



Informe de Resultados – Traza visual

Ayuntamiento de Madrid



Diciembre 2010

Índice

- Diseño del Estudio
 - Objetivos
 - Metodología
 - Muestra
 - Resumen de tareas
- Resumen ejecutivo
 - Puntos fuertes
 - Oportunidades de mejora
 - Eficacia y eficiencia (Resumen)
- Análisis de los Resultados
 - Tarea 1: Sugerencias de mejora de un servicio.
 - Tarea 2: oferta de empleo público.
 - Tarea 3. Ventajas alquiler joven.
 - Tarea 4: Pago impuestos municipales.
 - Tarea 5: Tarjeta Azul.
 - Tarea 6: Eventos deportivos.
 - Tarea 7: Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Tarea 8: Cita Previa.
 - Tarea 9: Pago IBI.
 - Aspectos generales: Buscador.
- Anexo I – Datos de satisfacción

Índice

- **Diseño del estudio**
 - Objetivos
 - Metodología
 - Muestra
 - Listado de tareas (Resumen)
- Resumen ejecutivo
 - Puntos fuertes
 - Oportunidades de mejora
 - Eficacia y eficiencia (Resumen)
- Análisis de los Resultados
 - Tarea 1: Sugerencias de mejora de un servicio.
 - Tarea 2: oferta de empleo público.
 - Tarea 3. Ventajas alquiler joven.
 - Tarea 4: Pago impuestos municipales.
 - Tarea 5: Tarjeta Azul.
 - Tarea 6: Eventos deportivos.
 - Tarea 7: Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Tarea 8: Cita Previa.
 - Tarea 9: Pago IBI.
 - Aspectos generales: Buscador.
- Anexo I – Datos de satisfacción

Diseño del estudio – Objetivos

Objetivo general:

- La Subdirección General de Atención al Ciudadano, como parte del análisis que realiza de su canal telemático www.madrid.es, ha encomendado a Quota Research-Xperience Consulting el análisis de usabilidad de la web a través de test de usuarios

Objetivos específicos:

- ¿La información resulta sencilla y clara? (comprensión)
 - ¿Se accede adecuadamente a la información? (arquitectura de información y navegación)
 - ¿Hay problemas con los botones, menús, formularios, etc.? (interacción)
 - ¿El diseño resulta agradable a los usuarios? (diseño)
 - ¿La página desprende seguridad? (percepción de confianza)
-
- Para llevar a cabo esta prueba se ha llevado a cabo un test con usuarios en laboratorio con Eye Tracking, en el que mediremos la usabilidad (eficacia, eficiencia y satisfacción) para una muestra total de 6 usuarios, determinando barreras de uso, y evaluando el diseño gráfico y su capacidad de comunicación.

Diseño del estudio – Metodología con Eye Tracking

Utilizamos la última tecnología de la empresa sueca TOBII: el '*T60 Eye Tracker*'. La prueba se realiza con un software específico: '*Tobii Studio*' y un monitor especial que recoge los puntos donde fija la mirada el usuario junto con todo el registro de la interacción con la página (clics, páginas...) en audio y video.



Tobii T60/T120 Eye Tracker

Definición de términos básicos

Movimientos sacádicos – son los saltos o movimientos oculares para escanear el estímulo.

Fijación – son los periodos entre sacadas (o movimientos sacádicos), en los cuales el ojo permanece más o menos estático. Es cuando el individuo extrae mayor cantidad de información visual del estímulo. Se entiende que las áreas con fijaciones han sido procesadas cognitivamente (han sido *vistas*), sin embargo, áreas sin fijaciones también pueden haber sido procesadas gracias a la visión periférica.

Cluster – Áreas de mayor concentración de puntos de fijación, mostrando el porcentaje de usuarios interesados en esas agrupaciones.

Gaze Plot (o Trazado de la mirada) – Muestra la trayectoria seguida por el ojo del usuario al mirar la pantalla. Incluye información acerca de la duración de las fijaciones.

Heat Map (o Mapa de Calor) – Muestra las áreas de la página que concentran un mayor número de fijaciones, mediante una escala de gradiente de color o de transparencia-opacidad.

Diseño del estudio – Muestra

A continuación se muestra una tabla resumen del perfil de los participantes en el test de usuarios de www.madrid.es.

Sexo	Edad	Usos de internet	Ha usado web Comunidad de Madrid	Ha usado web Ayuntamiento de Madrid
Mujer	28	Video, redes sociales, búsquedas genéricas, correo.	No	No
Hombre	24	Redes sociales, Búsquedas generales, estudios, descargas música.	No	No
Mujer	55	Búsquedas generales, banca online, compras online, juegos.	Sí. búsqueda transporte	Sí. Pago de Multa
Hombre	46	búsquedas genéricas, noticias, compras online, alquiler de coches, descarga música.	No	No
Mujer	42	Búsqueda de viajes, hoteles, vuelos. Correo, búsquedas genéricas.	Sí, Becas libros	Sí. Calendario fiestas
Hombre	31	Búsquedas generales, noticias, correo, compra online.	Sí. Trámite administrativo	Sí. Vivienda.

Diseño del estudio – Resumen de tareas

Resumen de las tareas que el usuario realizó durante el test.

Tarea	Descripción
Tarea 1	Sugerencia de mejora de un servicio.
Tarea 2	Ofertas de empleo público.
Tarea 3	Ventajas Alquiler joven.
Tarea 4	Pago impuestos municipales.
Tarea 5	Tarjeta Azul.
Tarea 6	Eventos deportivos.
Tarea 7	Oficina de Atención al Ciudadano.
Tarea 8	Cita Previa.
Tarea 9	Pago de IBI.

Índice

- Diseño del estudio
 - Objetivos
 - Metodología
 - Muestra
 - Listado de tareas (Resumen)
- **Resumen ejecutivo**
 - Puntos fuertes
 - Oportunidades de mejora
 - Eficacia y eficiencia (Resumen)
- Análisis de los Resultados
 - Tarea 1: Sugerencias de mejora de un servicio.
 - Tarea 2: oferta de empleo público.
 - Tarea 3. Ventajas alquiler joven.
 - Tarea 4: Pago impuestos municipales.
 - Tarea 5: Tarjeta Azul.
 - Tarea 6: Eventos deportivos.
 - Tarea 7: Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Tarea 8: Cita Previa.
 - Tarea 9: Pago IBI.
 - Aspectos generales: Buscador.
- Anexo I – Datos de satisfacción

Resumen ejecutivo – Puntos fuertes

- Después de 3-4 tareas, los usuarios **aprenden a navegar por el site**, siendo las cajas de la Home **Áreas Temáticas** y **Gestiones y Trámites** las principales secciones de navegación.
- El **Buscador** fue un **recurso muy usado por todos los usuarios** en algún momento de las búsquedas, considerando ser una **funcionalidad muy directa y sencilla** a la hora de obtener una respuesta.
 - Sin embargo, no siempre fueron capaces de usar de manera correcta sus funcionalidades (por ejemplo, los resultados destacados y las Pestañas de Filtro).
- Los **contenidos** son considerados **muy completos**, no dejando al usuario con la sensación de faltarle información en ninguna de las tareas.
- Los usuarios encuentran con facilidad la **información relacionada** (por ejemplo, los impresos, direcciones, etc.) **en el margen derecho** de los contenidos centrales.

Resumen ejecutivo – Oportunidades de mejora

- **Durante las primeras tareas** o para procesos cuya información no se encontraba en Áreas Temáticas, los usuarios **no siempre saben dónde empezar a buscar**. Revisan exhaustivamente la Home y navegan por varias áreas u opciones antes de alcanzar su objetivo.
- Los usuarios navegan hasta **varios niveles de profundidad** para encontrar la información (por ejemplo, Pago de Impuesto municipales), **perdiendo la ubicación sobre el site** y viéndose obligados a volver a la Home o acudir al buscador.
- **Opciones/enlaces con nombres similares hacen difícil encontrar información concreta**. Así, por ejemplo, a la hora de buscar un evento deportivo, los usuarios encuentran hasta 3 posibles opciones dónde poder verlos.
- Los **enlaces muy juntos dificultan la lectura**, impidiendo localizar de forma eficiente la información que busca (por ejemplo, el Pago IBI).
- **El formato de los textos muy pequeño y sin espacios suficientes da sensación de saturación**
Esto es provocado, en parte, porque **la información de la columna derecha**, no relacionada con los contenidos centrales, **resta espacio a éstos**.

Resumen ejecutivo – Eficacia y eficiencia (Resumen)

Mide el número de personas que han podido **realizar con éxito la tarea** propuesta.

	Tareas	Éxito	Tiempo (min)	Clicks
Tarea 1	Sugerencia de mejora de un servicio.	6/6	4:17	5
Tarea 2	Ofertas de empleo público.	4/6	1:59	6
Tarea 3	Ventajas Alquiler joven.	1/6	2:47	7
Tarea 4	Pago impuestos municipales.	4/6	2:59	8
Tarea 5	Tarjeta Azul.	2/6	2:41	9
Tarea 6	Eventos deportivos.	3/6	2:43	10
Tarea 7	Oficina de Atención al Ciudadano.	6/6	00:59	4
Tarea 8	Cita Previa.	1/6	3.24	9
Tarea 9	Pago de IBI.	2/6	3:17	9

Índice

- Diseño del estudio
 - Objetivos
 - Metodología
 - Muestra
 - Listado de tareas (Resumen)
- Resumen ejecutivo
 - Puntos fuertes
 - Oportunidades de mejora
 - Eficacia y eficiencia (Resumen)
- **Análisis de los Resultados**
 - Tarea 1: Sugerencias de mejora de un servicio.
 - Tarea 2: oferta de empleo público.
 - Tarea 3. Ventajas alquiler joven.
 - Tarea 4: Pago impuestos municipales.
 - Tarea 5: Tarjeta Azul.
 - Tarea 6: Eventos deportivos.
 - Tarea 7: Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Tarea 8: Cita Previa.
 - Tarea 9: Pago IBI.
 - Aspectos generales: Buscador.
- Anexo I – Datos de satisfacción

Tarea 1

SUGERENCIA DE MEJORA DE UN SERVICIO

Tarea 1: Sugerencia de mejora de un servicio

Enunciado de la tarea:

Imagine que tiene una sugerencia sobre un servicio ofertado por el Ayuntamiento de Madrid.

Por favor, trate de hacer la sugerencia vía online

Puntos más importantes:

- El usuario no sabe dónde empezar la búsqueda.
- Los errores del formulario de sugerencia no se comprende correctamente.

Eficacia

6/6
100%

Tiempo

04:17

Clicks

5

Sugerencia de mejora de un servicio – Primer click

- Los usuarios utilizan **distintos caminos** para llegar a las Sugerencias y Reclamaciones desde la Home del Ayuntamiento de Madrid.
- Los usuarios **valoraron poder encontrar la información de forma tan rápida**, aunque **2 usuarios** señalaron que esperaban encontrar una **opción directa** desde la Home.

The screenshot shows the homepage of the Ayuntamiento de Madrid website. Several red callout boxes highlight user behavior data:

- Top right:** 2 usuarios, Éxito: 100% (pointing to the 'INICIO' link).
- Left sidebar:** 1 usuario, Éxito: 100% (pointing to the 'GESTIONES Y TRÁMITES' link).
- Bottom left:** 1 usuario, Éxito: 100% (pointing to the 'Administración Pública' dropdown menu).
- Right sidebar:** 2 usuarios, Éxito: 100% (pointing to the 'Madrid al minuto...' section).

The website content includes sections for 'conoce madrid', 'EL AYUNTAMIENTO', 'Áreas temáticas' (with links to various services like 'Consumo y Comercio', 'Cultura y Ocio', etc.), 'Direcciones y teléfonos', and various news articles such as 'Serrano ya tiene aparcamiento', 'Turismo fiel en el Barrio de las Letras', and 'Lazo rojo contra el Sida en el Palacio de Cibeles'.

