

**18/12/2023****RESULTADOS VALORACIÓN CIUDADANA DEL FRONTAL WEB DE GNSIS  
CITAPREVIA EN EL CENTRO DE MAYORES ANTÓN MARTÍN****Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN .....	2	
2.	RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CIUDADANA .....	3	
<b>Pregunta 1: ¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita de trámites municipales? Puede marcar varios canales.....</b>			<b>3</b>
<b>Pregunta 2: ¿Qué servicios de cita previa ha probado? Puede indicar más de uno. ....</b>			<b>3</b>
<b>Pregunta 3: ¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba? .....</b>			<b>4</b>
<b>Pregunta 4: Indique si le ha parecido útil el aviso.....</b>			<b>5</b>
<b>Pregunta 5: Seleccione el motivo por el que no leyó el aviso.....</b>			<b>5</b>
<b>Pregunta 6: Indique la causa de no leer el aviso .....</b>			<b>6</b>
<b>Pregunta 7.1: ¿La navegación es sencilla e intuitiva?.....</b>			<b>6</b>
<b>Pregunta 7.2: ¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación?.....</b>			<b>7</b>
<b>Pregunta 7.3: ¿La interfaz es homogénea y coherente? .....</b>			<b>8</b>
<b>Pregunta 7.4: ¿El diseño de la aplicación es atractivo? .....</b>			<b>8</b>
<b>Pregunta 7.5: ¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible?.....</b>			<b>9</b>
<b>Pregunta 7.6: ¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas? .....</b>			<b>9</b>
<b>Pregunta 8: Valore de 0 a 10 su grado de satisfacción con la aplicación de cita previa ..</b>			<b>10</b>
<b>Pregunta 9: ¿Recomendaría su uso?.....</b>			<b>11</b>
<b>Pregunta 10: ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario? .....</b>			<b>11</b>
<b>Pregunta 11: ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra? .....</b>			<b>11</b>
<b>Pregunta 12: ¿Es usted una persona con discapacidad? .....</b>			<b>12</b>
<b>Pregunta 13: Usted es... (género) .....</b>			<b>12</b>
<b>Pregunta 14: ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales? .....</b>			<b>13</b>
<b>Pregunta 15: ¿Qué dispositivo ha utilizado para realizar la prueba? .....</b>			<b>14</b>

3. Conclusiones a partir de la prueba: ..... 14

## **1. INTRODUCCIÓN**

El 23 de noviembre de 2023 se realizaron 2 sesiones de valoración del frontal web de GNSIS Cita Previa en la sala de informática del Centro Municipal de Mayores de Antón Martín del Distrito Centro. Las personas participantes acudían a un curso sobre utilización de teléfonos móviles que se imparte en dicho centro. Además, la Dirección del Centro había realizado una convocatoria entre sus usuarios para que otras personas participaran en la prueba.

Acudieron 31 personas, de las cuales **19 realizaron voluntariamente la encuesta.**

La finalidad de esta prueba es, por una parte, que las personas usuarias del Portal Institucional valoren la usabilidad del frontal web, en el que pueden realizar gestiones de cita previa, y, por otra, involucrarlas en el proceso de implantación y seguimiento de una nueva herramienta informática que ayude a la transformación digital de la Administración municipal.

La prueba también tiene como objetivo específico testar la aplicación web de cita previa entre las personas usuarias de un Centro de Mayores, de modo que los resultados sirvan para el estudio y, en su caso, implementación de mejoras tendentes a mitigar la posible brecha digital de las personas mayores.

En el aula de informática del Centro de Mayores de Antón Martín, disponíamos de 10 ordenadores en cuyos escritorios se instalaron 3 accesos directos:

- Al frontal web GNSIS Cita Previa para realizar la prueba de usabilidad.
- A un formulario wem para cumplimentar la encuesta de valoración.
- Al espacio web del Sistema Municipal de Cita previa

Además, las personas participantes podían optar por realizar la prueba en su propio teléfono móvil.

La prueba consistía en concertar cita para cualquiera de los trámites de vacunación de carácter estacional disponibles (gripe, COVID 19 y gripe-COVID), consultar, modificar y/o cancelar dicha cita.

Las personas que han realizado la prueba han estado acompañadas y asistidas por personal de la SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional de la DG de Atención a la ciudadanía. Este personal asistente ha facilitado la información necesaria sobre la prueba:

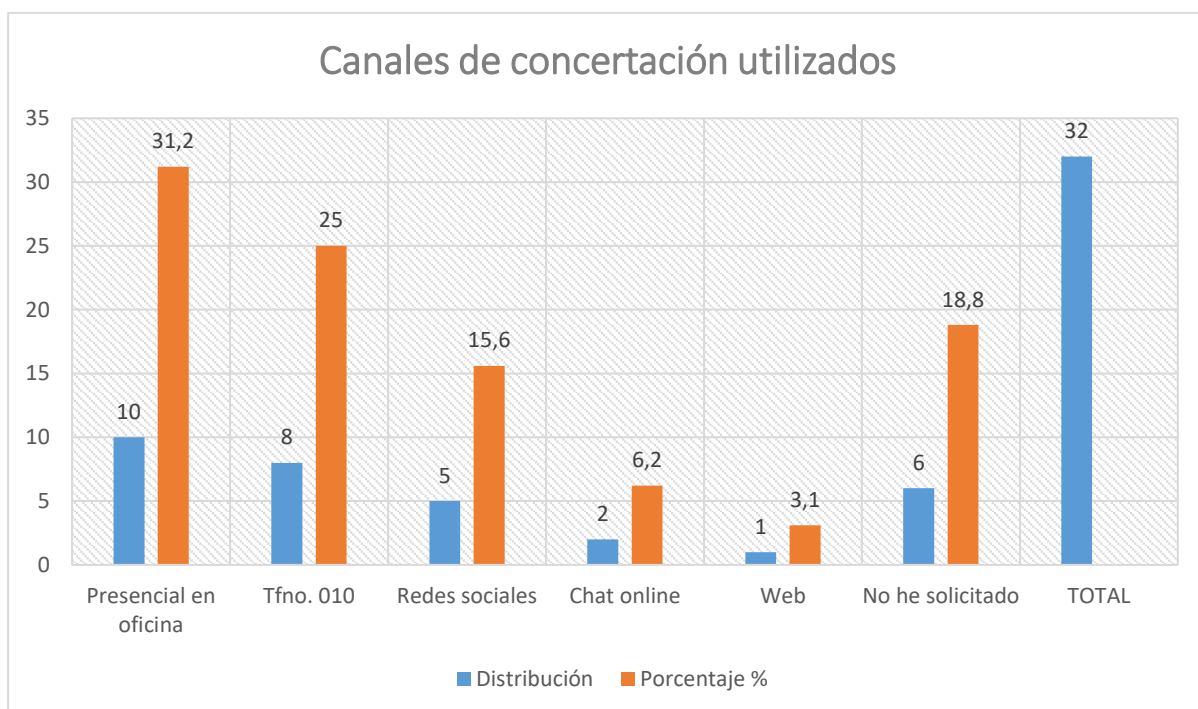
- Se realizó en el entorno real de tramitación
- Como la aplicación envía comunicaciones al teléfono o a la cuenta de correo electrónico que se mecanice, era necesario utilizar los datos personales de contacto durante la prueba
- Por lo que respecta a la protección de datos, los datos personales que se mecanizaron durante la prueba fueron tratados de acuerdo con la normativa vigente.
- En cuanto a la encuesta
  - Se garantiza el anonimato

