



Resultado Estudio Usabilidad



Diciembre 2009



Las pruebas

✓ Test de usuarios

- 📝 Observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web.
- 📝 Objetivo: facilidad de localización de la información

✓ Eye tracker

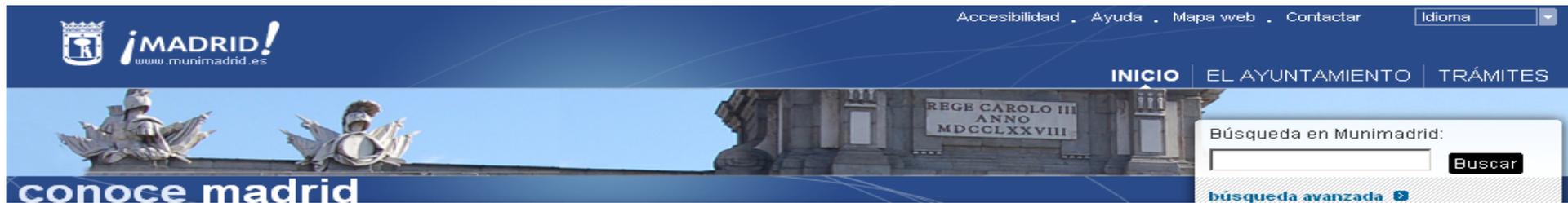
- 📝 Seguimiento del punto de la pantalla que está siendo observado.
- 📝 Objetivo: detectar zonas ciegas y zonas calientes y patrones.

✓ Test de satisfacción

- 📝 Encuesta de satisfacción sobre el funcionamiento y contenido.

✓ Test de recuerdo

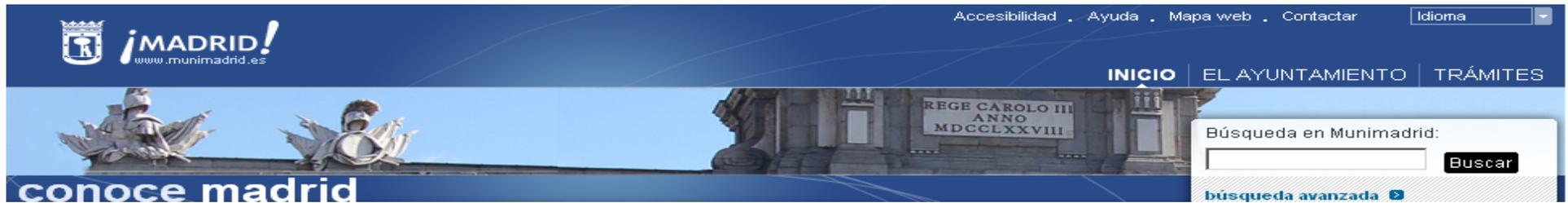
- 📝 Dibujo de la página principal tras unos minutos sin navegar.



Distribución Muestral

Usuarios de Internet por Edades	Total	Hombres	Mujeres
16-24 años	4	2	2
25-34 años	8	4	4
35-44 años	6	3	3
45-54 años	4	2	2
55-64 años	2	1	1
65-74 años	1	1	0
Total	25	13	12

Distribución muestral realizada en base a la *Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2008*



1. TEST DE USUARIOS: tareas propuestas

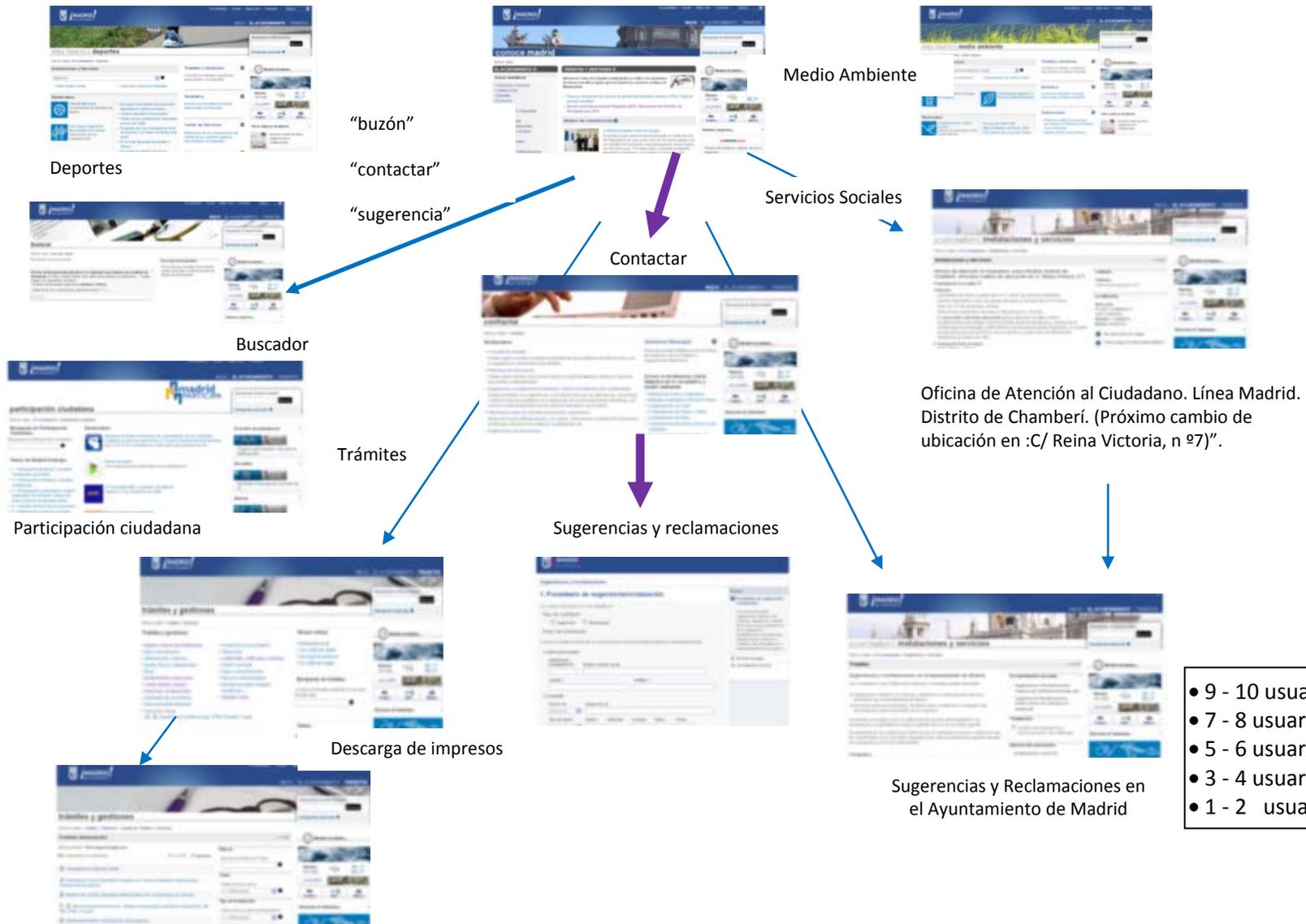
-  Tiene una sugerencia de mejora de un servicio ofertado por el ayuntamiento. Intente enviarla de manera online
-  ¿Hay alguna oferta de empleo público del ayuntamiento que esté pendiente de convocatoria?
-  Quiero vivir de alquiler. ¿Existe algún servicio del ayuntamiento que me ayude al ser menor de 35 años?
-  Mi empresa necesita un certificado de estar al corriente de pago en los impuestos municipales, ¿qué impreso necesito para solicitarlo?
-  Acabo de jubilarme, ¿dónde puedo pedir el bono de transportes para mayores?
-  ¿Hoy hay algún evento deportivo?
-  ¿Cuál es la dirección de la oficina de atención al ciudadano del distrito de Latina?
-  Necesita acudir al ayuntamiento para realizar un trámite presencial de urbanismo ¿Puede pedir una cita para antes de que acabe el año?
-  ¿Qué información necesito para completar el formulario para pagar por internet el IBI en periodo voluntario?



1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Envío de una sugerencia

- Acceden a otras secciones buscando ese recurso:
 - Servicios sociales
 - Ayuntamiento
 - Atención al ciudadano
 - ...
- El acceso directo no se ve.