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

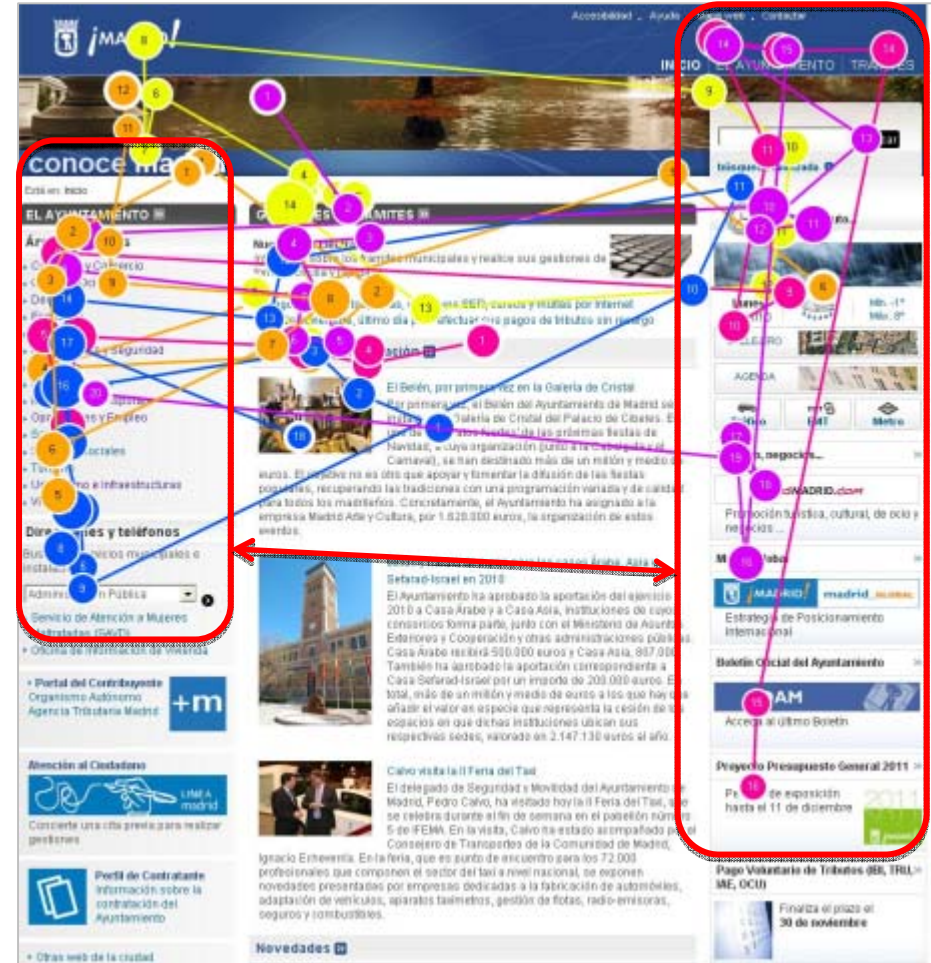
Sugerencia de mejora de un servicio - Navegación

- Los usuarios **no tienen claro cómo empezar a buscar en la Home** del Ayuntamiento de Madrid, por lo que **revisan de forma exhaustiva la información** hasta dar con la opción que consideran más adecuada.
- Los usuarios **centran la atención en las columnas a izquierda y derecha**, detectando que la información central, con noticias, no contiene información relevante para la consecución de su objetivo.

Recomendaciones

✓ La columna central (con noticias) es una de las áreas de mayor relevancia informativa.

✓ Se recomienda replantear la reubicación de noticias, logrando así un rediseño enfocado a un navegación centrada en las necesidades del ciudadano.



GazePlot de la Home a los 5 primeros segundos.

Sugerencia de mejora de un servicio – Formulario

- Tan sólo **3 usuarios** seleccionaron el **Tipo de Solicitud** al rellenar el formulario, centrándose en el resto de campos.
- En general, los usuarios **no tuvieron problemas para rellenar los campos**, aunque hubo **dos campos que generaron dudas** a alguno o todos los usuarios:
 - **Calificador:** Ningún usuario supo a qué se refería este campo, destacando que no les incomoda no saberlo, *"si tu casa tuviera calificador, sabrías lo que es"*.
 - **Datos de clasificación:** todos los usuarios revisan detenidamente las opciones, no sabiendo siempre qué materia seleccionar, porque *"no siempre tiene que ser sobre una sección concreta de la web"*

1. Formulario de sugerencia/reclamación

Los campos marcados con * son obligatorios.

Tipo de Solicitud:

Sugerencia Reclamación

Datos personales:

Si desea consultar el estado de su solicitud a través de Internet deberá rellenar el campo Identificación.

1. Datos personales

Identificación (DNI/NIE/NIF/CIF)

Nombre o Razón Social

Apellido 1 Apellido 2

2. Domicilio

Tipo de vía Nombre de vía

Tipo de número Número **Calificador** Escalera Planta Puerta

Municipio Provincia Código Postal

3. Datos de contacto

Teléfono 1 Teléfono 2 Correo electrónico *

Datos de clasificación:

Materia *

Reclamación o sugerencia:

Texto de la reclamación o sugerencia *

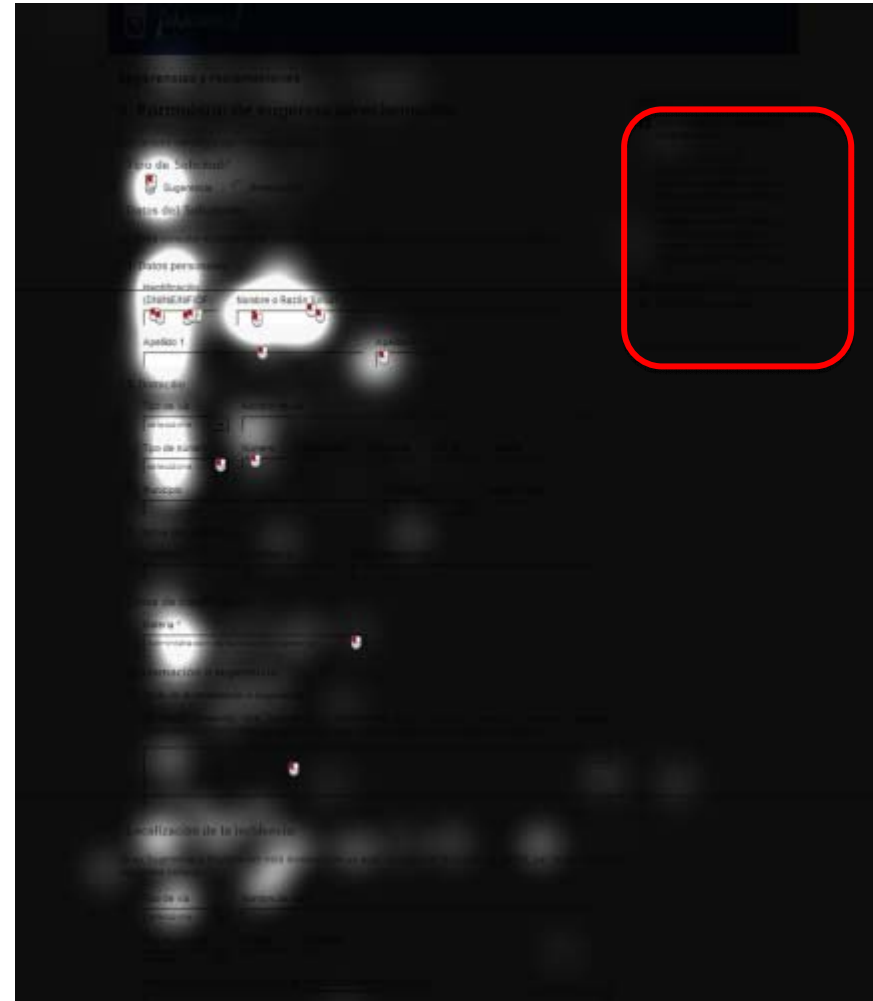
Si desea presentar una Sugerencia o Reclamación sobre diversas materias o asuntos, rogamos cumplimente un formulario por cada una de ellas, lo que facilitará su tramitación y contestación.

Pasos:

- 1 Formulario de sugerencia / reclamación
- 2 Revisión de datos
- 3 Confirmación de envío

Sugerencia de mejora de un servicio – Pasos Formulario

- Es importante destacar **ningún usuario percibe los pasos del proceso**, ubicados en la derecha.
- Con ello, se puede concluir que el usuario se centra en completar el formulario, **dejando en un segundo plano de importancia el resto de elementos que hay en la página.**



HeatMap Opacity del Formulario a los 30 primeros segundos

Sugerencia de mejora de un servicio – Mensajes de error

- El modo de mostrar los errores en el formulario no es claro para ninguno de los 6 usuarios.
- Los mensajes no son suficientemente claros y no se resaltan claramente dónde se encuentran estos errores.
- Todo ello provocó que los 6 usuarios tuvieran que **emplear mucho esfuerzo mental en detectar cuál y dónde se encontraba el error.**

Recomendaciones

- ✓ Explicar de forma clara y concisa cuál es el problema y/o un ejemplo de solución del mismo.
- ✓ El campo incorrecto debe marcarse para una rápida localización por parte del usuario.

1. Formulario de sugerencia/reclamación

ERRORES

• Los siguientes datos que ha introducido son **incorrectos** :

- Domicilio del solicitante. Tipo de vía no encontrado para el nombre cumplimentado. Seleccione el nombre de la vía entre los mostrados
- El tipo de solicitud es obligatorio

Los campos marcados con * son obligatorios.

Tipo de Solicitud:*

Sugerencia Reclamación

Datos del Solicitante:

Si desea consultar el estado de su solicitud a través de Internet deberá rellenar el campo Identificación.

1. Datos personales

Identificación (DNI/NIE/NIF/CIF) Nombre o Razón Social

Apellido 1 Apellido 2

2. Domicilio

Nombre de vía

NUM izqu

Municipio Provincia Código Postal

Tarea 2

OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO

Tarea 2: Oferta de empleo público

Enunciado de la tarea:

Imagine que está buscando empleo y quiere ver si la web del ayuntamiento de Madrid tiene convocatorias de empleo público.

Por favor, busque ofertas de empleo público del Ayuntamiento que estén pendientes de convocatoria.

Puntos más importantes:

- El usuario no sabe dónde empezar la búsqueda.
- Los literales de varias opciones en Oposiciones y Empleo son similares y el usuario no sabe dónde acudir
- La información relacionada ocupa excesivo espacio, restando importancia al contenido central de la página.

Eficacia

4/6
67%

Tiempo

01:59

Clicks

6

Oferta empleo público – Primer click

- La mayoría de los usuarios (4/6) buscan en las **Áreas Temáticas** en busca de la opción de empleo.
- Los otros 2 usuarios siguen caminos distintos:
 - Uno de ellos acude a **El Ayuntamiento** en el menú superior para acceder desde allí al Área Temática más directa (Oposiciones y Empleo)
 - Otro usuario entró en **Perfil del Contratante**, por asociar el término con empleo, sin conseguir encontrar la información que buscaba.

The screenshot shows the jMADRID! website interface with three red callout boxes indicating user behavior:

- Top Right:** 1 usuario, Éxito: 100%. This points to the search bar area.
- Middle Left:** 4 usuarios, Éxito: 75%. This points to the 'Áreas temáticas' menu.
- Bottom Left:** 1 usuario, Éxito: 0%. This points to the 'Atención al Ciudadano' section.

The website layout includes a top navigation bar with 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. The main content area is divided into 'EL AYUNTAMIENTO' (with 'Áreas temáticas' and 'Direcciones y teléfonos') and 'GESTIONES Y TRÁMITES' (with 'Nueva Sede Electrónica' and 'Medios de comunicación'). A right sidebar contains weather, agenda, and tourism information.

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

Oferta empleo público – Navegación

- De nuevo los usuarios tienen **dudas para saber por dónde empezar la búsqueda.**
- En esta tarea, los usuarios **se centran especialmente en Áreas Temáticas**, con fijaciones residuales en la columna de la derecha y en Gestiones y Trámites.



HeatMap de la Home en los 5 primeros segundos.

Oferta empleo público – Opciones similares

- De los 5 usuarios que accedieron al Área Temática de Oposiciones y Empleo, 2 de ellos, no supieron qué opción seleccionar.
- Según estos 2 usuarios, **hay varias opciones que pueden llevar a la misma información**, generándoles confusión.

Uno de estos usuarios terminó acudiendo a bolsa de Trabajo, sin poder encontrar las ofertas de empleo pendientes de convocatoria.

ÁREA TEMÁTICA **oposiciones y empleo**

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Oposiciones y Empleo

Direcciones y teléfonos

Bolsa de Trabajo

Agencia para el Empleo de Madrid. Itinerario Integrado ...

Universidad Complutense de Madrid. Centro de ...

Destacamos

Oposiciones del Ayuntamiento
Información sobre pruebas selectivas

Bolsa de Trabajo

Oferta pública de empleo

Agencia para el Empleo de Madrid
Por un empleo estable y de calidad

Solicitud de admisión a pruebas selectivas (oposiciones) del Ayuntamiento de Madrid

Gestiones y Trámites

Consulte las gestiones y los trámites relacionados con Oposiciones y Empleo

Normativa

Acceda a la normativa municipal relacionada con Oposiciones y Empleo

Cartas de Servicios

Información de los compromisos de calidad de los servicios públicos relacionados con Oposiciones y Empleo

Publicaciones

Anuario estadístico

Encuesta de Población Activa

Paro Registrado

Recomendaciones

✓ Los literales de las opciones al ser similares deben completarse con una descripción que aporte al usuario más información sobre lo que va a encontrar dentro de dicha sección.

Oferta empleo público – Listado ofertas

- Tan sólo **un usuario percibió los filtros de búsqueda del listado de ofertas de empleo**, filtrando finalmente por "Pendiente de convocatoria" para poder afinar más la búsqueda.
- **El resto de usuarios se centran en el listado de ofertas de empleo**, estableciendo un corte visual entre el grueso de la información (Mitad de la página) y el resto de elementos (Mitad de la página).

The screenshot shows a web interface for public job listings. The main content area displays a list of job offers with details such as 'Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos. Concurso Oposición' and 'Auxiliar de Servicios Sociales'. A search filter overlay titled 'Localice una convocatoria' is positioned on the right side of the list, containing input fields for 'Nombre' and 'Número de convocatoria', a dropdown menu for 'Estado' with 'Seleccionar' selected, and a 'Bases Generales' section with checkboxes for 'Bases generales personal funcionario' and 'Bases generales personal laboral fijo'. Below the filter are options to 'imprimir', 'enviar por correo esta página', 'suscribirse a canal RSS', and 'suscribirse a la búsqueda'. The right sidebar includes a weather widget for 'Madrid al minuto...', a 'CALLEJERO' section, an 'AGENDA' section with icons for 'Tráfico', 'EMT', and 'Metro', and a 'Solicitud de admisión a pruebas selectivas (oposiciones) Ayuntamiento de Madrid' section.

