

INSIGHTS DE USUARIO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS. PÚBLICOS.



Analítica web pública. 2016

<http://publilitica.es>

INTRODUCCIÓN

Este trabajo es el primero de una serie de documentos para la mejora de las webs públicas. A través de ellos trataremos de encontrar los elementos que ayuden a entender, no tanto la administración electrónica, como su relación con el servicio público. Para ello vamos a centrar la atención en las personas: entender cómo funciona la relación entre ellas y los servicios digitales y su impacto en los servicios digitales. Esto nos

pueden contribuir a mejorar el funcionamiento y la valoración de la Administración electrónica.

Hemos optado por un servicio gratuito que permite equiparar los estudios superiores previos a Bolonia con los Máster oficiales del Espacio Universitario Europeo. Seleccionamos este proceso porque:

1. El grupo de usuarios tienen un nivel formativo y cultural similar. Se trata en todo caso de titulados superiores con acceso a internet.
2. Se trata de un proceso que se puede

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El presente estudio trata de analizar qué elementos influyen en la valoración que hacen los usuarios de un servicio público digital. Para ello hemos centrado la atención en los siguientes elementos:

1. Encontrar los **principales obstáculos** para la realización de un trámite simple
2. Detectar **los aspectos laborales y demográficos** que influyen en la valoración de los servicios digitales. Concretamente nos centraremos en la edad y si el empleo en el sector público influye en la valoración que se hace del servicio. Entendemos que tanto la familiaridad con Internet (edad) como con el procedimiento administrativo puede facilitar el uso de los portales
3. Estudiar qué **elementos eligen los usuarios para localizar el servicio** y cómo inciden los mismos tanto en la consecución del trámite como en su valoración.
4. Analizar **qué elementos de diseño y de contenido influyen en la valoración** sobre la explicación general de la naturaleza y utilidad de servicio
5. Comprender **qué elementos son los que influyen en la valoración de la realización del trámite** en sí mismo.
6. Entender cómo los factores anteriores intervienen en la valoración total que se hace de la **experiencia del usuario**.
7. Comprobar el **impacto de elementos integrales de todo el proceso** (tiempo y pantallas visitadas) en la valoración general del mismo.

ayudará a entender qué podemos hacer para mejorar los servicios públicos en el plano digital y general.

Por ello el resultado de cada uno de ellos está abierto a ser compartido y comentado por todas las personas interesadas en la calidad de los servicios públicos.

PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio trata de estudiar los *insights* de navegación: elementos que influyen en el uso real y la valoración que hacen los usuarios del servicio. De esta manera, podemos establecer qué factores

realizar íntegramente on-line, sin tener que recurrir a canales complementarios o sustitutorios.

3. La resolución es automática, lo que permite comprobar la validez del proceso.
4. El servicio es gratuito, por lo que todos los participantes se vieron beneficiados por el servicio sin coste económico.
5. Integra diferentes diseños web a lo largo del proceso. Aunque se puede acceder al mismo proceso desde el Ministerio de Educación, solicitamos en el estudio que accedieran desde el 060.
6. El servicio está disponible en la Carpeta Ciudadana, sistema fundamental en el esquema de servicios digitales de la AGE

que, en principio, articula los servicios disponibles en torno al ciudadano.

El estudio se realizó el mes de junio de 2016 por parte de 59 voluntarios.

PRINCIPALES HALLAZGOS.

