



⚡ Appie

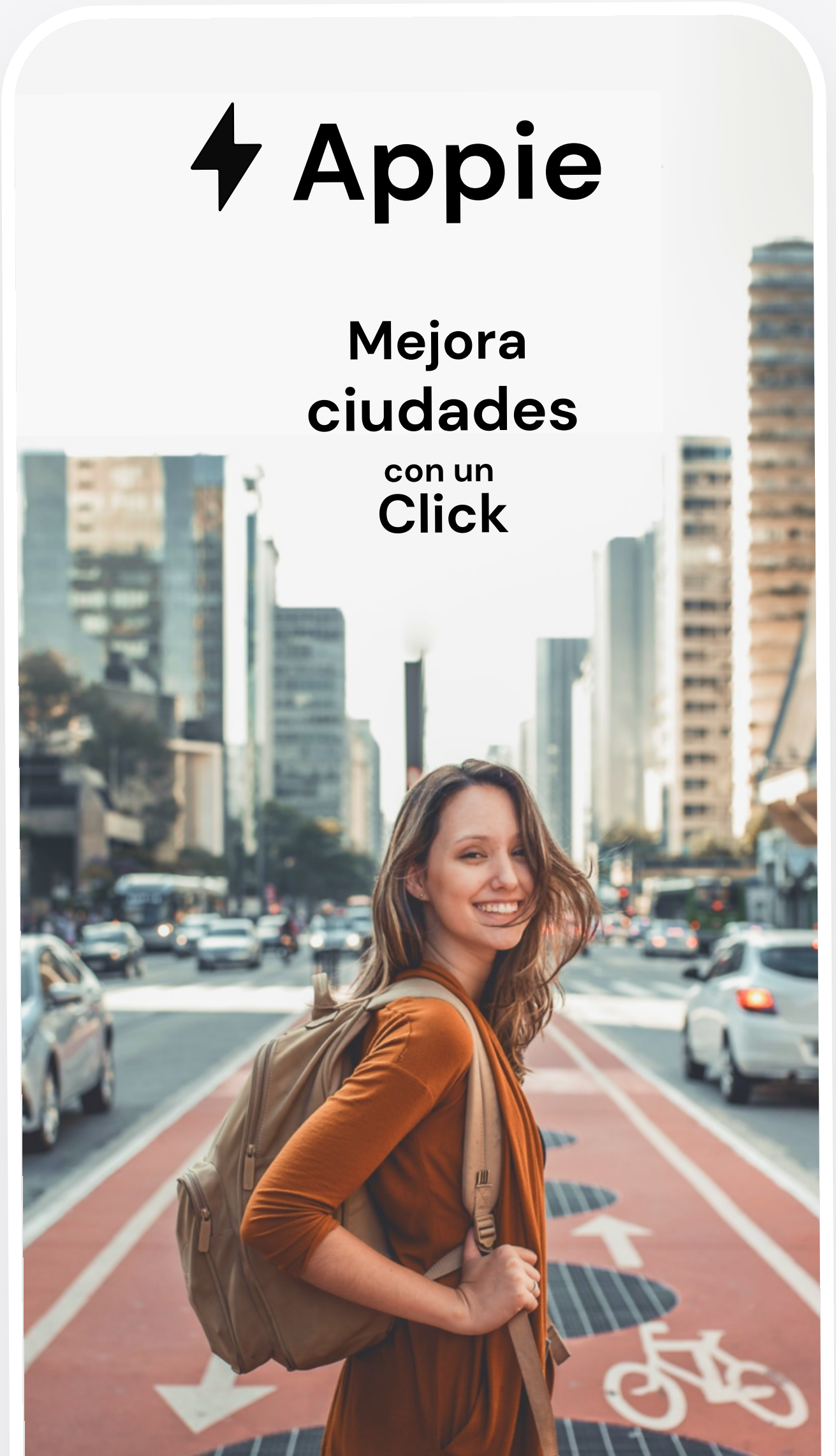
Caso de estudio

Por:

José Manuel González Quiroga

⚡ Appie

Mejora
ciudades
con un
Click



El producto: ⚡Appie

El reto era crear una app móvil sencilla y funcional con el que los usuarios pudiesen enviar a los ayuntamientos sugerencias de mejora independientemente de la ciudad en la que se encuentren, para ello he utilizado la metodología UX, un método de trabajo ágil.

Mediante este proceso podemos diseñar productos y servicios de una manera rápida, que basándonos en hipótesis y suposiciones que puedan ser validadas por los usuarios a través de un **MVP** (Minimum Viable Product)

Duración del proyecto

Octubre 2022 – Diciembre 2022

El proceso de la parte de UX se realizó durante el máster en la Escuela Trazos



El problema

No puedo enviar sugerencias o avisos de incidencias al ayuntamiento de forma rápida e intuitiva.

El Objetivo

Crear una **app móvil** sencilla y funcional para que los usuarios puedan enviar a los ayuntamientos sugerencias de mejora o avisos de incidencias en cualquier ciudad del mundo.





Rol

Diseñador de experiencia de usuario
Investigador UX
Ux Writer

Responsabilidades

Consultoría de experiencia de Usuario
Arquitectura de la información
Prototipado
Narrativa UX
Test de usuario

 **Appie**

Metodología UX empleada

01. Product definition

- User Stories
- Lean UX canvas
- Scope canvas
- Benchmark
- MoSCoW diagram

02. UX research

- Empathy map
- Lean survey canvas
- Encuesta online
- Entrevistas con usuarios
- User persona y user journey

03 >Arquitectura de la información

- Site Map
- Card Sorting
- User flow
- Prototipado
- Prototipado LO-FI
- Prototipo animado

04.Test con usuarios

User stories

01 > Product definition > User stories

“Como usuario de mi ciudad quiero enviar sugerencias de mejora o avisos de incidencias lo más rápido posible”

“Como usuario me gustaría recibir una notificación de agradecimiento por mi contribución”



Lean UX canvas

01 > Product definition > UX canvas

Durante el Lean UX canvas surgió la siguiente hipótesis a validar:

“Creemos que el incremento de las descargas y uso de la app se conseguirá si los usuarios consiguen enviar sugerencias fácilmente.”

1 Problema de negocio

Hemos observado que la mayoría de las APP de avisos son muy complejas para los usuarios no tecnológicos, esto les desanima a usarlas.

2 Resultados comerciales

Incremento de las descargas
Mayores beneficios publicitarios
Aumento de las peticiones
Ahorro en costes
Ciudadanía más colaborativa
Mayor rapidez en la detección y resolución de incidencias
Mayor número de votos

3 Usuarios y Clientes

Nos centraríamos primero en en los usuarios no digitales

5 Ideas / Soluciones.

Función de chat
Interfaz sencilla
Notificaciones personalizadas

6 Hipótesis

Creemos que el incremento de las descargas y uso de la app se conseguirá si los usuarios consiguen enviar sugerencias fácilmente.

Obtendremos mayor rapidez en la detección y resolución de incidencias si el usuario usa el chat

4 Beneficios del usuario

Satisfacción personal
Popularidad
Bienestar

7 ¿Qué es lo más importante que necesitamos aprender primero?

Que los ciudadanos no quieran colaborar

8 ¿Cuál es la menor cantidad de trabajo que necesitamos hacer para resolver las dudas y para hacer la siguiente tarea más importante?

Entrevistas
MVP

Scope canvas

01 > Product definition > Scope canvas

El scope canvas me ayudó a plantear necesidades hipotéticas de los usuarios y conectarlas con los objetivos de negocio.

Necesidades

Nuestros usuarios necesitan o desean...

Dolores:

Un sitio donde poder quejarme
Una App de uso sencillo
Enviar sugerencias para mejorar la ciudad

Motivadores:

Mejorar la comunicación entre el ciudadano y el ayuntamiento

Propósito

Este proyecto vale la pena porque nuestra misión es...

Que el ciudadano participe en la mejora de su ciudad
Que el ciudadano esté satisfecho con su ciudad

Objetivos

Lo que queremos lograr como organización es

Corto plazo:

Que los ciudadanos recomienden la APP

Largo plazo:

Conseguir que los ciudadanos se registren
Que aumente el número de descargas

Acciones

Buscamos que los usuarios realicen las siguientes acciones concretas:

Que se registren
Sugieran mejoras
Envíen fotos de desperfectos
Escriban un comentario

Métricas

Mediremos el éxito del proyecto a través de los siguientes indicadores:

Número de usuarios
Número de descargas
Avisos resueltos
Tiempo de uso
Valoraciones

Benchmarking

01 > Product definition > Benchmarking

MADRID MÓVIL

Problemas

Limita el nº de caracteres en el registro.

Pide un usuario y una contraseña, nombre y apellidos siempre que la abres, lo que es realmente incómodo.

Poco intuitiva.

Interfaz con mucho ruido.

Es difícil localizar las quejas que ponen los demás para apoyarlas.

SMART APPCITY

Problemas

Tarda mucho en iniciar o no inicia.

Hay que compartir información privada para poder instalar la aplicación.

Demasiada publicidad.

Demasiadas notificaciones.

Conclusiones:

Creo que los avisos y sugerencias deberían ser una APP en si y no ser una de las opciones.

Debe ser una APP más sencilla en uso y no tener que dar tantos pasos para poner una sugerencia

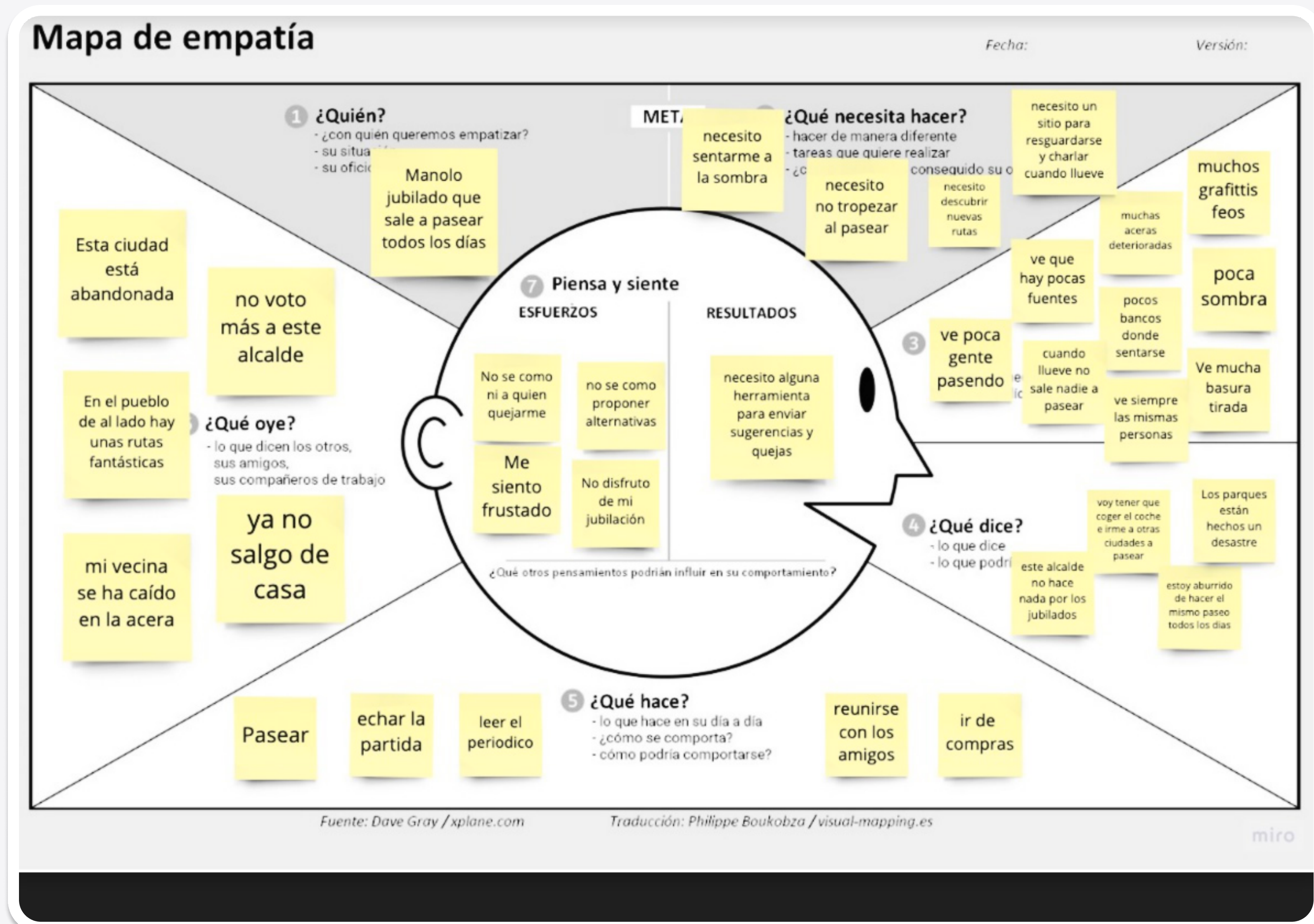
Creo que no deberían pedir datos personales a la hora de que los usuarios informen sobre problemas en la vía pública, hace que el proceso sea tedioso y que desistan muchos usuarios.