Recomendaciones

- ✓ La columna de la derecha que ayuda a filtrar los contenidos debe estar visualmente más integrada con la lista de contenidos.

Tarea 3

VENTAJAS ALQUILER JOVEN

Tarea 3: Ventajas alquiler joven

Enunciado de la tarea:

Imagine que está pensando en vivir de alquiler y está buscando información para obtener las mayores ventajas.

Por favor, busque algún servicio del ayuntamiento que le ayude con el alquiler a jóvenes.

Puntos más importantes:

- Existe aprendizaje en la navegación, centralizada en Áreas Temáticas.
- Visualmente no quedan claro los márgenes de las cajas de la Home, provocando que el usuario no sepa los contenidos que se encuentran dentro o fuera de la caja.
- La información del servicio Municipal de Alquiler no deja clara que su principal target son los jóvenes, desechándola como información posible.
- Los usuarios no concluyen la tarea al no identificar la opción correcta en la categoría Vivienda y/o al no asociar la información del servicio Municipal de alquiler con la información que buscaban.

Eficacia

1/6
17%

Tiempo

02:47

Clicks

7

Ventajas alquiler joven – Primer click

- Los usuarios tomaron **distintos caminos** para buscar, según su opinión, una sección para jóvenes.
- **2 usuarios** acudieron a **Vivienda** en Áreas Temática.
- Otros **2 usuarios** vieron en el enlace **Oficina de Información de Vivienda**, dentro de Direcciones y teléfonos, la opción para encontrar la información.
- **1 usuario** entró en **Servicios Sociales** de Áreas Temáticas.
- **1 usuario** fue al **Buscador**, buscando 'alquiler joven'.

The screenshot shows the Madrid City website interface. Red callouts are overlaid on the page to indicate user interactions:

- 1 usuario Éxito: 0%** (top right)
- 1 usuario Éxito: 0%** (middle left)
- 2 usuarios Éxito: 50%** (middle left)
- 2 usuario Éxito: 0%** (bottom left)

The website content includes sections for 'conoce madrid', 'EL AYUNTAMIENTO', 'GESTIONES Y TRÁMITES', 'Medios de comunicación', and 'Atención al Ciudadano'. The right sidebar features weather, agenda, and tourism information.

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

Ventajas alquiler joven – Navegación

- Producto de un **aprendizaje** utilizando el site, los usuarios se centran principalmente en las **Áreas Temáticas** para buscar la opción en la que encontrar la información sobre alquiler.



HeatMap de la Home a los 20 primeros segundos

Ventajas alquiler joven – Direcciones y Teléfonos

- Los dos usuarios que acudieron a **Oficina de Información de Vivienda en Direcciones y Teléfonos**, tras revisar la información, volvieron a la Home para entrar en el Área Temática de Vivienda.
- En este sentido se puede decir que estos usuarios **no percibieron que este enlace se encontraba dentro de la caja de Direcciones y Teléfonos**.

Recomendaciones

✓ Los límites de las cajas de la Home deben quedar claramente remarcados para que el usuario perciba los contenidos que quedan dentro y fuera de la misma.

Está en: Inicio

EL AYUNTAMIENTO »

Áreas temáticas

- Consumo y Comercio
- Cultura y Ocio
- Deportes
- Economía
- Educación
- Emergencias y Seguridad
- Hacienda
- Medio Ambiente
- Movilidad y Transportes
- Oposiciones y Empleo
- Salud
- Servicios Sociales
- Turismo
- Urbanismo e Infraestructuras

Direcciones y teléfonos

Buscar en servicios municipales e instalaciones

Administración Pública

- Servicio de Atención a Mujeres Maltratadas (SAVD)
- Oficina de Información de Vivienda

PORTAL DEL CONTRIBUYENTE
Organismo Autónomo
Agencia Tributaria Madrid

Atención al Ciudadano
LINEA madrid
Concierte una cita previa para realizar gestiones

Perfil de Contratante
Información sobre la contratación del Ayuntamiento

GESTIONES Y TRÁMITES »

Nueva Sede Electrónica.
Infórmese sobre los trámites municipales y realice sus gestiones de forma sencilla y rápida.

- Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet
- Inscripción en el Censo Electoral de nacionales de países con acuerdos para las Elecciones Municipales del 22 de mayo de 2011

Medios de comunicación »

Madrid, segunda ciudad más segura de Europa
Madrid es la segunda ciudad europea más segura, según datos de la AUDIT Comisión sobre tasa de delitos por cada 1.000 habitantes, presentados recientemente en Oporto. Sólo Viena, con una tasa de 27,6 está por debajo de Madrid, con un 34,4. Le siguen Londres (52,2), Budapest (67), Praga (85), Lisboa (88), Luxemburgo (100), Berlín (140) y París (144). Bruselas y Copenhague (ambos con una tasa de 147) y Helsinki (152) encabezan la lista. Este estudio confirma la tendencia de los últimos años en la capital, donde la tasa de criminalidad descendió entre 2003 y 2009 un 18,3%. Las cifras de delitos y faltas han vuelto a disminuir en lo que va de año un 2,7%. El alcalde de Madrid, Alberto Ruiz-Gallardón, se ha referido a estos datos "con satisfacción, pero sin complacencia" y ha señalado que indican "que hay que proseguir con el trabajo realizado hasta ahora". Lo ha dicho tras la reunión del Consejo y la Junta Local de Seguridad que se ha celebrado hoy en el Palacio de Cibeles.

La San Silvestre vuelve a Serrano
La identificación de Madrid con el deporte vuelve a ponerse de manifiesto en estas fechas del año, a dos semanas de una nueva edición de la San Silvestre Vallecaña: en cuatro días se han formalizado las 35.000 inscripciones (el doble que en 2005), según ha informado hoy el alcalde, Alberto Ruiz-Gallardón, en la presentación de la 46 edición de este evento deportivo. Como novedad, el itinerario vuelve a Serrano después de que esta arteria del barrio de Salamanca hay estrenado su nueva imagen. La aceptación popular de la San Silvestre Vallecaña, su atractivo recorrido urbano de 10 kilómetros, su reconocimiento por parte de la Federación Internacional de Atletismo y la constatación de que es la más numerosa de entre todas las pruebas que se celebran el 31 de diciembre, superando a la de Río de Janeiro, "hacen de ella la mejor San Silvestre del mundo", ha afirmado Ruiz-Gallardón.

Navidad a ritmo de gospel y espirituales negros
Del 16 al 19 de diciembre el Teatro Fernán Gómez se convierte en el punto de reunión de las más destacadas formaciones americanas que interpretan gospel. Cuatro conciertos conforman la XVI edición del Festival de Gospel & Negro Spirituals, un proyecto de la Obra Social Caja Madrid, que cuenta con la colaboración del Ayuntamiento de Madrid. El director de Actividades Culturales del Ayuntamiento, Manuel Lagos, ha presentado hoy el certamen en el que su director, Alejandro

Ventajas alquiler joven – Servicio Municipal de Alquiler

- Los 4/6 usuarios que, bien directamente, bien después de navegar por otras opciones, aterrizan en el **Servicio Municipal de vivienda**, interpretan la información de distinta manera.
- **1 usuario consideró que la información**, con dirección, horarios, etc. **era suficiente**, viéndose obligado a acudir a una oficina física para obtener mayor detalle.
- **3 usuarios** clicaron en el **enlace Servicio Municipal de Alquiler** para poder ver las ventajas, pero **2 de ellos consideraron que ésta no era la información que estaban buscando**, por no dejar clara que se trataba de alquiler joven y fueron a otras opciones del site.

Direcciones y teléfonos « volver

Servicio Municipal de Alquiler

- **Horario**
 - De lunes a jueves de forma ininterrumpida de 9 a 17,30 horas. Viernes de 9 a 13,30 horas.
 - **Agosto**
 - De lunes a viernes de 9 a 13,30 horas
- **Transporte más próximo**
 - Metro: Colombia y Pío XII
 - Bus: 7, 11, 40, 52, 87
- **Naturaleza Centro**
 - Público * Ayuntamiento de Madrid * Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda * Coordinación General de la Vivienda * Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS)

El **Servicio Municipal de Alquiler** de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo es un **servicio gratuito** de carácter integral que intermedia entre los propietarios de viviendas susceptibles de ser alquiladas y los futuros inquilinos, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional, realizando labores de mediación si se produjeran desacuerdos y aportando garantías a las partes si hubiera incumplimientos.

Contacto

Teléfono
913 005 240
915 215 590

Sitio Web
www.emvs.es/Alquiler

Localización

Dirección
CALLE PARAGUAY, 8
28016 MADRID
Distrito: CHAMARTIN
Barrio: NUEVA ESPAÑA

Ver ubicación en mapa
Cómo llegar en transporte público
Guardar en mi libreta de direcciones

Información relacionada

Trámites sin cita previa

- Programa del Servicio Municipal de Alquiler

imprimir
enviar por correo esta página

Accesibilidad Ayuda Mapa web Contactar

PORTAL EMVS | ÁREAS TEMÁTICAS

Búsqueda en EMVS:

búsqueda avanzada

Servicio Municipal de Alquiler

- > El Servicio Municipal de Alquiler
- > Balance mensual
- > Servicios a propietarios
- > Servicios a inquilinos
- > Petición de información

Servicios a propietarios

- > Información
- > Ventajas y garantías para propietarios
- > Inscripción en el programa
- > ¿Desea más información?

Servicios a inquilinos

- > Información
- > Ventajas y garantías para inquilinos
- > Inscripción en el programa
- > ¿Desea más información?

Información relacionada

- >> Servicio Municipal de Alquiler. Calle Paraguay, 8.

Portal EMVS | Áreas Temáticas

RSS | Contactar | Aviso legal | Protección de datos

W3C XHTML 1.0 W3C CSS

Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, 2010. Todos los derechos reservados

Tarea 4

PAGO IMPUESTOS MUNICIPALES

Tarea 4: Pago Impuestos Municipales

Enunciado de la tarea:

La empresa en la que trabaja necesita un certificado de estar al corriente en el pago de los impuestos municipales y le han encargado que descargue el impreso en la web del Ayuntamiento de Madrid.

Por favor, busque el impreso para solicitar dicho certificado.

Puntos más importantes:

- La navegación a niveles muy profundos del site desubicó a los usuarios, que tuvieron que volver a la Home o a Hacienda para empezar de nuevo la búsqueda.
- La terminología poco cercana y muy similar entre opciones requiere un mayor esfuerzo por parte de los usuarios.

Eficacia

4/6
67%

Tiempo

02:59

Clicks

8

Pago Impuestos municipales – Primer click

- Por los distintos caminos tomados por los usuarios, se pone en evidencia que la home no deja **claras las posibles opciones para realizar trámites u obtener impresos concretos de un trámite.**
- Así, **2 usuarios** acudieron a **Hacienda** en Áreas Temáticas.
- **2 usuarios** clicaron en **Portal del Contribuyente** y **Perfil del Contratante**, pensando que allí podrían encontrar la información.
- **1 usuario** seleccionó el enlace de **Gestiones y Trámites** que hace referencia al Pago de impuesto.
- **1 usuario** utilizó el **Buscador**, introduciendo el literal: 'impuesto'.

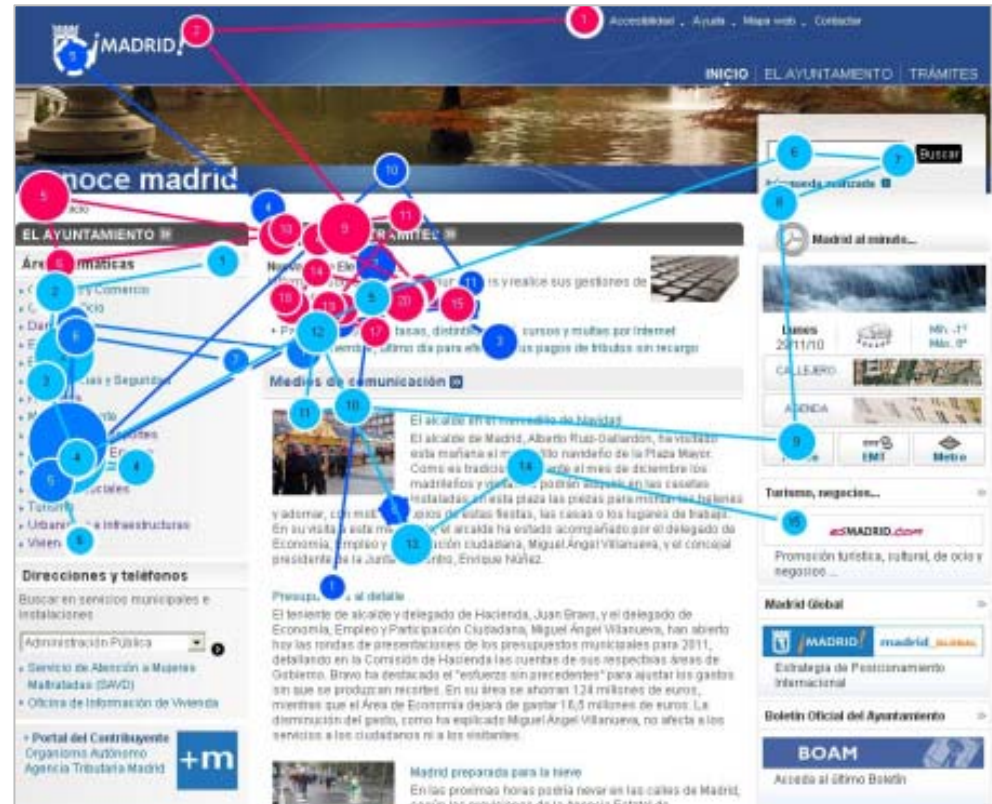
The screenshot shows the iMADRID website interface with several red callouts indicating user interactions:

- Top Right:** "1 usuario Éxito: 100%" pointing to the search bar.
- Left Column:** "2 usuarios Éxito: 100%" pointing to the "Hacienda" link in the "Áreas Temáticas" menu.
- Center Column:** "1 usuario Éxito: 0%" pointing to the "Gestiones y Trámites" link.
- Bottom Left:** "1 usuario Éxito: 100%" pointing to the "Buscador" (search) link.
- Bottom Center:** "1 usuario Éxito: 0%" pointing to the "Portal del Contribuyente" link.

