



Estudio de usabilidad trámites públicos en línea

Florencio Ceballos / Pablo Curti
Santiago, agosto de 2005

Objetivos

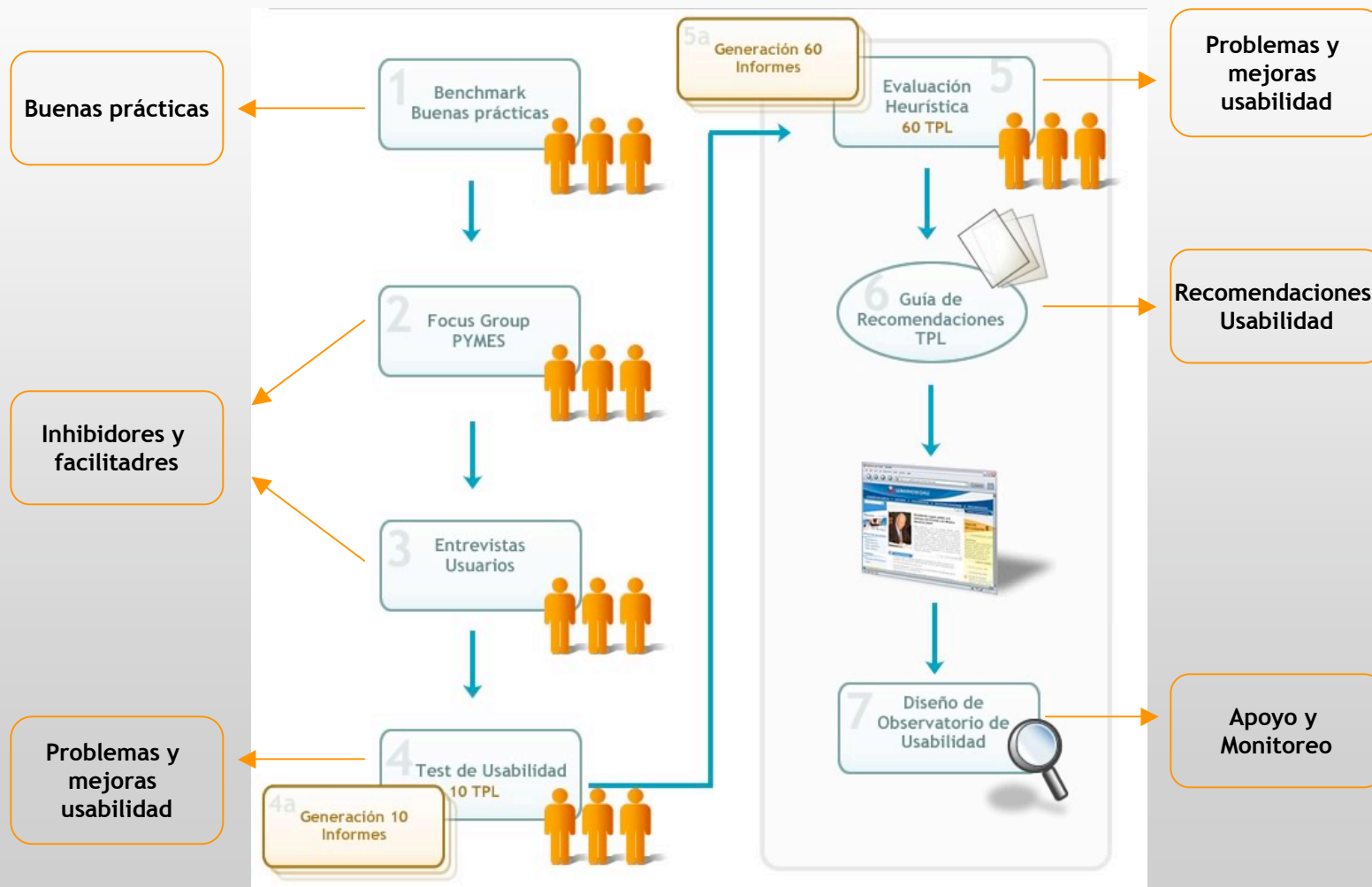
1/28

1. Identificar las causas que **desmotivan o facilitan** el uso de TPL.
2. Formular recomendaciones que permitan a las instituciones públicas **mejorar la calidad de los servicios en línea** desde la perspectiva de su **usabilidad**.
3. Diseñar un modelo de **observatorio** orientado a conceptualizar, diseñar y ejecutar proyectos de T.P.L con estándares de usabilidad.

Metodología

Fases del estudio

2/28



Benchmark Conclusiones

Análisis de casos internacionales

3/28

- ✓ **Enfoque centrado en el usuario.** Los servicios acordes a necesidades de los diferentes usuarios (Personas naturales, empresas, etc.)
- ✓ **Trazado de metas claras y específicas** del sitio en cuanto a calidad del servicio.
- ✓ **Diferentes entradas** para acceder al trámite
- ✓ **Acceso rápido a trámites estrella** en base a un ranking de uso.
- ✓ **Acompañamiento del trámite:** múltiples **soluciones de ayuda** (fichas explicativas estandarizadas, buscadores, mesas telefónicas, mailto)
- ✓ **Claridad en la información de contacto** (no solo el mail, también la dirección y el teléfono).
- ✓ **Públicos:** Considerar Información para el turista o visitante.

