

Diseño del sitio web de UBAM

Trámites Escolares

Eduardo V. Abad



Resumen del proyecto



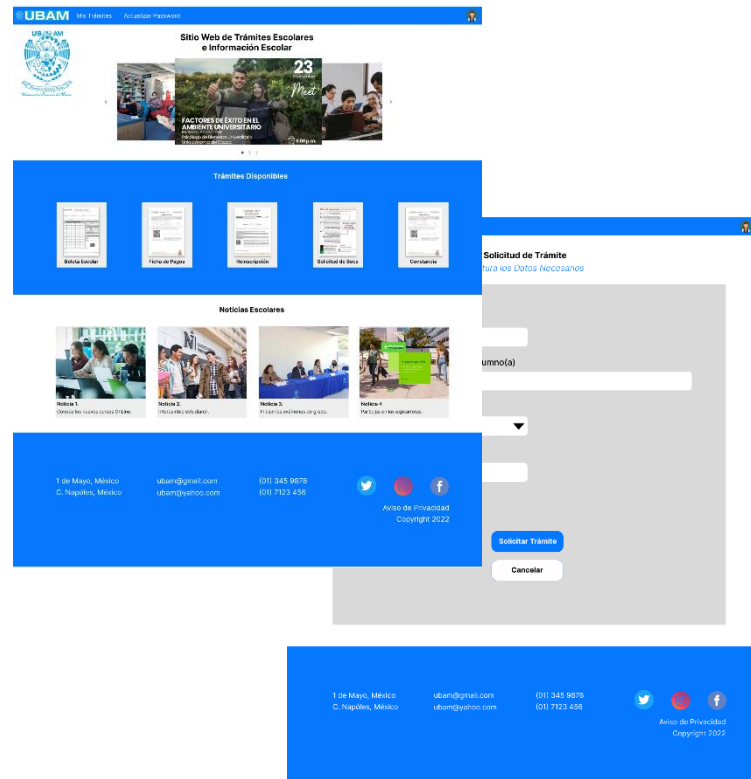
El producto:

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:

Desde Junio de 2022 hasta Noviembre de 2022



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 función:

Diseñador de UX a cargo de crear una aplicación web y móvil 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 web y adaptable.

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personajes
- 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

Navegación

Los diseños de sitios web escolares suelen estar muy cargados y eso hace que la navegación sea confusa.

2

Interacción

Los botones pequeños de los sitios web de escuelas dificultan la selección de elementos y, a veces, eso lleva a que los usuarios cometan errores.

3

Experiencia

Los sitios web de escuelas en línea no proporcionan una experiencia de navegación atractiva.

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

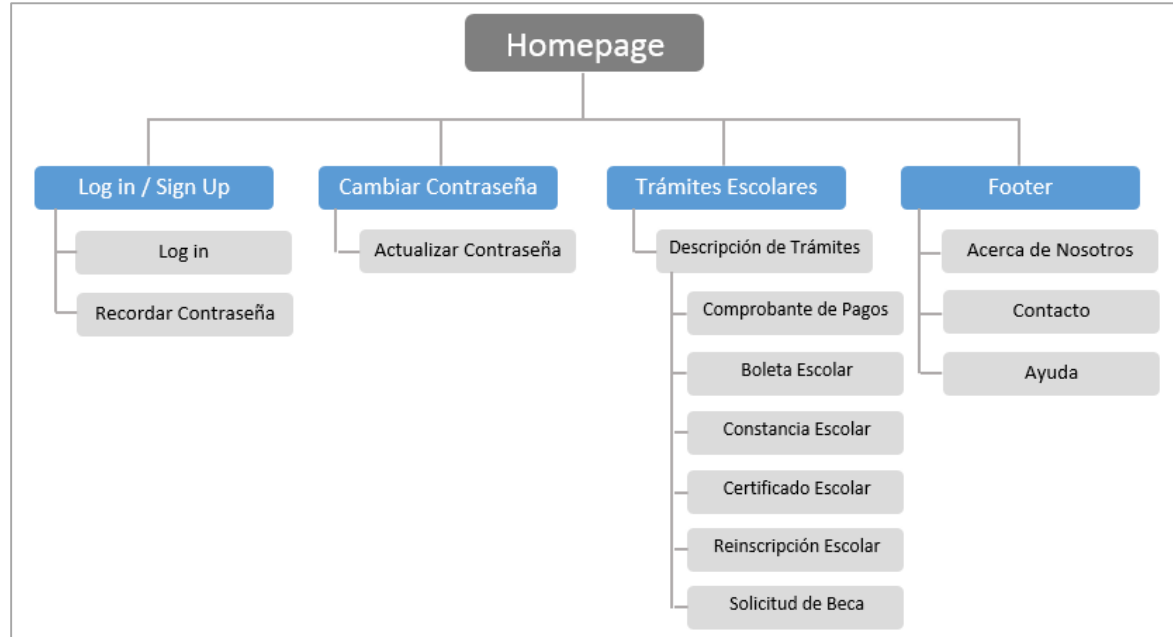
Goal: Un entorno de educación cómodo e innovador con acceso a consultas y trámites escolares desde cualquier sitio.