Es difícil localizar las quejas que ponen los demás para apoyarlas.

Empathy map

02 > UX research > Empathy map

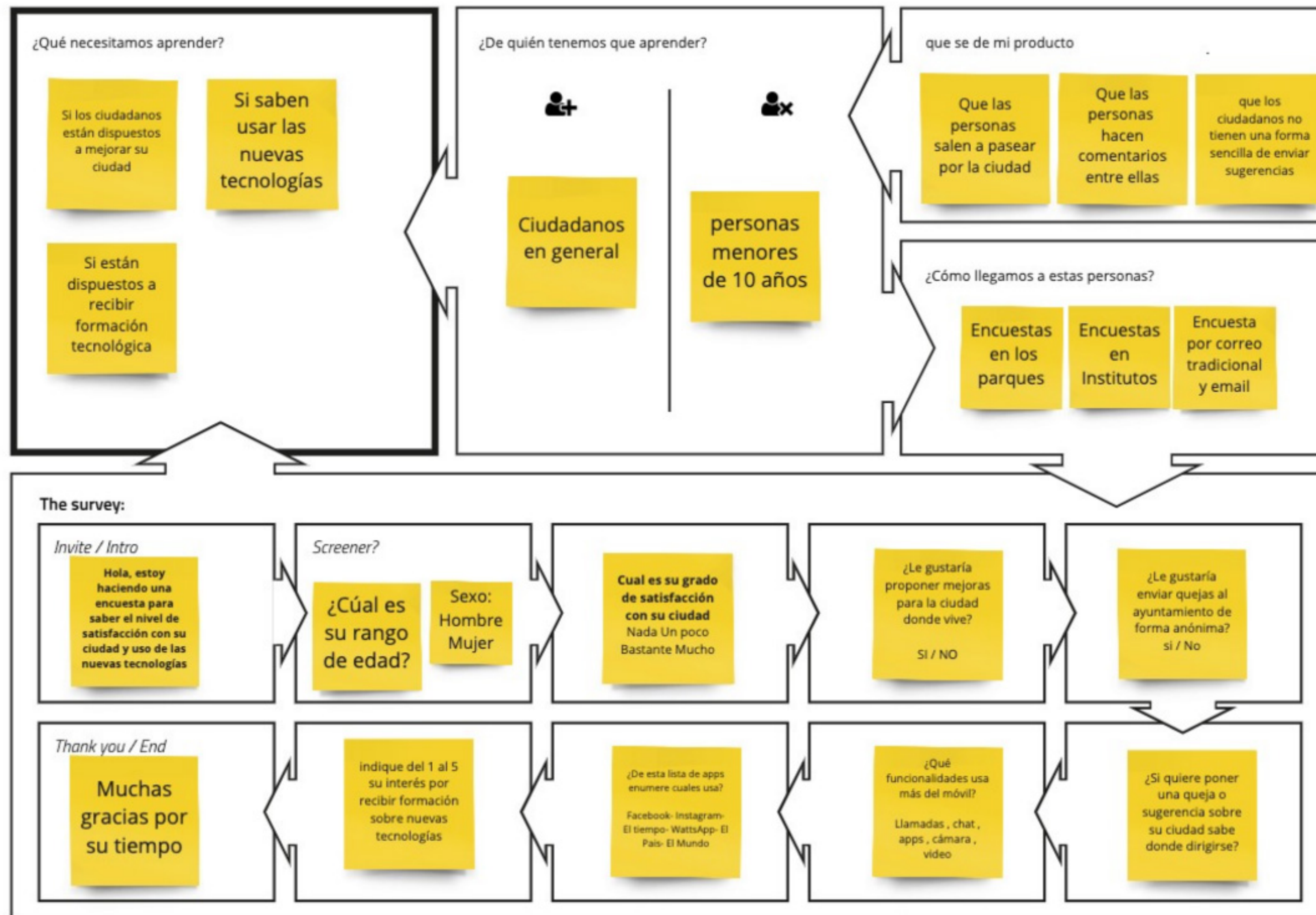
El mapa de empatía me ha permitido definir las características de mis usuarios. Desde su nombre y edad hasta sus gustos y debilidades. Todos los aspectos que define el mapa de empatía están relacionados con sus emociones



Lean Survey Canvas

02 > UX research > Lean survey canvas

El Lean Survey Canvas me ha servido para definir las preguntas de mi encuesta.

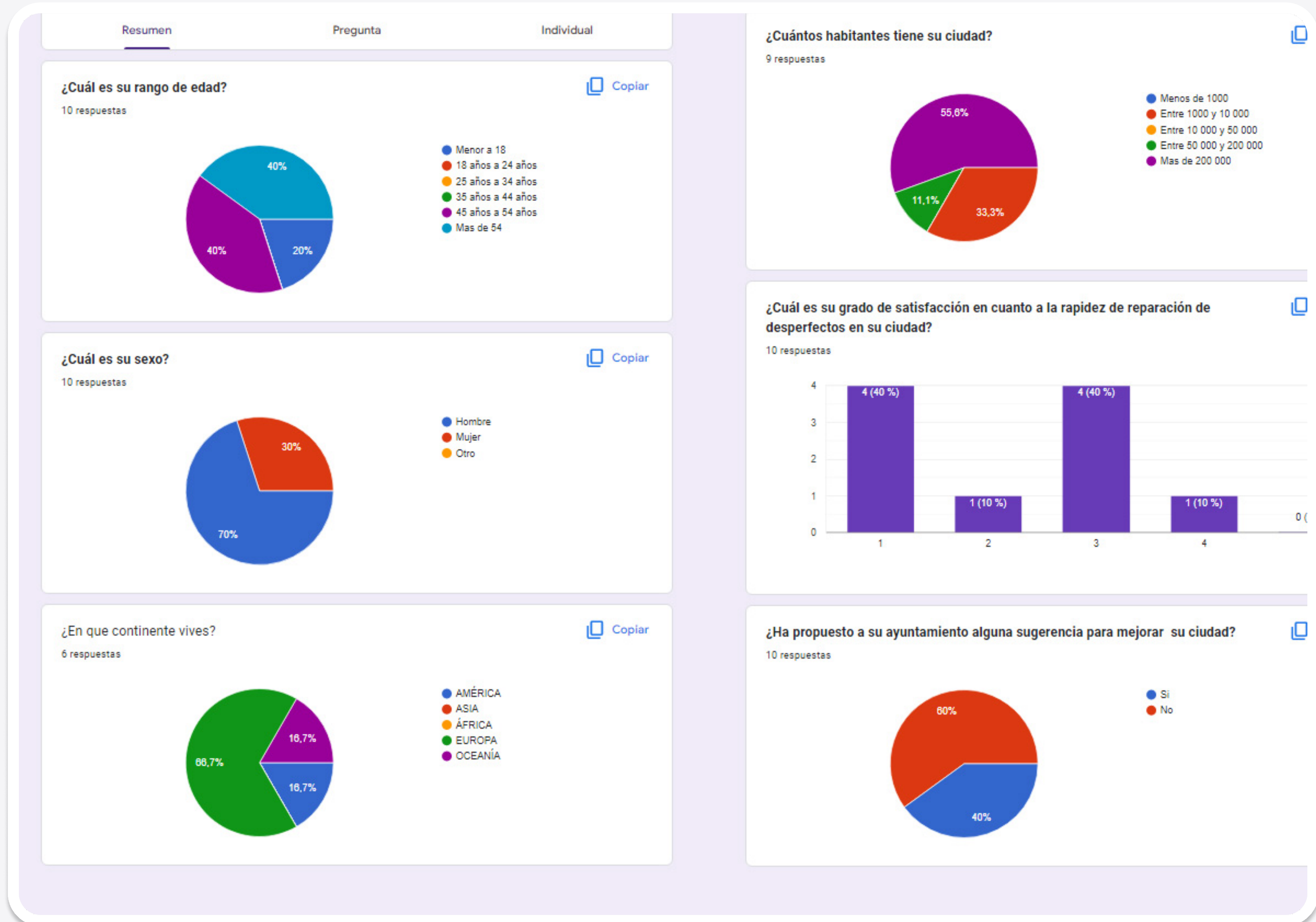


Encuesta online

02 > UX research > Encuesta online

He lanzado la encuesta de Google Forms a través de varias redes sociales.

Esta encuesta sirvió para poder validar la hipótesis planteada en el lean survey canvas, y confirmar que la gran mayoría de los usuarios encuestados usarían este servicio si tuviesen una forma cómoda de hacerlo.



Mapa de afinidad

02 > UX research > Mapa de afinidad

Con el mapa de afinidad he conseguido fortalecer los grupos, conceptos o conexiones.



User persona

02 > UX research > User Personas .1



María- 35 años- Galicia - Soltera - Diseñadora gráfica

María es una diseñadora gráfica con más de 10 años de experiencia. Está estudiando un curso de verano para aprender algunas habilidades digitales como Diseño UX, y metodologías ágiles.

Trabaja a distancia en diferentes ciudades por todo el mundo.

Se considera urbana.

Le gusta aprovechar todo lo que ofrece la ciudad.

Está muy comprometida socialmente.

OBJETIVOS

necesita estar satisfecha con los servicios en las ciudades donde va trabajar

MOTIVACIONES

como ciudadana global le gustaría proponer mejoras en las diferentes ciudades donde ha vivido o a va vivir

FUSTRACIONES

no encuentra una herramienta común a todas las ciudades para proponer mejoras o quejas.

TECNOLOGÍA

usuaria avanzada

usa la mayoría de programas y apps

User persona

02 > UX research > User Personas .2



Manuel- 75 años- Galicia - Casado - 2 hijos - Jubilado

Manuel es un jubilado que lo que mas le gusta es salir a caminar y hacer rutas en su ciudad a diario.

Vive en una ciudad de 15000 habitantes

Le gusta leer la prensa y ver debates políticos en televisión.

Cuando el clima lo permite suele reunirse con sus amigos para jugar a las cartas al aire libre.

Se considera social y cívico

OBJETIVOS

necesita una herramienta sencilla y rápida para proponer mejoras y ofertas de ocio al ayuntamiento y así poder disfrutar plenamente de su ciudad independientemente de la época del año en la que se encuentre

MOTIVACIONES

sabe que si propone mejoras podrá obtener beneficios para él y su entorno

FUSTRACIONES

quiere proponer otras opciones de ocio cuando el clima es adverso

ve que los desperfectos de su ciudad tardan mucho en repararse

no tiene una forma sencilla ni anónima de comunicarse con el ayuntamiento para proponer mejoras o quejarse.

TECNOLOGÍA

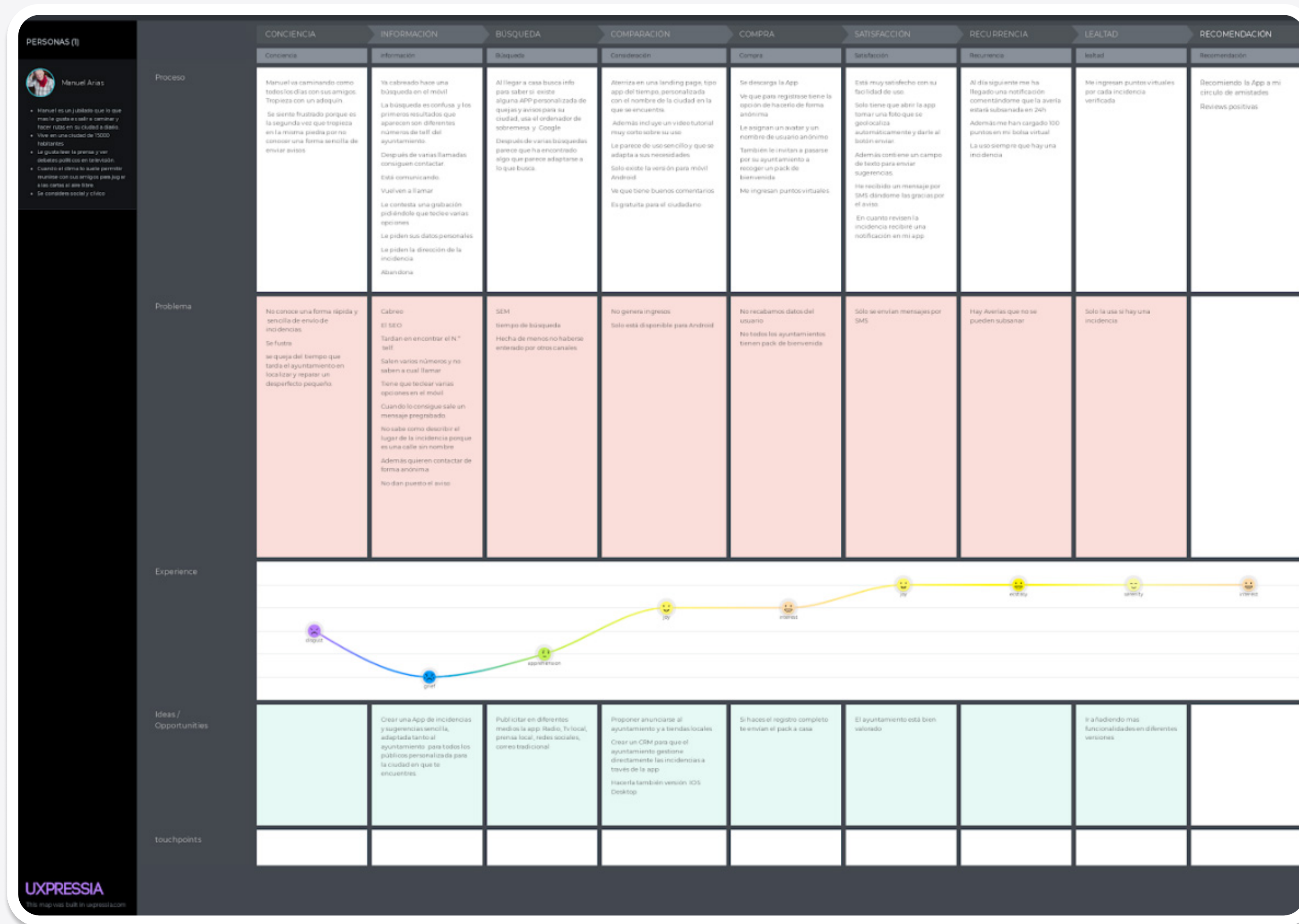
usuario de nivel bajo pero interesado en las tecnología y dispuesto a formarse

User Journey Map

02 > UX research > User Journey Map

USUARIO ¿Quién quiere hacer qué y cómo, por qué?