Inhibidores y facilitadores

Síntesis de instrumentos

Entrevistas a Usuarios



80 entrevistas
Santiago, Concepción,
Valparaíso, Quilpué y Olmué
Equipo: 11 entrevistadores, 2
coordinadores de terreno.

Focus Group a Usuarios



7 focus group
Santiago, Concepción,
Valparaíso
Equipo: 2 productores, 2
directores de focus, 2
asistentes, 2 transcriptores.

Entrevistas a Responsables de trámites



10 entrevistas
Santiago, Valparaíso.
SII, TGR, Chilecompras,
Registro Civil, Aduanas...
Equipo: 2 entrevistadores, 2
transcriptores.

Grupo de discusión con responsables de trámites



1 grupo de discusión
Participan profesionales de
SII, TGR, Chilecompras,
Registro Civil, Trámite
Fácil, Ministerio de
Economía, PRYME

Factores habilitadores e
inhibidores del uso de
trámites en línea desde la
perspectiva de los usuarios

Factores críticos en la
implementación de trámites
en línea desde la perspectiva
de las instituciones

Inhibidores y facilitadores

Conclusiones generales

5/28

Características transversales

- **Alta valoración** de los trámites públicos en línea (TPL). El sector público es reconocido como **líder** en esta área.
- La disposición a realizar TPL depende de la **confianza en el Estado y en la institución**.
- Las valoraciones particulares de los trámites dependen del **estatus de la institución** que lo ofrece. Confianza en trato **cara a cara** se refleja en el TPL.

Elementos críticos

- Importancia de **mesas de ayuda**, velocidad, pertinencia y calidad de las respuestas.
- **Confianza** en la institución que efectúa el trámite
- Acceso a **información**: para confiar en la institución y en el trámite, para acceder a trámites nuevos, para difundir entre los pares.
- **Calidad** de los trámites: trámites incompletos, sitios atochados, lenguaje inapropiado, son elementos que alejan al usuario.

Inhibidores y facilitadores Información y difusión

6/28

- La difusión de los servicios de T.P.L aparece en la perspectiva de los usuarios como uno de los puntos más débiles.
- Formas de difusión identificadas según importancia:
 1. Boca a boca: Fuente central de información y de recomendación. Genera confianza.
 2. Informantes especializados: contadores + encargados de informática + jóvenes
 3. Búsqueda en Internet: curiosidad + buscadores + sitios web de los servicios públicos correspondientes.
 4. Medios de comunicación masivos: Informa y valida, da confianza.
 5. Medios de comunicación personalizados: boletines y newsletter tienen buena acogida cuando ofrecen información selectiva y personalizada.
 6. www.trámitefacil.cl: valorado entre los pocos que lo conocen.

Inhibidores y facilitadores Profesionales independientes

7/28

- El uso de trámites en línea está **masificado**. Poseen conexión domiciliaria o en sus oficinas particulares, lo consideran una herramienta de trabajo fundamental.
- Recurren preferentemente a T.P.L en SII, Tesorería, INP, Dirección del Trabajo, Chilecompras.
- Presentan una **aproximación gradual** al uso de trámites: transitan desde la desconfianza y el desconocimiento, hacia la experimentación y luego hacia los usos avanzados.
- Su uso está restringido en cuanto al uso de **medios de pago**: no poseen medios de pago (tarjetas, cuenta corriente) o desconfían de los bancos (cobros indebidos) al momento de realizar transacciones.
- Valoran el **ahorro de tiempo** y la autonomía respecto a los horarios de atención de la administración pública.
- Sobre todo en aquellos que provienen de ciudades más pequeñas (p.e.: Olmué, Villa Alemana), el acceso a T.P.L les permite ser más competitivos profesionalmente respecto a los que viven en grandes centros urbanos.

Inhibidores y facilitadores MIPYME

8/28

- Poseen conexión principalmente en sus lugares de trabajo
- Si en un principio entendían el uso de trámites en línea como una obligación, hoy lo ven como una necesidad.
- Sienten que aumenta su competitividad, garantiza transparencia de procesos y mejora la gestión y el uso de los recursos humanos.
- Se sienten más conectados a los grandes centros urbanos, mejora su acceso a la autoridad.
- El ahorro de tiempo y dinero es un estímulo a profundizar.
- Dependen de agentes claves en sus empresas que los incentivan (contadores, informáticos)
- Su uso es acotado a trámites específicos (Tesorería, INP, SII, Aduanas) o a otros en función de su rubro (SERNAC, etc.)
- En general poseen medios de pago, aunque desconfían fuertemente de los cobros indebidos y de la capacidad del sector público para enmendar situaciones de error.