- La **experiencia general**.
 - Los usuarios **valoran mal** la experiencia debido al alto número de ellos que no lo lograron
 - El **establecimiento claro de las condiciones** de acceso al servicio es fundamental para su valoración.
 - Una **mala explicación** de en qué consiste el servicio penaliza severamente la experiencia.
 - El **tiempo invertido** en culminar el proceso es un factor crítico en la valoración de la experiencia.
- **Fracasos**
 - La principal causa de fracaso es **la imposibilidad de encontrar el** servicio en la web.
 - De los que no lo logran, hay **una misma cantidad de usuarios que optarían por insistir en la vía telemática como de aquellos que optarían por la presencial**
- **Localización del servicio**
 - El **principal medio para encontrar el procedimiento es el buscador** seguido por la navegación en menús. El uso de la carpeta ciudadana es marginal.
 - El principal factor para valorar la localización es la **rapidez** con la que se realiza.
 - Parece que el buscador es el mecanismo principal para **aquellos que tienen una idea exacta de cómo se llama lo que buscan**.
- Respecto a la **descripción del servicio**:
 - La **claridad explicativa** es el factor fundamental del mismo.
 - **La presentación del contenido tiende a sancionar más la valoración cuando se juzga mala** que impulsarla cuando se considera buena.
 - **Los usuarios del sector público tienen una valoración más positiva de la claridad**, mientras que en el caso del sector privado la asociación más fuerte es la de la falta de sencillez. .
- Respecto al **acceso al servicio**:
 - El **punto clave es la claridad de las condiciones para solicitar el servicio**.
 - Esta valoración es **más positiva entre los trabajadores del sector privado** que del sector público.
 - **Las explicaciones del proceso tienen una valoración más positiva entre el colectivo de personas entre 36 y 45 años**, lo que puede indicar una afinidad demográfica.
- Respecto a la **tramitación** del proceso.
 - El factor que más incide en la valoración del formulario es la **simplicidad**.
 - Este proceso se valora peor en el caso del sector privado.

PRESENTACIÓN DEL PROCESO.

El proceso a estudiar consiste en la **obtención de un certificado de homologación de los titulados superiores anteriores al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)** a la actual titulación de Master Oficial. Dicho procedimiento se realiza de manera automática si la persona que lo solicita dispone de certificado digital y del título universitario.

El trámite se realiza en el **portal del Ministerio de Educación y Cultura**. Sin embargo, para tener una visión más completa optamos por solicitar a los voluntarios que trataran de acceder a través del portal **Administración.gob.es**.



Ilustración 1: Portada de administracion.gob.es

FASES DE LA INTERACCIÓN.

Para conseguir el certificado se pasa por las siguientes etapas.

1. **Localización del servicio:** La localización del servicio se puede hacer bien sea navegando por los menús de Administración.gob.es, por el buscador o por la carpeta ciudadana.
 - **Por menús:** buscando por trámites o por el ministerio.
 - **Por el buscador:** utilizando términos como Bolonia, homologación, etc... lo que deja un amplio margen de acierto y error al usuario.
 - **Por la carpeta ciudadana:** Una vez que se accede localizando los posibles dossiers los correspondientes a Educación, Cultura y Deporte y, posteriormente, elegir los de educación.

2. **Identificación del servicio:** Una vez localizado el servicio se accede a una ficha de presentación en el que se explica la naturaleza del trámite, el Órgano responsable, el enlace web y el botón para acceder al formulario. En la solapa derecha de la página aparecen trámites relacionados.

3. **Inicio de la tramitación:** Pese a que el botón indica "rellenar el formulario *on-line*", el navegador nos dirige a una página del ministerio de Educación con la información detallada del servicio. En ella aparece la descripción general, los destinatarios, requisitos, datos de la convocatoria, información de la solicitud y el listado completo en la misma pantalla, del catálogo de títulos homologables.

4. **Tramitación:** Al pulsar el botón de *Acceso al servicio on-line* se accede a la sede electrónica del Ministerio que, tras la identificación via *Cl@ve*, muestra un formulario con 6 campos:

- 3 rellenos (el DNI y el Nombre del solicitante)
- 3 a completar: números de referencia del título y año de expedición.

Al culminar todos estos pasos, se puede descargar el certificado de manera automática salvo algunas excepciones por antigüedad o errores técnicos.

En todo caso, nos encontramos con una estructura de embudo. Eliminando la primera etapa (el *awareness*, dado a que es un trámite que se suele hacer bajo necesidad), podemos distinguir las siguientes etapas:

- **Localización:** El usuario normalmente tiene una idea de lo que necesita y de dónde lo puede encontrar, pero no de cómo hacerlo de manera rápida.
- **Consideración:** tras un trabajo de filtrado, el usuario localiza el servicio en cuestión. En esta etapa el usuario debe considerar si, a partir de la descripción que recibe, es lo que necesita o no. En muchos casos podemos tener datos que eliminen este problema (un código o el nombre exacto

del documento), pero en otros es necesario detectar si es la descripción entra en la línea de lo que se necesita

trámite es directo y automático y en otros casos no.

