

Diseño de app de Trámites Escolares

Eduardo Abad

Resumen del proyecto



El producto:

UBAM es una escuela privada ubicada en un área perteneciente a la zona metropolitana del centro de México. UBAM se esfuerza por ofrecer un servicio de educación de calidad y vanguardia. Además de una amplia gama educativa para un gran número de alumnos. UBAM apunta a la innovación y buscar siempre agilizar sus procesos como trámites escolares en beneficio de los alumnos y padres de familia.



Duración del proyecto:

Junio de 2022 a Noviembre de 2022.

The image shows a mobile application interface for UBAM. At the top, there is a header with the UBAM logo and a user profile icon. Below the header, the text "Trámites Disponibles" (Available Services) is displayed, followed by the instruction "Elige el trámite que deseas" (Choose the service you want). A grid of service icons is shown, including "Certificado", "Solicitud de Beca", "Control de Pago", and "Constancia". In the foreground, a login screen is overlaid, featuring the UBAM logo and the text "Usuario" (User). It includes input fields for "Nombre de usuario" (Username) and "Contraseña" (Password), with the password field masked with "XXXXXXXXXX". A blue "Accesar" (Access) button is at the bottom of the login form.

Resumen del proyecto



El problema:

Los alumnos y padres de familia no tienen el tiempo necesario para hacer largas filas de espera para realizar trámites escolares.



El objetivo:

Diseñar una aplicación para UBAM que permita a los alumnos y padres de familia solicitar trámites escolares de manera eficiente y desde cualquier sitio donde se encuentren.

Resumen del proyecto



Mi rol:

Diseñador de UX a cargo de crear una aplicación para UBAM desde la concepción hasta la entrega.



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, esquemas en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, accesibilidad e iteración de diseños.

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Mapas de recorrido del usuario

Investigación sobre los usuarios: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para entender a los usuarios para quienes diseño, así como sus necesidades. Un grupo de usuarios primario identificado a través de la investigación fueron los alumnos que no pueden perder tiempo de clase u otras actividades formándose para realizar trámites escolares.

Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones iniciales sobre el alumnado de UBAM, pero la investigación también reveló que el tiempo no era el único factor que limitaba a los alumnos a la hora de solicitar trámites. Los alumnos también tenían otros problemas, como necesitar trámites en tiempo de vacaciones, lo que hacía que fuera difícil conseguir elementos básicos como una constancia de estudios.

Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

1

Tiempo

Los alumnos y padres de familia que trabajan están demasiado ocupados para dedicar tiempo a esperar en largas filas para realizar trámites.

2

Accesibilidad

El sitio Web de la institución no está equipadas con tecnología de asistencia para pedir informes ni realizar trámites escolares.

3

IA

La solicitud de trámites escolares en aplicaciones no suelen existir o son demasiado lentas y confusas.

Persona: Gerardo

Planteamiento del problema:

Gerardo es un alumnos que tambien trabaja fuera de clases y necesita facilidad para realizar trámites escolares porque no tiene tiempo para hacer largas filas.



Gerardo

Edad: 10

Educación: Primaria

Ciudad natal: Estado de México

Familia: Padre y Madre

Ocupación: Estudiante

"Aprendo de mis profesores y busco innovación y modernidad"

Objetivos

- Aprender nuevos conocimientos haciendo uso de tecnología.
- Tener acceso a mis calificaciones en cualquier momento.

Frustraciones

- Si me entregan las calificaciones en papel se puede perder.
- No entiendo el criterio con el cual el maestro definió mi calificación.

El alumno recibe sus calificaciones en papel, si embargo, por su edad y posibles descuidos o accidentes, se pierde el papel y no puede informar de la mejor manera a sus padres sus calificaciones así como explicar el motivo de la calificación asignada por el profesor.

Mapa de recorrido del usuario

Crear un mapa de recorrido del usuario Gerardo reveló lo útil que sería para los alumnos tener acceso a una app dedicada a trámites escolares de UBAM.