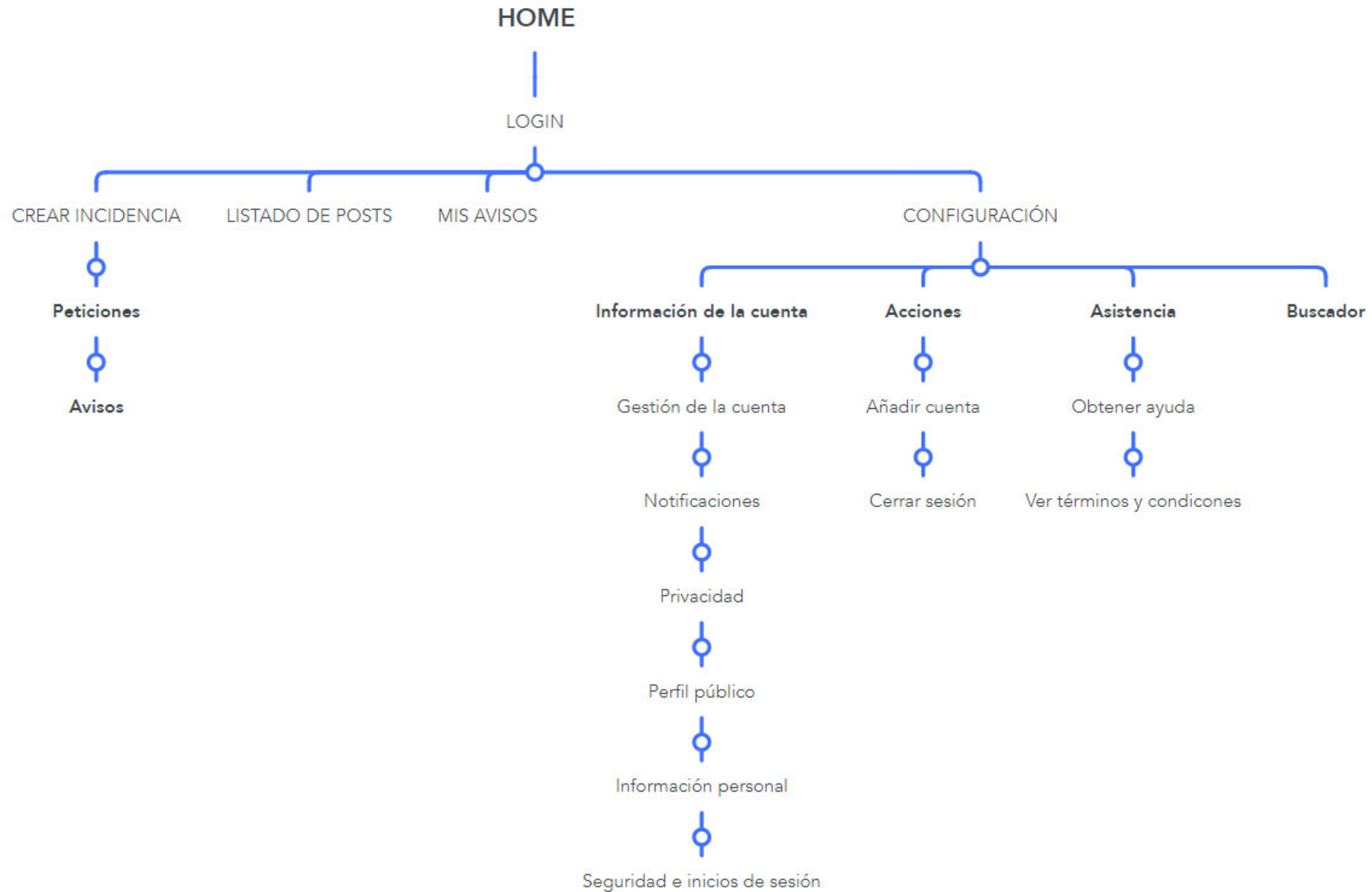
FASES Y ESCENARIOS ¿Por qué fases pasa el protagonista? ¿Qué hace en cada una? ¿Qué piensa? ¿Qué siente? ¿Es positivo o negativo? ¿Qué canales/touchpoints usa?



Site map

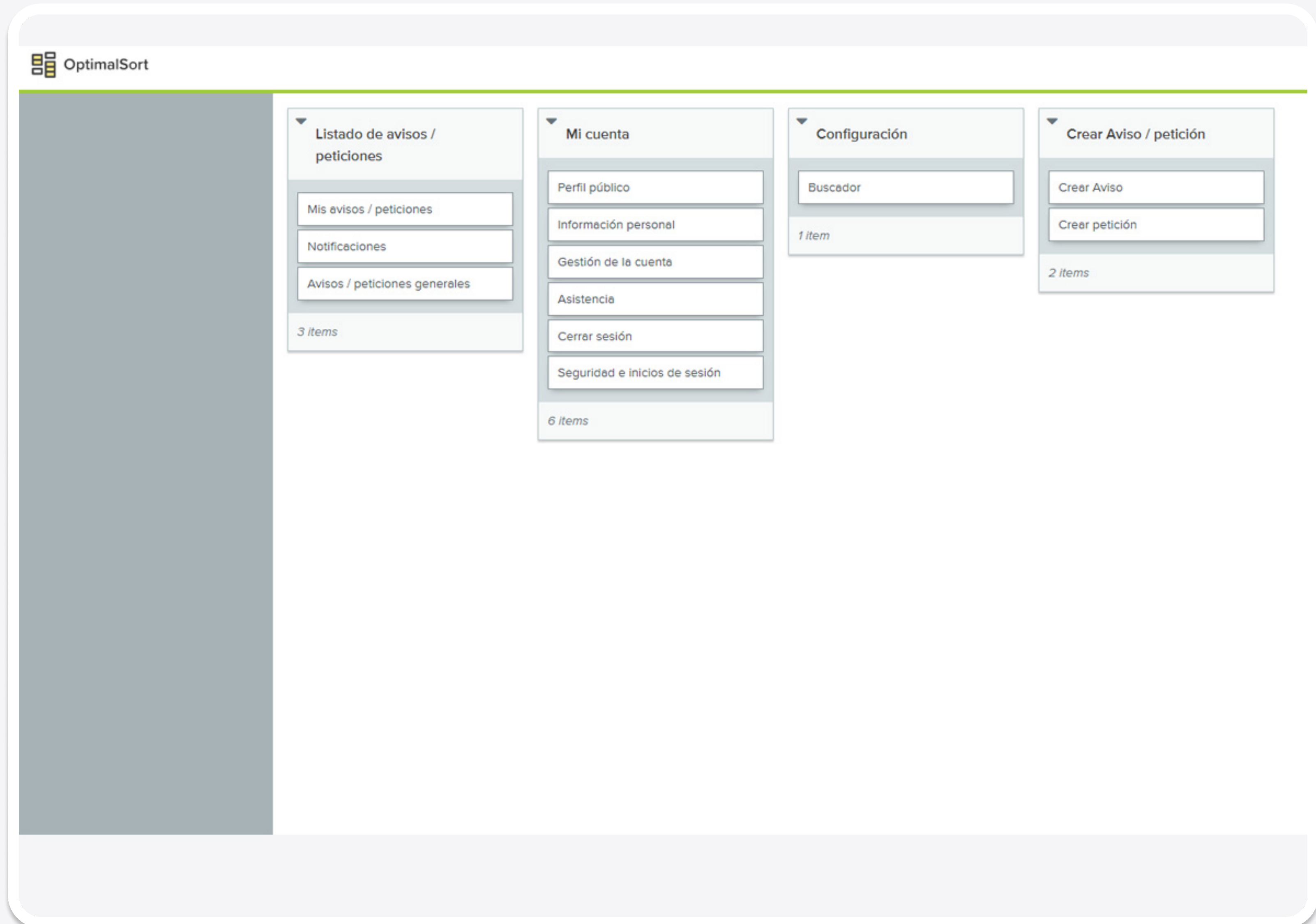
03 >Arquitectura de la información > Site Map

Este es el sitemap inicial, se fue modificando a medida que avanzaba el estudio



Card Sorting

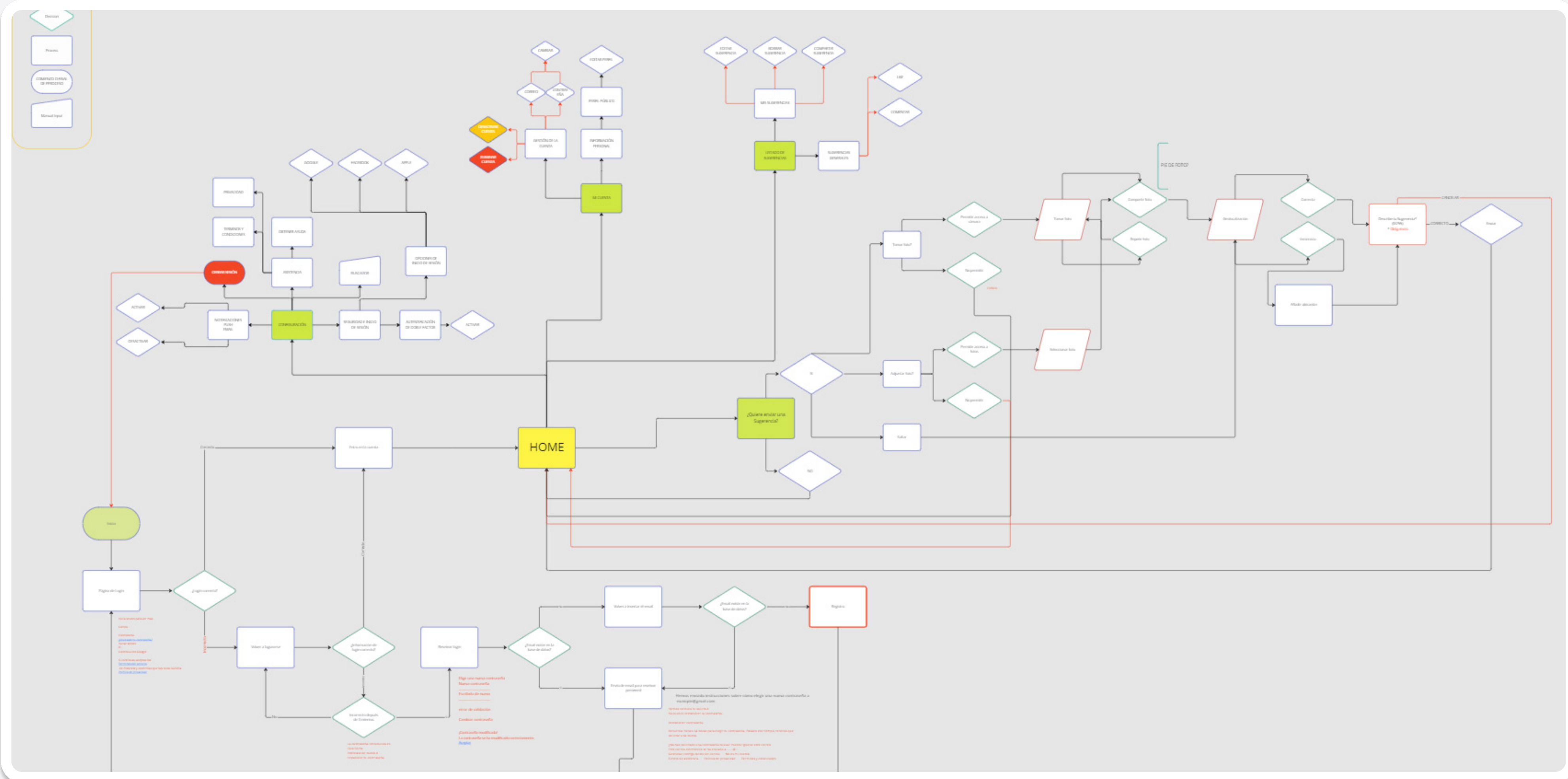
04 > Arquitectura de la información > Card sorting