- Los datos y respuestas que contiene solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación

## 2. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CIUDADANA

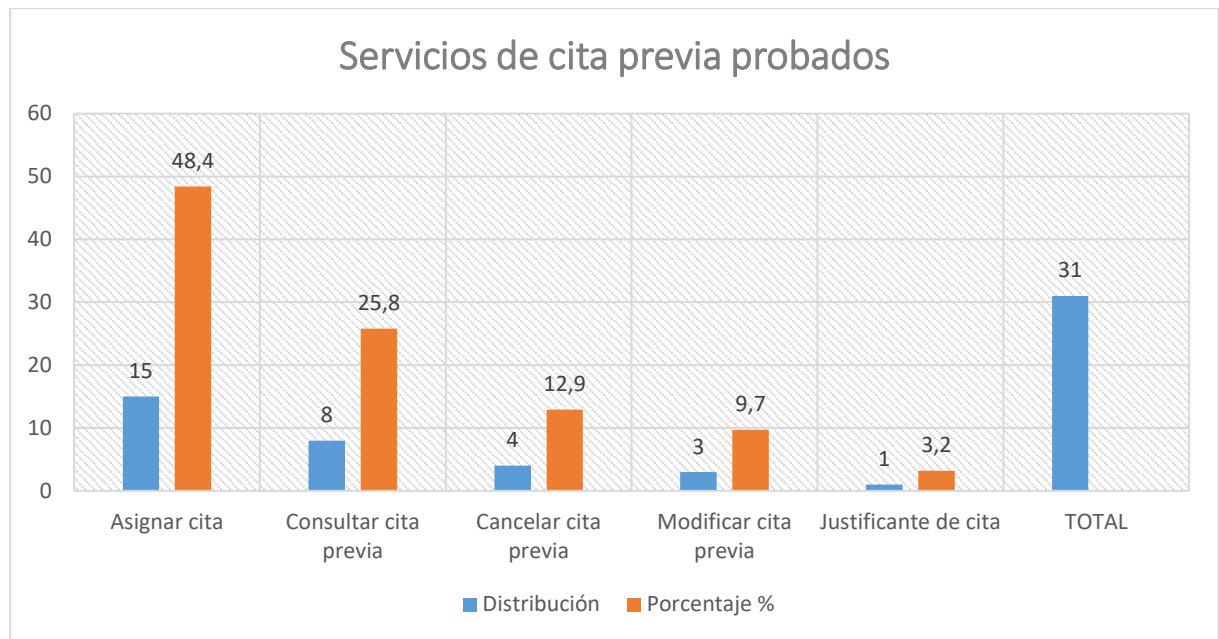
### Pregunta 1: ¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita de trámites municipales? Puede marcar varios canales

	Presencial en oficina	Tfno. 010	Redes sociales	Chat online	Web	No he solicitado	TOTAL
Distribución	10	8	5	2	1	6	32
Porcentaje %	31,2	25	15,6	6,2	3,1	18,8	100



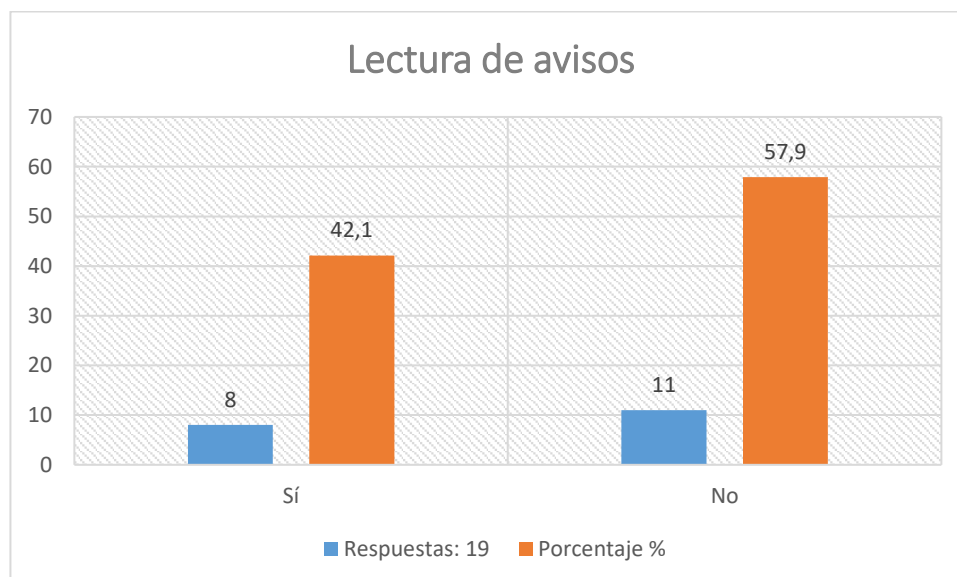
### Pregunta 2: ¿Qué servicios de cita previa ha probado? Puede indicar más de uno.