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

Pago Impuestos municipales – Navegación (1/2)

- Aunque el usuario localiza la navegación principal a través de **Áreas Temáticas**, identifica también la caja de **Gestiones y Trámites** como medio para encontrar el certificado solicitado, por tratarse de una **sección concreta relacionada con los trámites administrativos**.



GazePlot de la Home a los 5 primeros segundos.

Pago Impuestos municipales – Navegación (2/2)

- Al navegar hasta varios **niveles de profundidad**, la mayoría de los usuarios (4/6) se **desubican**, hasta el punto de no saber dónde se encuentran, provocando varias acciones:
 - Usan los **buscadores internos** (Por ejemplo, el de Gestiones y trámites municipales) o el **buscador general** del site sin encontrar, en la mayoría de los casos, la opción correcta.
 - Vuelven a la Home o a la sección principal** (en este caso Hacienda) para iniciar de nuevo la búsqueda del certificado, entrando en distintas opciones sin éxito.

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Hacienda > Gestiones y Trámites

Gestiones y Trámites Municipales

Tema: Hacienda

98 contenidos encontrados 1 2 3 4 5 6 ...10 siguiente >

- Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- Aplazamiento o Fraccionamiento de pago de deudas tributarias
- Baja. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- Cambio de domicilio y/o modificación de datos personales. Tributos municipales (IBI, IAE, IVTM..., Tasas y Precios Públicos)
- Devolución de ingresos: Impuestos (IBI, IAE, IVTM, IIVTNU, ICIO), Tasas y resto de ingresos municipales
- Duplicados de recibos (sólo en periodos voluntarios de pago): IBI, IAE, IVTM y Tasas
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE). Alta
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE). Baja
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE). Bonificaciones
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE). Comunicación de importe neto de cifra de negocios

Buscar

Buscar Trámites por Texto

Tipo de tramitación

Seleccione un tipo de tramitación

>> Seleccionar

Tipo de usuario

Seleccione un tipo de usuario

>> Seleccionar

Legenda

- Con certificado digital
- Sin certificado digital
- Autoliquidación
- Impresos

imprimir

enviar por correo esta página

suscribirse a canal RSS

suscribirse a la búsqueda

Recomendaciones

✓ Se recomienda una arquitectura de la información con menús y submenús que ayude al usuario a saber dónde se encuentra, de dónde viene y donde puede ir.

Pago Impuestos municipales – Hacienda

- Por utilizar una **terminología muy técnica/administrativa**, los 2 usuarios que aterrizaron en Hacienda tienen **serias dificultades para encontrar una opción** que se asemeje a lo que están buscando.

Adicionalmente, en opinión de los usuarios, hay **varias opciones/enlaces muy similares en sus literales**, haciendo la tarea de discriminar una u otra más compleja.

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Hacienda

Direcciones y teléfonos

Ayuntamiento de Madrid

- Oficina de Atención Integral al Contribuyente. Cf ...
- Registro de Licitadores

Temas

- Portal del Contribuyente
Organismo Autónomo
Agencia Tributaria Madrid

Destacamos

- Presupuestos Ciudad de Madrid
Un presupuesto que cree en la ciudad
- Defensor del Contribuyente
- Tribunal Económico - Administrativo
- Tributos Municipales Periódicos. Pago fuera de periodo voluntario
- Tributos Municipales. Trámites y Gestiones
- Calendario de tributos

Gestiones y Trámites

Consulte las gestiones y los trámites relacionados con Hacienda

Normativa

Acceda a la normativa municipal relacionada con Hacienda

Cartas de Servicios

Información de los compromisos de calidad de los servicios públicos relacionados con Hacienda

Publicaciones

- Fondos Plan E: Ciudad de Madrid
- Cuentas Anuales del Ayuntamiento
- Ranking Tributario de los Municipios Españoles
- Indicadores de transparencia presupuestaria

Recomendaciones

- ✓ Incluir una breve explicación de algunas secciones de forma sencilla ayudaría al usuario a conocer de antemano la información que se va a encontrar.

Pago Impuestos municipales – Información Contribuyente

- La **gran cantidad de información** a modo de enlaces que hay tanto en el Portal del Contribuyente como en el Perfil del Contratante, requirió **excesivo esfuerzo** por parte de los usuarios buscando el certificado.
- Estos dos usuarios, después de revisar exhaustivamente la información de cada página, usaron el **buscador como última medida, siendo sólo en uno de los casos una búsqueda exitosa.**

Recomendaciones

✓ Espaciar los enlaces favoreciendo la lectura, ayudará a identificar con mayor claridad los contenidos.

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Hacienda > Portal del Contribuyente

Direcciones y teléfonos

- Oficina de Atención Integral al Contribuyente. C/ Príncipe Carlos, 40 (Sanchinarro)
- Oficina de Atención Integral al Contribuyente. C/ Hierro, 27 (Legazpi)
- Oficina de Atención Integral al Contribuyente. C/ Raimundo Fernández Villaverde, 32
- Oficina de Atención Integral al Contribuyente. C/ Sacramento, 3 (Junto a Pza. Villa)
- Oficina de Atención Integral al Contribuyente. C/ Alcalá, 45

Destacamos

-  Tributos Municipales Periódicos. Pago fuera de periodo voluntario
-  Necesidad de CITA PREVIA en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIIC)
+m mejora sus servicios
- Tributos Municipales. Trámites y Gestiones
- Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet
- Cambio de domicilio y/o modificación de datos personales. Tributos municipales (IBI, IAE, IVTM...), Tasas y Precios Públicos
- Concertar Cita Previa
- Estructura y Funciones de la Agencia Tributaria de Madrid
- Subastas de la Agencia Tributaria-Madrid
- Petición de Información. Sugerencias y Reclamaciones
- Devolución de ingresos: Impuestos (IBI, IAE, IVTM, IVTNU, ICIO), Tasas y resto de ingresos municipales

Gestiones y Trámites

Consulte las gestiones y los trámites relacionados con Portal del Contribuyente

Normativa

Acceda a la normativa municipal relacionada con Portal del Contribuyente

Cartas de Servicios

Información de los compromisos de calidad de los servicios públicos relacionados con Portal del Contribuyente

Publicaciones

- Presupuestos Generales Municipales
- Memorias Agencia Tributaria de Madrid
- Ordenanzas Regulatorias de los Tributos y Precios Públicos Municipales
- Ranking Tributario de los Municipios Españoles

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Hacienda > Perfil de Contratante

Buscador de Anuncios y Contratos

Texto a buscar:

Tipo de expediente:

Fase de contratación:

Organismo contratante:

CPV:

Búsqueda avanzada de expedientes

Últimos expedientes licitados

- Limpieza de los edificios y bienes del Área de Gobierno de las Artes durante el primer trimestre de 2011.
- Contrato para la prestación del Servicio de Actividades Culturales en el Centro Cultural Nicolás Salmerón del Distrito de Chamartín para el año 2011.
- Acuerdo marco de las obras de reforma, reparación y conservación de los edificios demaniales y patrimoniales adscritos al Distrito de Moncloa-Aravaca, durante el año 2011. (**Corrección de Anuncio**)
- Información y orientación técnica de apoyo para la realización de la declaración de la renta de las personas físicas -ejercicio fiscal 2010- en determinados centros municipales del Ayuntamiento de Madrid
- Transporte, colocación y retirada de los instrumentos musicales y de las sillas en los conciertos y actuaciones de la Banda Sinfónica Municipal

Contratación programada

- Servicio de limpieza de las instalaciones del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid
- Servicio de gestión técnica y operativa del depósito de medicamentos del SAMUR-Protección Civil
- Servicio de apoyo de gestión del gabinete de audiovisuales de SAMUR-Protección Civil
- Ejecución del proyecto museográfico de las salas de prehistoria del Museo de los Orígenes
- Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica en Alta y Baja Tensión para el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

Empresas públicas

Acceda a las Entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles y Fundaciones

Tarea 5

TARJETA AZUL

Tarea 5: Tarjeta Azul

Enunciado de la tarea:

Imagine que esta interesado en saber dónde obtener la tarjeta de transportes de autobuses y metro para mayores de 65 años.

Por favor, busque en la web del Ayuntamiento de Madrid dónde se puede pedir el Abono transportes.

Puntos más importantes:

- El nombre de este servicio es totalmente desconocido por los usuarios y el sistema no ofrece refuerzo para ayudar a encontrarlos

Ello provocó que los usuarios nunca llegaran a la opción tarjeta Azul

- El modo de mostrar la información, por el formato utilizado, da sensación de saturación de información.

Eficacia

2/6
33%

Tiempo

02:41

Clicks

9

Tarjeta Azul – Primer click

- La mayoría de los usuarios (4/6) acudieron al **Área Temática** que mejor se correspondía con sus objetivos: Transportes.
- Los otros **dos usuarios** tomaron caminos que, en su opinión, tenían relación con el transporte o podrían encontrar la información de manera más directa:
 - **EMT**
 - **Buscador**, introduciendo el literal 'Abono transporte'.

The screenshot shows the Madrid City website interface. At the top, there is a navigation bar with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. Below this is a search bar and a 'conoce madrid' banner. The main content area is divided into several sections:

- Áreas temáticas:** A list of categories including 'Consumo y Comercio', 'Cultura y Ocio', 'Deportes', 'Economía', 'Educación', 'Emergencias y Seguridad', 'Hacienda', 'Medio Ambiente', 'Movilidad y Transportes', and 'Vivienda'. A red box highlights '4 usuarios Éxito: 50%' for this section.
- GESTIONES Y TRÁMITES:** A section for 'Nueva Sede Electrónica' with links for 'Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet' and 'Inscripción en el Censo Electoral de nacionales de países con acuerdos para las Elecciones Municipales del 22 de mayo de 2011'.
- Medios de comunicación:** A section for 'Ilusión y Navidad en Madrid' with a photo of a Christmas light display and text about the 'Belén Municipal'.
- El Portal de Belén abre en la Galería de Cristal:** A news item about the opening of the Belén Municipal in the Crystal Gallery.
- Un 'hogar' para mujeres maltratadas:** A news item about a new service for victims of domestic violence.

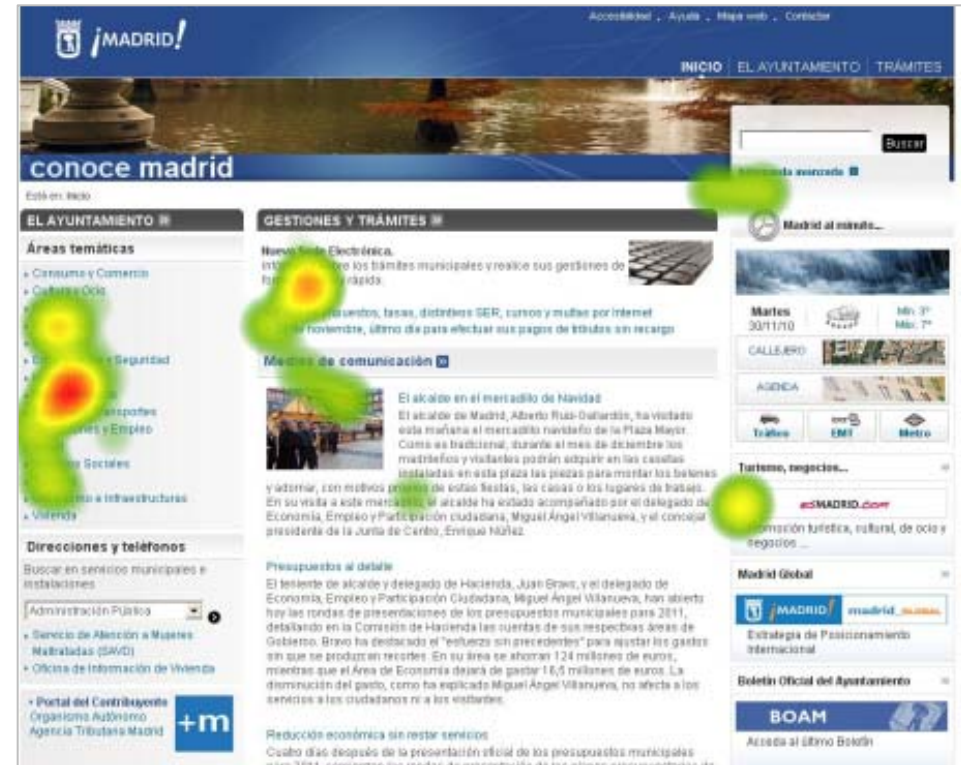
On the right side, there is a weather widget for 'Jueves 02/12/10' and a 'CALLEJERO' section. Two red boxes indicate '1 usuario Éxito: 0%' for the weather and 'CALLEJERO' sections. At the bottom right, there is a 'Madrid Global' section and a 'Boletín Oficial del Ayuntamiento' section.