User flow

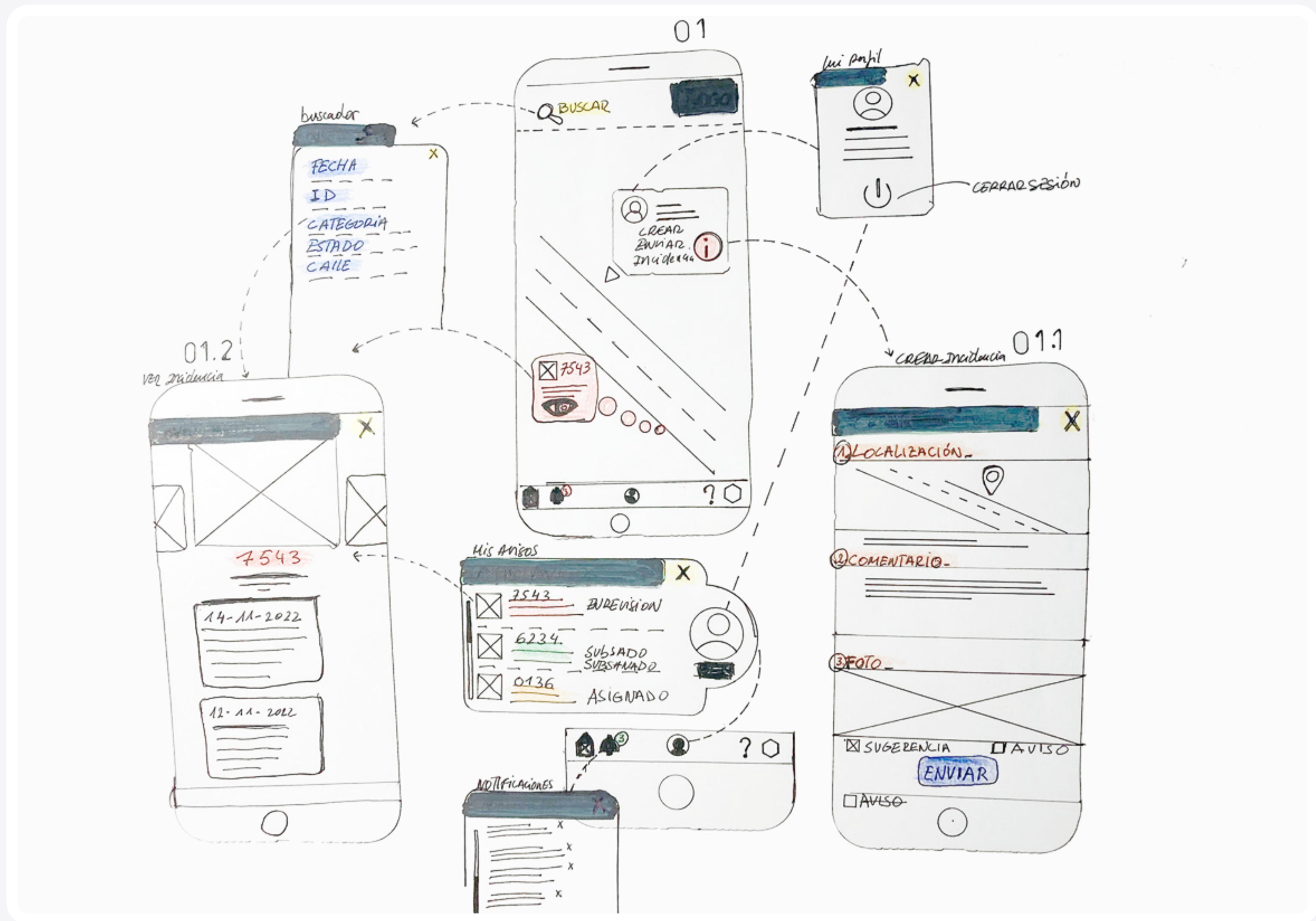
04 >Arquitectura de la información > User flow

Este es el user flow inicial. Este va cambiando conforme se desarrolla el estudio



Prototipado

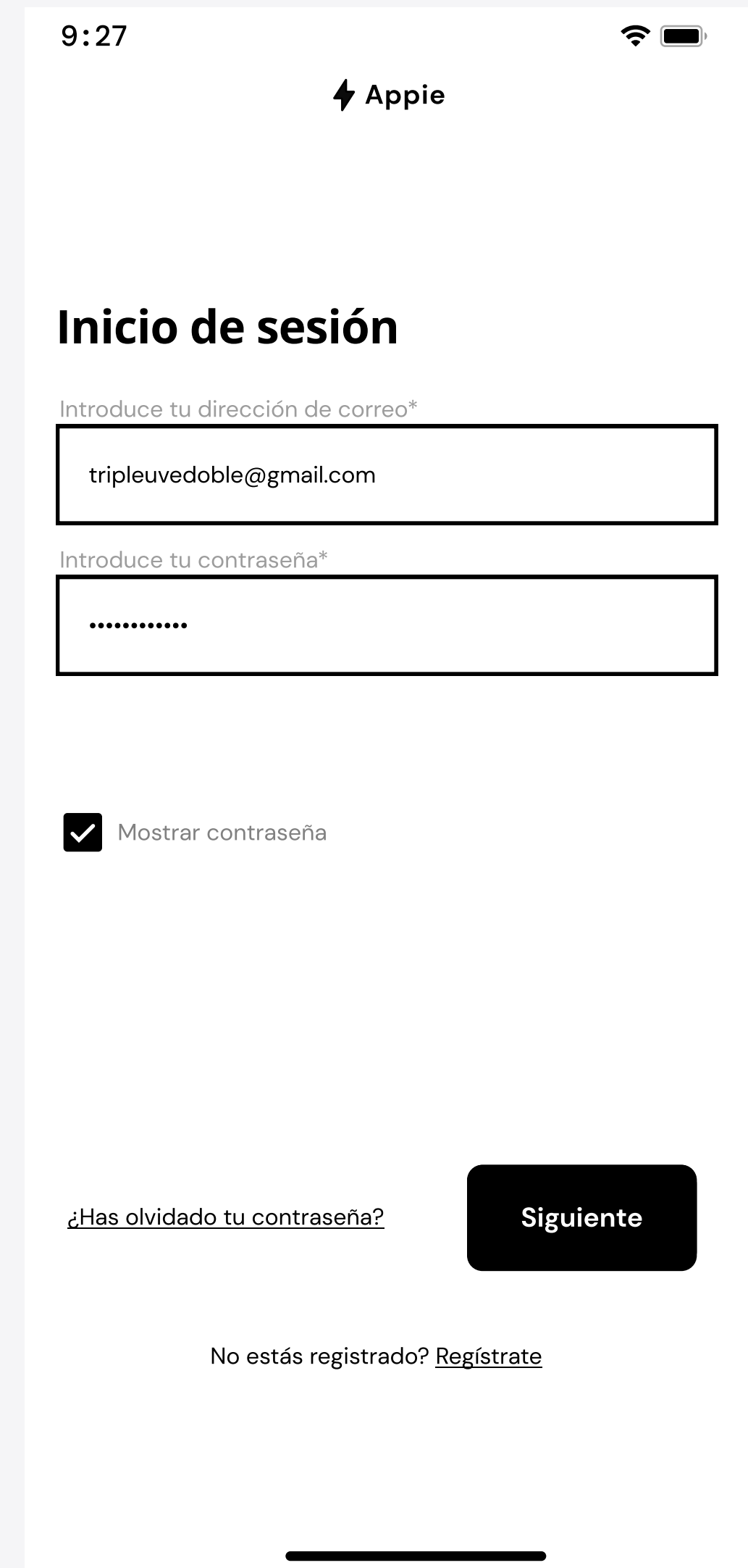
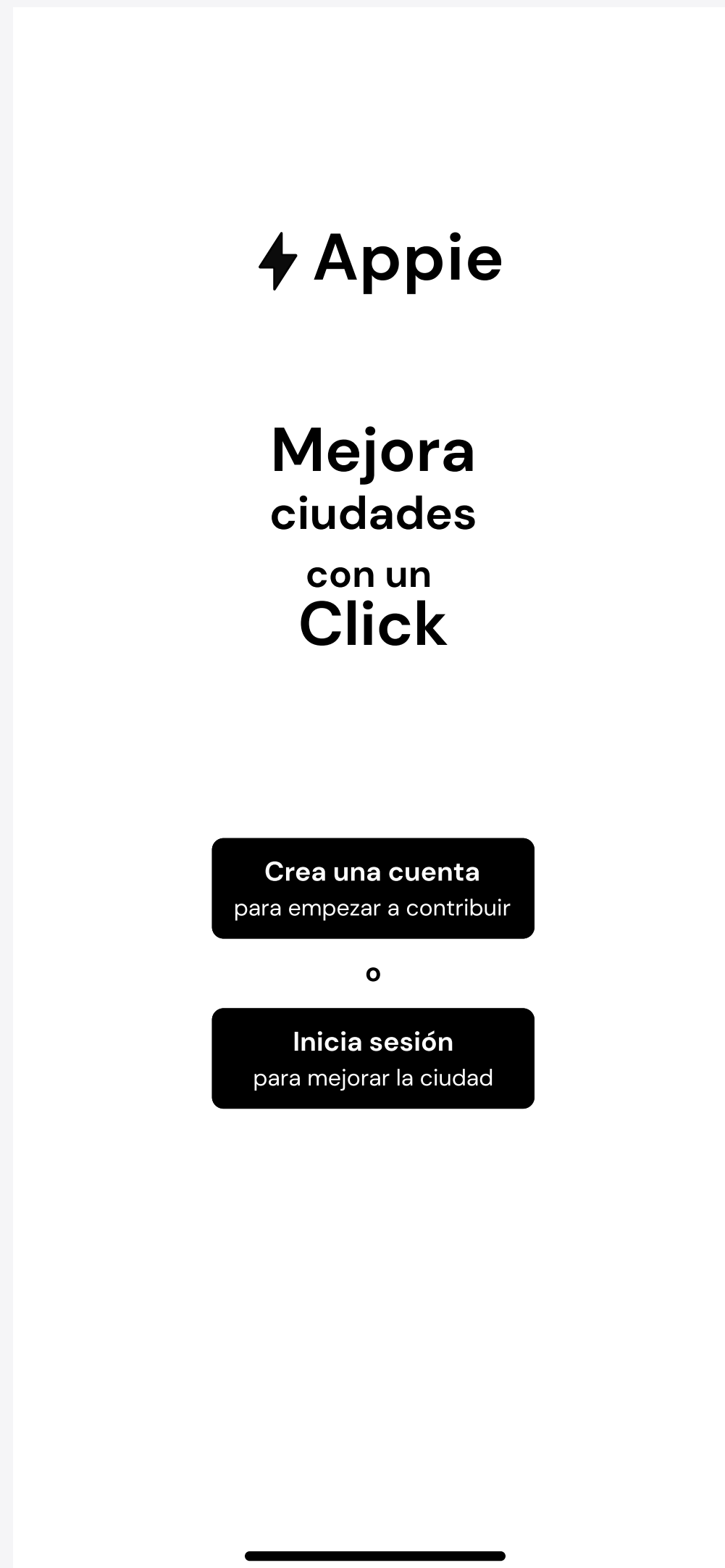
04 > Arquitectura de la información > Prototipado