Inhibidores y facilitadores

La visión de los responsables

9/28

- T.P.L en un marco de cambio de cultura organizacional y de una visión general de mejoramiento del servicio para los usuarios.
- Incorporación de trámites debe ser gradual y escalonada para que la institución aprenda de su experiencia anterior.
- La usabilidad es una preocupación de facto en la mayor parte de las instituciones, pero no existen criterios ni procedimientos establecidos. Se aprende en la práctica. Depende de la disponibilidad de recursos.
- La difusión y publicidad de los trámites es un factor determinante. Sin embargo, no es un ítem presupuestario disponible en el caso de numerosos servicios.
- Se requiere generar confianza en la validez del trámite: que los certificados, además de ser legales, sean reconocidos.
- Existe un bajo nivel de intercambio y cooperación entre instituciones públicas para el diseño e implementación de trámites en línea.
- De un observatorio se espera:
 - Que sea expedito en las vías de apoyo
 - Que sea aplicado y concreto, haciendo referencia a problemas específicos del T.P.L

Usabilidad Metodología

Síntesis de instrumentos

10/28

Evaluación experta



60 TPL
25 instituciones
2 evaluadores por TPL
1 evaluación consolidada.
116 criterios objetivos revisados.
1 informe x cada TPL.

Principales problemas de usabilidad detectados por expertos y una recomendación para cada problema basada en la guía de recomendaciones.

Testeo usuarios



10 TPL
10 instituciones
4 usuarios por TPL.
Muestras según tipo de trámites.
Sesiones individuales.
Medición de tareas y subtareas.
1 informe por cada TPL

Principales problemas de usabilidad según los usuarios y una recomendación para cada problema.

Usabilidad Conclusiones

Evaluación experta

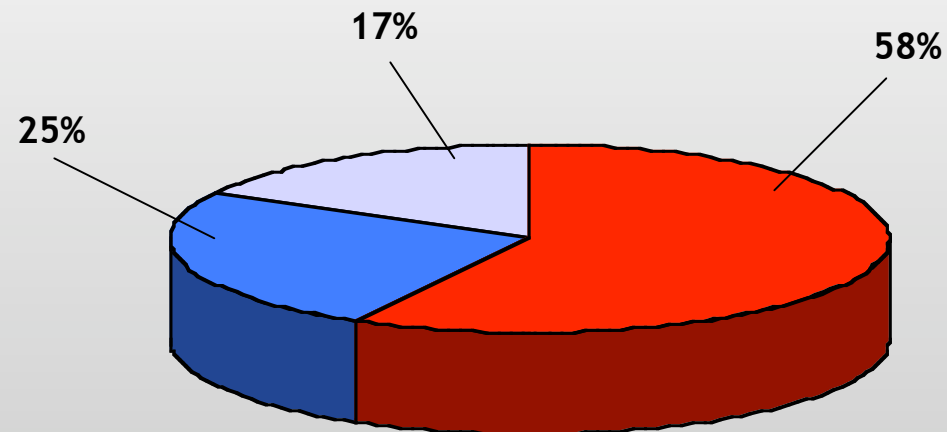
11/28

Resultado general de las evaluaciones sobre 116 criterios objetivos revisados

■ Pautas cumplidas

■ Pautas no cumplidas

□ Pautas no aplicadas



Usabilidad Conclusiones

Evaluación experta

12/28

Trámites con mayor número de guías cumplidas (Sobre 70%)

Trámite	Institución	Cumplidas
Pago de contribuciones	Servicio de Impuestos Internos	79%
Obtención de CDA	Instituto de Salud Pública	76%
Concesiones y autorizaciones de acuicultura Marítimas: Consulta de concesiones otorgadas	Borde Costero	76%
Modificación de antecedentes	Borde Costero	75%
Inicio de actividades de segunda categoría	Servicio de Impuestos Internos	75%
Registro y cambio de clave	Servicios de Impuestos Internos	75%
Timbraje de documento : boleta de honorarios electrónica	Servicio de Impuestos Internos	73%
Certificado de avalúo fiscal: solicitud	Servicio de Impuestos Internos	72%
Ingreso de Currículum	SENCE	72%
Modificar nombre de propietario de un bien raíz y/o cambio de Dirección Postal: Solicitud	Servicio de Impuestos Internos	72%

Usabilidad Conclusiones

Evaluación experta

13/28

Trámites con mayor número de guías no cumplidas (Hasta 50%)

Trámite	Institución	No cumplidas
Compra de Certificado de Situación de servicio militar y otros	Dirección General de Movilización Nacional	49%
Ingreso de Reclamo	Sernac	48%
Seguimiento de Estado de Reclamo	Sernac	48%
Certificados de No Expropiación	Serviu Valparaíso	46%
Certificado Previsional del empleador	Instituto de Normalización Previsional	41%
Consultas, Reclamos y Solicitudes	Asociaciones Gremiales	36%
Certificado de Renta	Instituto de Normalización Previsional	36%
Certificación Desembarque Industrial	Servicio Nacional de Pesca	36%
Verificación de certificados adquiridos	Dirección General de Movilización Nacional	36%
Carta Aviso (término de relación laboral)	Dirección del Trabajo	35%
Ficha de desembarque Industrial para Armadores	Servicio Nacional de Pesca	35%
Solicitud de certificado (e-cert)	Asociaciones Gremiales	34%

Usabilidad Conclusiones

Evaluación experta

14/28

Cinco problemas más comunes detectados. Guías no cumplidas

1. En una pantalla con campos de ingreso de datos no se selecciona automáticamente el campo que más probablemente el usuario necesitará.
2. Los formularios o trámites que se extienden por más de una página no están claramente titulados o identificados respecto al contexto y a la cantidad de páginas que los componen.
3. Instrucciones ambiguas sin explicaciones adicionales cuando un ítem es seleccionado.
4. Sitio o trámite no funciona correctamente sin la presencia de JavaScript. No degrada apropiadamente.
5. Las imágenes y otros elementos extras (Flash, Applets) no apoyan o aportan al contenido y son sólo elementos decorativos.