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click



Tarjeta Azul – Navegación (1/2)

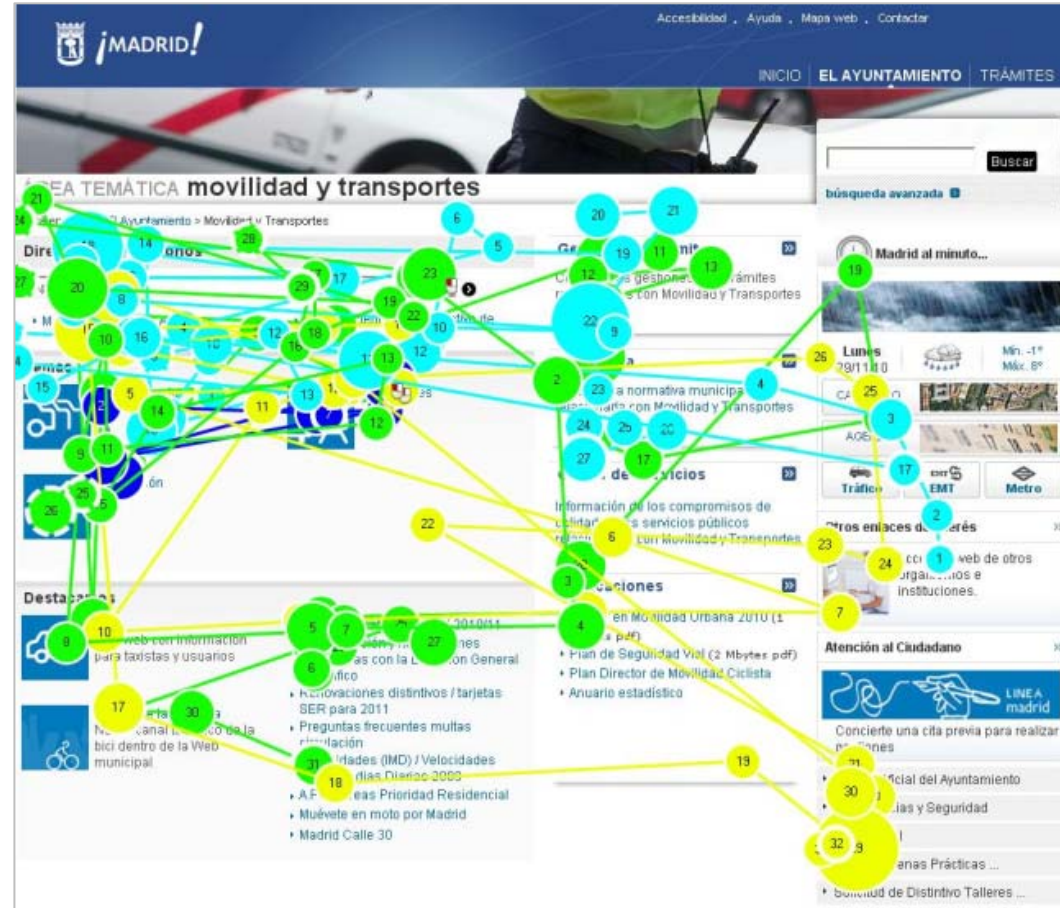
- En general, los usuarios, tienen claro que **Áreas Temáticas** es la **navegación principal del site** del Ayuntamiento de Madrid, por lo que las fijaciones, en los primeros segundos se centran en esta caja.



HeatMap de la Home en los primeros 5 primeros segundos.

Tarjeta Azul – Navegación (2/2)

- Por **desconocimiento del nombre de la tarjeta de transportes**, los usuarios no tienen claro qué deben buscar y **5/6** tratan de **localizar alguna opción similar a 'abono transporte'**, siendo éste el término que mejor asocian.
- Ello provocó en estos 5 usuarios **dificultades para navegar por el site y encontrar la información, necesitando en 3 de los casos, ayuda por parte del moderador.**



GazePlot de Movilidad y Transportes en los primeros 10 primeros segundos.

Tarjeta Azul – Información (1/2)

- Aunque la **información** les resulta a todos los usuarios **amplia y suficiente** para tener conocimiento de la temática concreta, destacan algunas **oportunidades de mejora**:
 - El **tamaño de la letra** es muy **pequeña**.
 - El **color gris de los textos** ofrece **poco contraste** y dificulta la lectura.
 - La **información muy junta** (entre párrafos y con cajas de información relacionada) da **sensación de saturación**.

Recomendaciones

✓ Utilizar **negritas**, **bullets**, **espacios** ayuda a que la página quede más **limpia** y sea más **sencilla** su lectura

The screenshot shows the Madrid website interface for the 'Tarjeta Azul' page. A HeatMap overlay is visible, indicating user interaction patterns. The HeatMap shows high activity (red and yellow) on the title 'Tarjeta Azul de transportes para autobuses (EMT) y metro', the 'Tramitar' button, and the 'Requisitos' list. The text is small and grey, making it difficult to read. The page layout is dense with multiple sections and links.

HeatMap de Tarjeta Azul en los primeros 15 primeros segundos.

Tarjeta Azul – Información (2/2)

- Todos los usuarios tienen la sensación de que **no existe una división visual suficiente** entre el **bloque de contenido central** y la **información relacionada**.
- Ello provoca que los usuarios consideren que **la página está muy saturada de texto**.

Recomendaciones

✓ Visualmente debe quedar evidente la separación entre el contenido central y la información relacionada, así como con la información general del Ayuntamiento de Madrid.

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Movilidad y Transportes

Trámites

Tarjeta Azul de transportes para autobuses (EMT) y metro

La Tarjeta Azul es un nuevo título de transportes que se compone de un carné acreditativo personal, con los datos identificativos y la foto del titular, y de un cupón mensual, de utilización ilimitada en los servicios de la Empresa Municipal de Transportes, Metro de Madrid (zona A) y Metros Ligeros de Madrid (línea ML-1). El cupón mensual puede adquirirse en algunos quioscos de prensa. Consultar relación en documentación complementaria. Al considerarse como un abono, no pagarán suplemento de entrada al Aeropuerto.

Requisitos

1. Estar empadronado en el municipio de Madrid.
2. Pertenecer a alguna de las siguientes categorías:
 - Mayores de sesenta y cinco años.
 - Pensionistas por razón de edad, gran invalidez o invalidez permanente.
 - Cónyuge o pareja de hecho de beneficiarios englobados en las dos categorías anteriores.
 - Personas con discapacidad (grado de minusvalía del 33% o superior), mayor o menor de 18 años.
 - Personas valoradas como dependientes, en cualquiera de sus grados.
3. No percibir por ingresos totales individuales, de acuerdo con la información que obre en poder de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el momento de la solicitud, una cantidad superior al Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM). El concepto de Ingresos Totales incluye toda percepción Rentas procedente bien de Rendimientos de Trabajo, Pensiones, Rendimientos bancarios, Rendimientos de capital mobiliario, Ganancias Patrimoniales sometidas a Retención, etc. Puede consultar los **supuestos e ingresos máximos para 2010**, para cada caso. En caso de que el solicitante haya realizado declaración conjunta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), se considerará que sus ingresos totales individuales a estos efectos son del 50% de los ingresos totales incluidos en dicha declaración. En el caso de las personas con cargas familiares distintas del cónyuge o en caso de personas con discapacidad, deberá consultar los **requisitos específicos**. Se considera carga familiar a los menores de 18 años a cargo (hijos, tutelados o en acogimiento familiar) o mayores de 18 años incapacitados legalmente.

Cómo realizar el trámite

Presencialmente en las **Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid**, mediante **petición de cita previa**.

Importe

- Obtención de la tarjeta: gratuita
- Cupón mensual para 2010: 5,50 euros

Documentación

- Documento Nacional de Identidad (DNI), Tarjeta permiso de residencia. Para extranjeros que no dispongan de Tarjeta de Residencia, se podrá tramitar con el pasaporte siempre que para la acreditación de los ingresos aporten Certificado de...

Tramitar

Presencial

- Con cita previa obligatoria
- Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid para Tarjeta Azul
- Concertar Cita Previa

Documentación asociada

- Ingresos máximos 2010 para Tarjeta Azul (36 Kbytes pdf)
- Requisitos específicos para Tarjeta Azul (40 Kbytes pdf)

Información relacionada

- Más datos
- Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), 2010
- Otra información relacionada
- Kioscos de venta Tarjeta Azul (13 Kbytes pdf)

imprimir
enviar por correo esta página

Madrid al minuto...

Viernes 03/12/10 Min. 1° Max. 5°

CALLEJERO

AGENDA

Tráfico EMT Metro

Línea Especial Navidad: Navibus

Funcionamiento y horario.

Atención al Ciudadano

Concierte una cita previa para realizar gestiones

Boletín Oficial del Ayuntamiento

BOAM

Acceda al último Boletín

Emergencias y Seguridad

Tarjeta Azul

Código Buenas Prácticas ...

Solicitud de Distintivo Talleres ...

Régimen circulatorio Colonia ...

Evaluación de la gestión municipal

Bloque central contenidos

Información relacionada

Tarea 6

EVENTOS DEPORTIVOS

Tarea 6: Eventos deportivos

Enunciado de la tarea:

Está interesado en conocer los eventos deportivos que se celebrarán esta semana.

Por favor, busca los eventos deportivos de mañana.

Puntos más importantes:

- El aprendizaje en la navegación lleva a utilizar principalmente las Áreas Temáticas.
- La ubicación de algunos elementos bajo la línea de Scroll impide su localización.
- El diseño del Calendario, separado de los contenidos, no da a entender que se pueda interactuar con él.

Eficacia

3/6
50%

Tiempo

02:43

Clicks

10

Eventos deportivos – Primer click

- La práctica totalidad de los usuarios, tiene claro el acceso a los eventos deportivos, principalmente, a través de **Áreas Temáticas**.
- A pesar de ello, **un usuario** consideró que través de **Agenda** podría también encontrar esta información.

The screenshot shows the Madrid City website interface. At the top, there's a navigation bar with 'iMADRID!' logo and links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. Below this is a main menu with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A search bar is visible on the right. The main content area is divided into several sections:

- conoce madrid**: A large banner image.
- Está en: Inicio**: Breadcrumb navigation.
- EL AYUNTAMIENTO**: A sidebar menu with 'Áreas temáticas' (Consumo y Comercio, Cultura y Ocio, Deportes, Economía, Oposiciones y Empleo, Salud, Servicios Sociales, Turismo, Urbanismo e Infraestructuras, Vivienda) and 'Direcciones y teléfonos'.
- GESTIONES Y TRÁMITES**: A section for 'Nueva Sede Electrónica' with links for 'Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet' and 'Inscripción en el Censo Electoral de nacionales de países con acuerdos para las Elecciones Municipales del 22 de mayo de 2011'. It also includes 'Medios de comunicación'.
- Madrid al minuto...**: A weather and news widget.
- AGENDA**: A section for events, highlighted with a red box indicating '1 usuario Éxito: 100%'.
- Ilusión y Navidad en Madrid**: A news article about the Belén Municipal, highlighted with a red box indicating '5 usuarios Éxito: 40%'.
- El Portal de Belén abre en la Galería de Cristal**: Another news article about the Belén Municipal.
- Un 'hogar' para mujeres maltratadas**: A news article about a new service for victims of gender violence.

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

Eventos deportivos – Navegación



Gazeplot de la Home a los 5 primeros segundos



HeatMap de Deportes a los 15 primeros segundos

- Aunque el acceso desde el Área Temática de Deportes es directo, cuando aterrizan en esta opción, los usuarios no tienen tan claro cómo continuar, **no scrolando para ver la totalidad de los contenidos** de la página.
- Ello provoca que los usuarios naveguen por otras opciones que, por descarte, ven más adecuadas.
 - Por ello, **4/5 usuarios** terminaron accediendo a **Deporte Municipal**.

Eventos deportivos – Calendario

- Ningún usuario intuyó que el **calendario era clicable** para poder realizar la búsqueda de los eventos deportivos.
- Tanto en la página de Deportes como en la de Actividades, **la ubicación del calendario, separado visualmente de los contenidos, no da a entender que se podrá interactuar con él.**



HeatMap de Actividades a los 5 primeros segundos

Recomendaciones

- ✓ Visualmente deben quedar claros los elementos que pertenecen al buscador de eventos deportivos.
- ✓ Explicar, en el caso de la página de Deportes, el funcionamiento del buscador de Actividades, aumentaría el uso de dicha funcionalidad.

Tarea 7

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tarea 7: Oficina de Atención al Ciudadano

Enunciado de la tarea:

Esta interesado en hacer una consulta presencial en Centro de Atención al Ciudadano del distrito de la Latina.

Por favor, busque la dirección de la oficina de Atención al Ciudadano del distrito Latina.

Puntos más importantes:

- Navegación muy localizada en Atención al Ciudadano.
- El modo de mostrar los distritos, con una imagen asociada a cada distrito, tuvo muy buena valoración.
- Facilidad para localizar la dirección en el margen derecho.