OBJETIVOS NO CONSEGUIDOS

- El **25% de los voluntarios no fueron capaces de encontrar el servicio**, todos ellos no encontraron el trámite en el listado de la página o no lo identificaron con el nombre que tienen.
- El **11,8% no pudieron hacerlo por carecer de certificado digital** o DNI electrónico
- El **6,7% tuvo problemas para rellenar el formulario**.
- Otro **6,7% no comprendieron o bien las características del servicio**, o bien las condiciones de acceso del mismo.



Ilustración 2: Abandonos en navegación y acciones alternativas en caso de fracaso

- **Solicitud:** La etapa de la solicitud se divide en 3:
 - Definición de requisitos: a diferencia de los procesos de comercio electrónico, el usuario debe detectar una serie de condiciones que indican si puede acceder al servicio de manera objetiva. Estas son de tipo normativo (si cumple las prescripciones correspondientes al caso) y técnico (si su equipo se adapta a las condiciones necesarias para acceder al servicio).
 - **Identificación del usuario:** En esta etapa el usuario tiene que por un lado aceptar la identidad del servidor (mediante certificado) y, validar su propia identificación por el sistema de certificación correspondiente.
 - **Solicitud:** En esta última etapa el usuario facilita a la organización los datos necesarios para tramitar el servicio (sean estas informaciones o documentos).
- **Recepción del servicio:** En esta última etapa el usuario recibe el servicio o documento que acredita el derecho o cumplimiento de obligación que le corresponde. En algunos casos este



Ilustración 4: embudo de conversión de trámite administrativo

MOTIVOS DE FRACASO.

Lo primero a destacar es el alto número de personas que no han sido capaces de realizar el trámite. Más de la mitad de los usuarios dejaron el proceso en algún punto. Encontramos dos puntos básicos de bloqueo.

Por lo tanto, podemos señalar que un primer problema es la búsqueda por menú en la que un porcentaje muy alto de usuarios no localizan el servicio. De hecho, la mayoría de los que han optado por esta fórmula han fracasado.

Hay que considerar que los sistemas de menús están pensados para guiar al usuario, por lo que podemos decir que en este caso el sistema no cumple su objetivo. En todo caso tenemos que considerar que a la hora de crear estos menús hay que trabajar en la identificación lingüística y mental de los usuarios. En caso contrario nos arriesgamos a no encontrarlo.

En cuanto al problema del DNI electrónico, entendiendo que el servicio debe de realizarse así por definición normativa quizá su aplicación esté lejos de facilitar el uso del sistema. La seguridad es un elemento fundamental, pero quizá el sistema de escalas y los mecanismos puedan mejorarse.

De todos estos el 23% habría continuado probando, y el 15% hubiera optado por el trámite presencial. En el caso de una repetición hasta conseguirlo genera una experiencia sumamente negativa a los usuarios.

Por otro lado podemos ver que la proporción de personas que lo logran frente a las que no es mucho más alta en el caso del sector público. Esto nos indica que, posiblemente, la familiaridad con este tipo de procedimientos facilite a este colectivo el cumplimiento del objetivo.

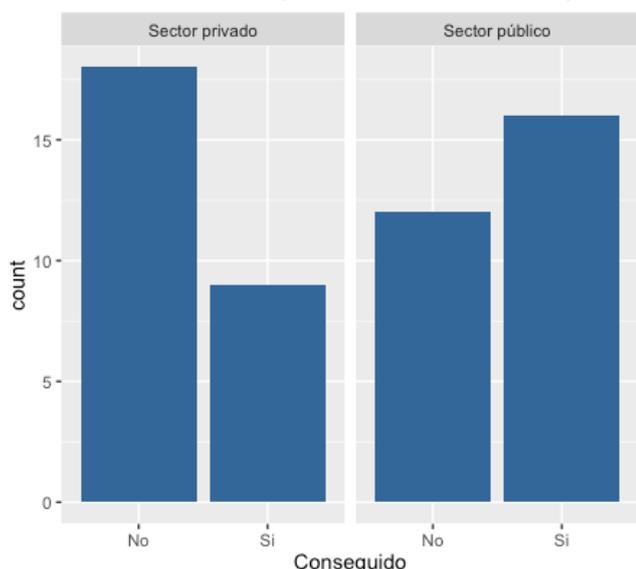


Ilustración 5: Relación de conversiones entre sectores profesionales

LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO

La localización del servicio se podía hacer bien por:

- El listado de trámites
- La sección de educación de la página
- El apartado correspondiente al órgano
- El buscador del sitio
- La Carpeta Ciudadana.