Usabilidad Conclusiones

Evaluación experta

15/28

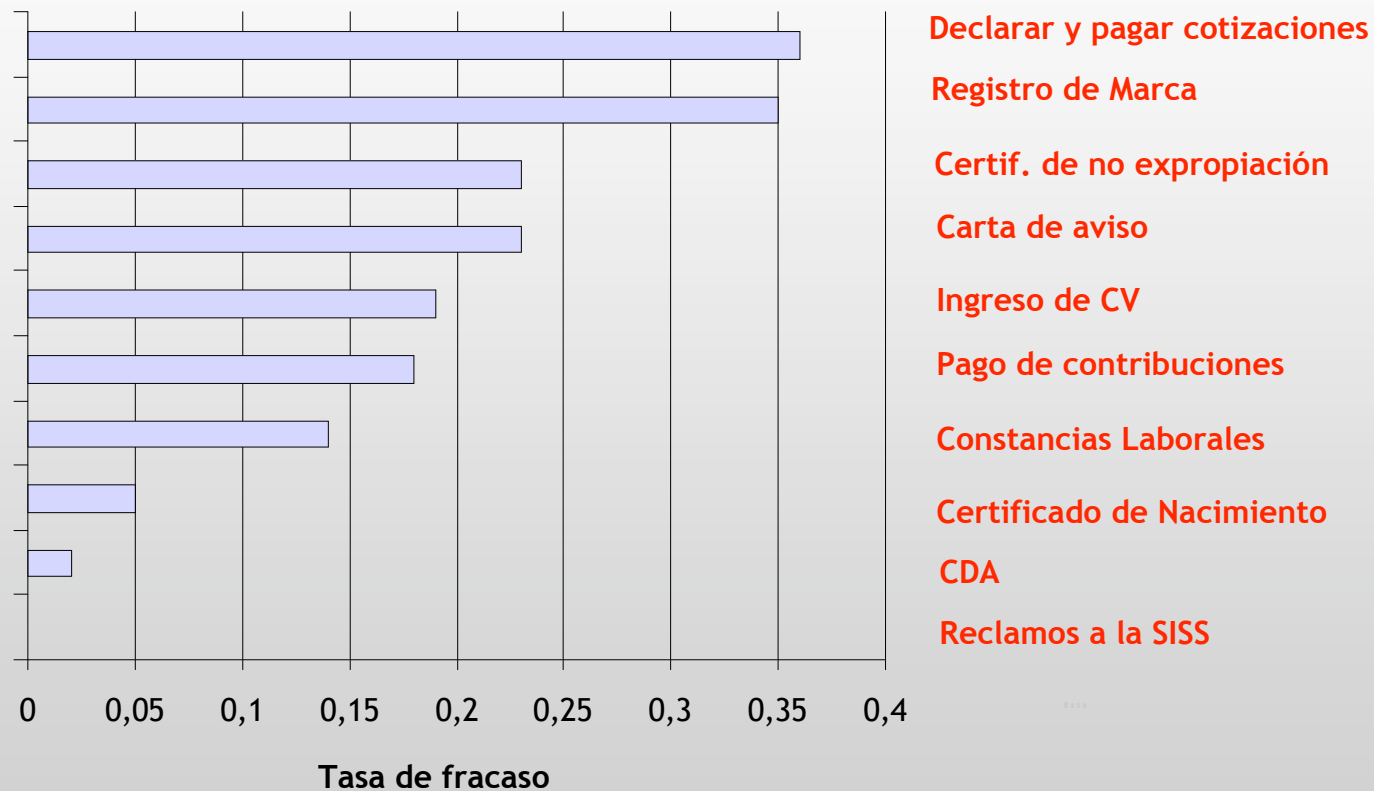
Cinco problemas más relevantes detectados. Guías no cumplidas

1. Sitio o trámite no funciona correctamente sin la presencia de JavaScript. No degrada apropiadamente.
2. No todas las pantallas o ventanas tienen un título o encabezado que describa su contenido.
3. Los mensajes no están elaborados de modo que sea el sistema el culpable y no el usuario.
4. No es claramente identificable el estado actual de un ícono o vínculo.
5. El sitio o trámite no cuenta con una URL simple y de fácil memorización.