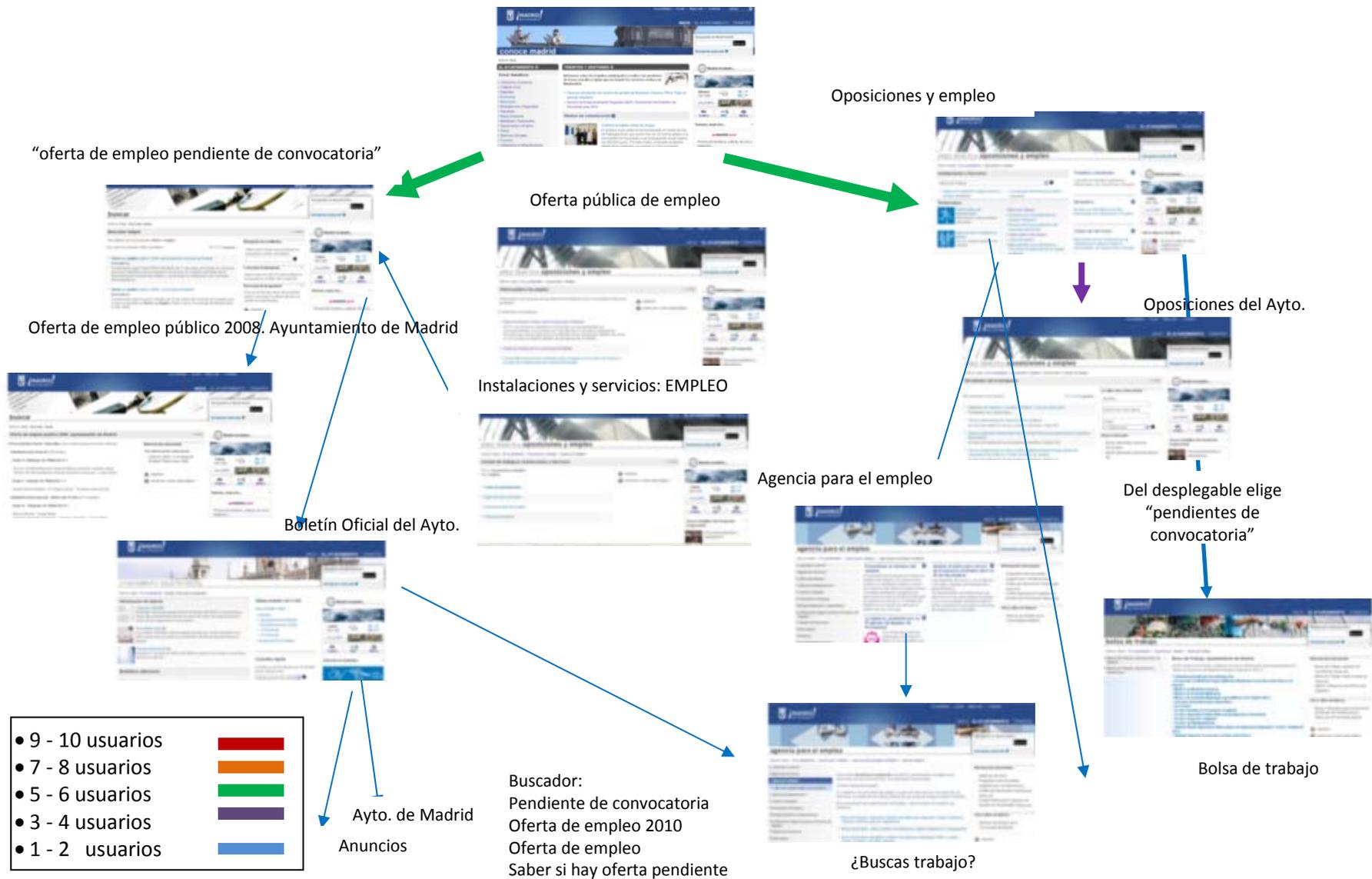
- | | |
|-------------------|---|
| • 9 - 10 usuarios | |
| • 7 - 8 usuarios | |
| • 5 - 6 usuarios | |
| • 3 - 4 usuarios | |
| • 1 - 2 usuarios | |



1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Búsqueda de un oferta de empleo público pendiente de convocatoria

- Uso del buscador con términos que no producen resultados.
- Acceso por Área Temática “Oposiciones y empleo”
- No se utiliza el filtro de estado

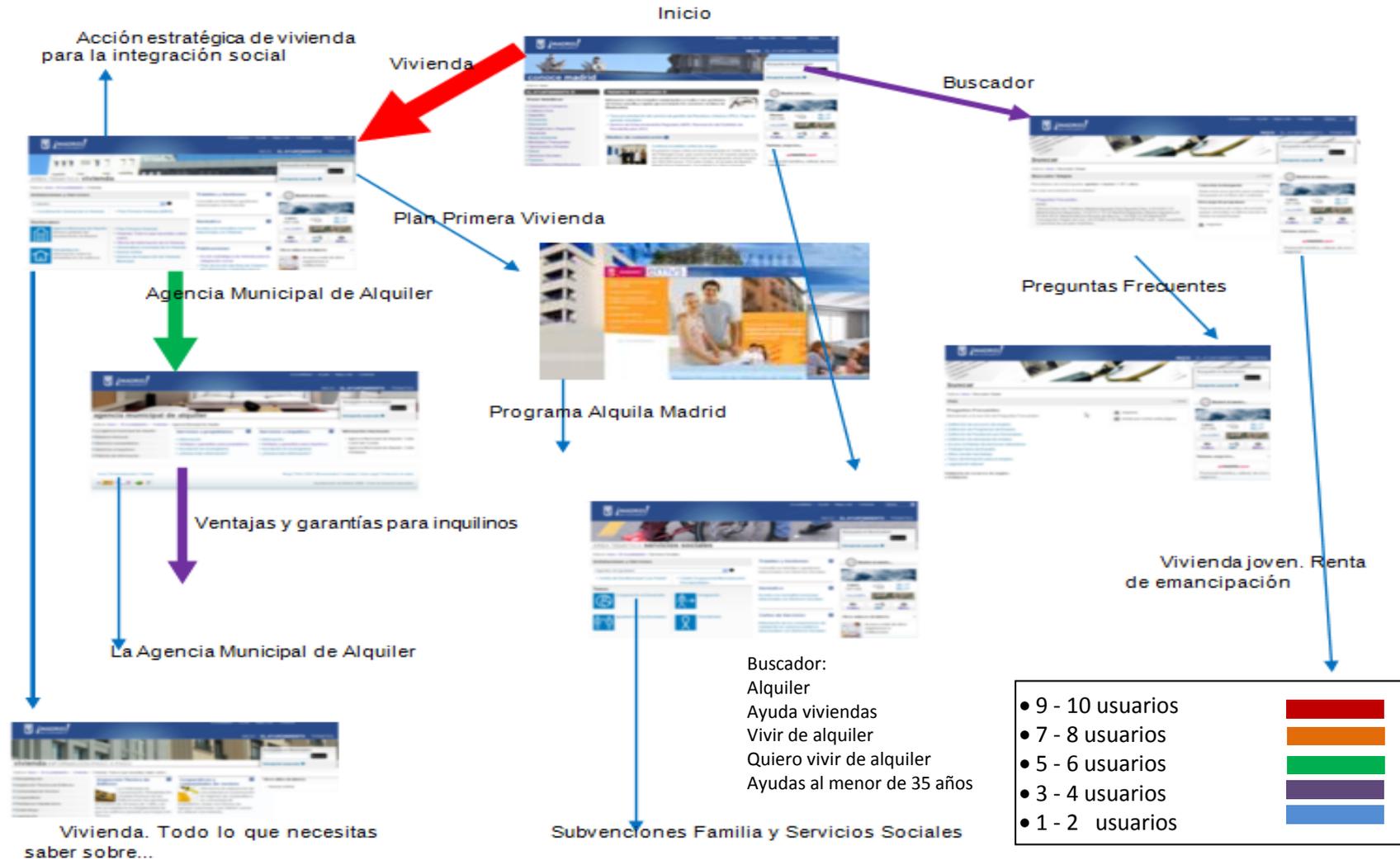




1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Servicio de ayuda al alquiler para menores de 35 años

- La práctica totalidad a través del área *Vivienda*.
- Buscan por perfil (joven).
- La información referente al rango de edad solicitado está al final de la página y muchos usuarios no la ven.

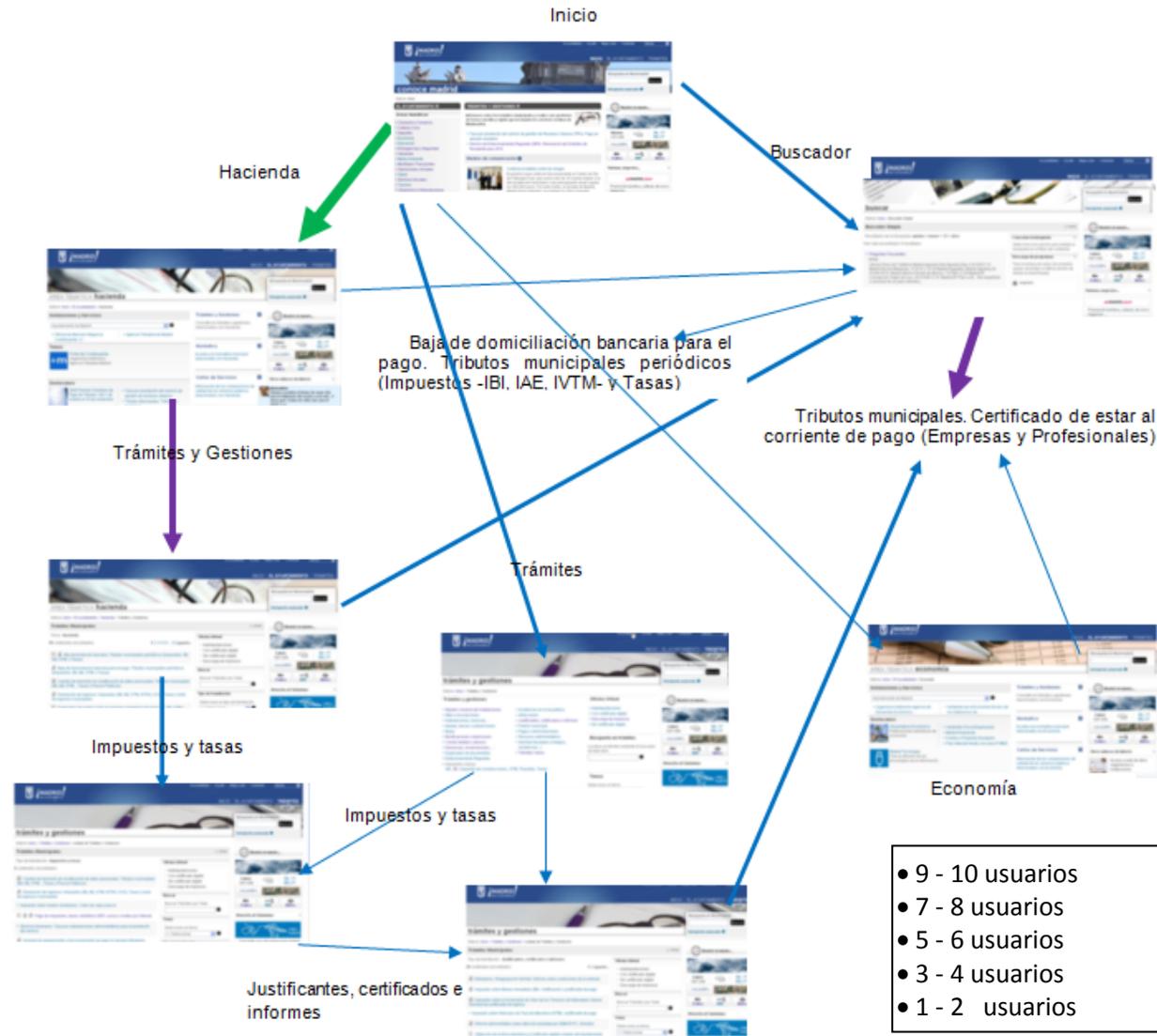




1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Búsqueda de certificado de estar al corriente de pago para una empresa

- Fase 1: a través de Trámites
- Fase 2: a través del área temática Hacienda.