De estas opciones vamos a descartar la carpeta ciudadana porque **sólo 2 usuarios han hecho uso de la misma pese a ser uno de los proyectos estrella de la AGE**. En todo caso, hay que señalar que la articulación de **la carpeta por departamentos posiblemente no sea la más intuitiva para la mayoría de los ciudadanos**.



Ilustración 6: Carpeta ciudadana

Buscador

La opción mayoritaria ha sido el uso del buscador. Sin embargo, hay que señalar que han sido los empleados públicos los que han optado mayoritariamente esta herramienta (10 frente a 5). Nuestra principal conjetura es que **la barra de búsqueda tiene es una opción secundaria para aquellos que no tienen una "idea inicial de búsqueda"**. Si el usuario tiene una intuición acerca de cómo buscar posiblemente decida utilizar esta opción, pero ¿y si no? Esa aproximación explicaría la preeminencia del uso de menús por parte de los empleados del sector privado.

Una vez lanzada la búsqueda tenemos **dos cuestiones adicionales**: que los **resultados sean adecuados** a la expectativa y que el resultado correcto sea **identificable**. En el primer caso, si **bien hay un componente subjetivo (el término que decide introducir el usuario) las labores de etiquetado interno deben tratar de adaptarse a estas preferencias**. El segundo caso es que la

descripción del resultado sea identificable por los usuarios.

Estos dos elementos son los que acaban influyendo en la valoración de la búsqueda. Podemos comprobar que la valoración general del uso de este instrumento corresponde a la necesidad de refinar esa búsqueda. Es decir, si los primeros resultados no son adecuados, o no son identificables, el usuario no tiene problema en utilizar otros criterios, pero su experiencia será penalizada.

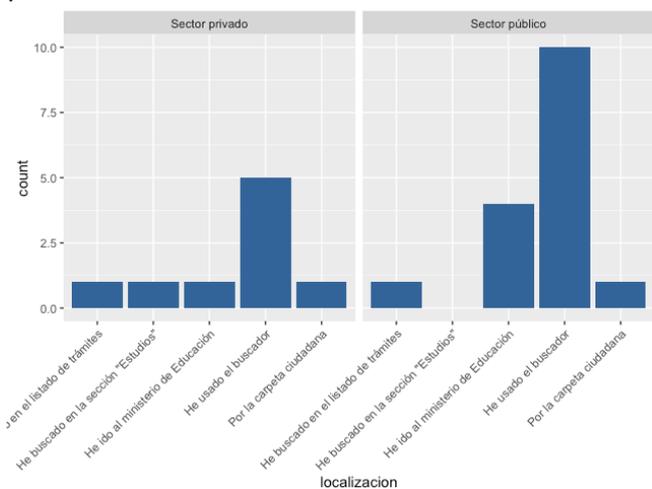


Ilustración 7: Distribución de los métodos de localización según el sector profesional

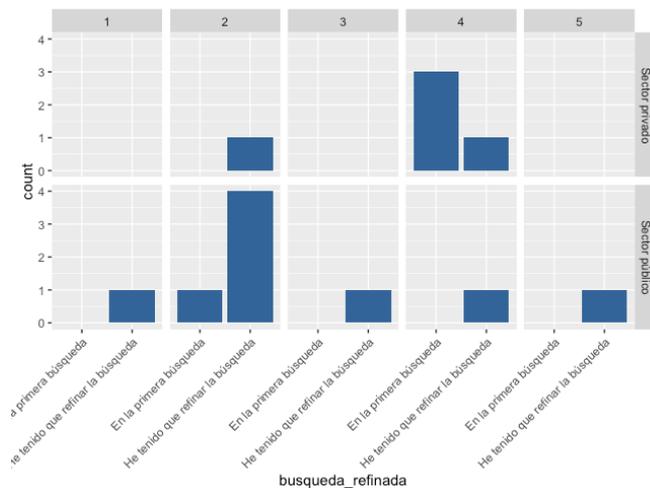


Ilustración 8: Relación entre refinación de la búsqueda y valoración del servicio

Menús de navegación

En el caso de la **búsqueda por menú** (segunda opción) el elemento clave para la **valoración es el número de pasos necesarios para localizar el servicio**. Para ello, los dos elementos que parecen incidir en la respuesta de los usuarios es la **“corrección”** y la **“orientación”** de los términos de los menús. **Los usuarios tienen que poder identificar por el enunciado a dónde le va a llevar cada enlace del menú**. Esto genera problemas en un portal que aborda una amplitud y diversidad de contenidos en las que fácilmente “Educación” te puede llevar a un ministerio, unos trámites o ambas cosas.

