

Testeo Usabilidad Gestor de Solicitudes Vecinales

Antonia Herrera Ossa, 9.12.2024

Descripción general de grupo testeado

Durante a la jornada del 5 y 9 de diciembre se realizaron dos testeos de usabilidad con vecinos y vecinas de Peñalolén. Asistieron 16 participantes, de los cuales en su mayoría correspondieron al rango etario entre 40 y 60 años. Sólo 4 personas reportaron ser mayores a 60 y 2 tener entre 25 y 30 años. Los participantes fueron convocados entre los dirigentes sociales relacionados con la Delegación Municipal San Luis y los participantes de talleres de lideres Digitales de Comuna Digital. De los 16 participantes 4 declararon ser del género masculino y 12 femenino. Por tanto, la muestra de participantes que participaron en el testeo corresponde a vecinos y vecinas que ya tenían forjada una relación previa con el municipio, de los cuales, en sus mayorías eran mujeres entre 40 y 60 años.

Metodología

La metodología del testeo consistió en realizar una breve introducción sobre que es un Testeo de una Aplicación, que es el Gestor de Solicitudes Vecinales, y las principales funciones de esta plataforma. Luego se le entregó a cada participante un Tablet para que realizaran una solicitud. Finalmente, se les pidió que llenaran una ficha sobre su satisfacción en la plataforma.

Principales Hallazgos

En ambos grupos testeados hubo dificultades para ingresar a la plataforma por no recordar la clave única. Hubo tres comentarios que alertaban que podía ser un impedimento en especial para adultos mayores. Sin embargo, una vez que ya habían ingresado con su clave única no hubo dificultades para realizar su solicitud. En ese sentido, hubo 5 comentarios en los que se indicó que era fácil ingresar y realizar la solicitud.

Otro punto que generó complicaciones fue las temáticas. Más de una persona indicó no encontrar la materia que buscaba y los requisitos solicitados. Hay siete comentarios que solicitan inclusión de una temática correspondiente, de los cuales

cuatro solicitan incorporar opción “otro”. Hay un comentario que solicita modificación en los requisitos según categoría y otra persona indica que la forma en la que se presenta el visualizador de la geolocalización al no confirmar o indicar la dirección del curso, le costaba entender que se había subido correctamente.

Finalmente, hubo un par de comentarios negativos relacionados con los plazos de la solicitud, otro solicitando que existiera la capacidad de solicitar más información (por parte de la municipalidad) o editar la solicitud (por parte del vecino) y poder ingresar con persona jurídica.

Recomendaciones

- Incorporar en la página de ingreso una explicación de como recuperar la clave única, o un teléfono correo al cual solicitar apoyo, no para ingresar solicitud, sino para apoyar en este primer ingreso.
- Agregar la Temática “OTROS”.
- Revisar periódicamente Temáticas y requisitos asociados para que corresponda a las solicitudes.