Buscador:
 Empresa necesita certificado
 Certificados
 Certificado estar corriente pago
 Impreso impuesto municipal
 Impuestos municipales



1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Abono transporte personas mayores

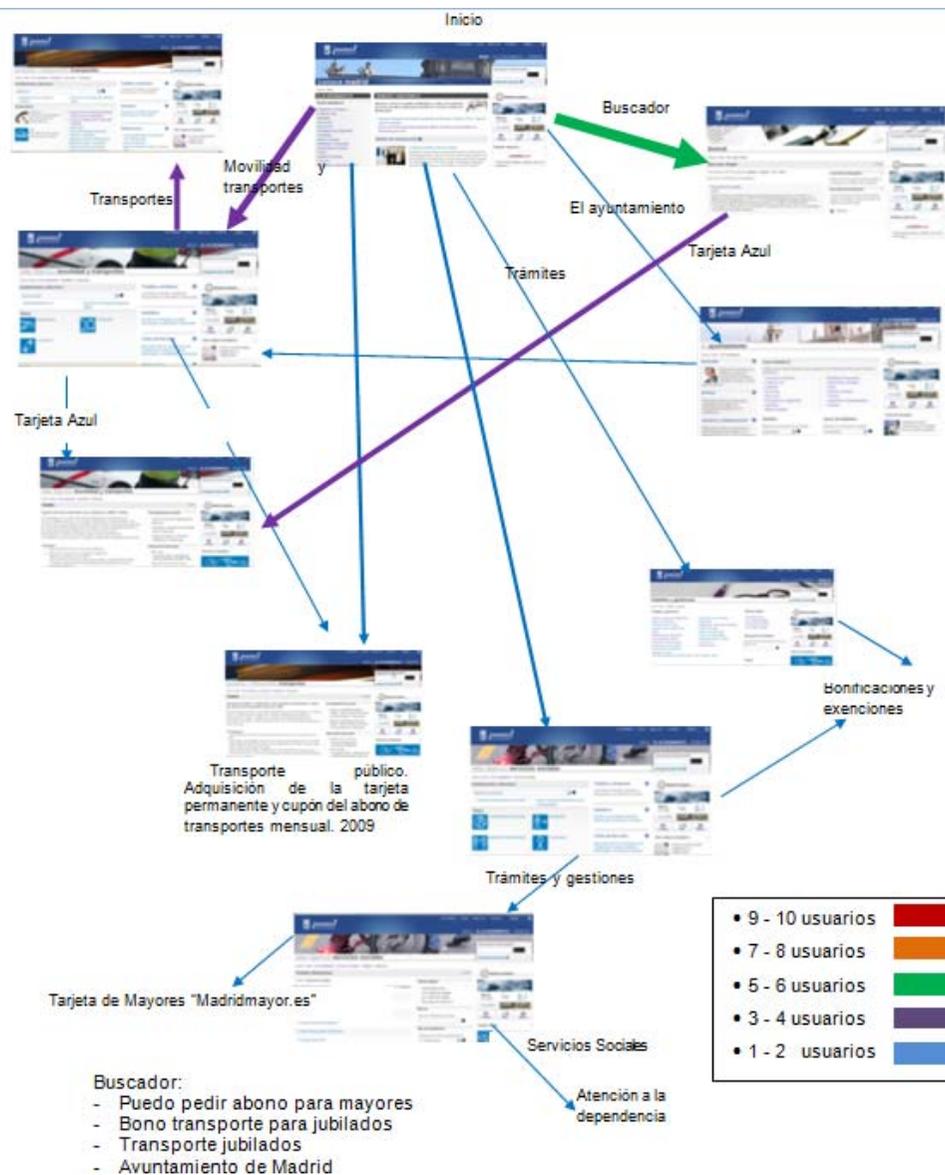
- A través de “Transporte y movilidad”.
- En varias ocasiones han encontrado el enlace al trámite, pero al no especificar en el titular el tipo de usuario al que iba dirigido seguían buscando.

conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

búsqueda avanzada





1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

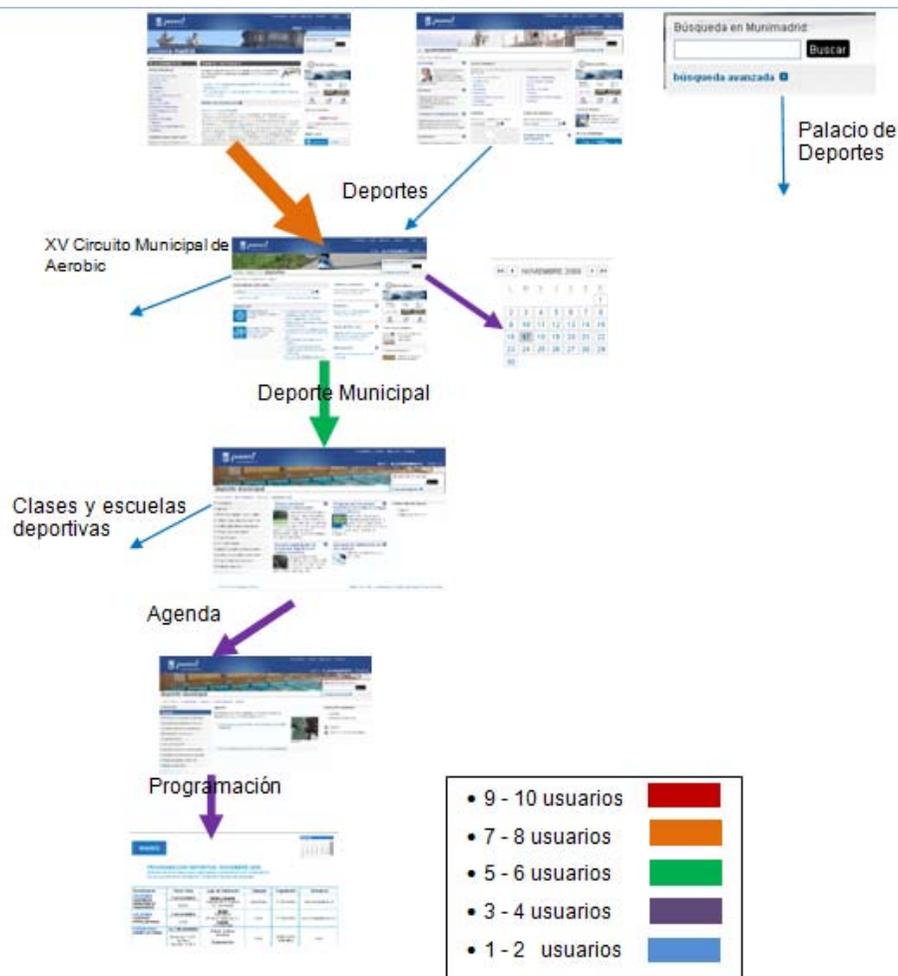
Agenda deportiva

- Área temática “Deportes”.
- El calendario “no se ve”.
- Deporte municipal capta su atención y entran.

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

búsqueda avanzada



Buscador:

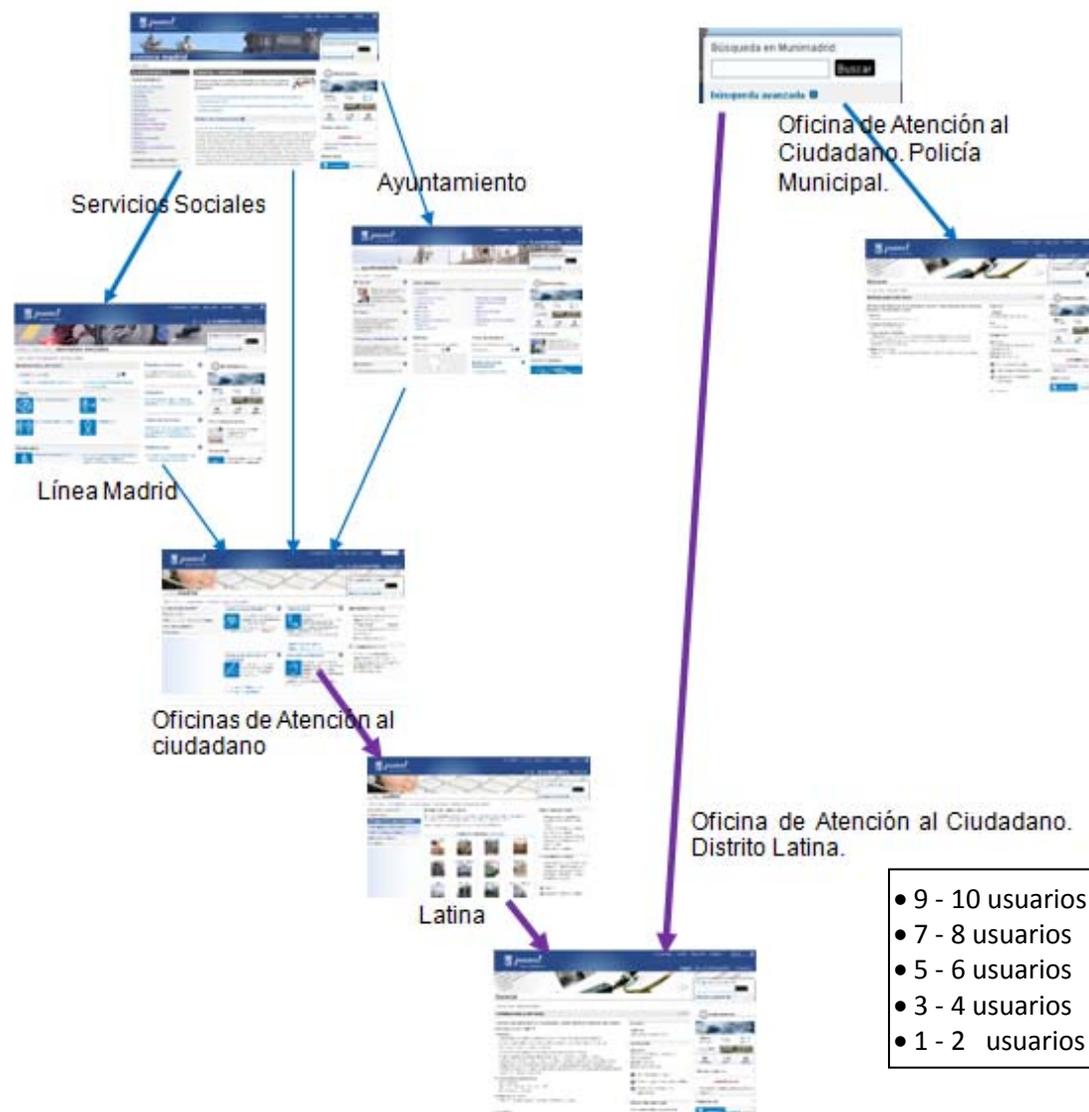
- Algún evento deportivo
- Eventos deportivos
- Evento deportivo en Madrid
- Ayuntamiento area deportes
- Area deportes
- Eventos deportivos para hoy
- deportes



1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Dirección oficina de atención al ciudadano de Latina

- En la primera fase un porcentaje relevante de usuarios accede a través del banner de la página de inicio.
- En la segunda fase el acceso se utiliza en menor medida.
- En ambos casos, a través del acceso "Atención al ciudadano. Línea Madrid" o buscador.



Buscador:

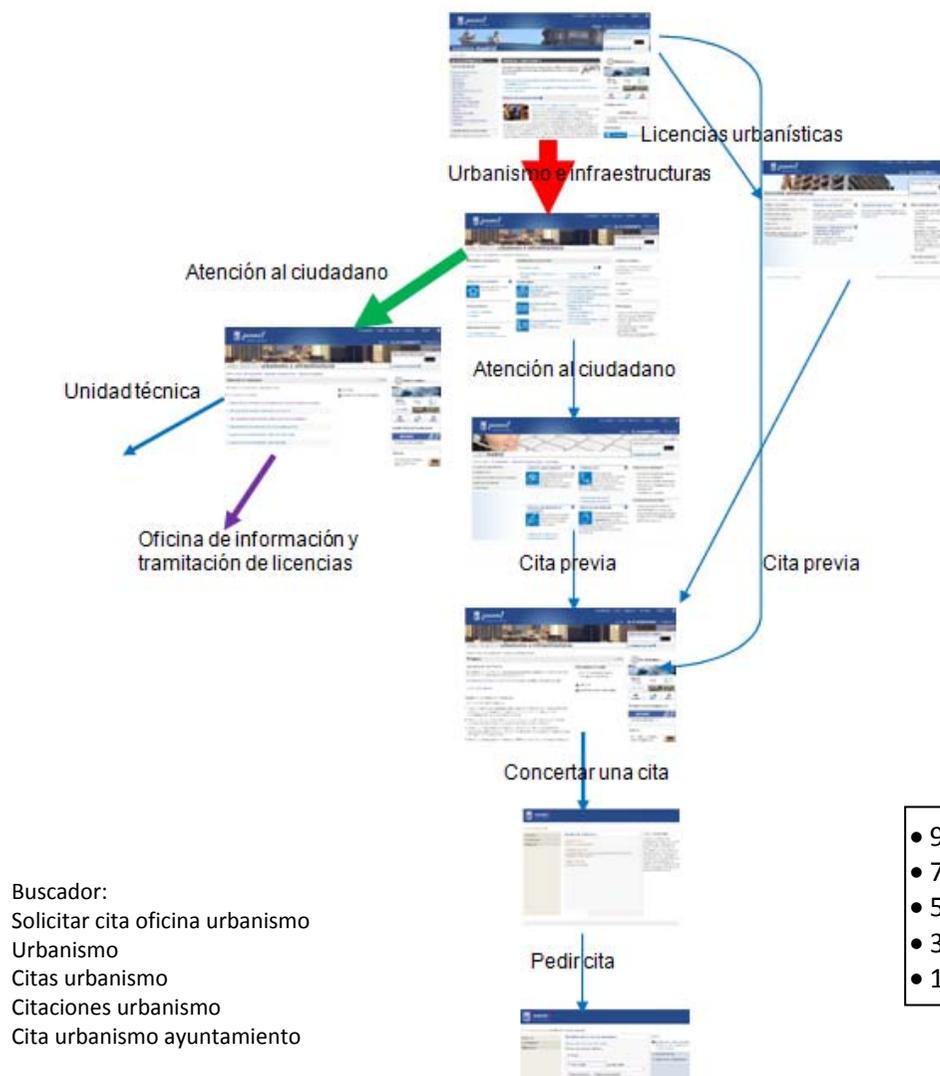
- Cuales dirección la tina
- Distrito Latina
- Atención ciudadano latina
- Dirección oficina distrito latina
- Direcciones
- Oficinas atención al ciudadano
- Oficina atención ciudadana



1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Solicitud de cita previa

- Pasos:
 1. Acceso al área temática
 2. Atención al ciudadano / Trámite
- Muchos usuarios optan por usar el teléfono.
- Cuando acceden al servicio, deben elegir entre concertar, consultar o eliminar (se puede evitar este paso)

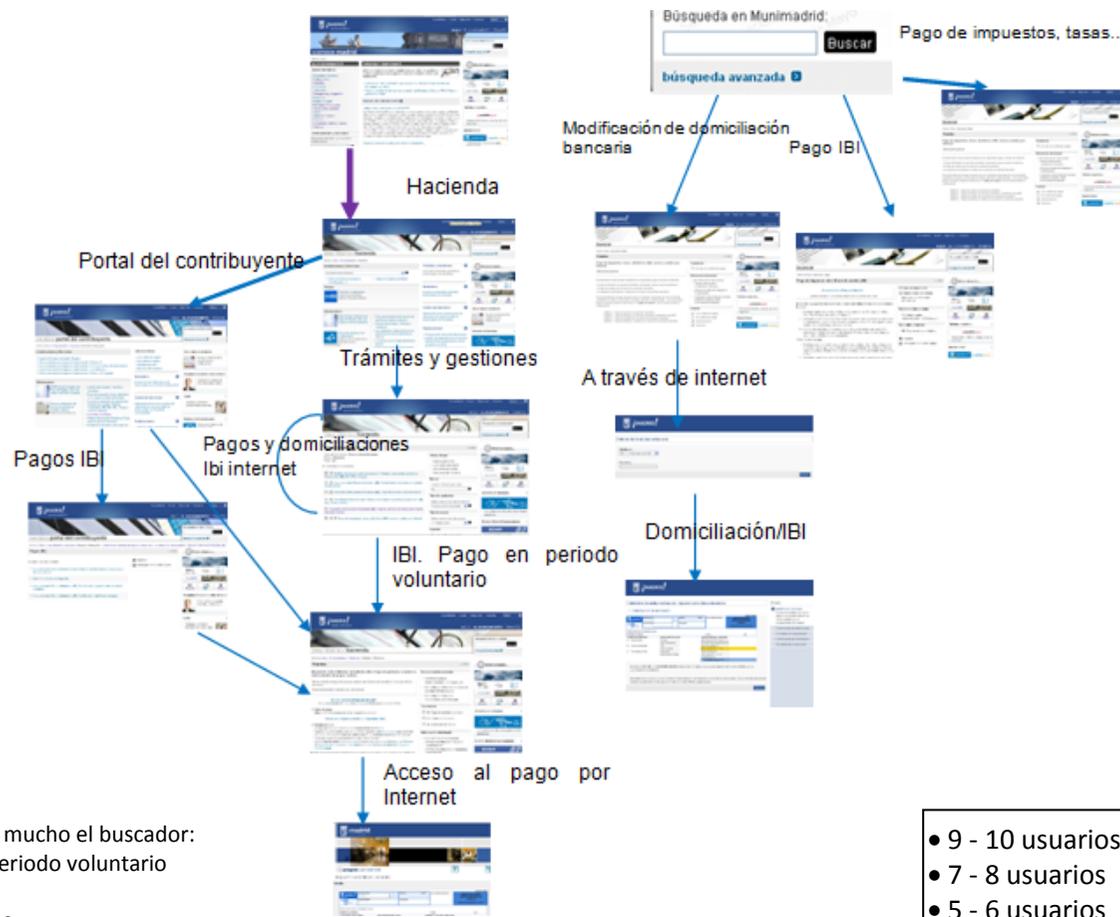




1. TEST DE USUARIOS: análisis por tarea

Información necesaria para poder pagar por internet el IBI

- Les cuesta detectar qué campos son editables.
- A través del área Hacienda o la sección Trámites.