En este caso podemos encontrar que, sin tener resultados especialmente positivos en ninguno de los casos, los menús tienen una valoración más baja que en la búsqueda.

LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Los usuarios prefieren el mecanismo de búsqueda si tienen una idea aproximada de que términos utilizar
- En los casos en los que esto no sea así, se opta por los menús, en los que se busca una guía efectiva para localizar los servicios.
- En ambos casos los aspectos que priman en la valoración es la capacidad de encontrar rápidamente y sin errores el resultado.
- Esto será más sencillo para aquellos que tienen una identificación clara del procedimiento, bien sea por su conocimiento, bien sea porque tienen medios para hacer esa localización.
- En los casos de los menús, sería deseable tener una estructura simplificada y diferenciada de a dónde te van a llevar, sin tener que pasar mucho tiempo buscando ese enlace en concreto.
- En los casos de búsqueda es fundamental hacer análisis de términos de búsqueda internos y externos empleados para comprender las palabras clave operativas para cada tipo de público.

Esto puede ser porque el sistema es peor o porque quien usa los menús tiene una menor “idea inicial” para buscar el procedimiento, para lo que los menús tampoco parecen facilitar demasiado la tarea.

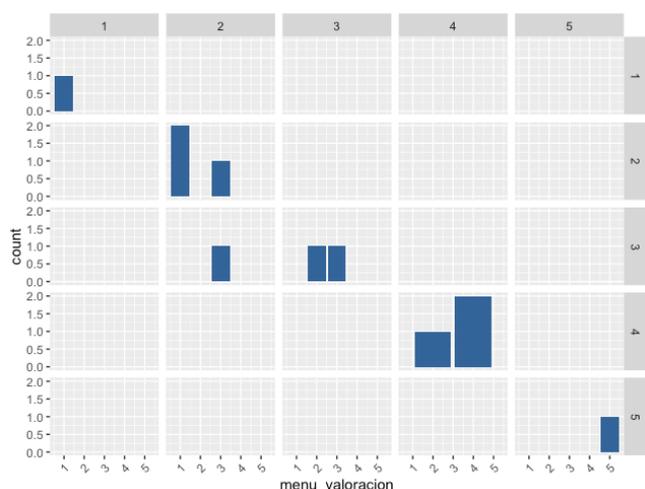


Ilustración 9: Valoración general de la navegación por menús conforme a la corrección y la orientatividad de los nombres.

LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO.



Ilustración 10: Ficha descriptiva del servicio

La presentación del servicio en el caso que nos ocupa la realiza el portal **administración.gob.es**. En la página aparece una descripción básica del

servicio, el órgano responsable, el botón para iniciar el trámite y otras informaciones de interés. Entendemos que la principal función de esta pantalla es la de **describir las características del servicio para la consideración del visitante. Tras leer esto debe decidir si seguir su búsqueda o si esta ha terminado.**

Comprobando los datos nos encontramos con que **la valoración es baja**. En términos generales podemos señalar que hay aspectos que tienen una influencia más sancionadora y otros que tienen una más gratificadora. **La sencillez de la presentación no parece tener una relación concluyente con ninguno de los aspectos anteriores.**

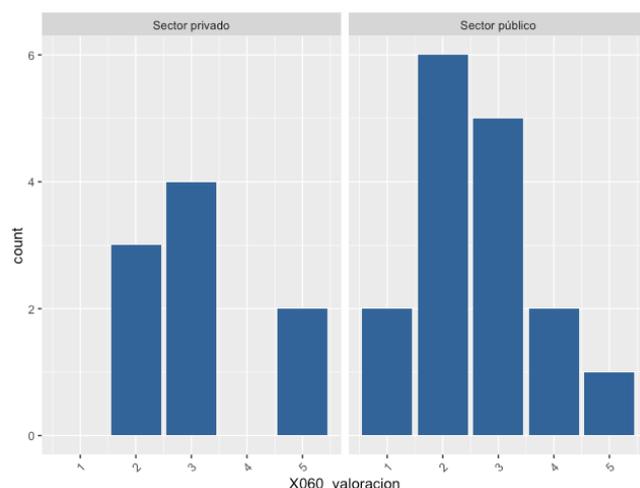


Ilustración 11: Valoración de la descripción del servicio según el sector profesional