	Asignar cita	Consultar cita previa	Cancelar cita previa	Modificar cita previa	Justificante de cita	TOTAL
Distribución	15	8	4	3	1	31
Porcentaje %	48,4	25,8	12,9	9,7	3,2	100



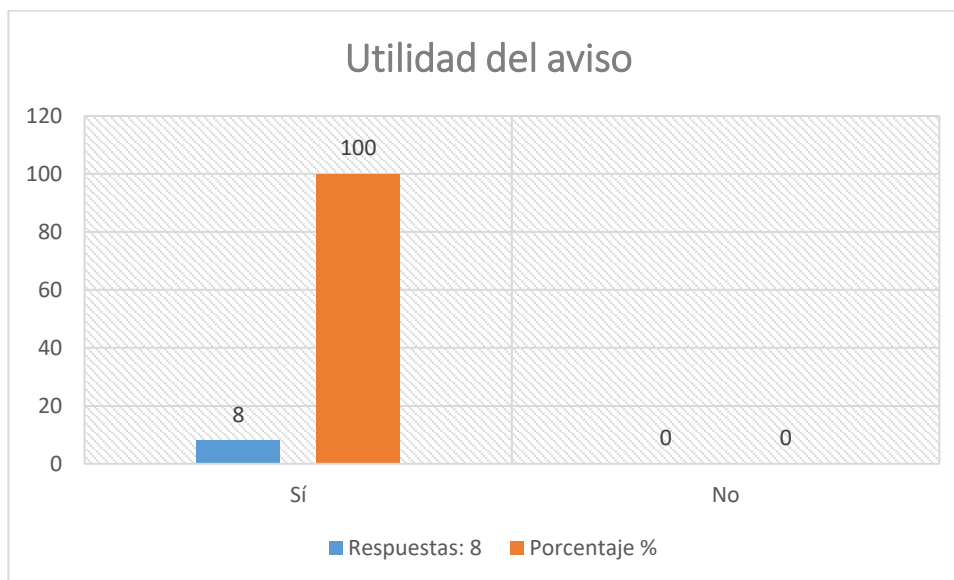
### Pregunta 3: ¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba?

	Sí	No	TOTAL
Distribución	8	11	19
Porcentaje %	42,1	57,9	100

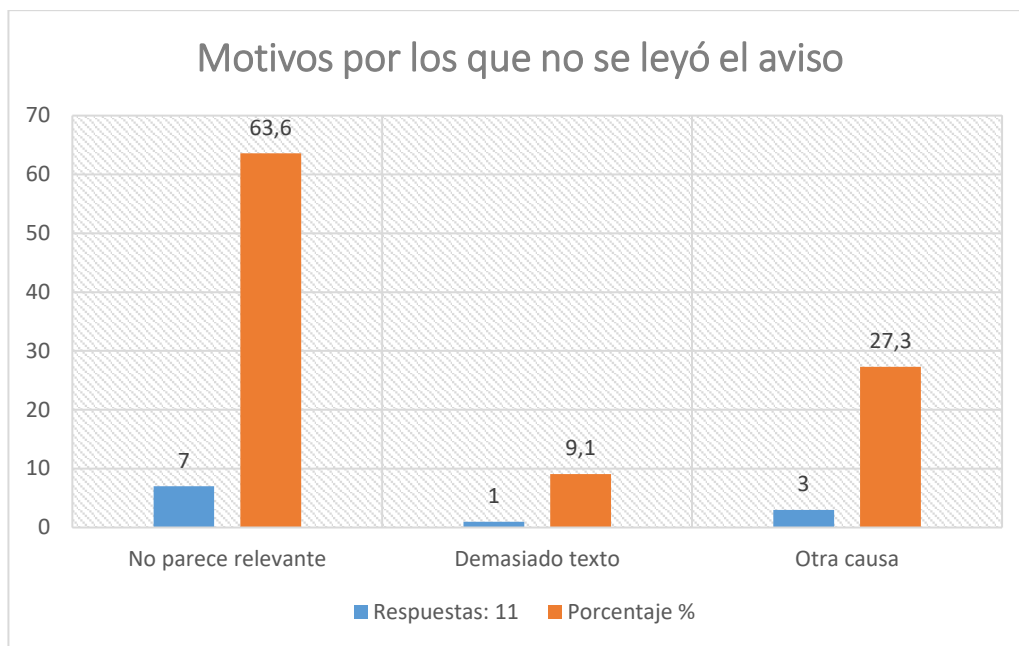


**Pregunta 4: Indique si le ha parecido útil el aviso**

	Sí	No	TOTAL
Distribución	8	0	8
Porcentaje %	100	0	100


**Pregunta 5: Seleccione el motivo por el que no leyó el aviso**

	No parece relevante	Demasiado texto	Otra causa	TOTAL
Distribución	7	1	3	11
Porcentaje %	63,6	9,1	27,3	100