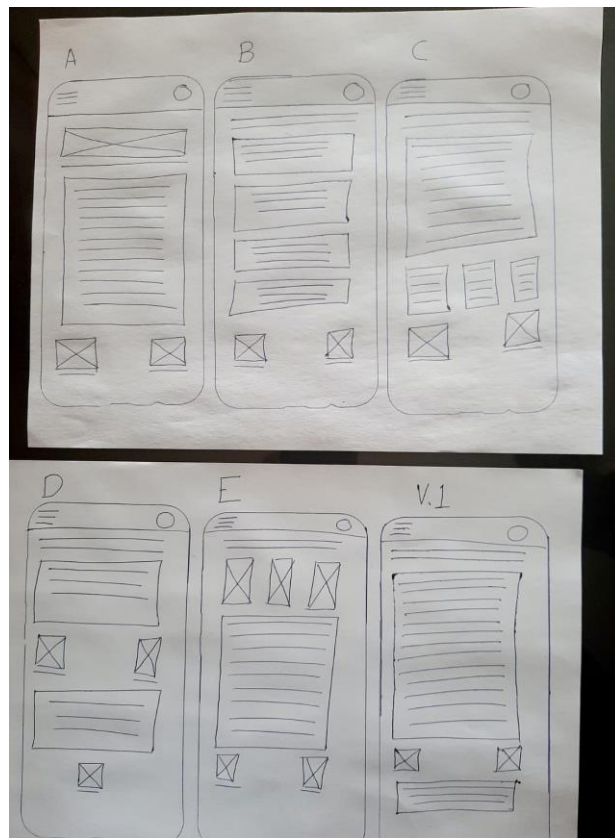
Persona: Gerardo

Goal: Un entorno de educación cómodo e innovador con acceso a consultas y trámites escolares desde cualquier sitio.

ACCIÓN	Ir a la Oficina de Control Escolar	Validar si es estudiante vigente	Realizar Solicitud de Boleta de Calificaciones	Esperar a que le entreguen la Boleta	Ir a la Oficina de Control Escolar a recoger la Boleta
LISTA DE TAREAS	A. Desplazarse a la oficina de Control Escolar. B. Formarse a esperar su turno.	A. Mostrar su credencial de estudiante. B. Indicar su número de matrícula.	A. Llenar el Formato de Solicitud. B. Obtener y Guardar el comprobante.	A. Verificar si la entrega es el mismo día o posterior. B. Llamar para asegurarse que la entrega este lista.	A. Desplazarse a la oficina de Control Escolar. B. Formarse a esperar su turno. C. Recibir la boleta.
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	Estresado por el desplazamiento y por esperar su turno de atención.	Irritado por encontrar su número de matrícula que nadie sabe de memoria.	Irritado por llenar todo el papeleo después de esperar su turno.	Ansioso por esperar la entrega.	Estresado por el desplazamiento y por esperar su turno. Emocionado por tener sus calificaciones.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Idear una nueva forma de atención más rápida a estudiantes.	Crear números de matrícula mas familiarizados con los estudiantes.	Desarrollar APP para realizar trámites a distancia.	Modificar el proceso de entrega para acelerarlo.	Desarrollar APP para realizar trámites a distancia.

Esquemas de página en papel

Tomarse el tiempo para elaborar en papel iteraciones de cada pantalla de la aplicación garantizó que los elementos que llegaron a convertirse en esquemas de página digitales fueran los correctos para abordar las dificultades del usuario. Para la pantalla de inicio, prioricé un **proceso de solicitud de trámites rápido y simple** para evitar que los usuarios perdieran tiempo.



Esquemas de página digitales

A medida que la fase inicial del diseño continuaba, me aseguré de realizar los diseños de las pantallas según los comentarios y los resultados de la investigación de usuarios.