En el plano sancionador, aquellos en los que la correlación de valoraciones negativas es más fuerte que de las positivas, **tenemos la claridad** (que se lea fácilmente) y **la facilidad de comprensión** (que se entienda lo que se lee). Es decir, **todo lo que no deje claro y de manera comprensible son factores básicos para que la**

ACCESO AL SERVICIO

- La información para iniciar el trámite **prima los aspectos funcionales (condiciones de acceso)** frente a las técnicas.
- Los usuarios **del sector público tienen, de nuevo, una valoración sensiblemente más negativa que la de los usuarios** del sector privado, especialmente en el plano técnico de los requisitos
- La parte operativa de la página **recibe una valoración negativa** tanto en la disponibilidad de ayuda como en la identificación del CtA, sin una diferencia especial entre los usuarios de uno y otro sector.

valoración general de la descripción sea positiva.

Entre ambas hay una relación fuerte. En caso de que no sea percibido así, es más probable que la valoración sea negativa. Este caso **es más frecuente en el caso de los empleados públicos, que valoran menos clara y comprensible la información que los del sector privado.** Nuestra principal conjetura es que la simplificación de la información hace que las personas familiarizadas con la naturaleza del procedimiento administrativo encuentren más “lagunas” o dudas en la presentación del servicio que en el caso del sector privado.

En el caso de los **factores que gratifican** la valoración, destaca el atractivo de la ficha. En este caso, la correlación es más estrecha no sólo en los aspectos de penalización, sino también de “gratificación”. Quien considera la ficha atractiva, es más probable que valore como positiva la descripción. En este caso, el trabajo para el sector público o privado no incide.

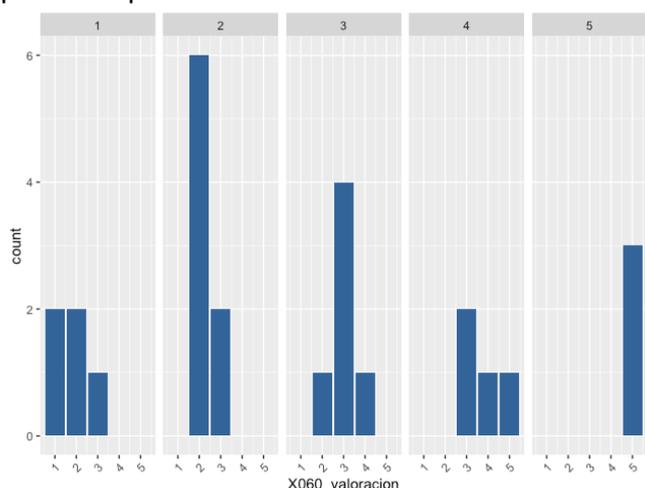


Ilustración 12: valoración de la descripción conforme a la claridad

EL INICIO DEL TRÁMITE.

La siguiente fase es en **la que el usuario lee las instrucciones y condiciones para realizar el trámite.** En esta etapa el usuario necesita saber si cumple las condiciones para acogerse a él y si tiene los medios para utilizarlo. Del mismo modo, tiene que encontrar la guía para realizar el trámite. Por lo tanto, hablamos de una parte prescriptiva y otra operativa.



Ilustración 13: acceso al trámite en el Ministerio de Educación

La valoración de las condiciones para acceder al servicio tiene una cierta polarización entre los empleados públicos y una valoración positiva entre los trabajadores del sector privado. En el caso de **los requisitos técnicos nos encontramos igualmente más valores negativos en el sector público que en el sector privado.** Sin embargo, hablamos de un **rango de valores más central y una relación menos estrecha.**