Prototipado LO_FI

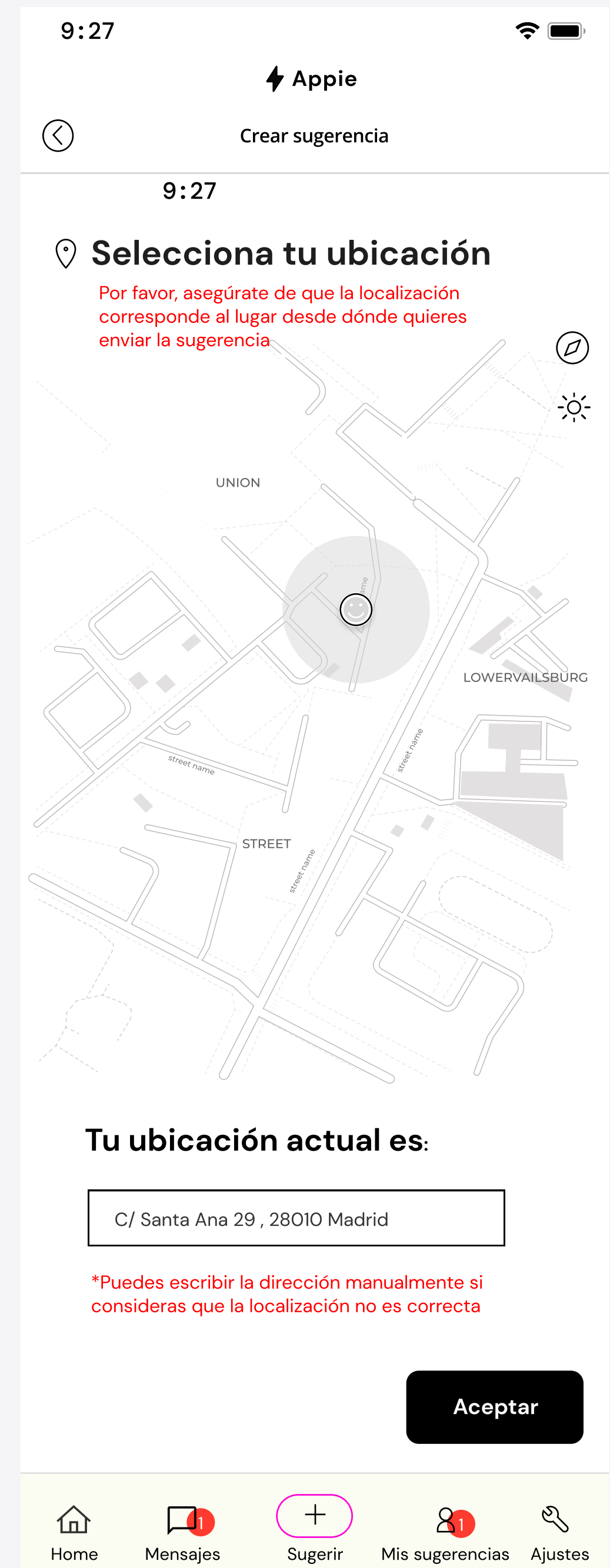
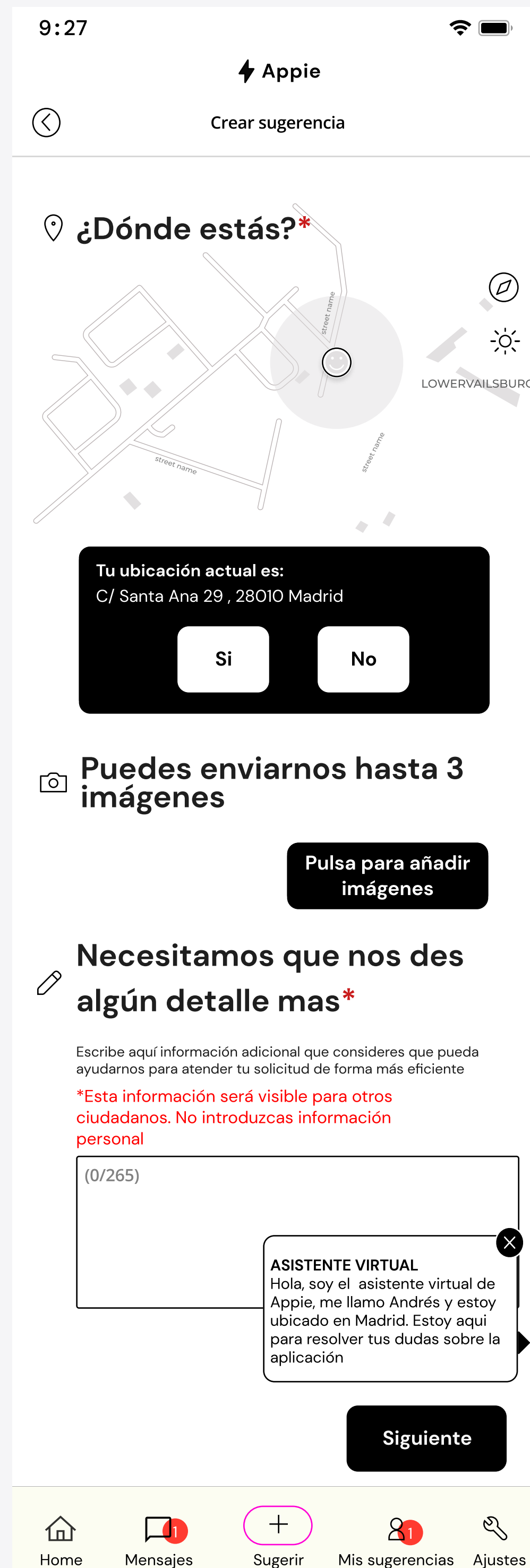
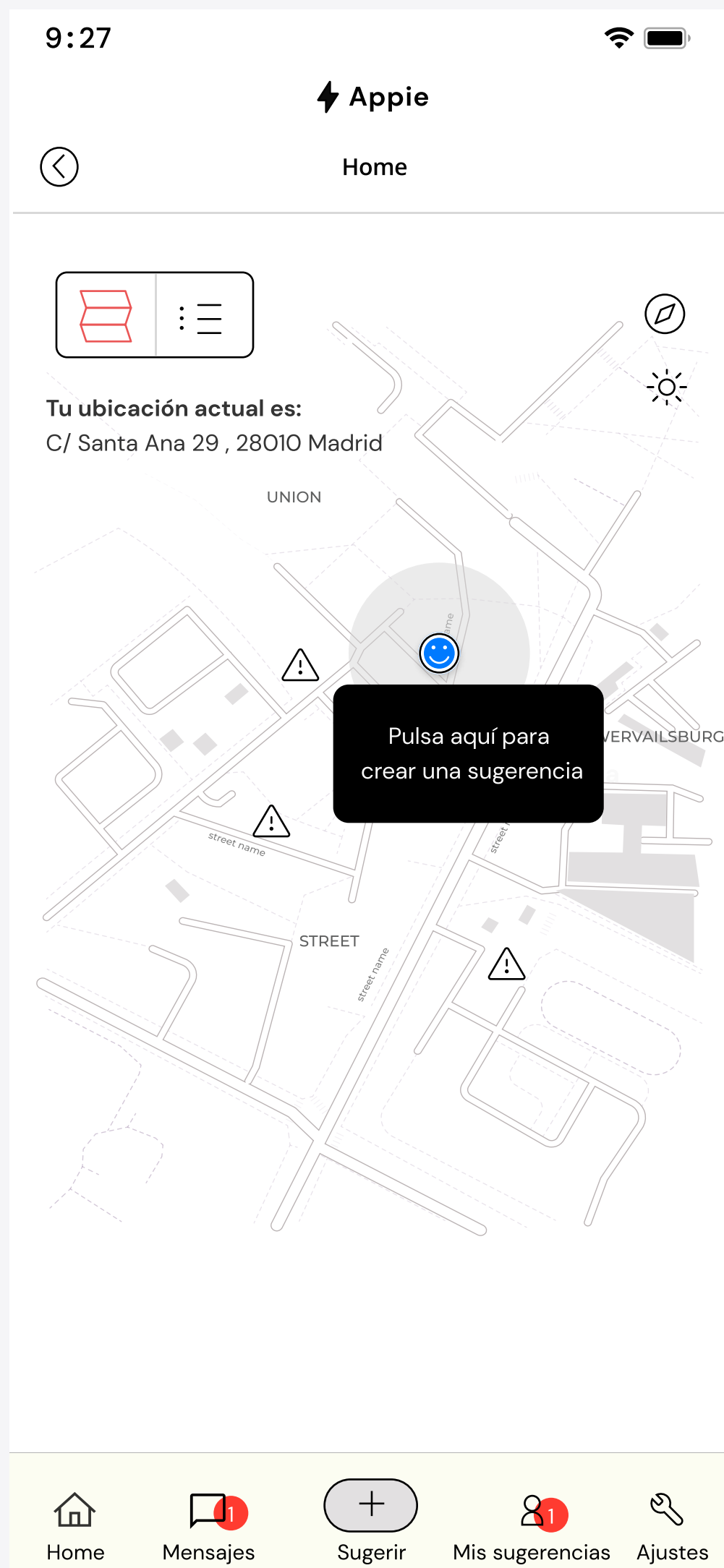
04 > Arquitectura de la información > Prototipado Lo-Fi.1

Estos son los wireframes en baja fidelidad basándome en las pantallas desarrolladas en el ejercicio anterior.