Usabilidad conclusiones

Experiencia usuarios

Ranking por tasa de fracaso

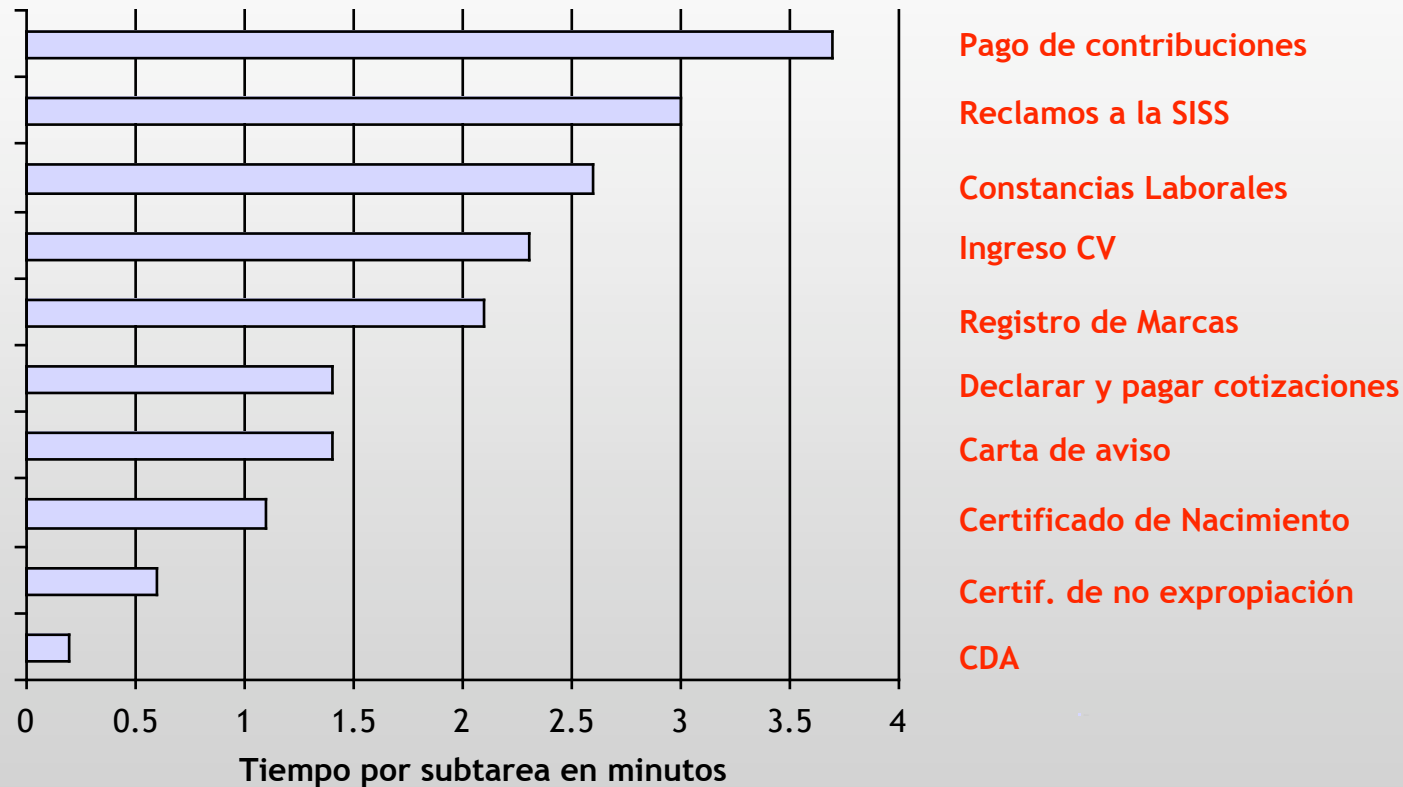


- **Tasa de fracaso** está dada por la relación entre el número de subtareas no logradas y el total de subtareas
- **CDA** arrojó una tasa inferior de fracaso, debido a que la institución realiza un proceso de inducción fuerte con sus usuarios.

Usabilidad conclusiones

Experiencia usuarios

Ranking por tiempo por subtask en minutos



Nota: A partir de este orden es posible confirmar que no es sólo el **número de pasos** la variable que más influye en el tiempo de ejecución, sino que la **dificultades** con que se encuentra el usuario para completar un proceso.

Usabilidad conclusiones

Experiencia usuarios

18/28

Problemas más comunes en T.P.L

- Las **opciones de pago** no fueron lo suficientemente explicadas a los usuarios.
- Se necesita más claridad sobre los **pasos que siguen al pago**.

Problemas más comunes en T.P.L con medios de pago en línea

- Faltó claridad en cuanto a él o los **lugares físicos de pago**.
- Los usuarios no presentaron una clara disposición a **preferir el pago en línea** (opción diferida).
- También debe destacarse la poca claridad que le quedó a los usuarios sobre los **pasos posteriores** que deben realizarse antes o después del pago.