Utilizan mucho el buscador:
 IBI en periodo voluntario
 El IBI
 IBI pagos
 Formulario IBI
 Pagar IBI internet

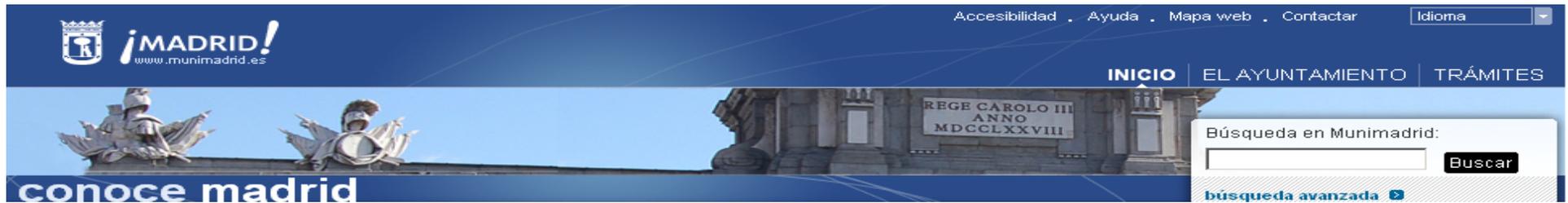
- 9 - 10 usuarios
- 7 - 8 usuarios
- 5 - 6 usuarios
- 3 - 4 usuarios
- 1 - 2 usuarios

	FASE 1 (2008)				Fase 2 (2009)			
	T. Medio	Clics	% éxito	% real	T. Medio	Clics	% éxito	% real
Tarea 1 Sugerencia de mejora	4:05	17.82	81.82%	63.64%	3:57	19.73	63.54%	54.55%
Tarea 2 Oferta empleo	3:38	12.10	100%	50%	8:03	30.27	45.45%	36.36%
Tarea 3 Alquiler menos 35 años	3:12	18.30	100%	50%	5:51	22.82	54.55%	54.55%
Tarea 4 Certificado pago	4:16	16.82	81.82%	72.63%	4:13	18.91	100%	81.82%
Tarea 5 Abono transp. mayores	4:11	22.73	81.82%	72.63%	5:03	23.82	100%	81.82%
Tarea 6 Evento deportivo	1:44	10.09	81.82%	27.27%	3:08	17.91	100%	90.91%
Tarea 7 Dirección OAC Latina	1:56	12.27	100%	100%	3:31	24.09	90.91%	90.91%
Tarea 8 Urbanismo	4:25	30.27	54.55%	54.55%	3:31	21.09	90.91%	63.64%
Tarea 9 Pago IBI	2:43	15.92	91.97%	66.67%	2:54	15.45	81.82%	63.64%



1. TEST DE USUARIOS: conclusiones

- ❏ Los enlaces encima de la cabecera o al pie no son utilizados.
- ❏ Los usuarios no saben buscar (muchas de las tareas no se han completado por usar términos incorrectos en el buscador).
- ❏ Esperan encontrar trámites específicos para determinado tipo de colectivos (jóvenes, mayores).
- ❏ No ven desplegados de la columna central (tipo usuario, tipo convocatoria...)
- ❏ Realizan pasos innecesarios si el acceso no está visible sin hacer scroll.
- ❏ En el caso de solicitar una cita, la buscan en el área sobre la que quieren hacer la consulta.
- ❏ Acceso a los trámites a través de su área (el acceso "Trámites" casi no se utiliza).



2. EYE TRACKER: zonas analizadas

-  Inicio
-  Buscador
-  Oposiciones y empleo
-  Boletín oficial del Ayuntamiento
-  El Ayuntamiento
-  Participación Ciudadana
-  Portal del Contribuyente
-  Deportes
-  Contactar
-  Agencia para el empleo de Madrid
-  Línea Madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

conoce madrid

Títulos principales

Áreas principales (estilo menú)



Zona central

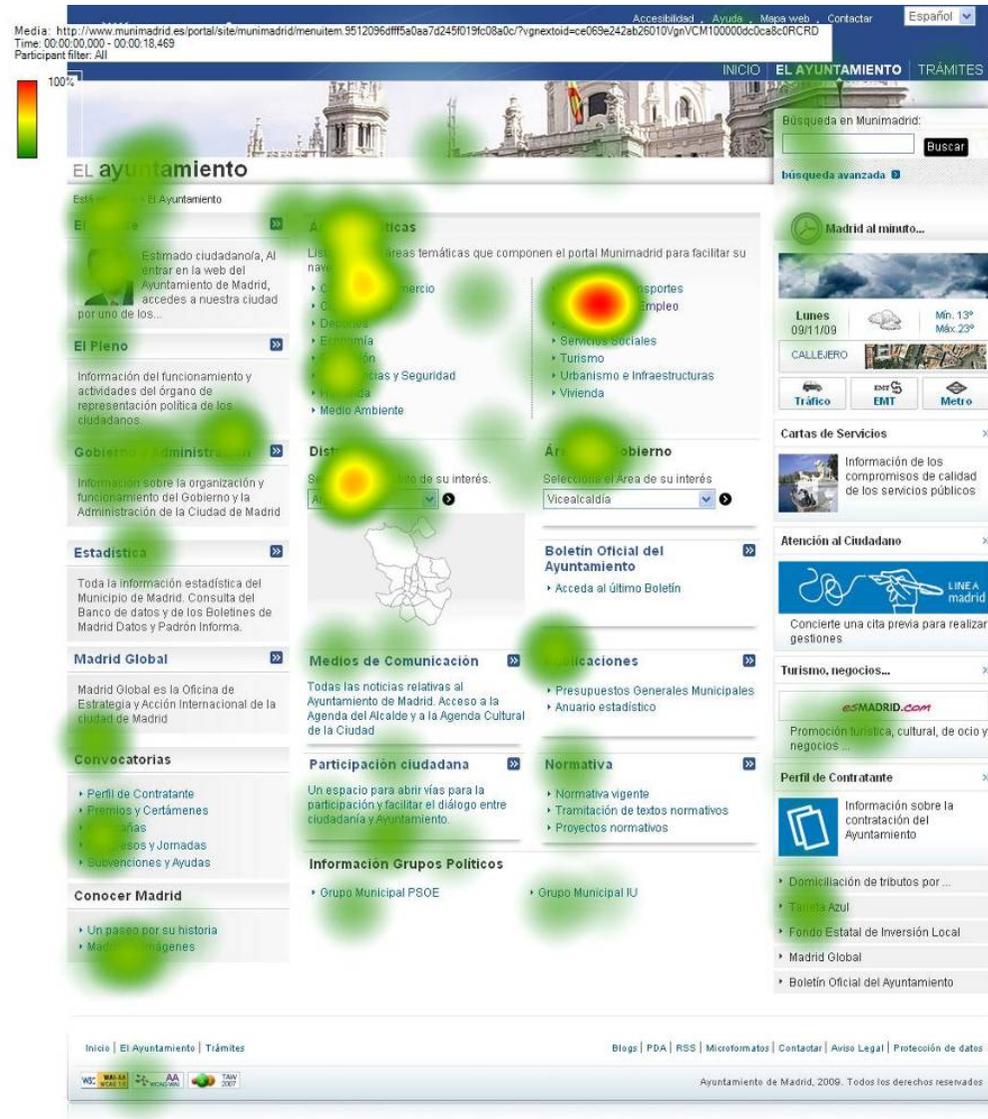
conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

Muchas zonas



Media: http://www.munimadrid.es/portal/site/munimadrid/menuitem.9512096dff5a0ea7d245f019fc08a0c/?vgnextoid=e069e242ab26010/vgnVCM100000dc0ca8c0RCRD
Time: 00:00:00,000 - 00:00:16,469
Participant filter: All

100%

EL ayuntamiento

Estimado ciudadano/a, Al entrar en la web del Ayuntamiento de Madrid, accedes a nuestra ciudad por uno de los...

El Pleno

Información del funcionamiento y actividades del órgano de representación política de los ciudadanos.

Gobierno y Administración

Información sobre la organización y funcionamiento del Gobierno y la Administración de la Ciudad de Madrid

Estadística

Toda la información estadística del Municipio de Madrid. Consulta del Banco de datos y de los Boletines de Madrid Datos y Padrón Informa.

Madrid Global

Madrid Global es la Oficina de Estrategia y Acción Internacional de la ciudad de Madrid

Convocatorias

- Perfil de Contratante
- Premios y Certámenes
- Subvenciones
- Reuniones y Jornadas
- Subvenciones y Ayudas

Conocer Madrid

- Un paseo por su historia
- Madrid en imágenes

Actividades

Listado de áreas temáticas que componen el portal Munimadrid para facilitar su navegación:

- Comercio
- Transportes
- Empleo
- Servicios sociales
- Turismo
- Urbanismo e Infraestructuras
- Vivienda

Distritos

Selecciona el distrito de tu interés.

Área de Gobierno

Selecciona el Área de su interés

Vicealcaldía

Boletín Oficial del Ayuntamiento

Acceda al último Boletín

Medios de Comunicación

Todas las noticias relativas al Ayuntamiento de Madrid. Acceso a la Agenda del Alcalde y a la Agenda Cultural de la Ciudad

Participación ciudadana

Un espacio para abrir vías para la participación y facilitar el diálogo entre ciudadanía y Ayuntamiento.