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.

Mapa del sitio

La dificultad de navegación del sitio web fue uno de los principales puntos débiles para los usuarios, así que utilicé esa información para crear un mapa del sitio.

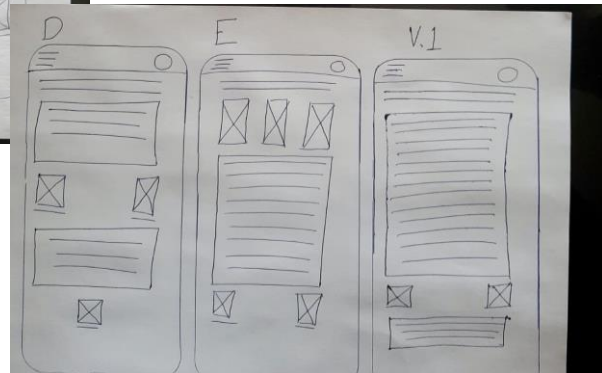
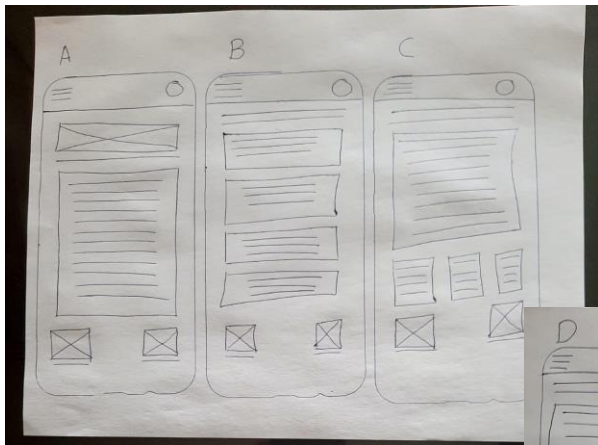
Aquí mi objetivo fue tomar decisiones estratégicas de la arquitectura de la información que mejoraran la navegación general del sitio web. La estructura que elegí fue diseñada para hacer las cosas más simples y fáciles.



Esquemas de página en papel

A continuación, esboqué esquemas de página en papel para cada pantalla de mi aplicación teniendo en cuenta los puntos débiles sobre la navegación, la búsqueda y el flujo de pago que me brindó el usuario.

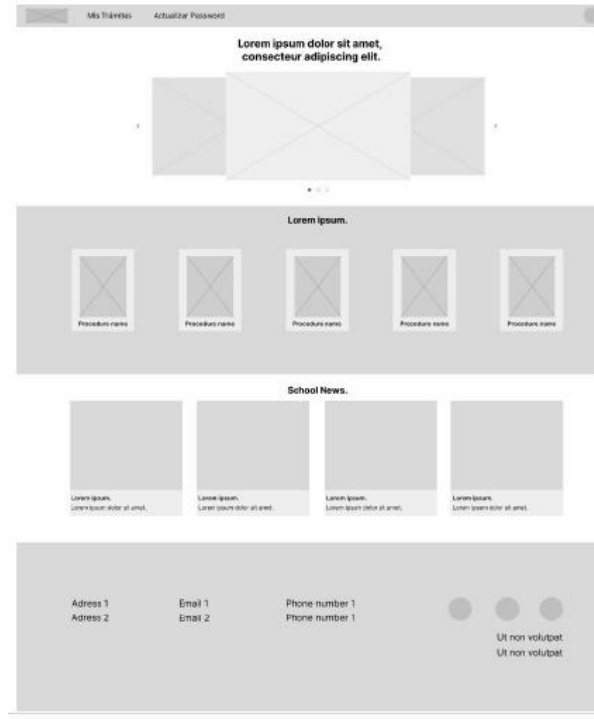
Las variaciones del esquema de página en papel de la pantalla de inicio que se encuentran a la derecha se enfocan en optimizar la experiencia de navegación de los usuarios.