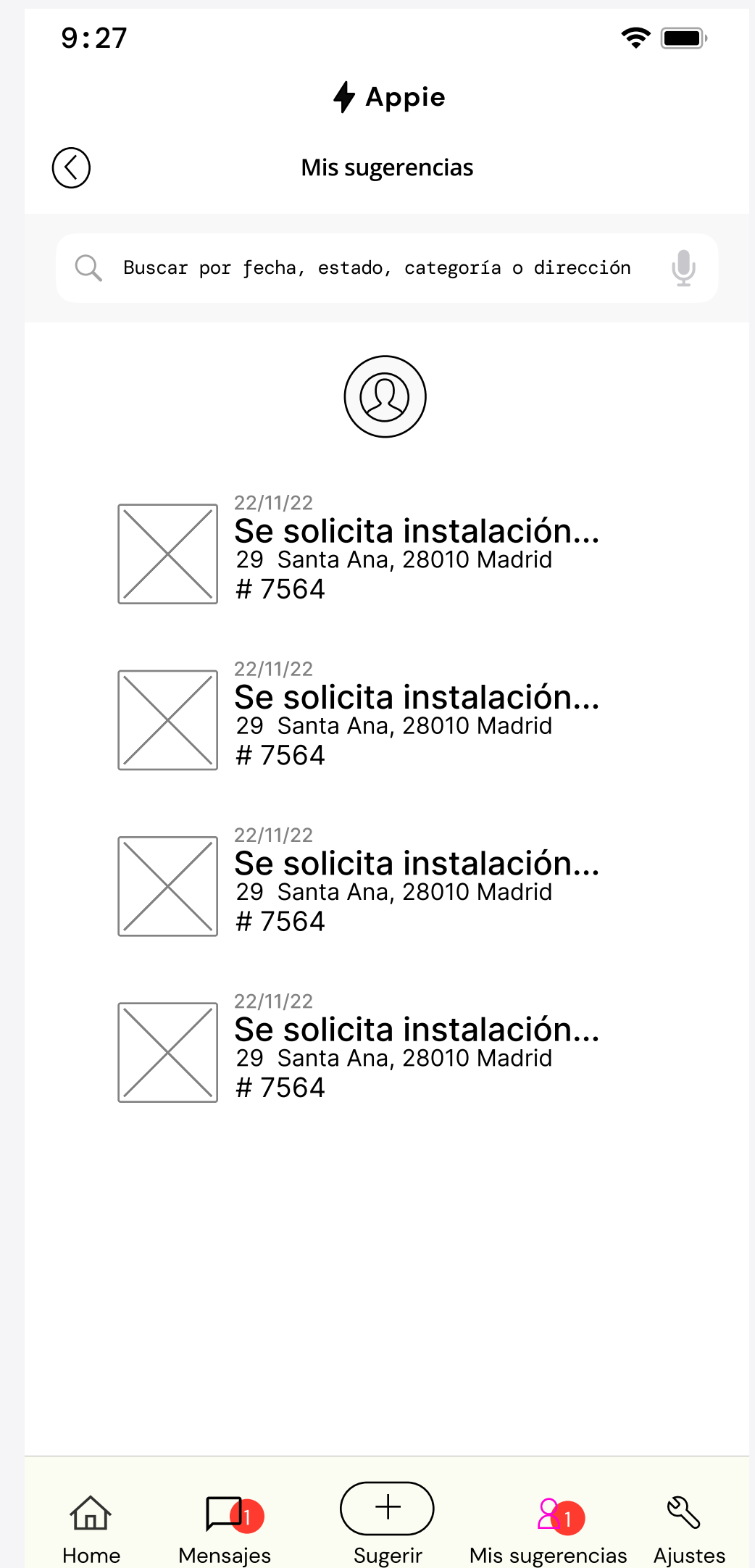
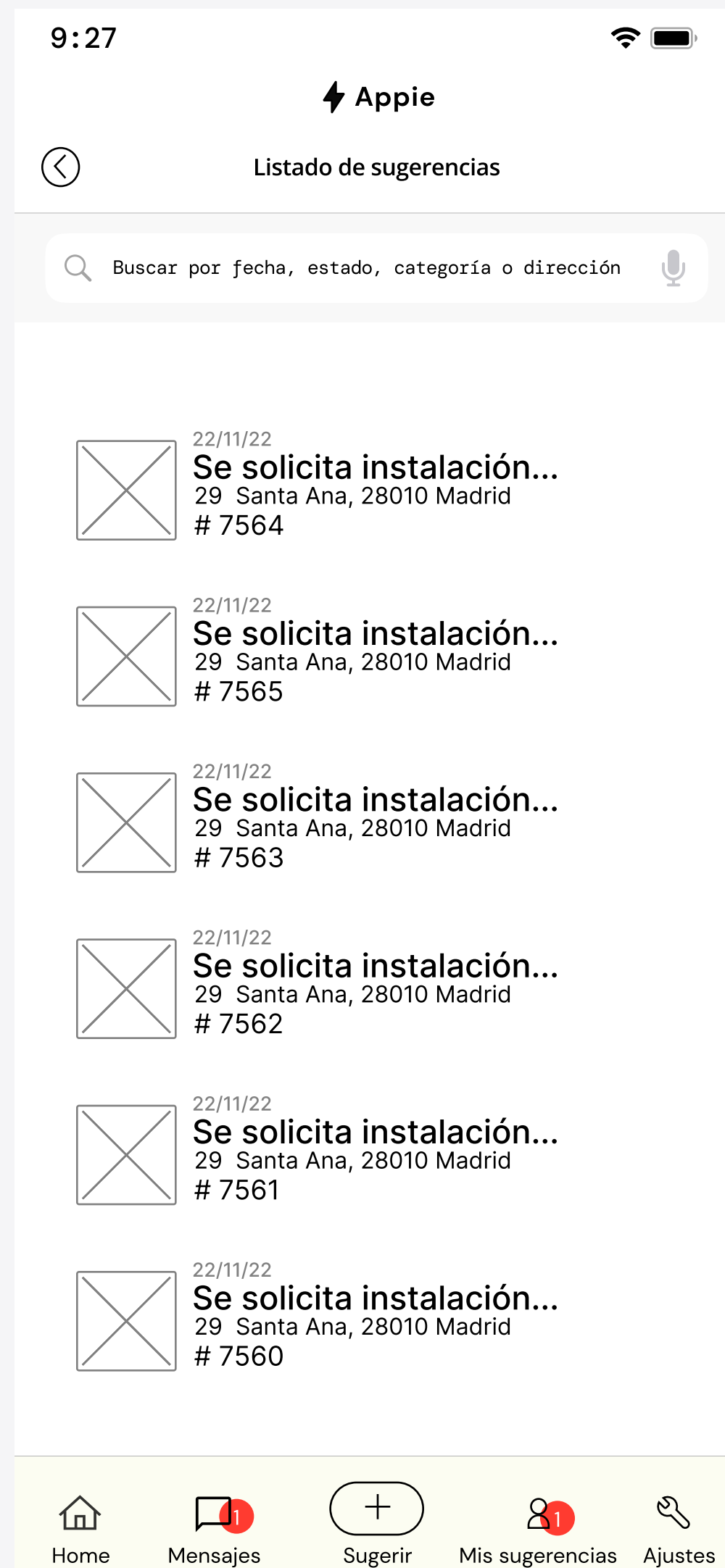
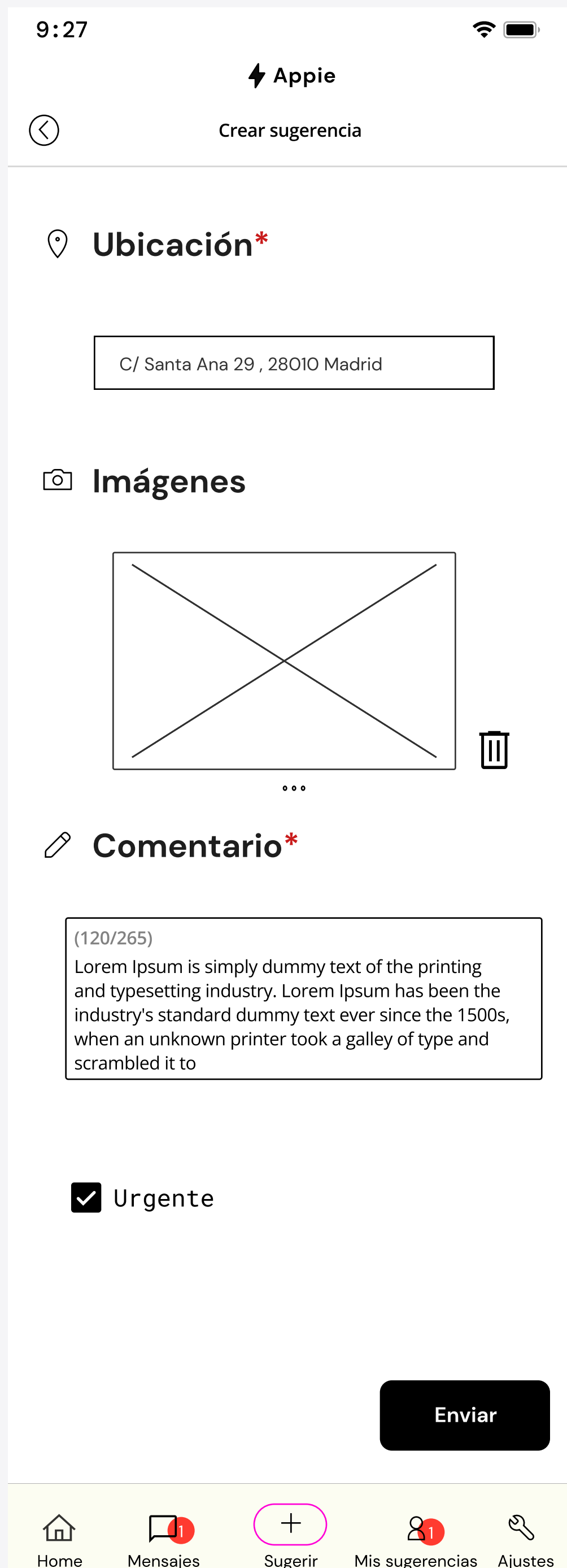
Prototipado LO_FI

04 > Arquitectura de la información > Prototipado Lo-Fi .2



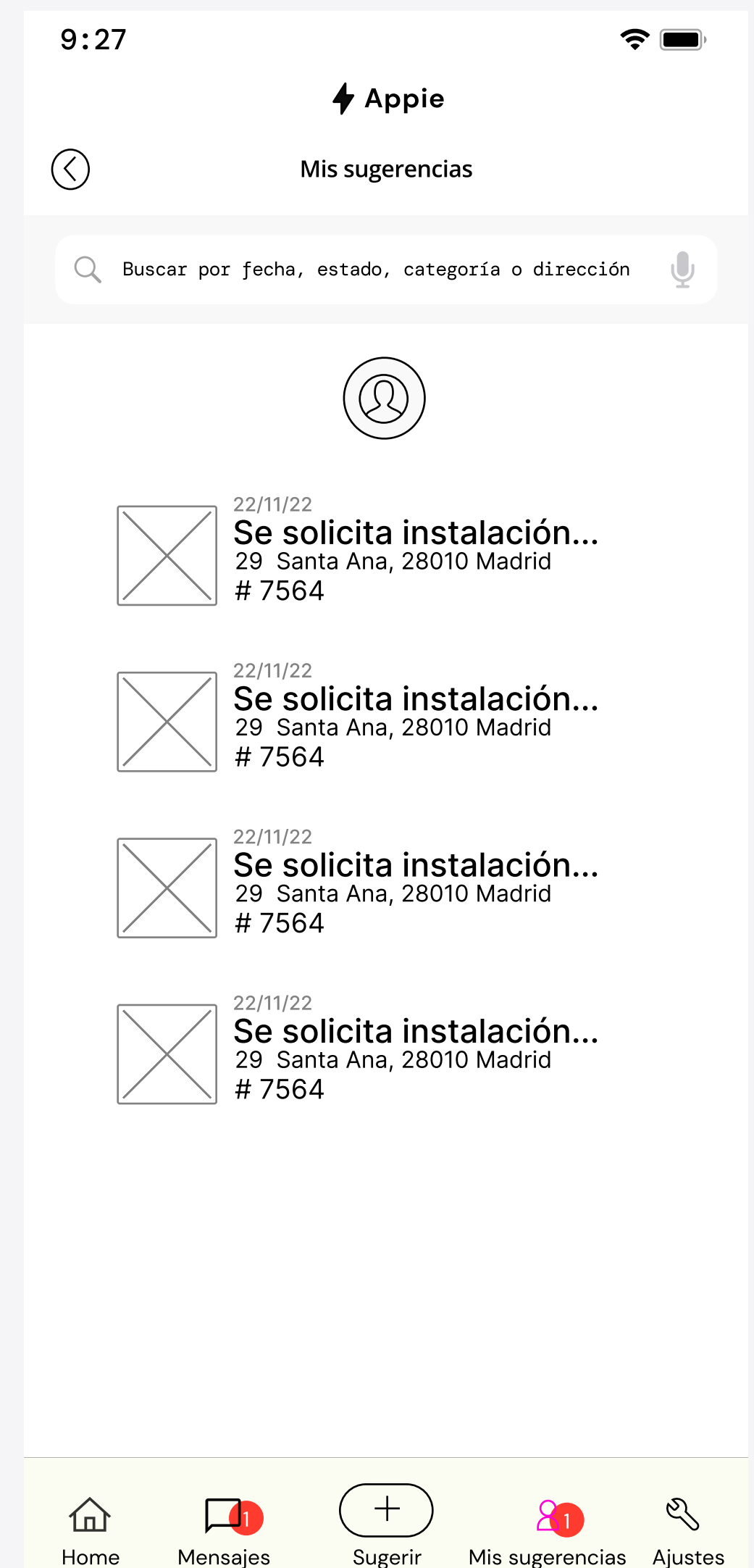
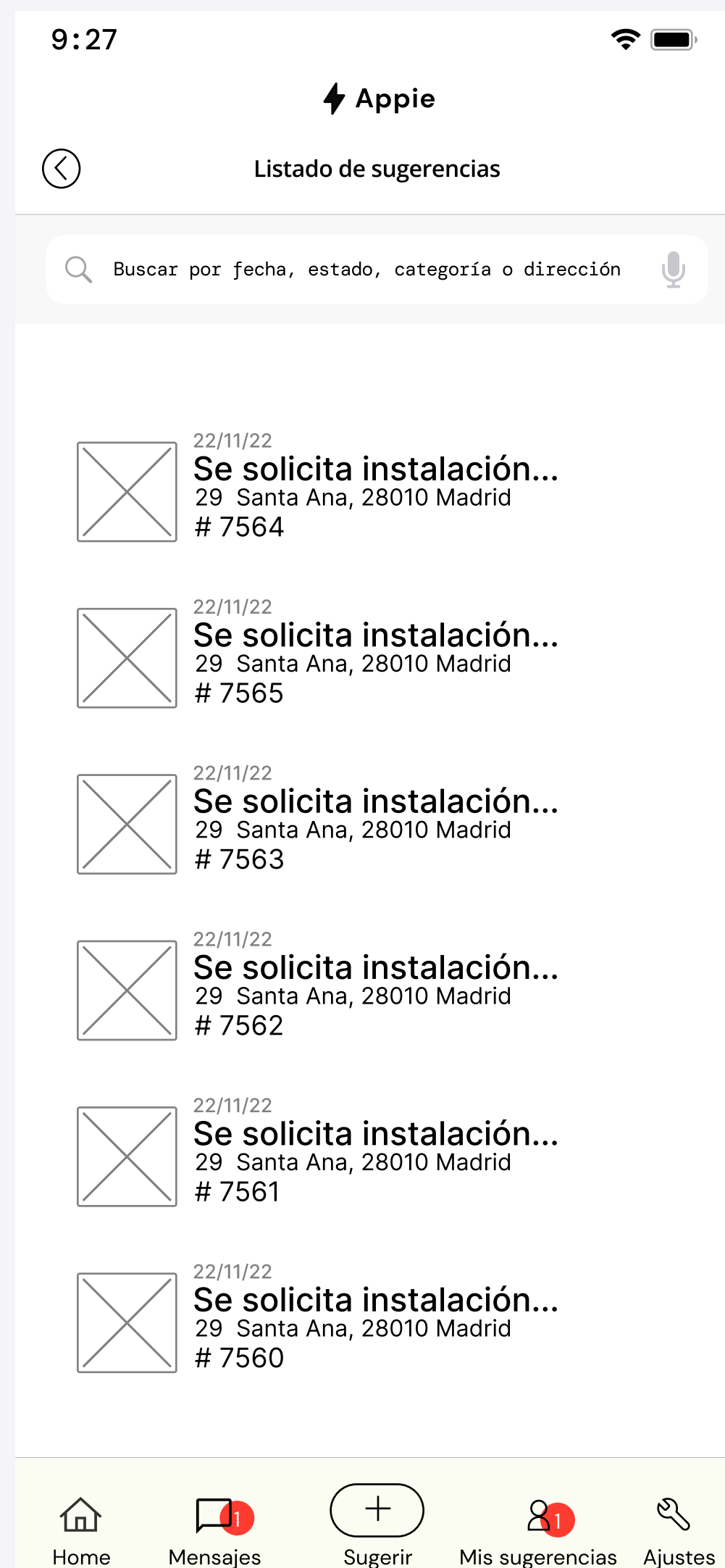
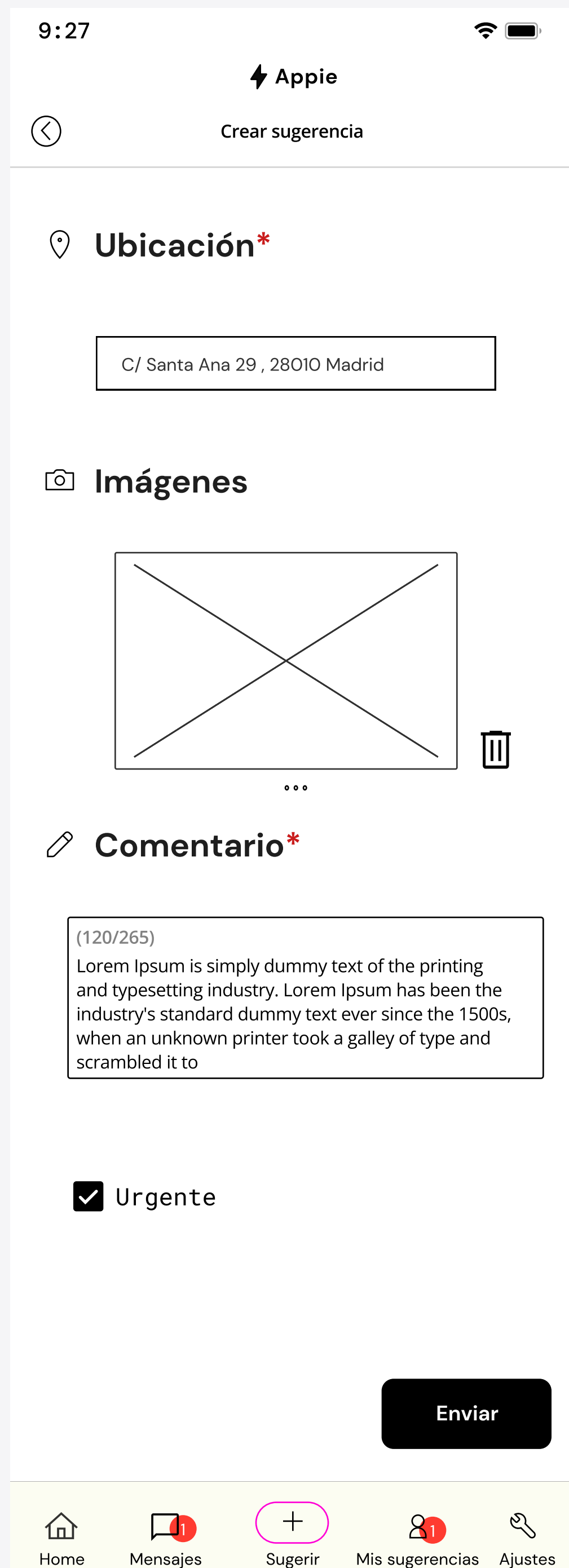
Prototipado LO_FI