Eficacia

6/6
100%

Tiempo

00:59

Clicks

4

Oficina de Atención al Ciudadano – Primer click

- La **lógica mental del usuario** enfocó la búsqueda hacia dos caminos muy relacionados con el objetivo que pretendían:

- Atención al Ciudadano**, para poder encontrar sus oficinas.
- Direcciones y Teléfonos**, porque deseaban encontrar la ubicación de una oficina concreta.

Estos **dos usuarios**, al no encontrar la información en Direcciones y Teléfonos, **volvieron a la Home para acudir a Atención al Ciudadano.**

The screenshot shows the Madrid City website interface. At the top, there is a navigation bar with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. Below this is a search bar and a 'conoce madrid' section. The main content area is divided into 'EL AYUNTAMIENTO' and 'GESTIONES Y TRÁMITES'. The 'EL AYUNTAMIENTO' section includes 'Áreas temáticas' (Consumo y Comercio, Cultura y Ocio, Deportes, Economía, Educación, Emergencias y Seguridad, Hacienda, Medio Ambiente, Movilidad y Transportes, Oposiciones y Empleo, Salud, Servicios Sociales, Turismo, Urbanismo e Infraestructuras, Vivienda) and 'Direcciones y teléfonos'. The 'GESTIONES Y TRÁMITES' section includes 'Nueva Sede Electrónica', 'Pago de impuestos, tasas, distintivos SER, cursos y multas por Internet', and 'Inscripción en el Censo Electoral de nacionales de países con acuerdos para las Elecciones Municipales del 22 de mayo de 2011'. There is also a 'Medios de comunicación' section with 'Ilusión y Navidad en Madrid' and 'El Portal de Belén abre en la Galería de Cristal'. A 'BOAM' (Boletín Oficial del Ayuntamiento) section is also visible.

Two red callout boxes highlight user interaction data:

- 2 usuario**
Éxito: 100%
- 4 usuarios**
Éxito: 100%

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

Oficina de Atención al Ciudadano – Navegación

- El sistema ayuda al usuario en su navegación, mostrando en todo momento opciones para llegar a la información solicitada.
- Por ello, ningún usuario tuvo problemas, una vez entra en Atención al Ciudadano, para encontrar la opción correcta y navegar entre los distritos en busca del que deseaban.
- Conviene destacar que los usuarios se centran especialmente en las imágenes de los distintos distritos, dejando en un segundo lado, toda información a izquierda y derecha.



GazePlot de información y Direcciones a los 5 primeros segundos.

Oficina de Atención al Ciudadano – Distritos

- **Todos los usuarios valoran positivamente el modo en que se mostraban los distritos, a modo de imágenes, otorgando así mayor dinamismo a la página y haciendo más agradable la búsqueda.**

> Oficinas de Atención al Ciudadano

Información y direcciones

El servicio **presencial** se presta a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano situadas en las Juntas Municipales de Distrito o en edificios próximos.

Están disponibles las siguientes Oficinas de **LÍNEA MADRID**:

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Arganzuela 	Barajas 	Carabanchel 	Centro 
Chamartín 	Chamberí 	Ciudad Lineal 	Fuencarral 
Hortaleza 	Latina 	Moncloa 	Moratalaz 
Puente Vallecas 	Retiro 	Salamanca 	San Blas 
Tetuán 	Usera 	Vicálvaro 	Villa de Vallecas 

Oficina de Atención al Ciudadano – Dirección

- Tampoco tuvieron problemas para encontrar la dirección de la oficina que estaban buscando.
- Como podemos observar, los usuarios, **después de confirmar** que se trataba del **distrito** que estaban buscando, **van de manera automática a localizar la dirección**

The screenshot shows the Madrid City Council website interface. At the top, there is a navigation bar with the '¡MADRID!' logo and links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. Below this, there are tabs for 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A search bar is visible on the right side with a 'Buscar' button. The main content area features a map of Madrid with various districts highlighted in different colors (yellow, red, blue, orange). Numbered markers (1-12) are placed on the map, indicating specific locations. A blue box highlights a cluster of markers (1-11) in the central part of the map, and another blue box highlights markers (10, 11, 12) in the lower right. Text on the page includes 'EL ayuntamiento', 'Está en Inicio > El Ayuntamiento', and sections for 'Dirección', 'Oficina', 'Instalaciones', 'Horario', 'Contacto', 'Transporte más próximo', and 'Naturaleza Cer'. The right sidebar contains a weather widget for 'Martes 30/11/10' and a section for 'Observatorio'.

Tarea 8

CITA PREVIA

Tarea 8: Cita Previa

Enunciado de la tarea:

Necesita acudir al ayuntamiento para realizar un trámite presencial de urbanismo.

¿Puede pedir una cita para antes de que acabe el año para poder realizar el trámite?

Puntos más importantes:

- Los usuarios asocian Cita Previa con la temática concreta sobre la que desean realizar el trámite, buscando en esa temática el Servicio para pedir la cita.
- No ven Atención al Ciudadano como un servicio que ofrezca acciones concretas como cita Previa sino como un canal de información general.

Eficacia

1/6
17%

Tiempo

03:24

Clicks

9

Cita Previa – Primer click

- La mitad de los usuarios) tratan de buscar la información a través de la temática **concreta** sobre la que desean realizar el trámite sin llegar a encontrar la opción para pedir la cita..
- Los otros usuarios siguen caminos distintos, pero únicamente el usuario que accedió a Atención al Ciudadano, pudo hacer la tarea con éxito.

The screenshot shows the MADRID! website interface with several red callouts overlaid on different menu items:

- conoce madrid**: 1 usuario, Éxito: 0%
- Nueva Sede Electrónica**: 1 usuario, Éxito: 0%
- Atención al Ciudadano**: 1 usuarios, Éxito: 100%
- Administración Pública**: 3 usuario, Éxito: 0%

The website layout includes a top navigation bar with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A main banner features 'conoce madrid'. Below this are sections for 'Áreas temáticas', 'GESTIONES Y TRÁMITES', and 'Medios de comunicación'. The right sidebar contains weather, agenda, and tourism information.

Número de usuarios que clicla en cada opción en su primer click



Cita Previa – Navegación

- Los usuarios **no tienen claro dónde empezar a buscar en la Home**, revisando de manera exhaustiva las distintas áreas principales de la misma.
- Se evidencia con el Gazeplot que el **movimiento de la mirada** de los usuarios es mucho **más zigzagueante y menos homogéneo**.



GazePlor de la Home a los 5 primeros segundos.

Cita Previa – Búsqueda por temática

- Los usuarios asocian el Servicio de Cita Previa a la temática concreta sobre la que tienen que realizar el trámite.
- Es por ello que, a lo largo de la búsqueda, 4/6 usuarios accedieron a **Urbanismo e Infraestructuras** en busca de la opción Cita Previa.

Al no encontrar ninguna opción, estos 4 usuarios hicieron uso del Buscador, tampoco sin obtener un resultado satisfactorio.

ÁREA TEMÁTICA urbanismo e infraestructuras

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Urbanismo e Infraestructuras

Estructura organizativa

- Competencias

Atención al ciudadano

Servicios de información sobre Urbanismo

Convocatorias

- Perfil de Contratante
- Premios
- Concursos

Información Urbanística

- Visualizador Urbanístico
- Planeamiento Urbanístico Digital
- Red Topográfica de Madrid
- Inspección Técnica de Edificios
- PAUS y otros Desarrollos Urbanísticos
- Catálogo Áreas de Actividad Económica 2010
- Edificabilidad Remanente a 1 de enero de 2010
- Estadísticas de Urbanismo
- Evolución de los Grandes Desarrollos Urbanísticos

Direcciones y teléfonos

Control Urbanístico

- Unidad Técnica de Información Urbanística y...
- Recinto Ferial Casa de Campo

Destacamos

- Licencias urbanísticas: Novedades en las licencias de actividad
- Madrid Río: El nuevo Parque del Manzanares
- Plan Recoletos-Prado: El Plan entra en la recta final
- Proyecto de remodelación de la calle Serrano
- Programa de Enajenación de Suelo-Plan 18.000
- Plan Director de Disciplina Urbanística de la Ciudad de Madrid
- Cañada Real Gallana
- Plan de Renovación Urbana del entorno del río Manzanares
- Oficina del Centro

Comunicación

02.12.2010

Desarrollos Urbanísticos Noviembre 2010

26.11.2010

El Agente Rehabilitador, nueva herramienta para avanzar en el proceso de revitalización

Gestiones y Trámites

Consulte las gestiones y los trámites relacionados con Urbanismo e Infraestructuras

Normativa

- Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana
- Normativa

Publicaciones

- Catálogo de publicaciones editadas por el Área de Gobierno de Urbanismo, información y venta (383 Kbytes pdf)
- Proyecto definitivo de la nueva Ordenanza de Conservación, Rehabilitación y Estado Ruinoso de las Edificaciones
- Cuadro de Precios de los Proyectos de Urbanización y de Edificación
- Protocolo de Pruebas de Luminarias LED de Alumbrado Público

Enlaces de Interés

- Madrid Calle 30
- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS)
- Boletín Oficial del Ayuntamiento
- Vivienda
- Preguntas Frecuentes de Licencias
- Evaluación de la gestión municipal
- Atención al Ciudadano

Cita Previa – Cita Previa en Atención al Ciudadano

- Los usuarios **no asocian el Servicio de Atención al Ciudadano con la realización de acciones concretas**, sino con **información general** de las oficinas físicas y/o, por ejemplo, el tipo de documentación a entregar para un trámite.
- Ello fue lo que hizo que **5/6 usuarios no prestaran atención al mensaje de la caja de Atención al Ciudadano** y lo descartaran como opción posible para la consecución de la tarea.
- En general, todos los usuarios consideran que el servicio de **Cita Previa debe estar ubicado en cada Área Temática**, facilitando el acceso.



Cita Previa – Cita Previa en Atención al Ciudadano

Recomendaciones

✓ Implementar el servicio de cita Previa en aquellas secciones susceptibles de su uso, aumentaría la eficacia en el proceso

The screenshot shows a website interface with several sections:

- Direcciones y teléfonos:** A search bar for municipal services and a dropdown menu for 'Administración Pública'. Below it are links for 'Servicio de Atención a Mujeres Maltratadas (SAVD)' and 'Oficina de Información de Vivienda'.
- Portal del Contribuyente:** Links to 'Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid' and a '+m' logo.
- Atención al Ciudadano:** A red-bordered box containing the 'LINE A madrid' logo and the text 'Concierte una cita previa para realizar gestiones'.
- News Section:** Two articles with images. The first is titled 'El Portal de Belén abre en la Galería de Cristal' and discusses the municipal collection of nativity figures. The second is titled 'Un hogar para mujeres maltratadas'.

Tarea 9

PAGO IBI

Tarea 9: pago IBI

Enunciado de la tarea:

Quiere pagar el IBI de su vivienda y quiere encontrar información para poder rellenar el formulario de pago.

¿Qué información necesita para completar el formulario para pagar por internet el IBI en periodo voluntario?

Puntos más importantes:

- Los usuarios no saben como empezar la búsqueda y ven varias rutas posibles desde la Home.
- Los enlaces, muy juntos, hacen que los usuarios no lean con facilidad y requiere mucho esfuerzo mental para localizar la opción que desean.

Eficacia

2/6
33%

Tiempo

03:17

Clicks

9

Pago IBI – Primer click

- Ningún usuario **supo dónde empezar a buscar el formulario de pago del IBI**, viendo varias rutas posibles para hacerlo.
- Por ello, podemos dividir los caminos tomados por los usuarios orientados hacia dos objetivos concretos:
 - Buscan **trámites, pago de impuestos**, desde donde pudieron encontrar la información
 - Buscan información de **vivienda**, sin alcanzar su objetivo y teniendo que regresar a la Home para buscar a través de Hacienda.

Accesibilidad • Ayuda • Mapa web • Contactar

INICIO EL AYUNTAMIENTO TRÁMITES

conoce madrid

Está en: Inicio

EL AYUNTAMIENTO »

Áreas temáticas

- Consumo y Comercio
- Cultura y Ocio
- Deportes
- Economía
- Hacienda
- Medio Ambiente
- Ordenación del Territorio
- Operaciones y Empleo
- Salud
- Servicios Sociales
- Turismo
- Vivienda

Directorio de Entidades

Buscar en servicios municipales e instalaciones

Administración Pública

- Servicio de Atención a Mujeres Maltratadas (SAVD)
- Oficina de Información de Vivienda

Portal del Contribuyente
Organismo Autónomo
Agencia Tributaria Madrid

Atención al Ciudadano

LINEA madrid

Concierte una cita previa para realizar gestiones

Perfil de Contratante
Información sobre la contratación del Ayuntamiento

GESTIONES Y TRÁMITES »

Nueva Sede Electrónica.

1 usuario Éxito: 100%

Medios de comunicación »

Ilusión y Navidad en Madrid

Desde el pasado viernes las noches madrileñas ya disfrutaron de la iluminación de Navidad. El encendido de la pasada semana se convirtió en el pistoletazo de salida de una de las festividades favoritas de la ciudad y que este año contará con una amplia oferta cultural para todos los públicos. La Galería de Cristal del Palacio de Cibeles, sede del Ayuntamiento, será el nuevo espacio que albergue el Belén Municipal, que abrirá sus puertas hasta el 6 de enero. Este año el Belén contará con todas piezas que lo integran y que en los últimos años ha ido creando para el Ayuntamiento el maestro belenista José Luis Mayo. Pero, además, a las 161 piezas y construcciones de la colección municipal se sumarán 609 figuras de la colección personal de Enrique Haro, realizadas por diversos artistas.

