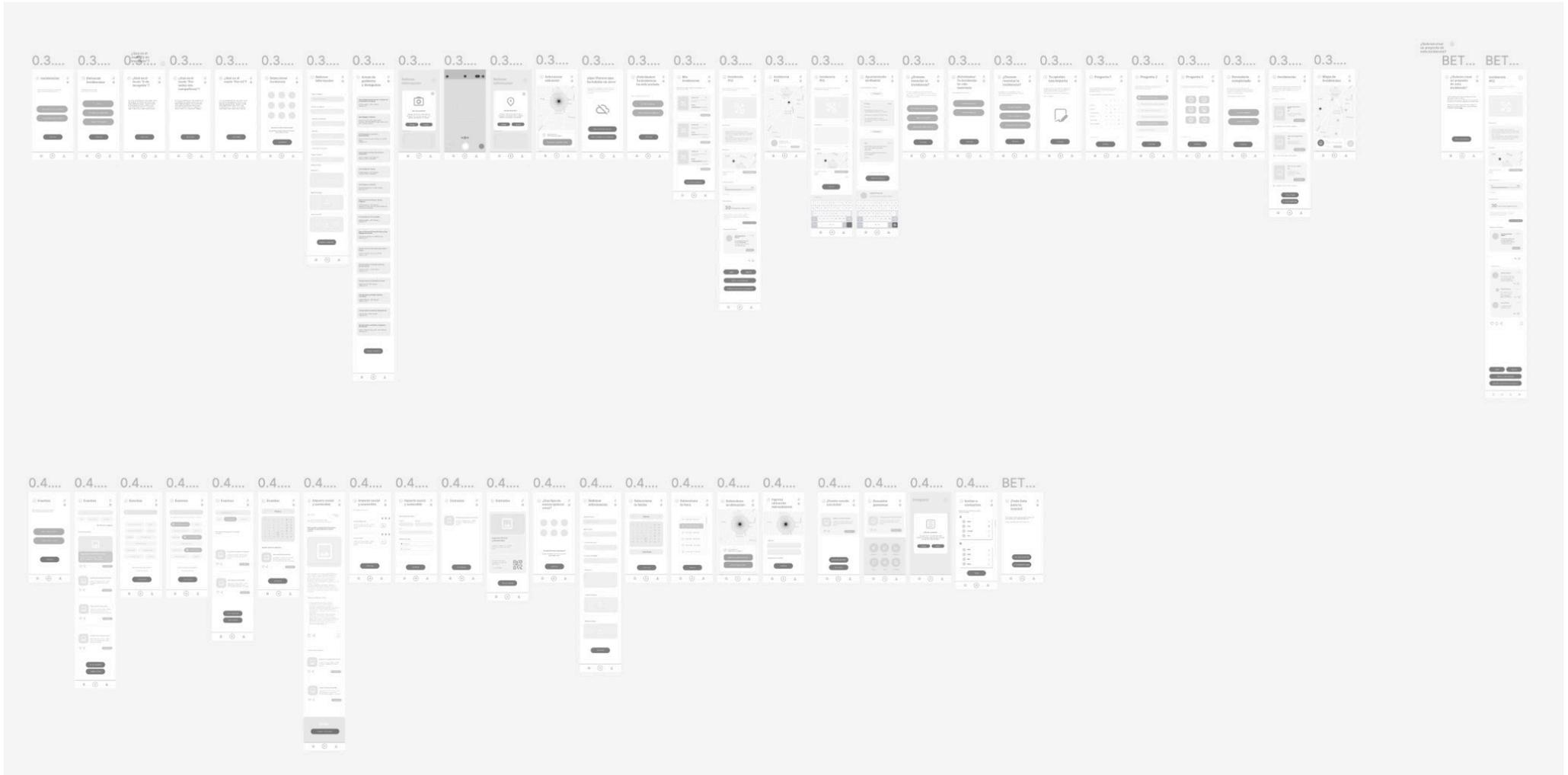


PROTOTIPAR



Secciones - 12
Pantallas diseñadas- 120

PROTOTIPAR



PROTOTIPAR





EVALUAR

Pruebas de usabilidad y conclusiones.

Tarea 1

Tarea: Regístrate en la aplicación y accede a la home y perfil.

Tarea 2

Tarea: Crear un evento para llegar a más personas.

Tarea 3

Tarea: Acude a la sección de noticias de tu app y busca la noticia, para chequear las fuentes de información y poder comentar.

Tarea 4

Tarea: Denunciar una incidencia y dar tu feedback al ayuntamiento una vez ésta se dé por finalizada.

Tarea 5

Tarea: Comprueba las notificaciones en tu app, accede a la sección de avisos y comparte el aviso más reciente con tu red social de preferencia.

5 Tests de usuario

Usuario 2 *

Dani

Género: Hombre
 Edad: 29 años
 Ocupación: Organizador de Eventos
 Nivel Tecnológico: Alto

Tarea	Tarea Completada	Tiempo en completar	Dificultad	Comentarios
1	Si	+2		El usuario no entiende de primera mano el uso de los terminos "Ciudadano, Instituciones y Organismo público" y tiene curiosidad por saber por que necesita identificarse como usuario de la app, eso hace que desempeñe la tarea mas lenta, pero no tiene problemas.
2	Si	-1		El usuario utiliza el icono "+" para la creación de un evento. Comparte el evento sin problemas o observaciones a la app.
3	Si	-1		El usuario va directamente a la sección de Noticias y encuentra rápidamente la información buscada.
4	Si	1		El usuario identifica cómo poner una incidencia de una forma rápida y sencilla. Señala que le gusta la opción de "Por todos mis compañeros" ya que le resulta un tono de voz cercano para este tipo de app.
5	Si	+1		El usuario presenta dificultades para encontrar el icono de notificaciones debido a su tamaño, pero no le relentiza en la tarea.

Tarea 1

1 de cada 5 usuarios no han tenido problemas desarrollando la tarea 1. En el onboarding de la app se debera explicar como un usuario se debe identificar explicando los terminos "Ciudadano, Institucion, Organismo".

Tarea 2

5 de 5 de cada 5 usuarios han completado con exito la tarea numero 2 de crear un evento y compartirlo con sus contactos. Se debe mejorar el UX writing para hacerlo mas inclusivo. Incluir opciones para ingresar manualmente los campos de informacion. Aportar al usuario mayor informacion sobre los permisos de la app.

Tarea 3

2 de 5 usuarios han presentado problemas a la hora de encontrar la ruta correcta para realizar la tarea numero 3. Se debe considerar la posibilidad de crear distintos accesos o rutas alternativas dentro de la app a una misma busqueda.

Tarea 4

5 de cada 5 usuarios han realizado la tarea con exito y sin complicaciones. Se ha observado que algunos usuarios echan en falta mayor informacion sobre los modos de denuncia antes de seleccionar una opcion. Revisar que todos los botones sean visibles para el usuario.

Tarea 5

2 de cada 5 usuarios presentan dificultades a la hora de realizar la tarea numero 5. Se ha observado que los avisos deberian poder compartirse y ser visualizados de forma mas rapida.

**POINT
IT OUT**



¡Gracias!