Problemas más comunes en T.P.L con intercambio de información

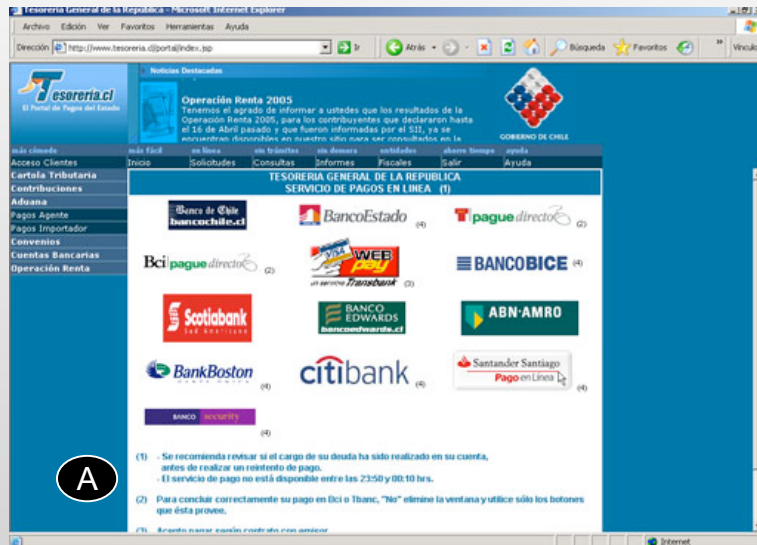
- No existe de parte de los usuarios reticencia al momento de **dejar sus datos** o entregar información.
- Existe desconfianza sobre el **cumplimiento oportuno** de lo ofrecido (“responderemos a la brevedad”).
- Hay que ser **experto para poder completar las tareas** (Términos).
- Existe poca claridad sobre lo que pasará **después de terminado el proceso**, cuales serán los plazos y los tiempos que siguen.

Usabilidad: Problemáticas

19/28

Caso Pago de contribuciones

Integración con pago en Sitio Web de Tesorería



A Problemas detectados:

No coloca las instrucciones antes de la selección del modo de pago.

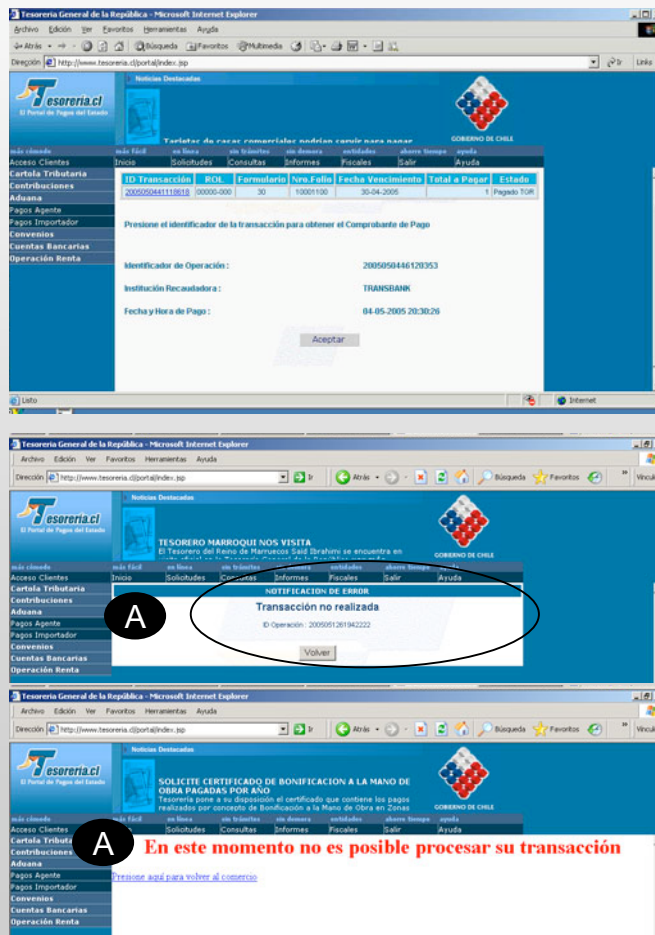
El sitio de Tesorería es un punto crítico. Debe manejar criterios de excelencia en términos de usabilidad.

Usabilidad: Problemáticas

20/28

Caso Pago de contribuciones

Integración con pago en Sitio Web de Tesorería



A Problemas detectados:

Mensajes de error poco claros. Ej. “Transacción no realizada - volver” o “En este momento no es posible realizar la transacción - Volver al comercio”.

Provocó dudas en los usuarios y por lo tanto desconfiar del uso del medio de pago.

No indica en el mensaje de error las tareas que deben realizarse para corregir el problema.

Problemas de etiquetas en conceptos como “comercio”, en lugar de “volver a datos de pago”, o algo similar.

Usabilidad: Problemáticas

Caso Constancia Laborales

Dirección del Trabajo

21/28



Problemas detectados:

1

- Para los usuarios fue difícil intuir la URL de la dirección del trabajo www.dt.gob.cl, llegaron principalmente a través de buscador.

2

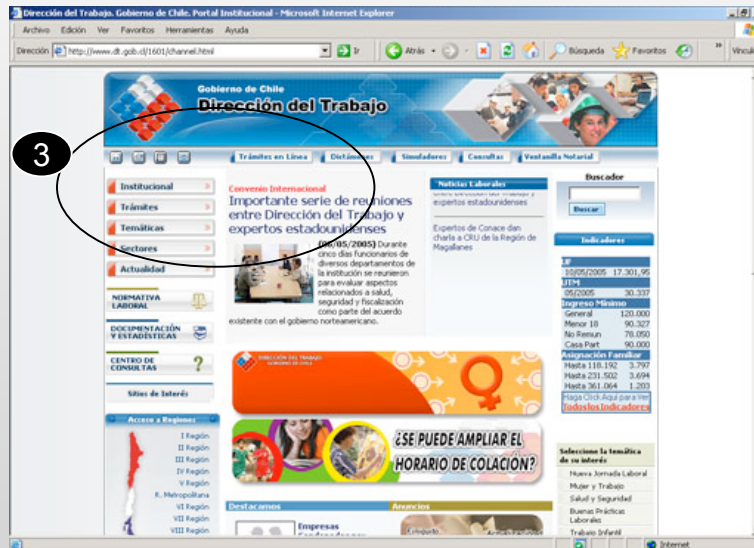
- La carga de la página principal incluyó dos ventanas emergentes, que provocaron distracción. Los nuevos navegadores tienen bloqueadores de ventanas emergentes, lo que puede confundir más al usuario normal.