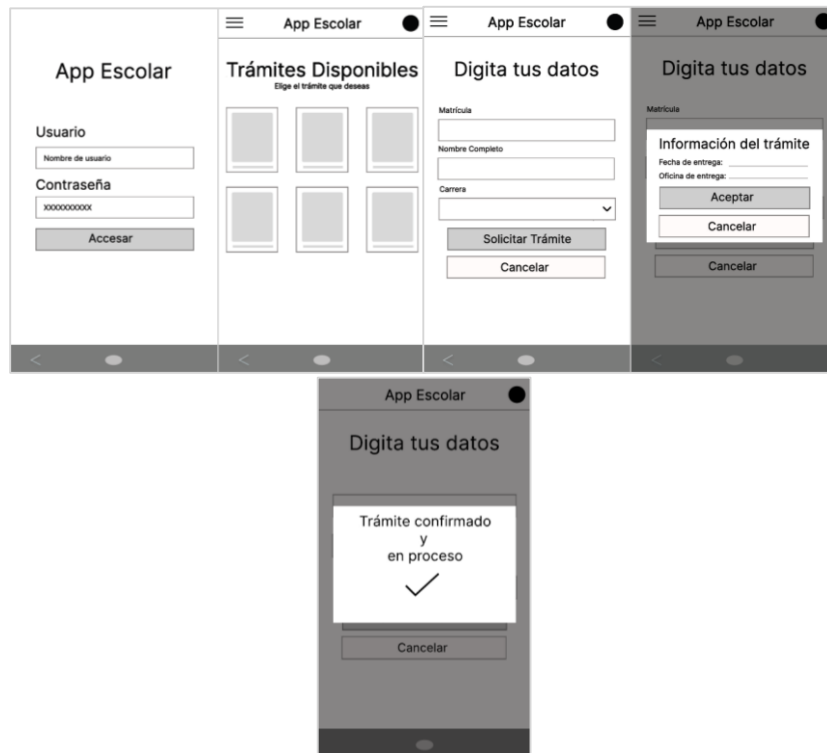
Estos botónes en la parte central de la pantalla permiten que los usuarios puedan vizualisar y realizar trámites escolares de manera rápida y simple.



Prototipo de baja fidelidad

Usando el conjunto completo de esquemas de página digitales, creé un prototipo de baja fidelidad. El flujo de usuario principal que conecté fue el de solicitar trámites escolares y cambiar de contraseña de acceso, por lo que el prototipo podría usarse en un estudio de facilidad de uso.

Ver el prototipo de [UBAM](#).



Estudio de facilidad de uso: hallazgos

Realicé dos rondas de estudios de facilidad de uso. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a guiar los diseños para convertirlos de esquemas de página en maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban refinarse.

Hallazgos de la Ronda 1

- 1 Los usuarios quieren realizar trámites escolares rápidamente
- 2 Los usuarios quieren opción de personalización de contraseña
- 3 Los usuarios quieren poder cancelar su trámite escolar

Hallazgos de la Ronda 2

- 1 La función «Menú de opciones» es confusa

Perfeccionamiento del diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

Maquetas

Los primeros diseños no permitían nivel de personalización de contraseña de los usuarios, pero, después de los estudios de facilidad de uso, agregué la opción para **modificar contraseña**. También modifiqué el diseño para que los usuarios **vean todas las opciones de trámites escolares** cuando lleguen por primera vez a la pantalla.

Antes de los estudios de facilidad de uso

Maqueta de la pantalla 'Cambiar Contraseña' antes de los estudios de facilidad de uso. La interfaz muestra el título 'App Escolar' en la barra superior. El contenido principal está encerrado en un recuadro azul con una etiqueta 'a' en la esquina superior izquierda. Dentro del recuadro, hay dos campos de texto etiquetados 'Contraseña Actual' y 'Nueva Contraseña', ambos con el texto 'XXXXXXXXXX'. Debajo de estos campos hay un botón gris etiquetado 'Modificar'.

Después de los estudios de facilidad de uso

Maqueta de la pantalla 'Cambiar Contraseña' después de los estudios de facilidad de uso. La interfaz muestra el logo de 'UBAM' y un ícono de usuario en la barra superior. El título 'Cambiar Contraseña' está acompañado del subtítulo 'Captura los datos necesarios'. Hay dos campos de texto etiquetados 'Contraseña Actual' y 'Nueva Contraseña', ambos con el texto 'XXXXXXXXXX'. Debajo de estos campos hay dos botones: uno azul etiquetado 'Modificar' y uno blanco con borde azul etiquetado 'Cancelar'.

Maquetas

El segundo estudio de usabilidad reveló frustración con el menú de opciones. Para agilizar este flujo, consolidé nuevamente la pantalla agregando contrastes de color y la **opción de cambio de contraseña.**