Información Grupos Políticos

- Grupo Municipal PSOE
- Grupo Municipal IU

Atención al Ciudadano

Concierre una cita previa para realizar gestiones

Turismo, negocios...

esMADRID.COM

Promoción turística, cultural, de ocio y negocios...

Perfil de Contratante

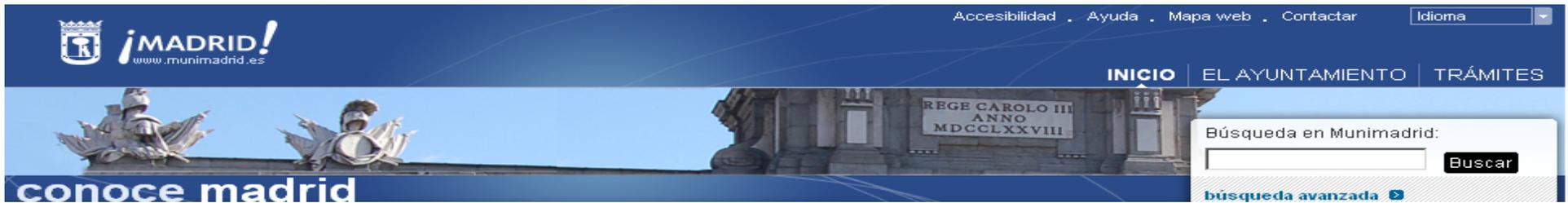
- Domiciliación de tributos por...
- Tarjeta Azul
- Fondo Estatal de Inversión Local
- Madrid Global
- Boletín Oficial del Ayuntamiento

Inicio | El Ayuntamiento | Trámites

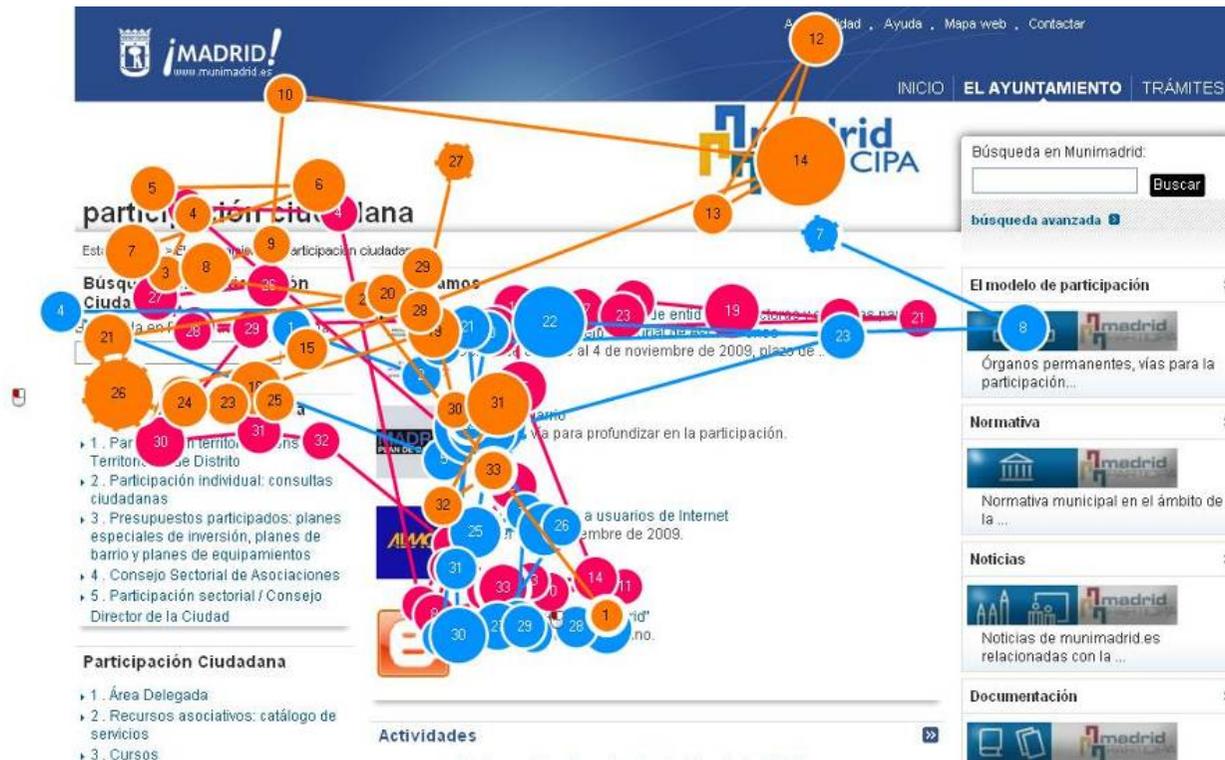
Blogs | PDA | RSS | Microformatos | Contactar | Aviso Legal | Protección de datos