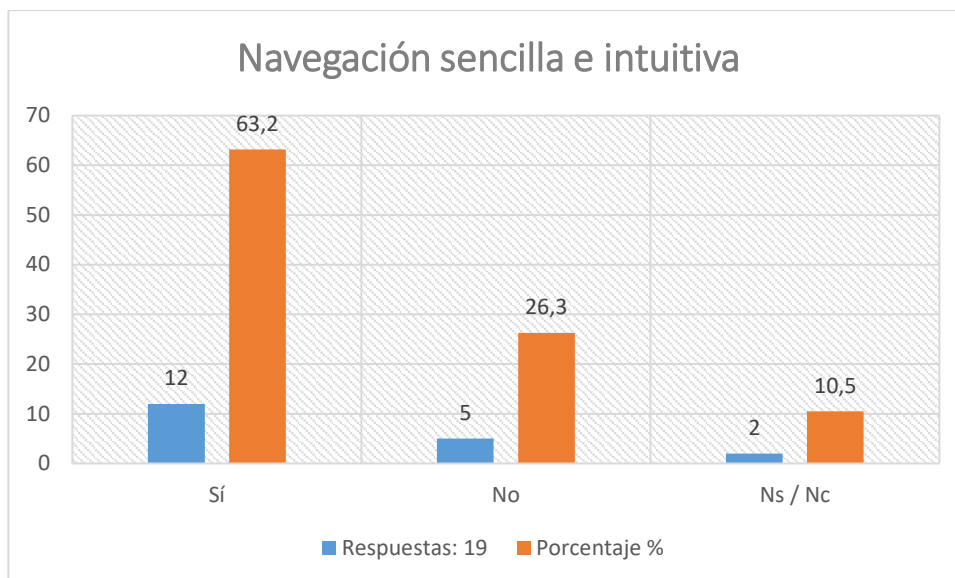
### Pregunta 6: Indique la causa de no leer el aviso

#### 3 Respuestas:

- *Mal expresado el texto*
- *No lo vi*
- *No me enteré*

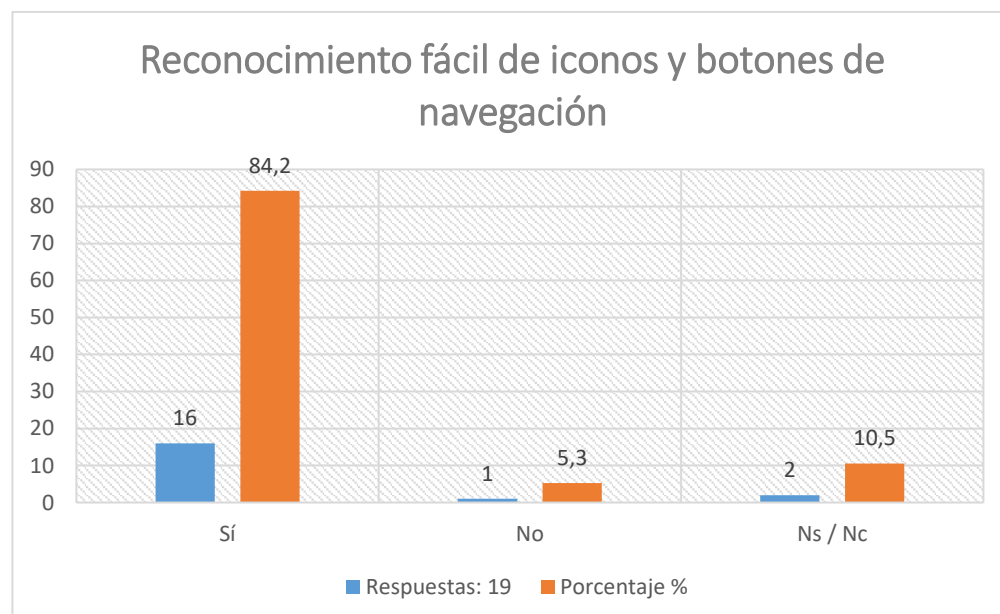
### Pregunta 7.1: ¿La navegación es sencilla e intuitiva?

	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	12	5	2	19
Porcentaje %	63,2	26,3	10,5	100



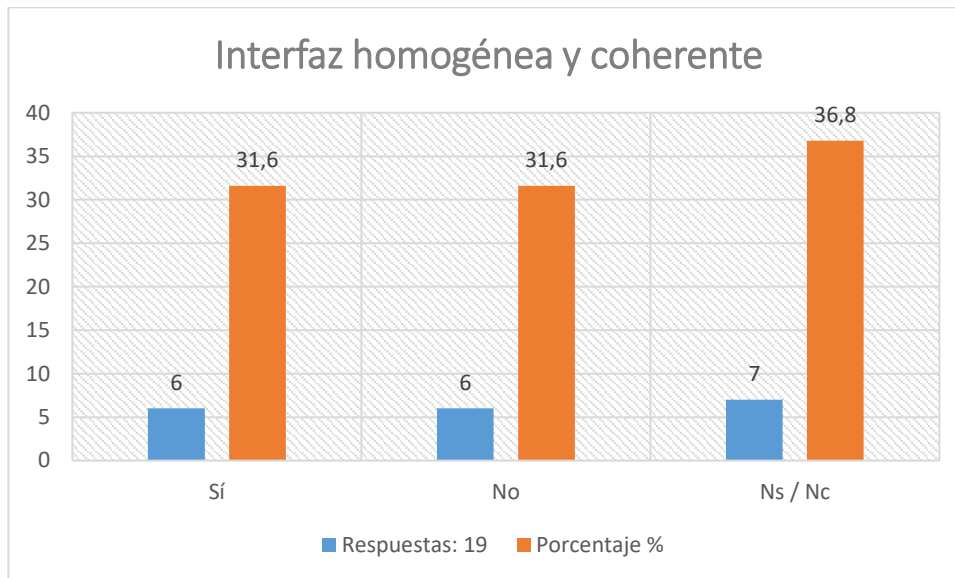
### Pregunta 7.2: ¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación?

	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	16	1	2	19
Porcentaje %	84,2	5,3	10,5	100