El Portal de Belén abre en la Galería de Cristal

La Galería de Cristal del Palacio de Cibeles, sede del Ayuntamiento de Madrid, acoge desde hoy el Belén Municipal, uno de los elementos más representativos de las fiestas navideñas y también uno de los favoritos de madrileños y visitantes, si tenemos en cuenta las más de 83.000 personas que lo visitaron el año pasado en el Centro de Turismo de Colón. El Belén estrena este año, no sólo ubicación, sino también construcciones y figuras. La colección municipal comenzó a construirse en el año 2003 y fue el maestro belenista José Luis Mayo el encargado de crear las figuras de una colección que, año tras año, fue enriqueciéndose con nuevas incorporaciones. La propuesta de este año, cuya puesta en escena ha sido obra de otro gran belenista, Enrique Haro, cuenta con más de 700 figuras y gran número de construcciones.

Un 'hogar' para mujeres maltratadas

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha renovado el contrato para la prestación de servicios en los centros de atención a víctimas de la violencia de género, un contrato al que ha destinado con carácter plurianual cerca de dos millones de euros (1.987.547,55). Los centros de estancias breves y medias permiten una permanencia de entre 3 y 6 meses, que puede prolongarse hasta 6 o 12 meses, dependiendo de las necesidades de

Madrid al minuto...

Jueves 02/12/10 Min. 1º Máx. 5º

CALLEJERO

AGENDA

Trafico EMT Metro

Turismo, negocios...

esMADRID.com

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

Madrid Global

MADRID! madrid GLOBAL

Estrategia de Posicionamiento Internacional

Boletín Oficial del Ayuntamiento

BOAM

Acceda al último Boletín

Proyecto Presupuesto General 2011

Periodo de exposición hasta el 11 de diciembre 2011

1 usuario Éxito: 100%

Número de usuarios que clica en cada opción en su primer click

Pago IBI – Navegación

- Se observa como, producto de su desconocimiento para empezar la búsqueda, los usuarios revisan todas las **Áreas Temáticas** y la caja de **Gestiones y Tramites** en busca de una pista que les oriente en la navegación.



GazePlot de la home a los 5 primeros segundos.

Pago IBI – Tratamiento de los enlaces

- Los **enlaces tan juntos dificultan la lectura y la localización** de las distintas funciones.

Es por ello que en los **primeros 15 segundos** de exposición, de los 3 usuarios que llegaron al portal del contribuyente, **tan sólo 1 de ellos alcanzó a ver la opción del pago del IBI.**

- El **resto de usuarios** mantienen las **fijaciones en otros enlaces de la página.**



HeatMap de l Portal del contribuyente a los 15 primeros segundos.

Recomendaciones

✓ Espaciar los enlaces favoreciendo la lectura, ayudará a identificar con mayor claridad los contenidos.

Aspectos generales

BUSCADOR

Buscador – Pestañas

- En general, todos los usuarios hicieron uso del buscador en alguna de las tareas propuestas al no encontrar la información que buscaban por otros caminos.
- Las **pestañas de búsqueda, pasan prácticamente desapercibidas** por los usuarios al aparecer el listado de resultados.

El **poco contraste** que presenta, **dificulta su visibilidad e impide su uso** como mecanismo de filtro.



HeatMap de l Buscador simple a los 15 primeros segundos.

Buscador – Pestañas

Recomendaciones

✓ Las Pestañas de filtro deben remarcarse visualmente más permitiendo una mejor visibilidad

The screenshot shows a search engine interface with the following elements:

- Search bar: "distrito latina" with a "Buscar" button.
- Filter tabs: "Todo el sitio Web (261 Resultados)", "Direcciones y teléfonos (126 Resultados)", "Actividades (82 Resultados)", "Trámites (2 Resultados)", "Publicación (10 Resultados)", "Normativa municipal (13 Resultados)".
- Heatmap: A red and yellow heatmap is overlaid on the filter tabs, indicating user interaction.
- Results: A list of search results is visible below the tabs, including "Junta Municipal de Distrito de Latina" and "Oficina Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Distrito de Latina".

HeatMap de l Buscador simple a los 15 primeros segundos.

Buscador – Resultados Destacados

- La aparición de **Resultados Destacados**, centraliza mucha las fijaciones, dejando en un segundo plano el resto de resultados del buscador.
- Ello provocó que los **4 usuarios** que les apareció la caja de Resultados Destacados, **sólo clicaron en una de las opciones recomendadas**, en vez de en el listado de resultados (opción correcta para alcanzar su objetivo).



GazePlot de l Buscador simple a los 05 primeros segundos.

Buscador – Resultados Destacados

Recomendaciones

✓ Los resultados destacados aunque visualmente más marcados, no deben restar importancia al listado de resultados.

✓ Adicionalmente, se recomienda que los resultados destacados no ocupen mucho espacio, permitiendo que en la primera mitad de pantalla, el usuario pueda ver, al menos, 3 resultados reales asociados a su búsqueda.

The screenshot shows the search results page for 'ibi' on the Madrid City Council website. The page features a navigation bar with 'iMADRID!' and links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. The search bar contains 'ibi' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are sections for 'Resultados destacados' and a list of search results. The 'Resultados destacados' section includes:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Pago en período voluntario (documento de pago: recibo) (Trámites)
- Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas) (Trámites)

Below this, there is a table with categories and result counts:

Todo el sitio Web	Direcciones y teléfonos	Actividades	Trámites	Publicación	Normativa municipal
(72 Resultados)	(32 Resultados)	(1 Resultados)	(29 Resultados)	(1 Resultados)	(3 Resultados)

The search results list includes:

- Duplicados de recibos (sólo en periodos voluntarios de pago): IBI, IAE, IVTM y Tasas (Trámites)
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Cuota. Valor catastral (Trámites)
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Alta Pago fraccionado con bonificación (Trámites)
- Cambio de domicilio y/o modificación de datos personales. Tributos municipales (IBI, IAE, IVTM..., Tasas y Precios Públicos) (Trámites)
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Alta, baja y variaciones de titularidad (Trámites)
- Modificación. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas) (Trámites)

Two red dashed lines labeled 'Línea de Scroll' are positioned to indicate the vertical scroll position for the highlighted results.

Índice

- Diseño del estudio
 - Objetivos
 - Metodología
 - Muestra
 - Listado de tareas (Resumen)
- Resumen ejecutivo
 - Puntos fuertes
 - Oportunidades de mejora
 - Eficacia y eficiencia (Resumen)
- Análisis de los Resultados
 - Tarea 1: Sugerencias de mejora de un servicio.
 - Tarea 2: oferta de empleo público.
 - Tarea 3. Ventajas alquiler joven.
 - Tarea 4: Pago impuestos municipales.
 - Tarea 5: Tarjeta Azul.
 - Tarea 6: Eventos deportivos.
 - Tarea 7: Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Tarea 8: Cita Previa.
 - Tarea 9: Pago IBI.
 - Aspectos generales: Buscador.