Después del 2.º estudio de facilidad de uso



Maquetas principales



Usuario

Contraseña

Accesar



Trámites Disponibles

Elige el trámite que deseas



Boleta Escolar



Constancia



Certificado



Reinscripción



Control de Pago



Solicitud de Beca



Solicitud de Trámite

Captura los datos necesarios

Matrícula

Nombre Completo

Carrera

Solicitar Trámite

Cancelar



Solicitud de Trámite

Captura los datos necesarios

Matrícula

Información del trámite

Fecha de entrega: _____

Oficina de entrega: _____

Aceptar

Cancelar

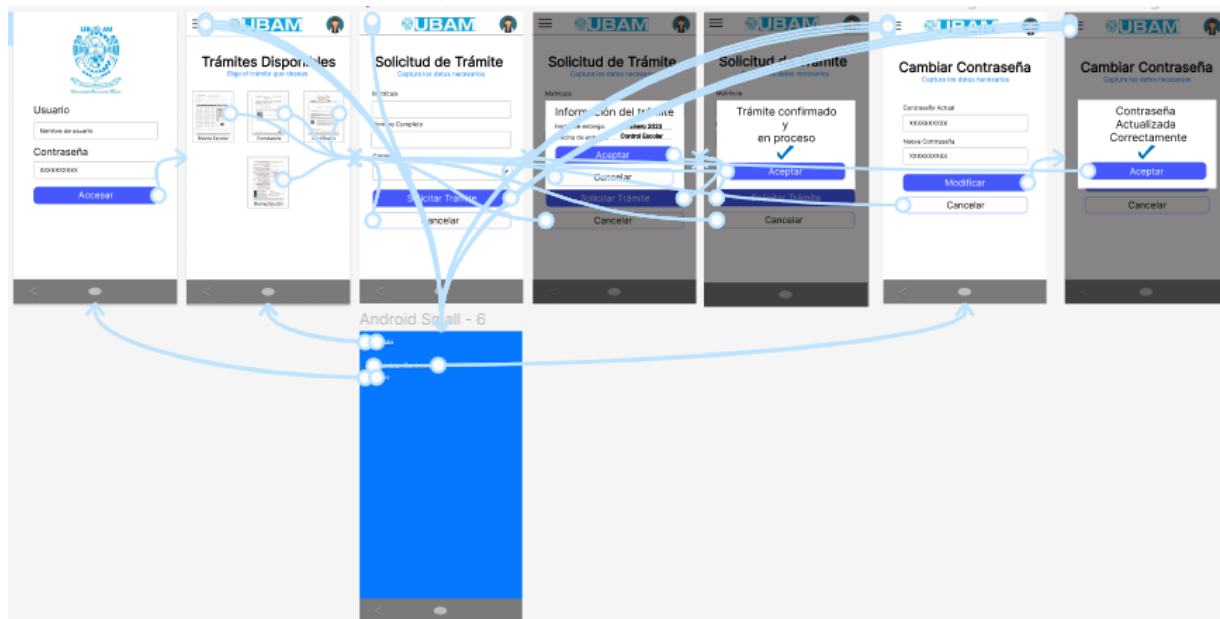
Solicitar Trámite

Cancelar

Prototipo de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más limpios para solicitar un trámite escolar. También satisfizo las necesidades de los usuarios de contar con una opción de personalización de contraseña de acceso.

Ver el [prototipo de alta fidelidad](#) de UBAM



Consideraciones de accesibilidad

1

Se incorporó texto alternativo a las imágenes para lectores de pantalla para proporcionar acceso a los usuarios con problemas de visión.

2

Se usaron íconos para facilitar la navegación.

3

Se usaron imágenes detalladas de los trámites escolares para ayudar a todos los usuarios a identificar visualmente el trámite que desean.

Futuro

- Conclusiones
- Próximos pasos

Conclusiones



Impacto:

La aplicación hace que los usuarios experimenten innovación en procesos educativos, además de cómo satisfacer sus necesidades mas ágilmente.

Una cita del feedback de un compañero:

“¡La aplicación hizo que pudiera solicitar trámite escolar desde cualquier lugar a cualquier hora!

Definitivamente usaría esta aplicación”.



Qué aprendí:

Mientras diseñaba la aplicación de trámites escolares, aprendí que las primeras ideas para la aplicación son solo el comienzo del proceso. Los estudios de facilidad de uso y el feedback de los compañeros influyeron en cada iteración de los diseños de la aplicación y son relevantes de cara a la usabilidad y éxito del producto final.

Próximos pasos

1

Realizar otra ronda de estudios de facilidad de uso para validar si las dificultades experimentadas por los usuarios se abordaron de manera efectiva.

2

Realizar más investigaciones de usuarios para identificar nuevas necesidades.

¡Pongámonos en contacto!



¡Gracias por tomarte el tiempo de revisar mi trabajo con la aplicación de trámites escolares UBAM! Si quieres ver más de mi trabajo o comunicarte conmigo, esta es mi información de contacto:

Correo electrónico: isc.eduardo.abad@gmail.com

¡Gracias!