### Pregunta 7.3: ¿La interfaz es homogénea y coherente?

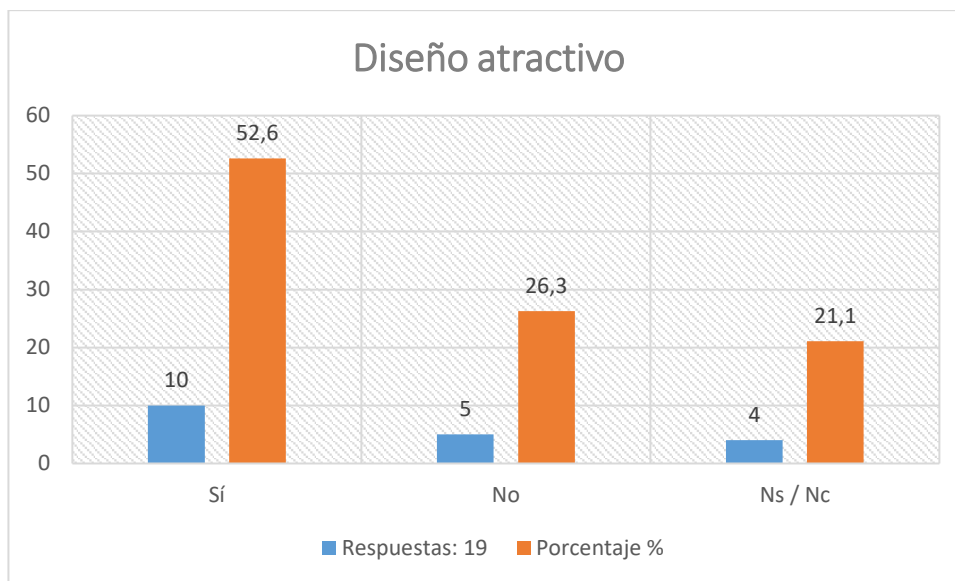
	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	6	6	7	19
Porcentaje %	31,6	31,6	36,8	100



### Pregunta 7.4: ¿El diseño de la aplicación es atractivo?

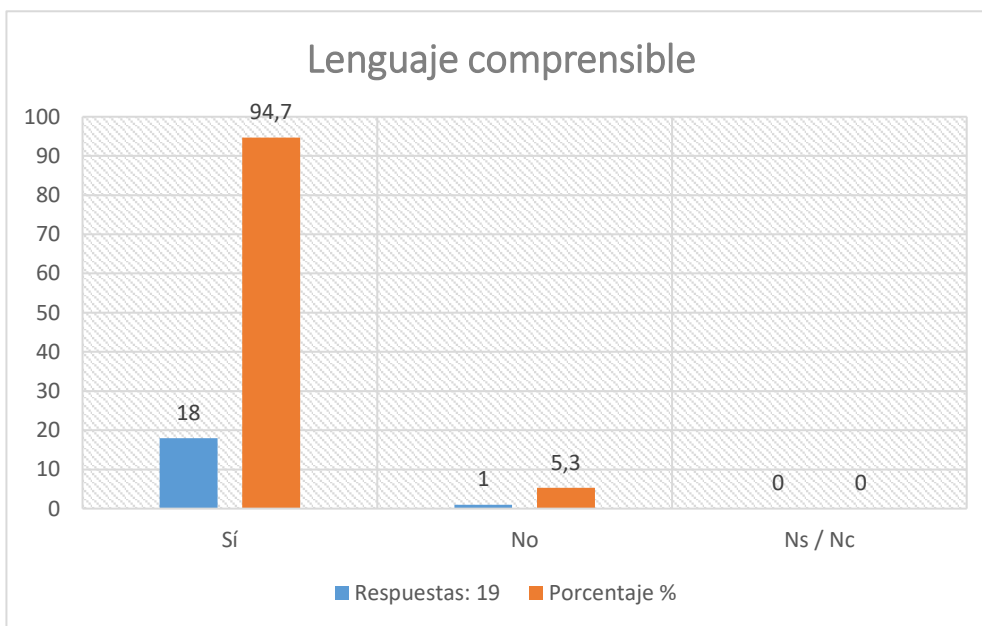
	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	10	5	4	19
Porcentaje %	52,6	26,3	21,1	100





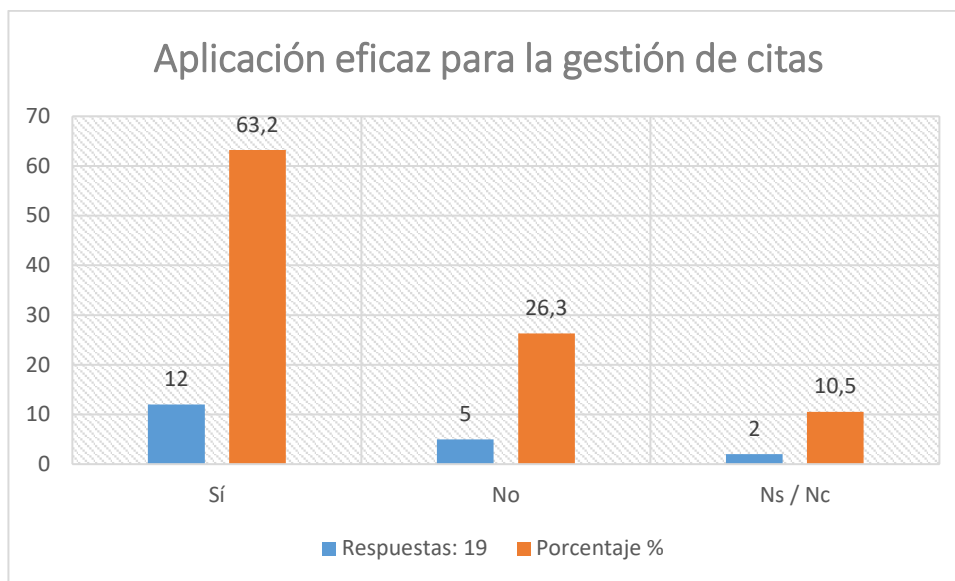
#### Pregunta 7.5: ¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible?