Esquemas de página digitales

Pasar de los esquemas de página en papel a los digitales facilitó la comprensión acerca de cómo el rediseño pudo ayudar a abordar los puntos débiles del usuario y a mejorar la experiencia del usuario.

Priorizar las ubicaciones de los botones útiles y de los elementos visuales en la página de inicio fue una parte clave de mi estrategia.

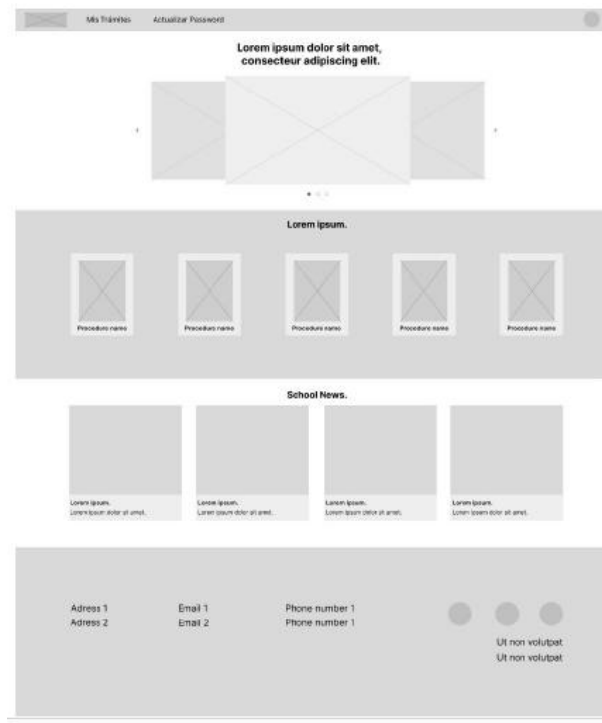


Se optimizó la página de inicio para que fuera más fácil navegar por el carrusel de imágenes y por las opciones del menú

Acceso fácil para solicitar trámites escolares.

Esquema de página digital

Variación del tamaño de pantalla



Prototipo de baja fidelidad

Para crear un prototipo de baja fidelidad, conecté todas las pantallas involucradas en el flujo del usuario principal de agregar un elemento al carrito y pagarlo.

En este punto, había recibido comentarios sobre mis diseños por parte de los miembros de mi equipo sobre cuestiones como la ubicación de los botones y la organización de la página. Me aseguré de escuchar sus comentarios y puse en práctica muchas sugerencias en lugares que abordaban los puntos débiles del usuario.



Ver [prototipo de baja fidelidad de UBAM](#)

Estudio de facilidad de uso: Parámetros



Tipo de estudio:

Estudio de facilidad de uso no moderado



Ubicación:

Estado de México, remoto



Participantes:

5 participantes



Duración:

20-30 minutos

Estudio de facilidad de uso: Hallazgos

Estos fueron los principales hallazgos del estudio de facilidad de uso:

1

Menú de Opciones

El contraste de colores de la función «Menú de opciones» en la versión móvil no es muy legible.

2

Password

Los usuarios quieren opción de personalización de contraseña en la versión móvil.

Perfeccionamiento el 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 pantalla tiene un encabezado con 'App Escolar' y un menú de tres líneas. El título principal es 'Cambiar Contraseña'. Hay un recuadro azul que agrupa los campos 'Contraseña Actual' y 'Nueva Contraseña', ambos con marcadores de posición 'xxxxxxxx'. Debajo de estos campos hay un botón gris que dice 'Modificar'. En la parte superior izquierda del recuadro azul hay un pequeño círculo azul con la letra 'a'.