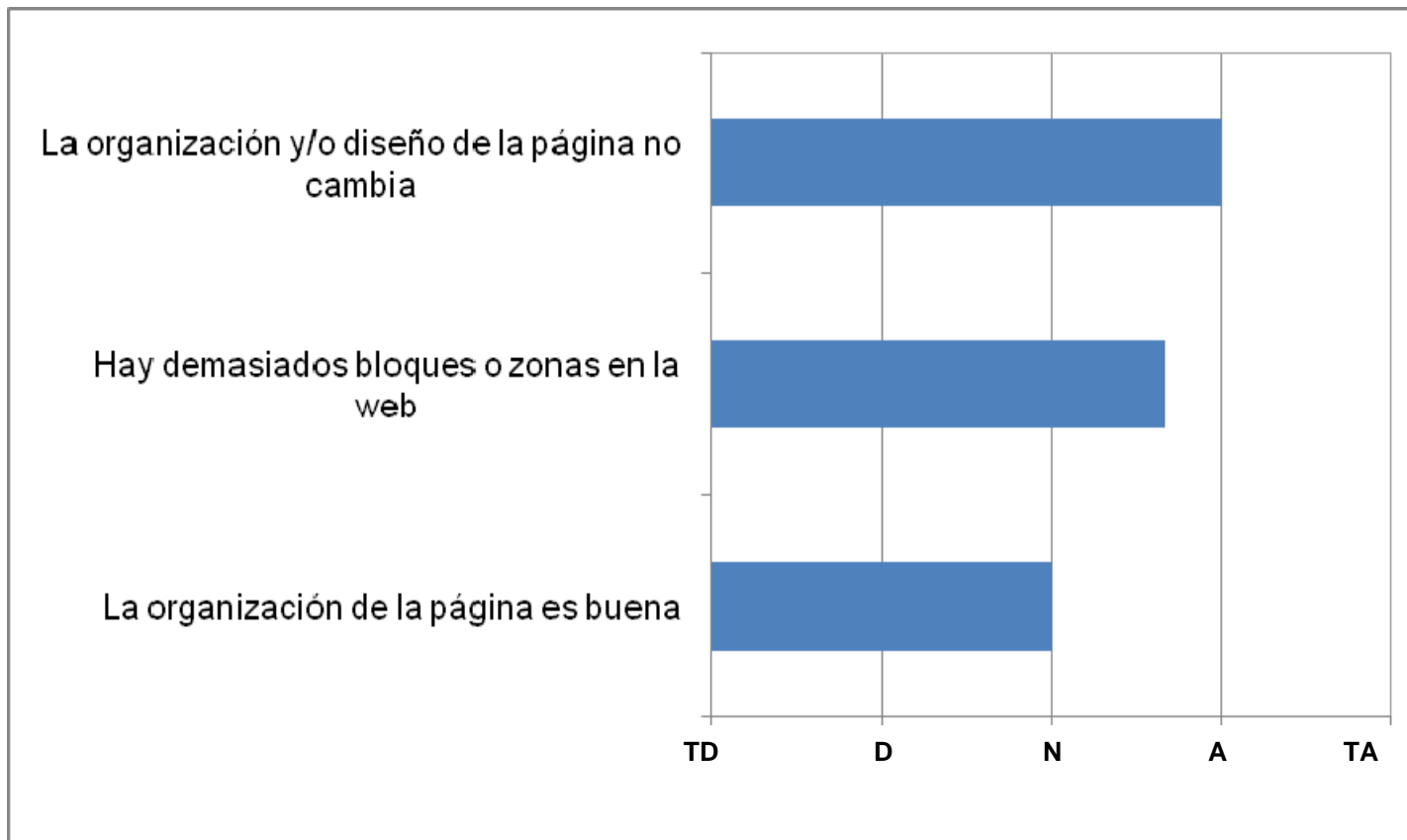


- **Anexo I – Datos de satisfacción**

Anexo I

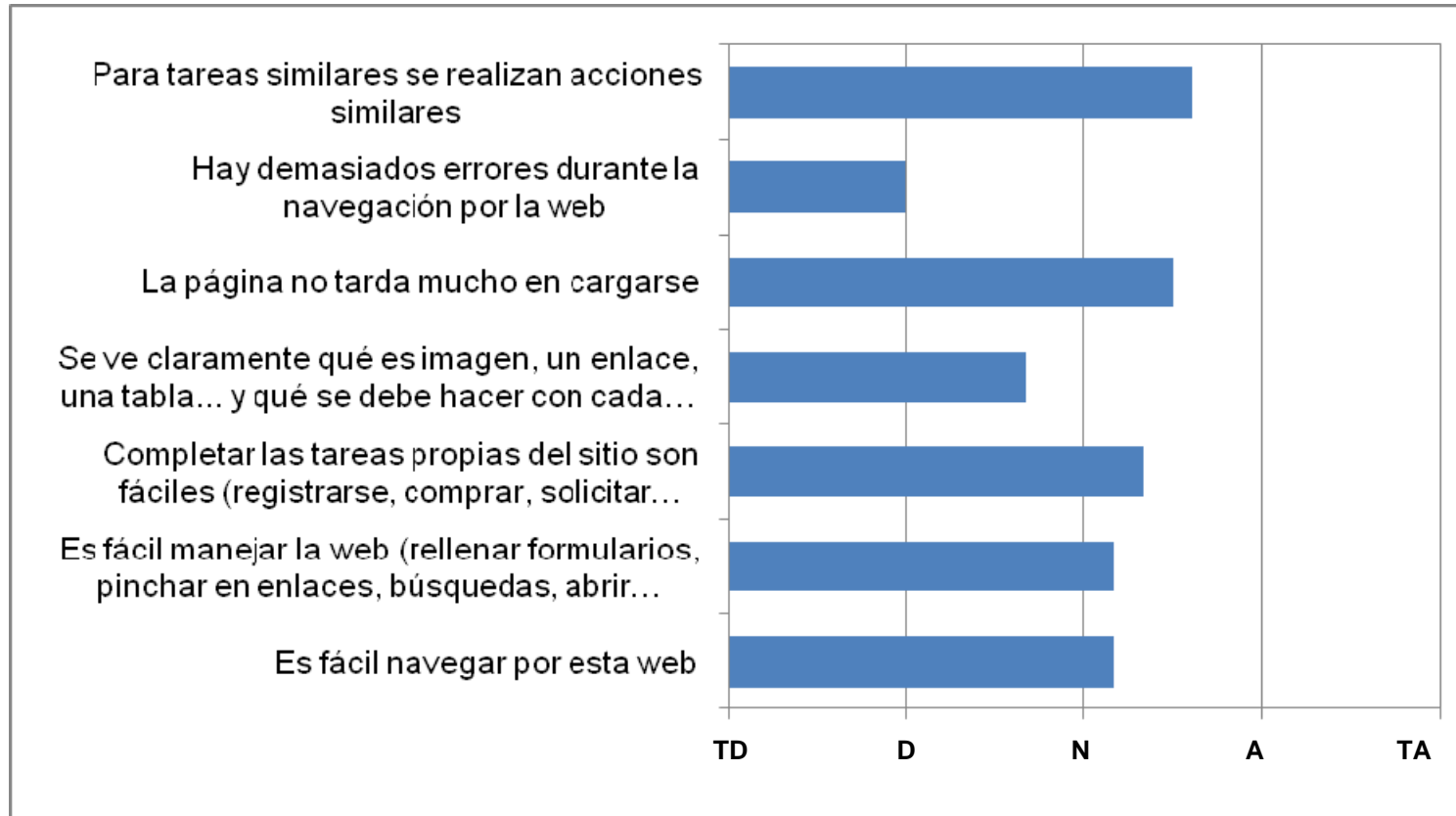
DATOS DE SATISFACCIÓN

Datos Satisfacción – Estructura



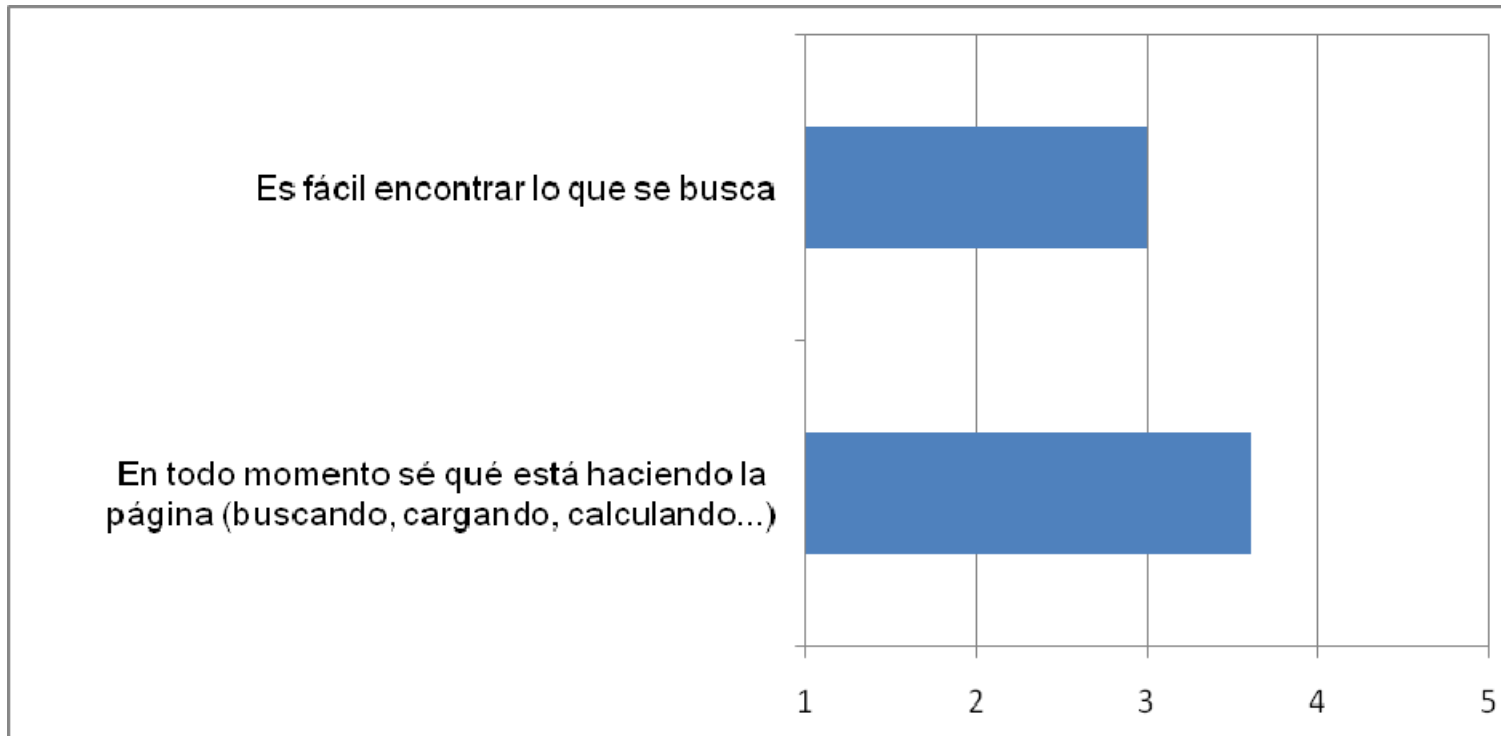
TD = Totalmente Desacuerdo
D = Desacuerdo
N = Neutro
A = Acuerdo
TA = Totalmente de acuerdo

Datos Satisfacción – Operación (1/2)



TD = Totalmente Desacuerdo
D = Desacuerdo
N = Neutro
A =Acuerdo
TA = Totalmente de acuerdo

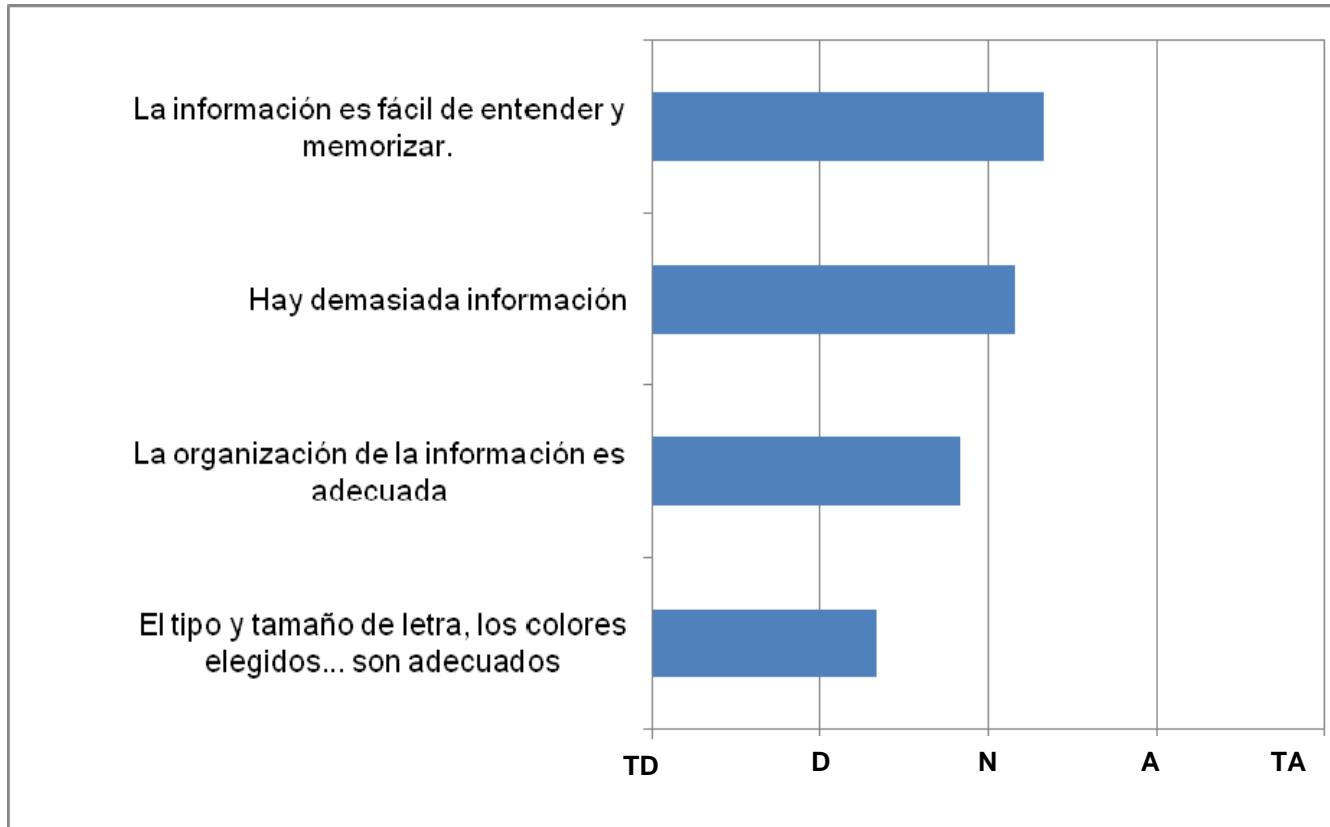
Datos Satisfacción – Información al usuario



TD = Totalmente Desacuerdo
D = Desacuerdo
N = Neutro
A = Acuerdo
TA = Totalmente de acuerdo

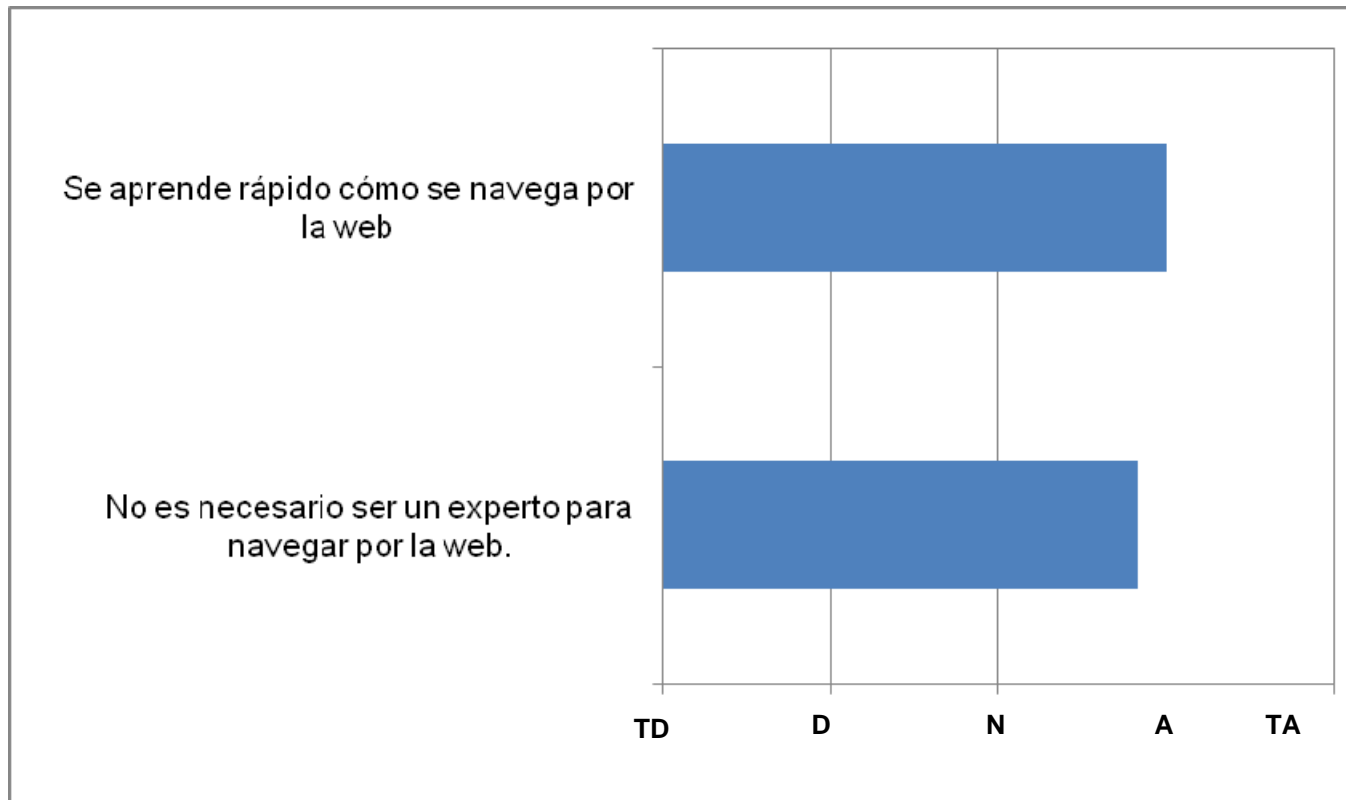


Datos Satisfacción – Apariencia y Contenido



TD = Totalmente Desacuerdo
D = Desacuerdo
N = Neutro
A = Acuerdo
TA = Totalmente de acuerdo

Datos Satisfacción – Experiencia de usuario



TD = Totalmente Desacuerdo
D = Desacuerdo
N = Neutro
A = Acuerdo
TA = Totalmente de acuerdo

Datos Satisfacción – Puntuación global

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media
-	-	-	-	1	2	2	-	-	1	-	6



Miembros de:



UXalliance
The international network
for online user experience



Madrid
C/ Gran Vía, 62 - 7º izqda.
28013 Madrid
+34.91.542.62.52

Barcelona
Avda. Diagonal, 419 -3B
08008 Barcelona
+34.93.414.75.54