	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	18	1	0	19
Porcentaje %	94,7	5,3	0	100



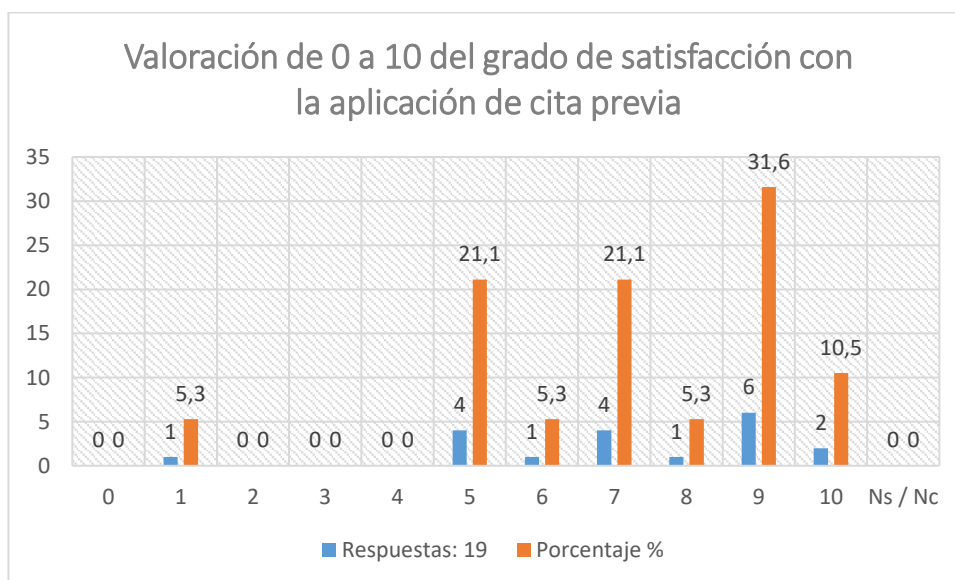
#### Pregunta 7.6: ¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas?

	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	12	5	2	19
Porcentaje %	63,2	26,3	10,5	100



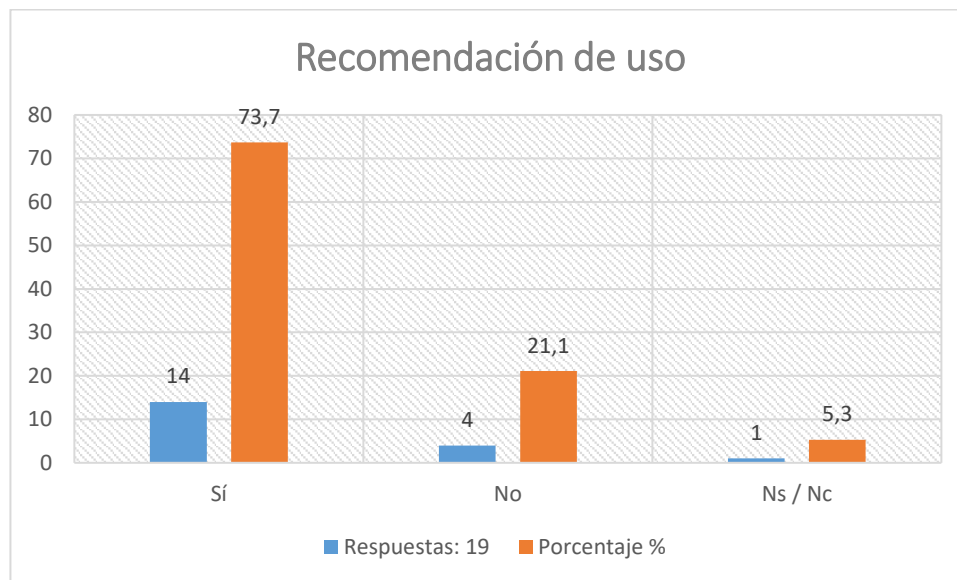
### Pregunta 8: Valore de 0 a 10 su grado de satisfacción con la aplicación de cita previa

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	0	1	0	0	0	4	1	4	1	6	2	0	19
Porcentaje %	0	5,3	0	0	0	21,1	5,3	21,1	5,3	31,6	10,5	0	100



**Pregunta 9: ¿Recomendaría su uso?**

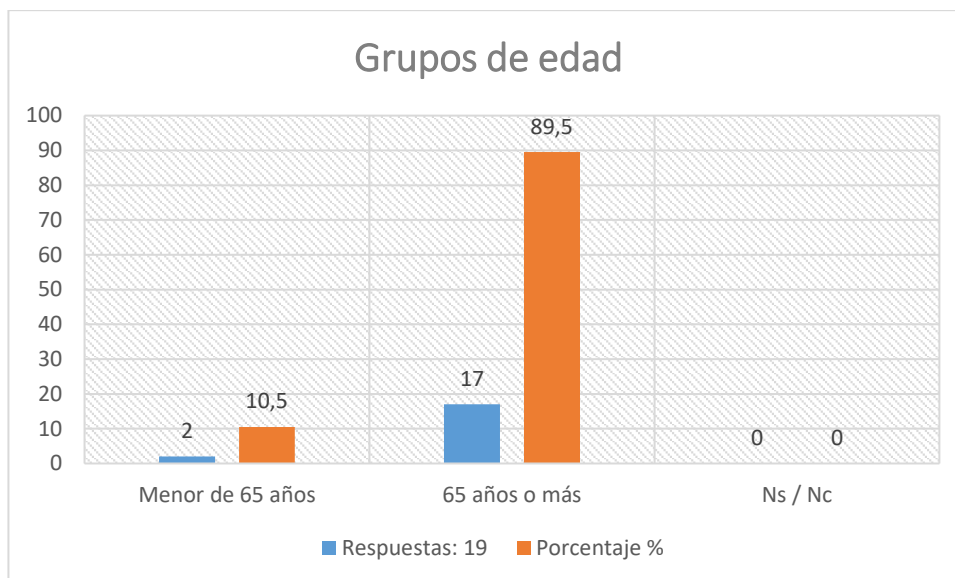
	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	14	4	1	19
Porcentaje %	73,7	21,1	5,3	100

**Pregunta 10: ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?****5 Respuestas:**

- Hay algún vocabulario que no se entiende. Por ejemplo "interfaz"
- Sería conveniente que, cuando se está en el trámite de solicitar una cita, se retenga la fecha y la hora de la cita seleccionada porque no ocurre así y, si en ese momento, otra persona toma esa cita, hay que volver a empezar.
- Mi teléfono me pide contraseña al descargar la aplicación Madrid móvil
- No
- Parece que no está operativa en Internet la cita previa por oficinas. Probaremos en el móvil en caso de necesitarlo