04 > Arquitectura de la información > Prototipado Lo-Fi .3



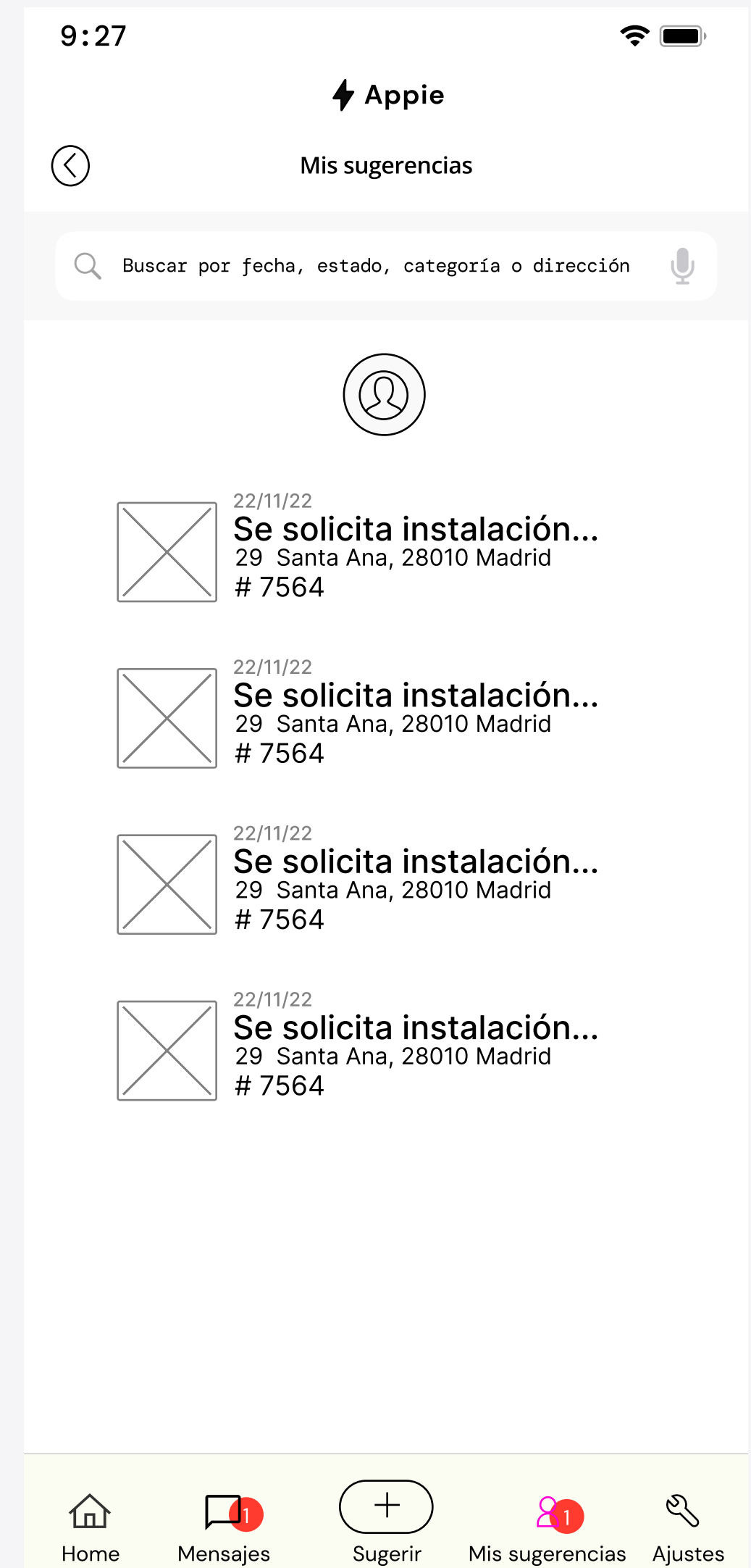
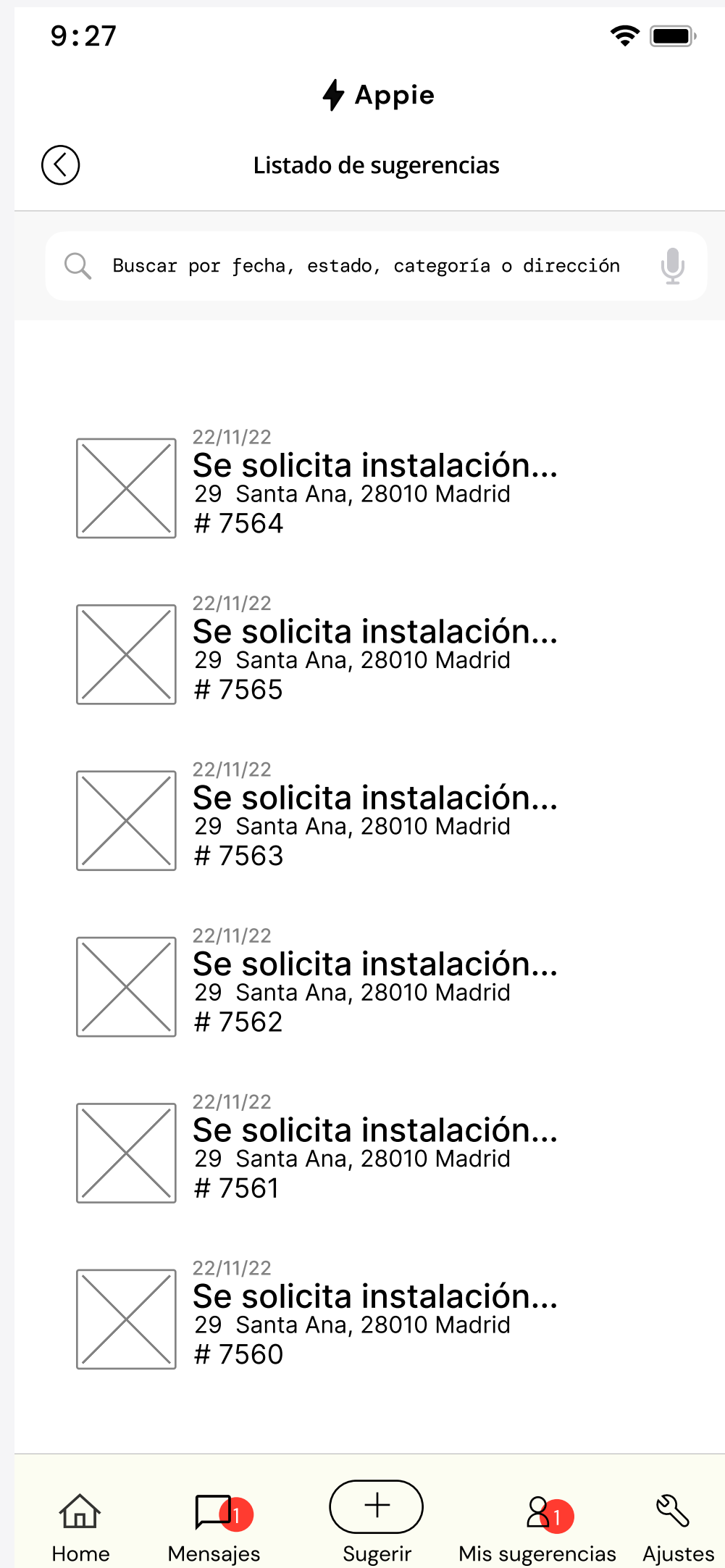
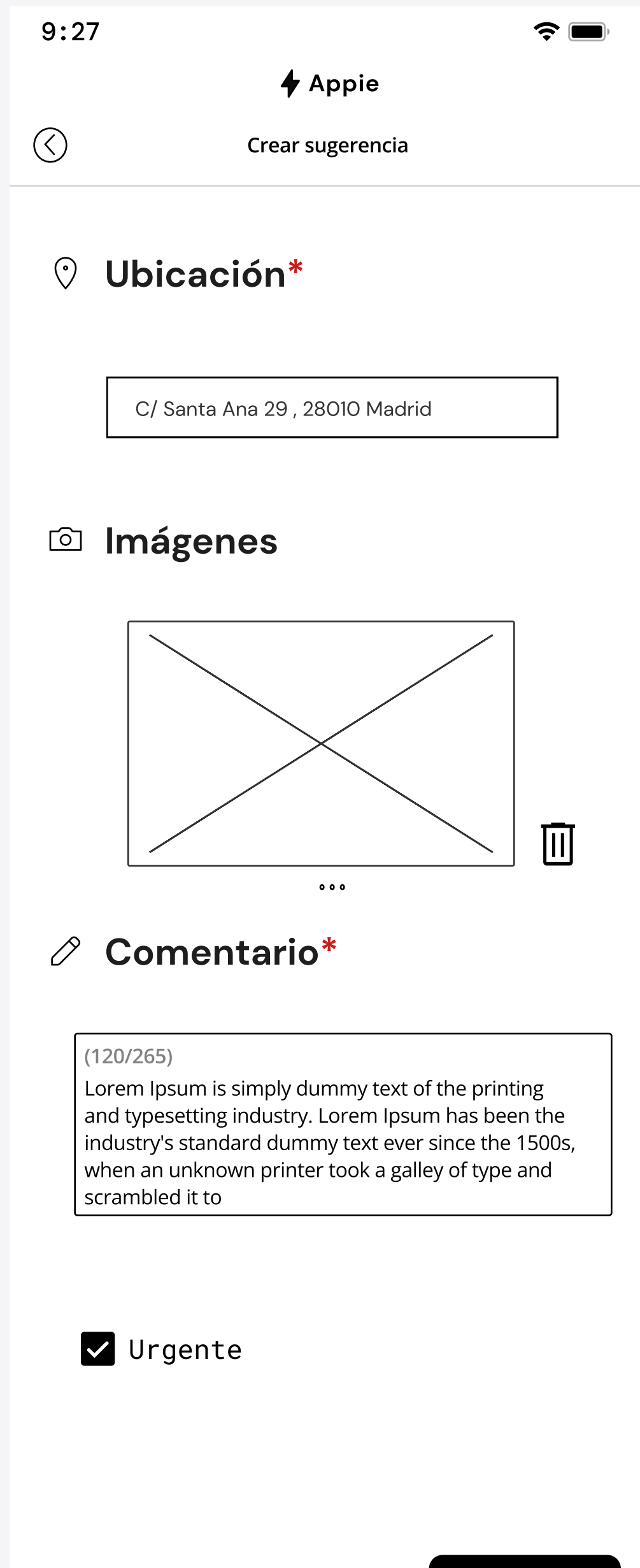
Prototipado LO_FI