Usabilidad: Problemáticas

Caso Constancia Laborales

Dirección del Trabajo

22/28



3

Problemas detectados:

-Hay dos maneras de llegar al ingreso de usuario y password para acceder al trámite, uno a través del menú superior ("Trámites en línea") y otra a través del menú lateral ("Trámites", "Trámites en línea", "Constancias").

Las pantallas que se despliegan a partir de cada vía de acceso cambian y a través del menú lateral se evita una ventana emergente.

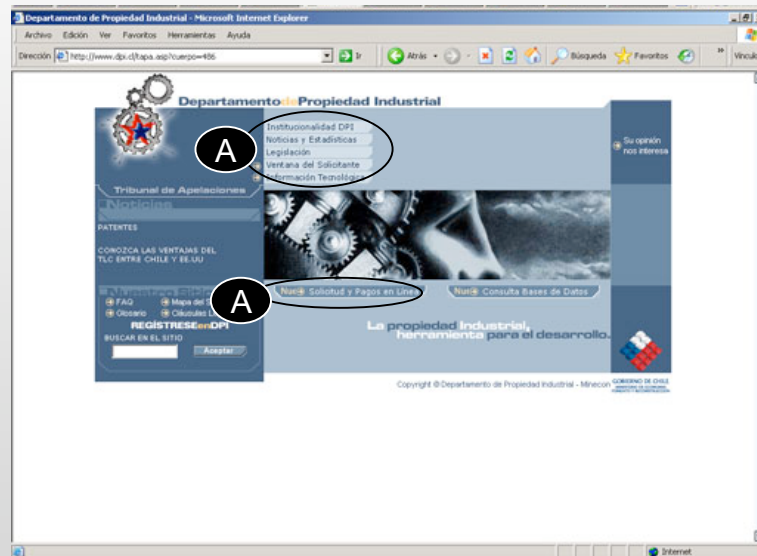
Esta situación se presenta también en el sitio de la DPI, aunque el problema de etiquetado se asocia a un tema de identificación del TPL antes que de consistencia entre rótulos.

Usabilidad: Problemáticas

Caso Registro de marca

Departamento de Propiedad Industrial

23/28



Problemas detectados:

A

-Las etiquetas del sitio utilizan un lenguaje que no fue claro para los usuarios. Ej: la tarea “registro de marca” pasa a ser “solicitud” sin explicación.

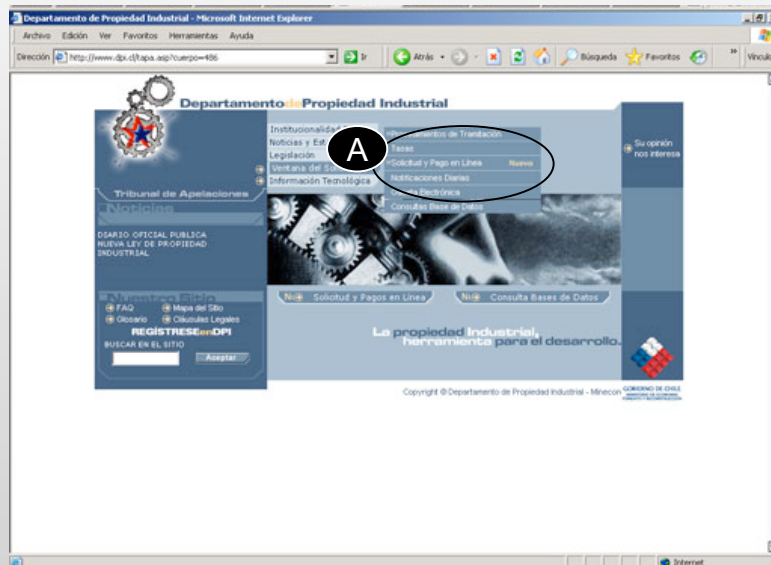
-Dos vías para avanzar en el Registro de marca, una a través del menú “Ventana del solicitante” y otra en un botón que indica “nuevo, Solicitud y pago en línea”, ninguna fue clara para la tarea “Registro de Marca”

Usabilidad: Problemáticas

Caso Registro de marca

Departamento de Propiedad Industrial

24/28



Problemas detectados:

A

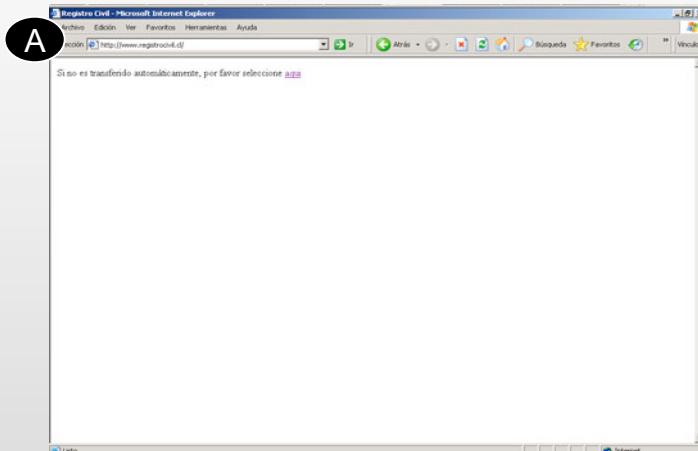
- Las etiquetas del submenú no fueron del todo clara para el usuario para seguir la tarea “Inscripción de marca”.
- Etiquetar según la tarea a realizar. Por ejemplo con verbos: “registrar marca”.

Usabilidad: Problemáticas

Caso Certificados en línea

Registro Civil

25/28



Problemas detectados:

A

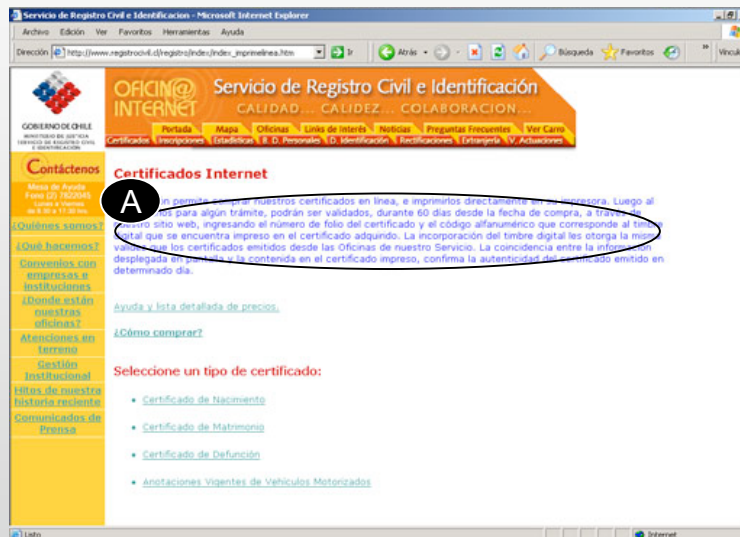
- Al escribir la URL www.registrocivil.cl lo primero que aparece es una página en blanco con el mensaje “Si no es transferido automáticamente, por favor seleccione aquí”. Esto mueve a confusión a los usuarios, sobre todo cuando la página tiene una velocidad de carga lenta.



Usabilidad: Problemáticas

Caso Certificados de nacimiento

Registro Civil



Problemas detectados:

A

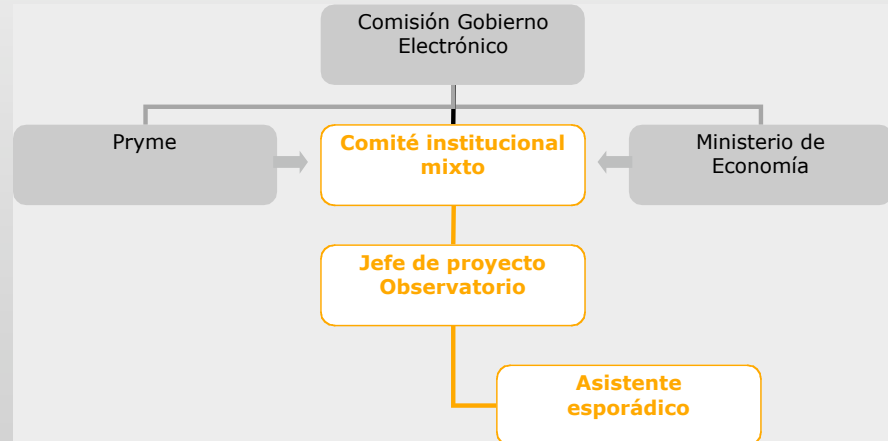
- El texto es largo e incluye palabras técnicas, en general no es leído por los usuarios y su comprensión puede no ser fácil.

Objetivos: Diseñar un **Observatorio de Usabilidad** para la promoción, intercambio de información y evaluación y monitoreo de proyectos de TPL.

Principios: Inducción → Transferencia → Evaluación → Monitoreo

Herramientas

- Sitio Web
- Evaluación de usabilidad on line
- Talleres de inducción
- Monitoreos:
- E-ranking:
- Caja de herramientas
- E-listas + Newsletter
- Agenda eventos



Productos del estudio

- ✓ 60 informes heurísticos con recomendaciones para cada T.P.L
- ✓ 10 informes de testeos con recomendaciones para cada T.P.L
- ✓ Guía de recomendaciones de usabilidad para T.P.L
- ✓ Propuesta de diseño de observatorio
- ✓ Presentación conclusiones del estudio
- ✓ Paper conclusiones del estudio



Estudio de usabilidad trámites públicos en línea

Florencio Ceballos / Pablo Curti
Santiago, Agosto de 2005