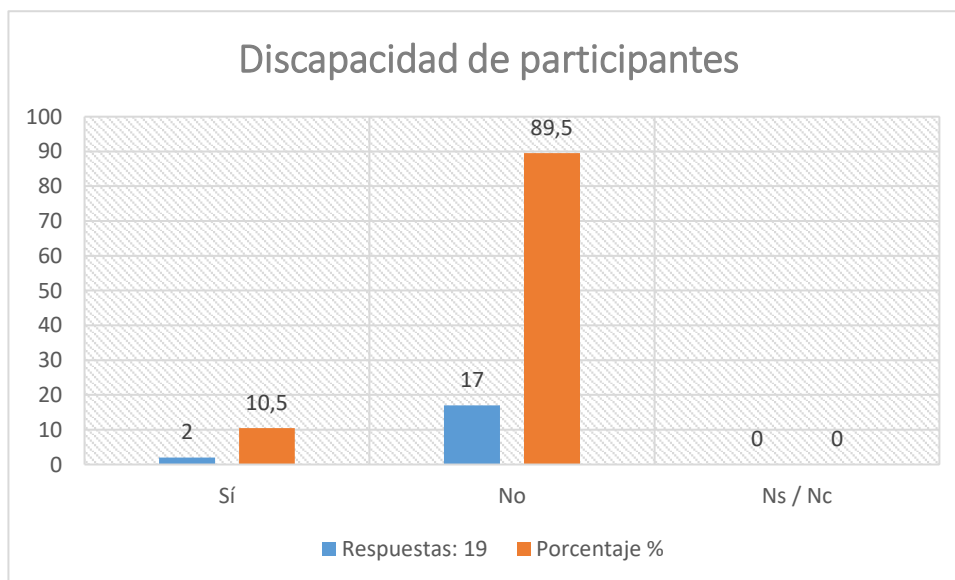
**Pregunta 11: ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra?**

	Menor de 65 años	65 años o más	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	2	17	0	19
Porcentaje %	10,5	89,5	0	100



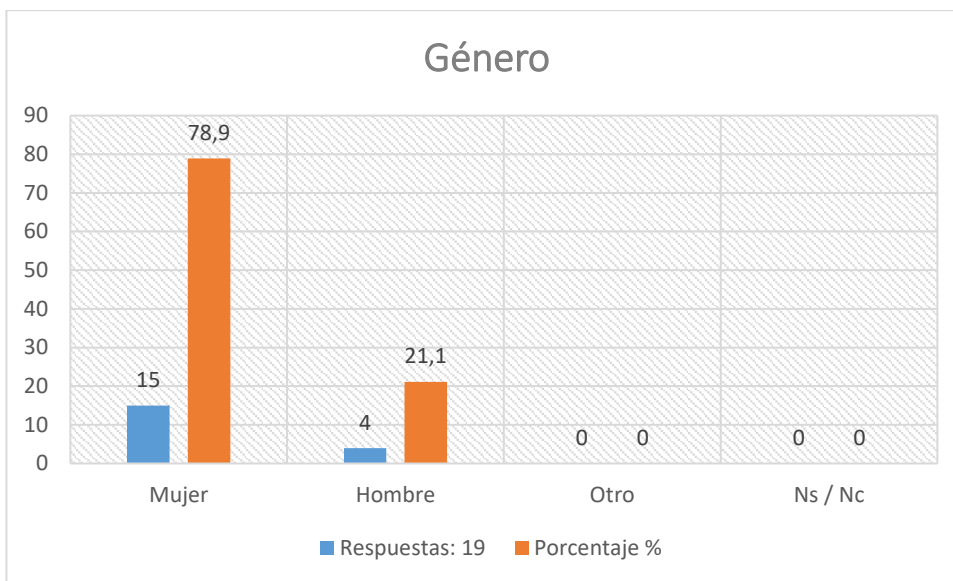
### Pregunta 12: ¿Es usted una persona con discapacidad?

	Sí	No	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	2	17	0	19
Porcentaje %	10,5	89,5	0	100



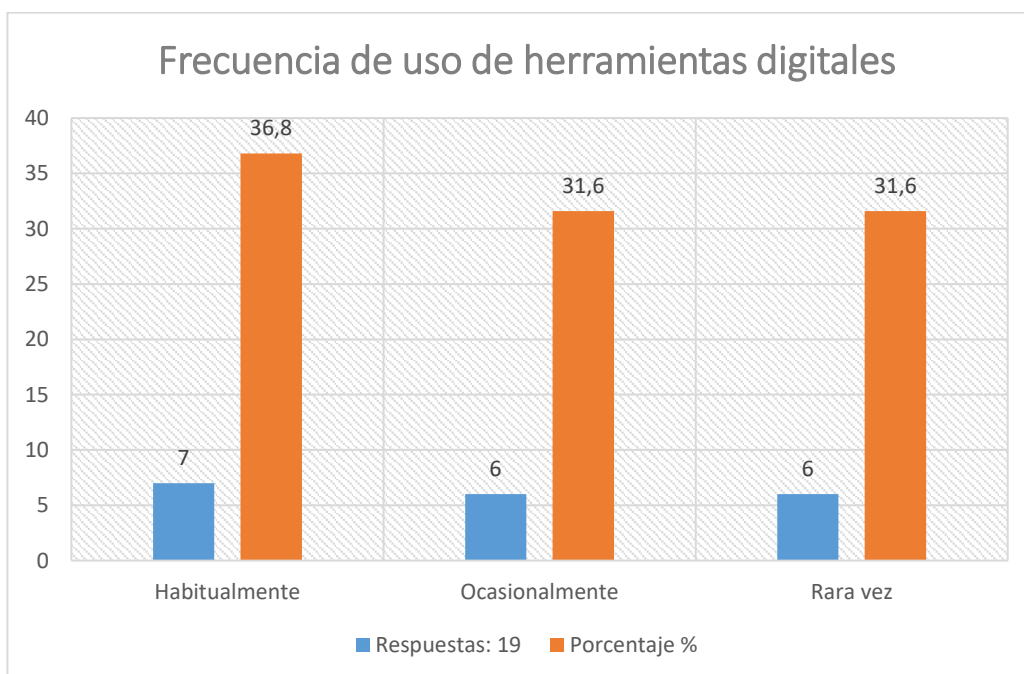
### Pregunta 13: Usted es... (género)