Después de los estudios de
facilidad de uso

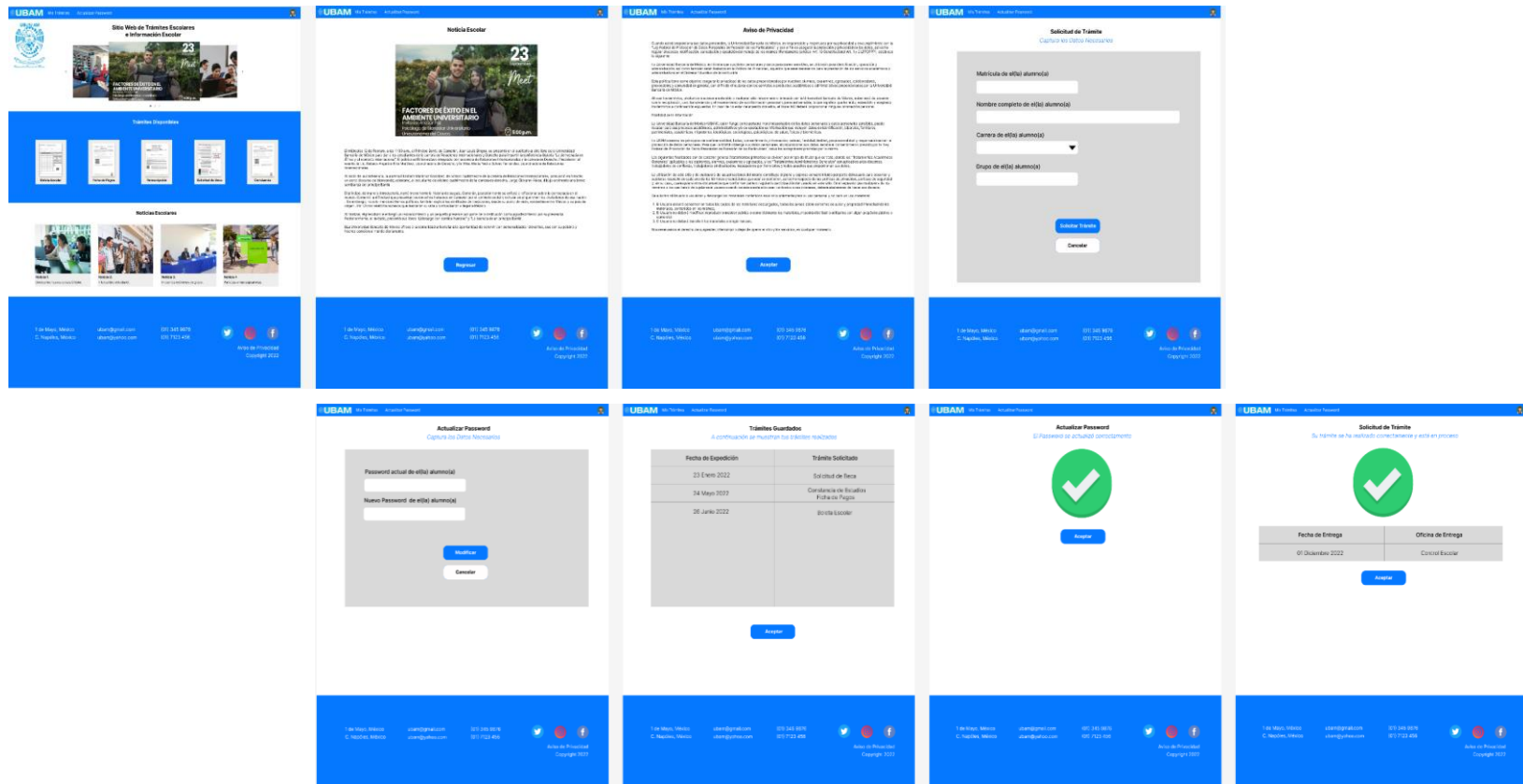
Maqueta de la pantalla 'Cambiar Contraseña' después de los estudios de facilidad de uso. La pantalla tiene un encabezado con el logo de 'UBAM' y un ícono de usuario. El título principal es 'Cambiar Contraseña' con el subtítulo 'Captura los datos necesarios'. Hay dos campos de texto: 'Contraseña Actual' y 'Nueva Contraseña', ambos con marcadores de posición 'xxxxxxxx'. Debajo de estos campos hay dos botones: uno azul que dice 'Modificar' y uno blanco con borde azul que dice 'Cancelar'.