WC WAA AA TAA

Ayuntamiento de Madrid, 2006. Todos los derechos reservados

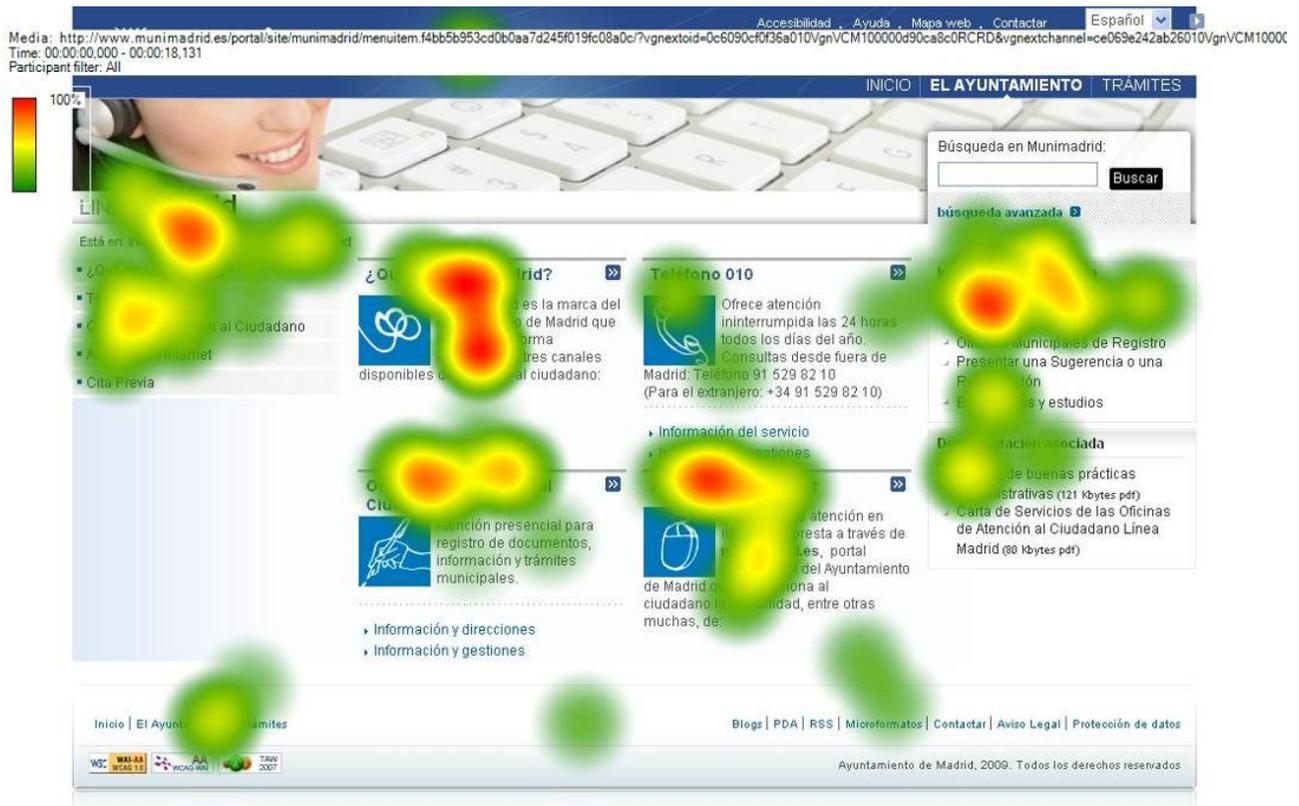


- Zona central
- Banners derechos ignorados
- Imágenes ignoradas

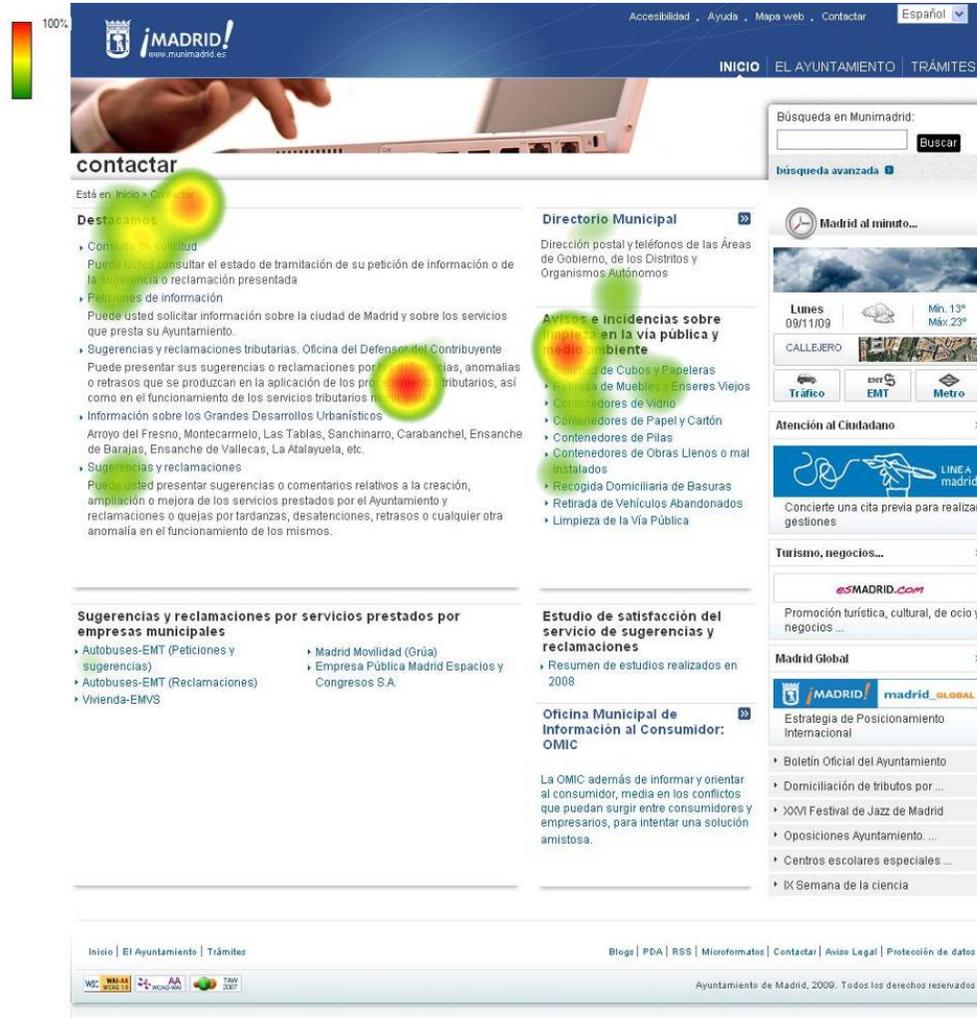




- Espacios en blanco
- Contenido controlado
- Estructura clara



- La cantidad de texto no invita a la lectura.
- No resaltan los enlaces



100% 



[Accesibilidad](#) · [Ayuda](#) · [Mapa web](#) · [Contactar](#)
Español ▾

[INICIO](#) | [EL AYUNTAMIENTO](#) | [TRÁMITES](#)

contactar

Está en: Inicio > [Contactar](#)

Destacamos

- [Consultar la tramitación](#)
Puede usted consultar el estado de tramitación de su petición de información o de la sugerencia o reclamación presentada
- [Peticiones de información](#)
Puede usted solicitar información sobre la ciudad de Madrid y sobre los servicios que presta su Ayuntamiento.
- [Sugerencias y reclamaciones tributarias](#). Oficina del Defensor del Contribuyente
Puede presentar sus sugerencias o reclamaciones por errores, anomalías o retrasos que se produzcan en la aplicación de los procedimientos tributarios, así como en el funcionamiento de los servicios tributarios municipales.
- [Información sobre los Grandes Desarrollos Urbanísticos](#)
Arroyo del Fresno, Montecarmelo, Las Tablas, Sanchinarro, Carabanchel, Ensanche de Barajas, Ensanche de Vallecas, La Atalayaeta, etc.
- [Sugerencias y reclamaciones](#)
Puede usted presentar sugerencias o comentarios relativos a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones o quejas por tardanzas, desatenciones, retrasos o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Directorio Municipal

Dirección postal y teléfonos de las Áreas de Gobierno, de los Distritos y Organismos Autónomos

Alertas e incidencias sobre limpieza en la vía pública y medio ambiente

- [Contenedores de Cubos y Papeleras](#)
- [Recogida de Muebles, Enseres Viejos](#)
- [Contenedores de Vidrio](#)
- [Contenedores de Papel y Cartón](#)
- [Contenedores de Pilas](#)
- [Contenedores de Obras Llenos o mal instalados](#)
- [Recogida Domiciliaria de Basuras](#)
- [Retirada de Vehículos Abandonados](#)
- [Limpieza de la Vía Pública](#)

Sugerencias y reclamaciones por servicios prestados por empresas municipales

- [Autobuses-EMT \(Peticiones y sugerencias\)](#)
- [Autobuses-EMT \(Reclamaciones\)](#)
- [Vivienda-EMVS](#)
- [Madrid Movilidad \(Grúa\)](#)
- [Empresa Pública Madrid Espacios y Congresos S.A.](#)

Estudio de satisfacción del servicio de sugerencias y reclamaciones

- [Resumen de estudios realizados en 2008](#)

Oficina Municipal de Información al Consumidor: OMIC

La OMIC además de informar y orientar al consumidor, media en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios, para intentar una solución amistosa.

Búsqueda en Munimadrid:

[búsqueda avanzada](#) >

Madrid al minuto...

Lunes 09/11/09  Min. 13° Máx. 23°

CALLEJERO   

Atención al Ciudadano

LINEA madrid

Concierte una cita previa para realizar gestiones

Turismo, negocios...

esMADRID.COM

Promoción turística, cultural, de ocio y negocios ...

Madrid Global

iMADRID! madrid GLOBAL

Estrategia de Posicionamiento Internacional

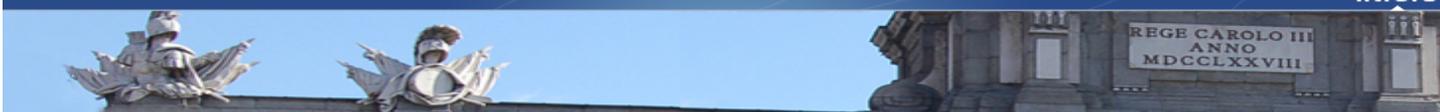
- [Boletín Oficial del Ayuntamiento](#)
- [Domiciliación de tributos por ...](#)
- [XXVI Festival de Jazz de Madrid](#)
- [Oposiciones Ayuntamiento. ...](#)
- [Centros escolares especiales ...](#)
- [IX Semana de la ciencia](#)

Inicio | [El Ayuntamiento](#) | [Trámites](#)

[Blogs](#) | [PDA](#) | [RSS](#) | [Microformatos](#) | [Contactar](#) | [Aviso Legal](#) | [Protección de datos](#)

Ayuntamiento de Madrid, 2009. Todos los derechos reservados



conoce madrid

Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

[búsqueda avanzada](#)

1.- ESTRUCTURA
1.1.- La organización de la página es buena
1.2.- Hay demasiados bloques o zonas en la web
1.3.- La organización y/o diseño de la página no cambia
2.- OPERACIÓN
2.1.- Es fácil navegar por esta web
2.2.- Es fácil manejar la web (rellenar formularios, pinchar en enlaces, búsquedas, abrir documentos...)
2.3.- Completar las tareas propias del sitio son fáciles (registrarse, comprar, solicitar información...)
2.4.- Se ve claramente qué es imagen, un enlace, una tabla... y qué se debe hacer con cada elemento.
2.5.- La página no tarda mucho en cargarse.
2.6.- Hay demasiados errores durante la navegación por la web.
2.7.- Para tareas similares se realizan acciones similares

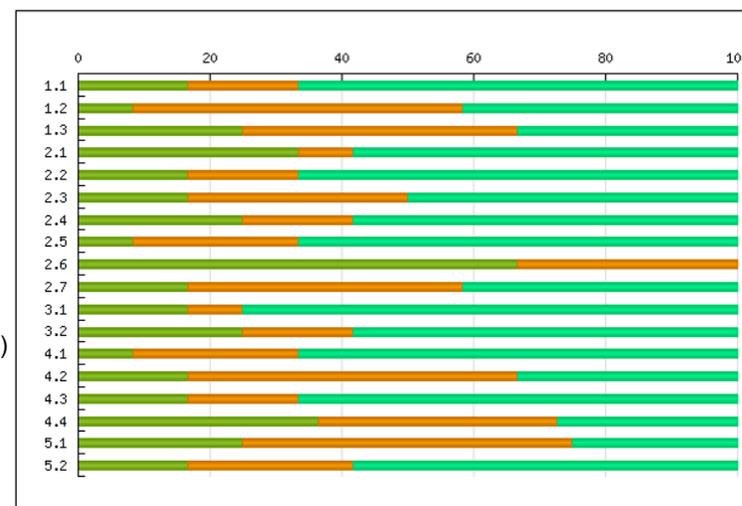
3.- INFORMACIÓN AL USUARIO	Totalmente en desacuerdo	Neutral	Totalmente de acuerdo
3.1.- En todo momento sé qué está haciendo la página (buscando, cargando, calculando...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2.- Es fácil encontrar lo que se busca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.- APARIENCIA Y CONTENIDO	Totalmente en desacuerdo	Neutral	Totalmente de acuerdo
4.1.- El tipo y tamaño de letra, los colores elegidos... son adecuados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2.- La organización de la información es adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3.- Hay demasiada información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4.- La información es fácil de entender y memorizar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.- EXPERIENCIA DEL USUARIO	Totalmente en desacuerdo	Neutral	Totalmente de acuerdo
5.1.- No es necesario ser un experto para navegar por la web.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2.- Se aprende rápido cómo se navega por la web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.- GENERAL	F.- ¿Qué nota le pondrías a la web? (de 0 a 10)		
	<input type="text"/>		