04 >Arquitectura de la información > Prototipado Lo-Fi .4



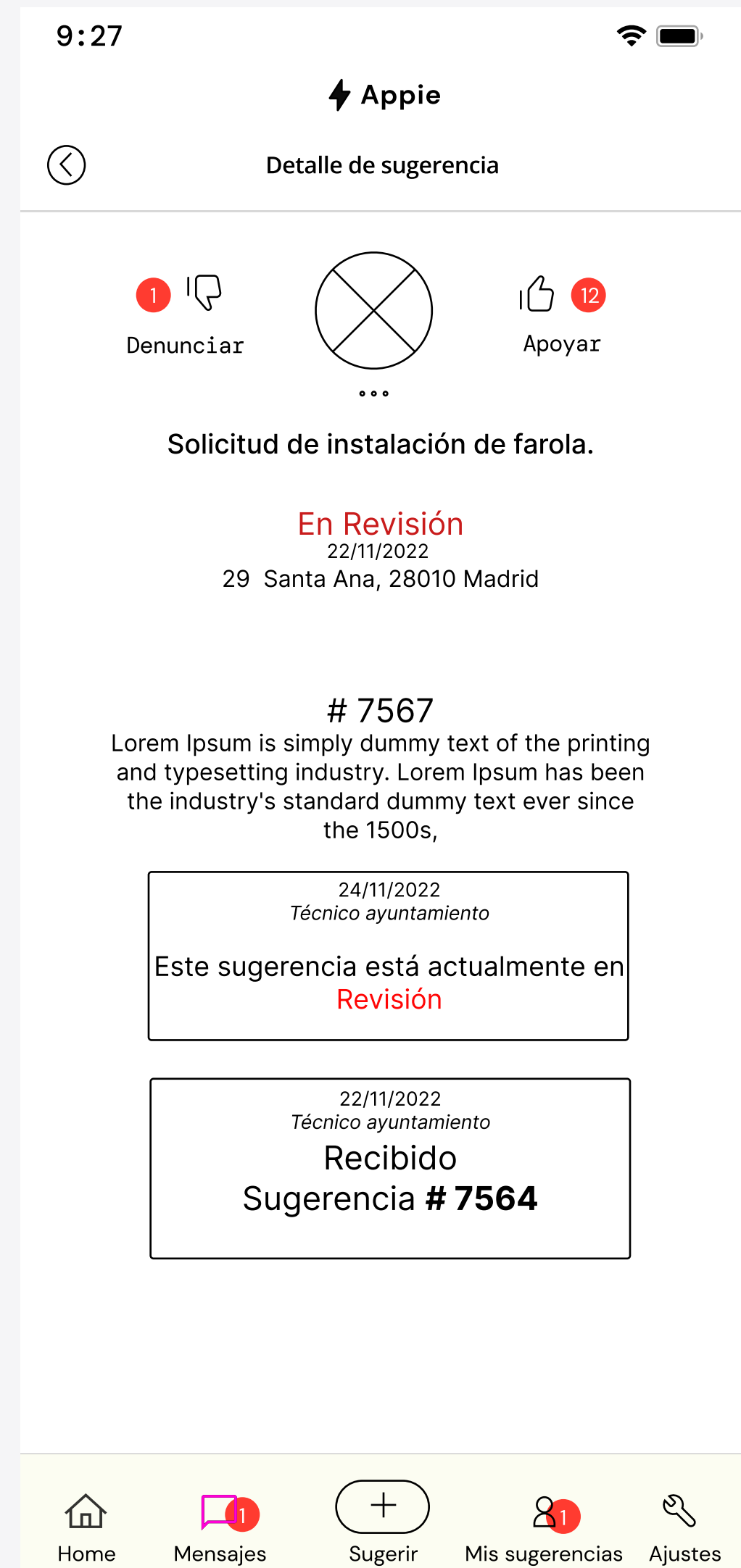
Prototipado LO_FI

04 >Arquitectura de la información > Prototipado Lo-Fi .4



Prototipado LO_FI

04 >Arquitectura de la información > Prototipado Lo-Fi .5

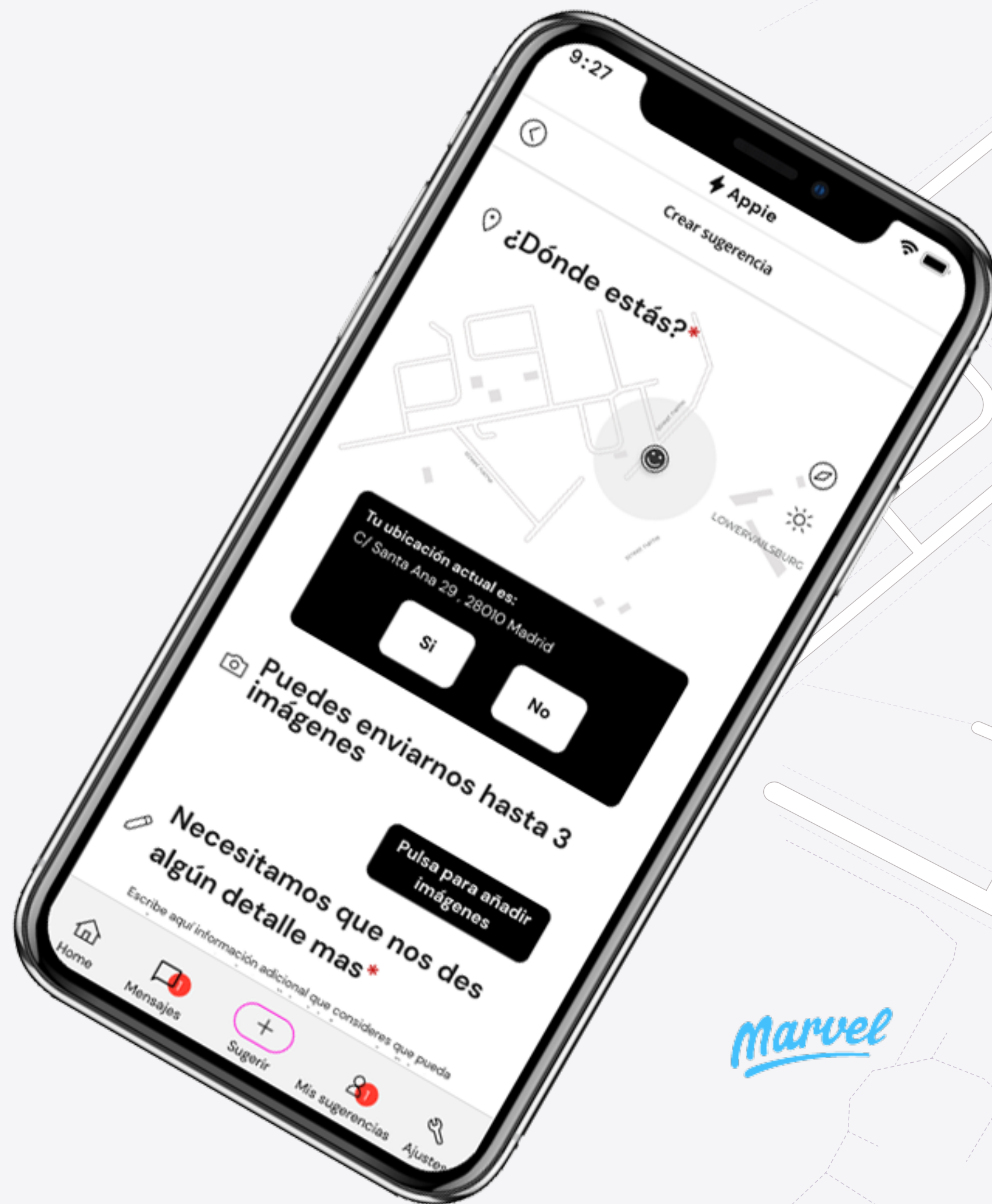


Prototipo animado

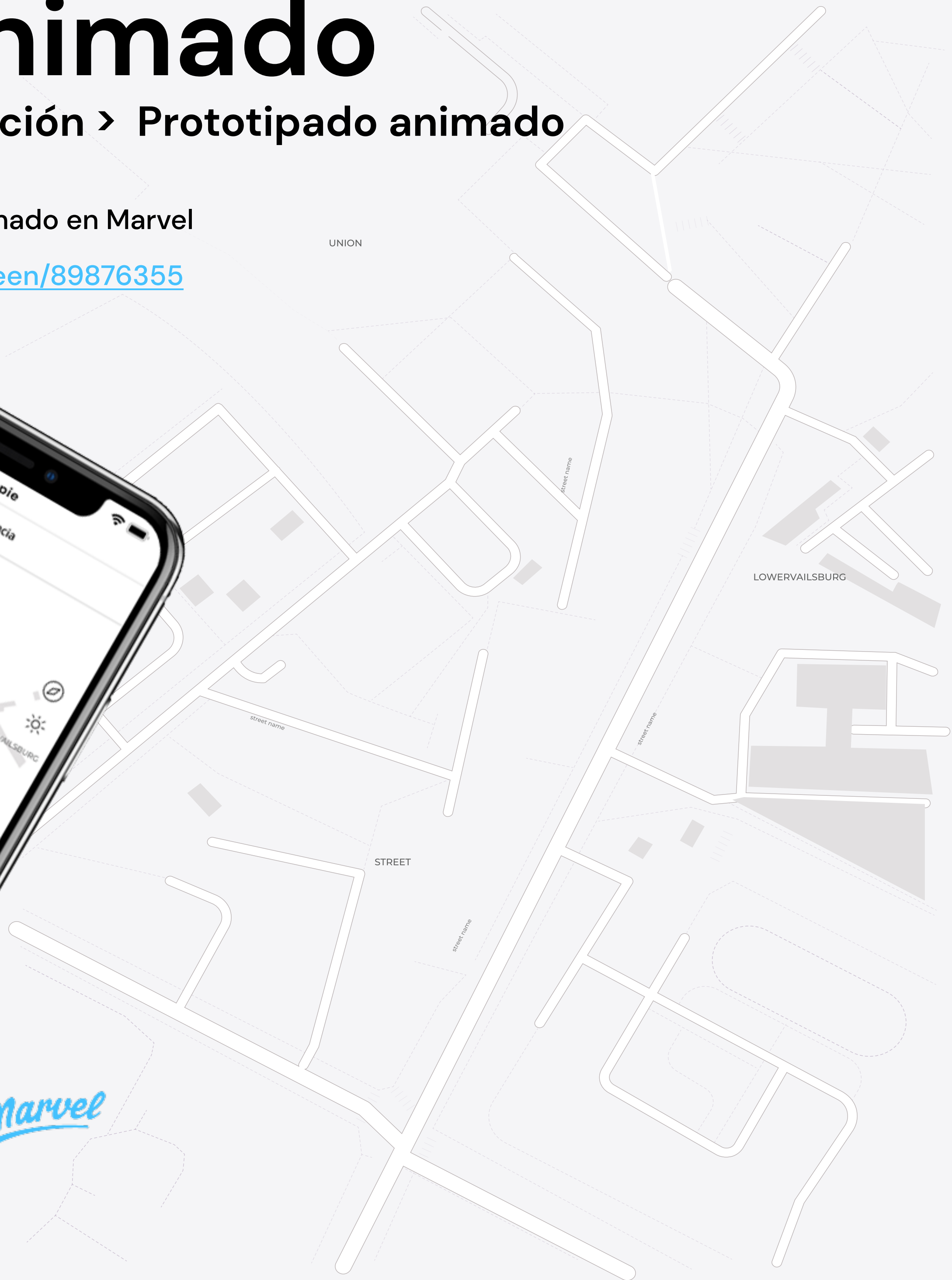
04 > Arquitectura de la información > Prototipado animado

Pulsa el siguiente link para ver el prototipo animado en Marvel

<https://marvelapp.com/prototype/9bj93af/screen/89876355>



Marvel



Test con usuarios

05 > Test con usuarios > Test de guerilla

Se realizaron pruebas de usabilidad con 4 posibles usuarios para evaluar la APP

Para realizar el test he creado un breve guion que he dividido en las siguientes secciones:

Cuestionario

Escenario

Tareas

Preguntas adicionales

He detectado que la velocidad de resolución de la tarea varia con la edad del usuario

También nos ha servido para detectar algunos errores de navegación y modificar el tono en algunas pantallas

El 100% de los usuarios logró completar las tareas propuestas