Maquetas

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

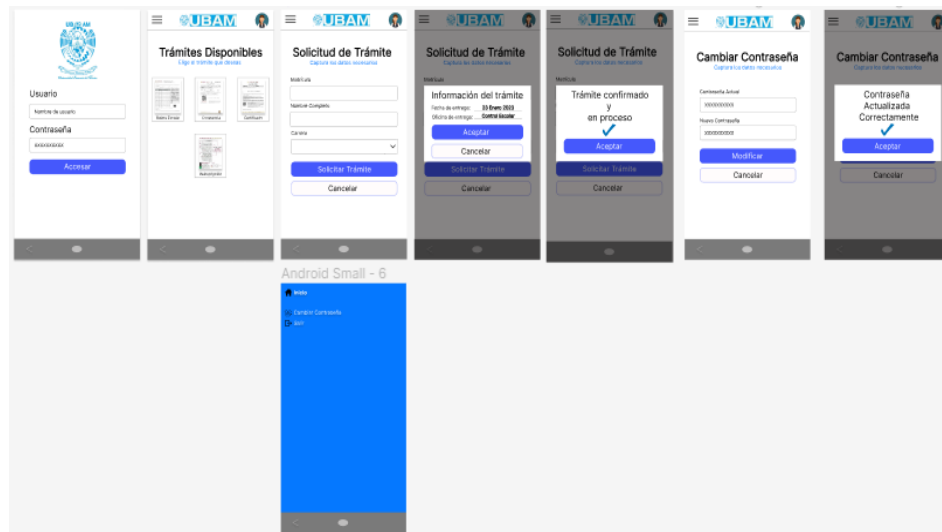


Maquetas: Tamaño de pantalla original



Maquetas: Variaciones del tamaño de pantalla

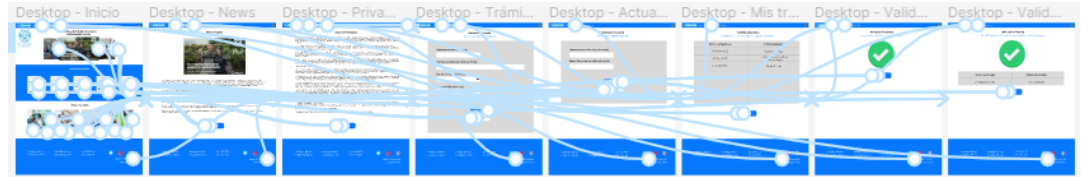
Incluí consideraciones para otros tamaños de pantalla en mis maquetas, en base a mis esquemas de página anteriores. Como los usuarios compran desde distintos dispositivos, me pareció importante optimizar la experiencia de navegación para dispositivos de distintos tamaños, como teléfonos celulares o tabletas, con la finalidad de que los usuarios tengan la mejor experiencia posible.



Prototipo de alta fidelidad

Mi prototipo de alta fidelidad siguió el mismo flujo de usuario que mi prototipo de baja fidelidad, y agregué los cambios que se hicieron al diseño después del estudio de facilidad de uso, así como otros cambios que sugirieron los miembros de mi equipo.

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:

Nuestros usuarios objetivo dijeron que el diseño tenía una navegación intuitiva, imágenes más atractivas y una clara jerarquía visual.

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:

Aprendí que incluso un pequeño cambio en el diseño puede tener un gran impacto en la experiencia del usuario. La conclusión más importante para mí es que siempre hay que enfocarse en las necesidades reales del usuario cuando pensamos en ideas y soluciones de diseño.

Próximos pasos

1

Realizar pruebas de
facilidad de uso de
seguimiento en el nuevo
sitio web

2

Identificar otras
necesidades y pensar
nuevas funciones

¡Pongámonos en contacto!



¡Gracias por revisar mi trabajo de la aplicación de UBAM Trámites Escolares!

Si deseas obtener más información o quieres comunicarte conmigo, mis datos de contacto aparecen a continuación:

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