Buscar

búsqueda avanzada >

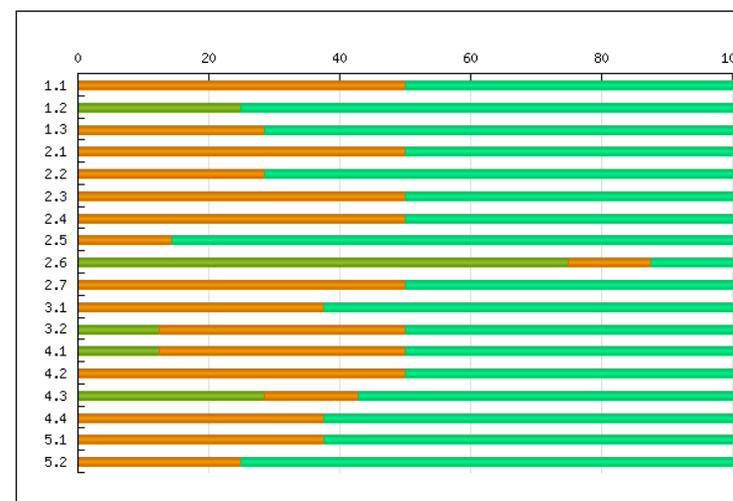
conoce madrid

Valoraciones 2008



- 1.1 La organización de la página es buena
- 1.2 Hay demasiados bloques o zonas en la web
- 1.3 La organización y/o diseño de la página no cambia
- 2.1 Es fácil navegar por esta web
- 2.2 Es fácil manejar la web (rellenar formularios, pinchar en enlaces, búsquedas, abrir documentos...)
- 2.3 Completar las tareas propias del sitio son fáciles (registrarse, comprar, solicitar información...)
- 2.4 Se ve claramente qué es imagen, un enlace, una tabla... y qué se debe hacer con cada elemento
- 2.5 La página no tarda mucho en cargarse
- 2.6 Hay demasiados errores durante la navegación por la web
- 2.7 Para tareas similares se realizan acciones similares
- 3.1 En todo momento sé qué está haciendo la página (buscando, cargando, calculando)
- 3.2 Es fácil encontrar lo que se busca
- 4.1 El tipo y tamaño de letra, los colores elegidos... son adecuados
- 4.2 La organización de la información es adecuada
- 4.3 Hay demasiada información
- 4.4 La información es fácil de entender y memorizar
- 5.1 No es necesario ser un experto para navegar por la web
- 5.2 Se aprende rápido cómo se navega por la web

Valoraciones 2009



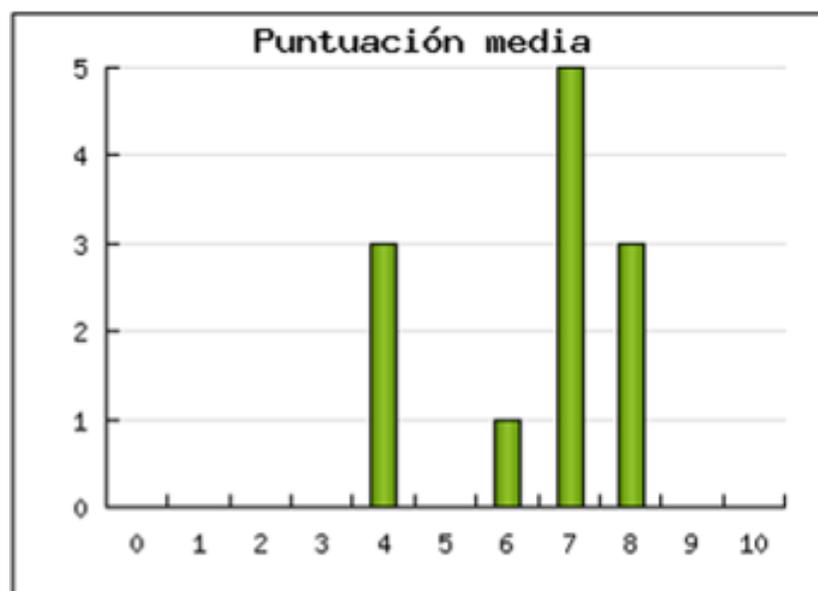
Búsqueda en Munimadrid:

Buscar

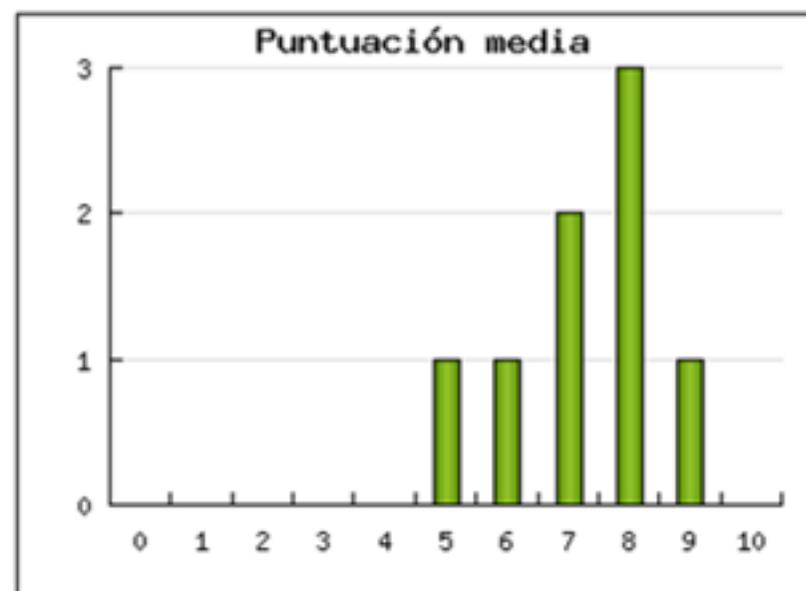
[búsqueda avanzada](#) ▶

conoce madrid

2008



2009



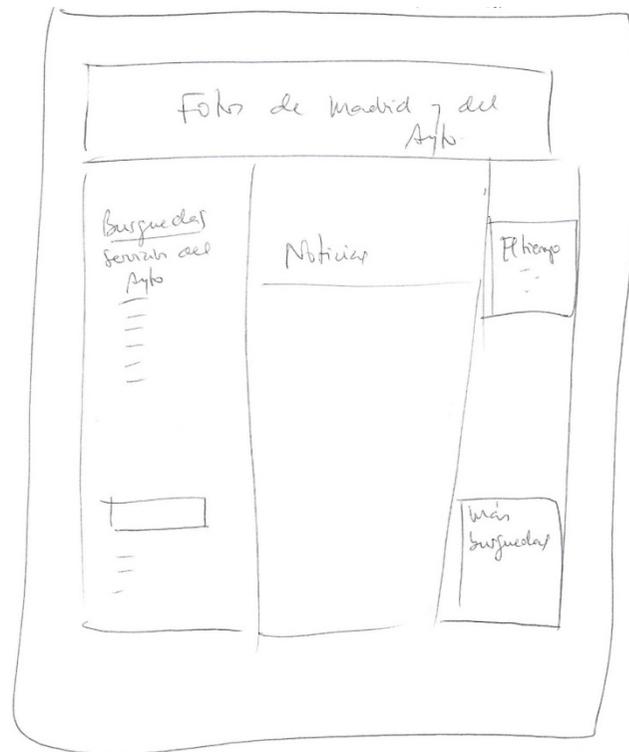


3. TEST DE SATISFACCIÓN

- 🧩 En la segunda fase ha aumentado la satisfacción.
- 🧩 Puntos que sugieren que se mejoren:
 - 🧩 Demasiados elementos e información.
 - 🧩 Dificultad a la hora de localizar información



4. TEST DE RECUERDO

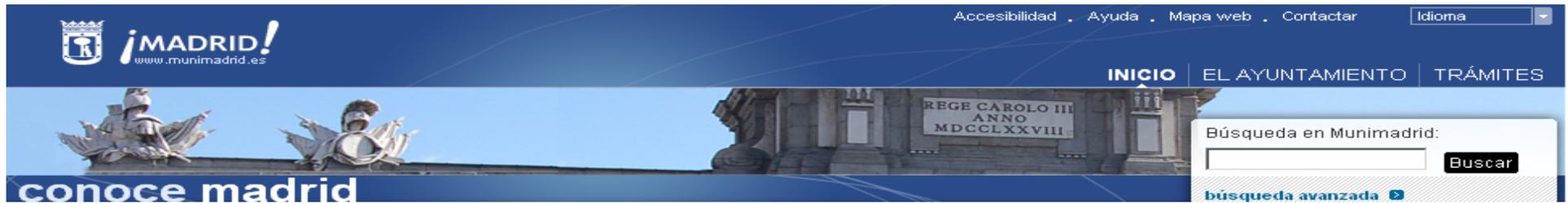


- Recuerdan la zona de las áreas temáticas.
- La columna derecha prácticamente no se recuerda.
- El acceso en la zona central a trámites tampoco se recuerda (solo noticias).



CONCLUSIONES

- ✔ Los usuarios encuentran lo que buscan en la mayoría de los casos.
 - ✔ 3 tareas con un porcentaje de éxito mayor del 75%
 - ✔ 1 tarea (oposiciones) completada por menos del 50% de los usuarios (43%).
- ✔ Usuarios satisfechos.
- ✔ El esquema de navegación se aprende rápido.
- ✔ Leen los títulos a la hora de buscar la sección que necesitan. Deben ser autoexplicativos.



CONCLUSIONES

Posibles mejoras:

- 👤 Resaltar las búsqueda por tipo de colectivo.
- 👤 Esquematizar el texto (primero lo importante).
- 👤 Uso de listas y bloques cortos.
- 👤 Los contenidos nuevos ubicados en la columna derecha pasan desapercibidos (ubicados después de “Madrid al minuto”).
- 👤 La documentación asociada a un trámite ubicada en una columna lateral no es la zona donde los usuarios buscan esa información (intentan pulsar en el texto).
 - Documentación
 - Impreso normalizado.
 - DNI.
 - NIF (empresas).
- 👤 Si el servicio de *Cita previa* es utilizado, mejorar su visibilidad.
 - 👤 Trámite asociado



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



¡MADRID!



Laboratorio Aragonés
de Usabilidad