	Mujer	Hombre	Otro	Ns / Nc	TOTAL
Distribución	15	4	0	0	19
Porcentaje %	78,9	21,1	0	0	100



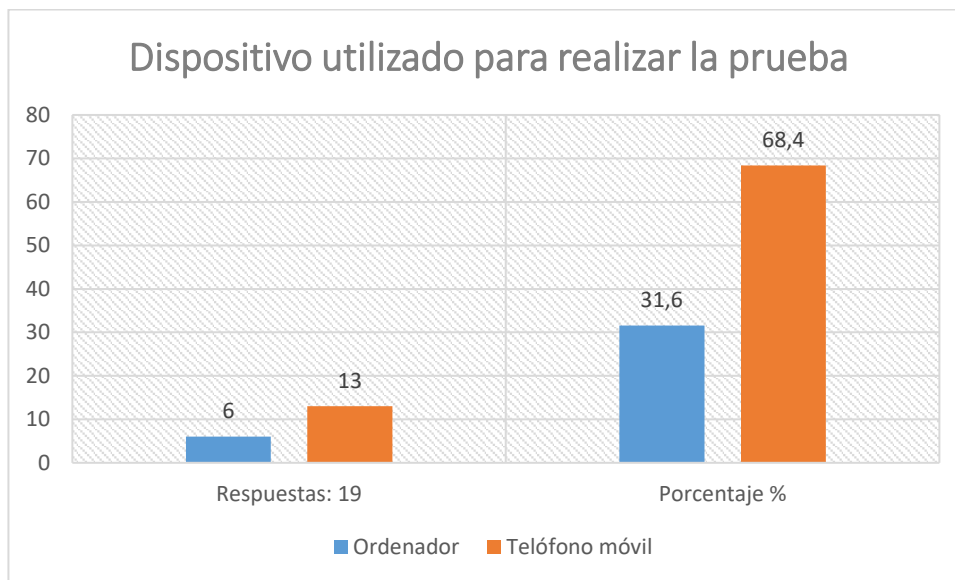
**Pregunta 14: ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales?**

	Habitualmente	Ocasionalmente	Rara vez	TOTAL
Distribución	7	6	6	19
Porcentaje %	36,8	31,6	31,6	100



### Pregunta 15: ¿Qué dispositivo ha utilizado para realizar la prueba?

	Ordenador	Teléfono móvil	TOTAL
Distribución	6	13	19
Porcentaje %	31,6	68,4	100



### 3. CONCLUSIONES A PARTIR DE LA PRUEBA:

- Reticencia a realizar la prueba.  
La prueba es voluntaria. 12 personas no la realizaron, aduciendo que venían a aprender el uso de herramientas digitales o, simplemente, evitando realizarla.
- Muestra de personas poco acostumbradas al uso de herramientas digitales en su relación con la administración.
  - Solo el 36,8% usa habitualmente herramientas digitales
  - Solo 1 persona (3,1%) utiliza el canal web de concertación de cita (auto cita)
  - Las respuestas de usabilidad (pregunta 7.1-6) y algunas sugerencias (pregunta 10) denotan cierta brecha digital de las personas participantes.
    - En 5 de las 6 cuestiones de usabilidad no hay respuesta de, al menos, 2 personas
    - En las sugerencias se indica, por ejemplo, que no se entiende el término *interfaz*
- La mayoría de la muestra no ha leído los avisos.
  - El 57,9 % de las personas participantes no ha leído los avisos
  - La razón principal es la apariencia irrelevante (63,6%)
  - 2 personas (18 %) no se dieron cuenta de que había avisos

- La percepción de la usabilidad es muy dispar dependiendo de los distintos factores por los que se pregunta.
  - Solo el lenguaje utilizado y los iconos y botones superan el 80% de respuestas positivas
  - Las cuestiones sobre el diseño y la interfaz tienen altos porcentajes de respuestas negativas (26,3% y 31,6%, respectivamente) y bajos porcentajes de respuestas positivas (52,6% y 31,6%)
  - La navegación y la eficacia de la aplicación obtienen la misma ratio de respuestas positivas, negativas y sin respuesta (63,2%, 26,3% y 10,5%, respectivamente), que podemos considerar solo algo por encima del aprobado.
- En cuanto a la valoración general, hay que decir que, si bien el porcentaje más alto (31,6%) puntúa 9, el 52,8% puntúa menos de 8 y el 31,7, menos de 7.
- Análisis de sugerencias
  - Como mencionamos antes, las sugerencias denotan falta de hábito en el uso de herramientas digitales:
    - Desconocimiento del término interfaz
    - Problema con contraseñas
  - Cuestiones sobre la aplicación:
    - No retención de huecos. Desde diciembre 2022 GNSIS Cita Previa incorpora la funcionalidad de retención de huecos, que consiste en que, durante el proceso de concertación de cita, cuando la persona solicitante seleccione un hueco libre, este hueco queda retenido, para que no pueda ser ofrecido a otra persona, durante un periodo de tiempo determinado (entre 7 y 9 minutos en la web pública).
    - No operativa la cita por oficina. La concertación de citas por oficina es posible en el frontal web de GNSIS Cita Previa y aparece en el menú superior, junto a *Pedir cita por trámite* y *Pedir cita por día*.
- **Áreas de mejora.**

A la vista de estos datos, que recogen la valoración de un grupo de personas usuarias de un Centro de Mayores (89,5% de 65 años o más), aun teniendo en cuenta que la muestra es pequeña, debemos estudiar las siguientes áreas de mejora:

  - La presencia y relevancia de los avisos. Es posible que la deficiente percepción de los avisos se deba a su posición en la vista de la aplicación en los teléfonos móviles, pues el 88,4% realizó la prueba con este tipo de dispositivo.
  - La usabilidad de la aplicación. Es necesario facilitar que las personas poco habituadas a las herramientas digitales concierten citas por sí mismas sin dificultad.