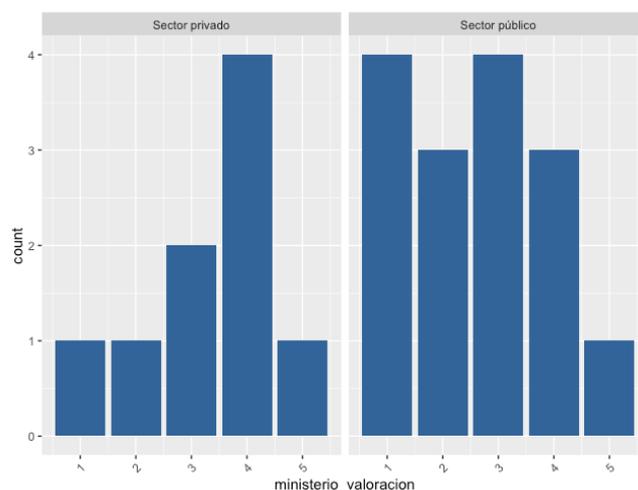


Ilustración 14: Valoración de la información del procedimiento en el Ministerio de Educación por sector

Nuestra primera valoración es que, aunque influye, **la incertidumbre sobre las cuestiones normativas presiona más que las tecnológicas.** Por lo tanto, el usuario premia o sanciona más el contenido según como aclare las primeras. Dicho de otro modo, es más importante ser claro en las normas de acceso que en las instrucciones técnicas para tener una buena valoración. En todo caso, la valoración de los requisitos y las condiciones siguen una relación estrecha entre ellas.

VALORACIÓN DEL FORMULARIO

- En el caso de los formularios encontramos una relación directa y estrecha entre la valoración del diseño y la valoración de la transacción.
- Los empleados públicos tienen, por primera vez, una mejor valoración del servicio que la de los empleados privados.
- Las personas que han necesitado ayuda con el formulario tienen una valoración más negativa del mismo. Cualquier complicación en este tipo de trámites genera una reacción negativa.
- El porcentaje de empleados privados que han necesitado ayuda es más alto que el de los empleados públicos
- LA valoración del formulario es mejor en el sector de población entre 36 y 45 años, así como su diseño. Esto puede indicar que el formulario tiene una mayor “normalización” para usuarios de determinado perfil demográfico

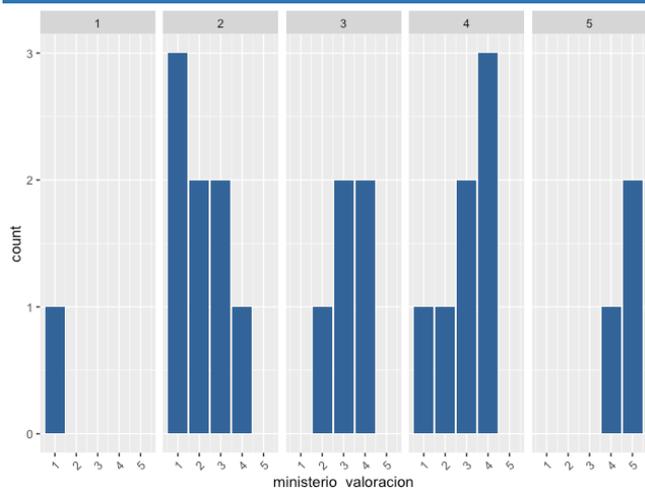


Ilustración 15: Valoración de la información del ministerio conforme a las descripción de condiciones.

La disponibilidad de espacios o instrucciones para aclarar dudas en el proceso es más bien bajo tanto en el sector público como en el privado, pero no parece tener una relación estrecha con la valoración general.

La identificación del **Call To action** tiene una valoración negativa tanto en el sector público como en el privado.

Podemos, por lo tanto, señalar que, en esta etapa, el valor definitorio es el de las condiciones normativas para acceder al servicio. Las instrucciones técnicas tienen importancia, pero aparentemente, su relación no es tan directa con la valoración general. En el plano operativo (lo que hay que hacer) tiene una relación directa algo menos importante que la de las condiciones y no muestra diferencias entre empleados públicos y del sector privado.

CONVERSION: EL FORMULARIO DE SOLICITUD.



Ilustración 16: formulario de solicitud del certificado.

El formulario para solicitar el documento es el punto en el que se realiza la transacción. El formulario es sencillo con 6 campos, **tres de los cuales están ya cumplimentados y otros tres corresponden a datos que están en el título universitario del solicitante.** La mayoría de los solicitantes tendrán que rellenar sólo un campo salvo aquellos con títulos de cierta antigüedad.

En este caso hemos preguntado sobre el diseño del formulario y la posible necesidad de ayuda.

En el caso del **diseño del formulario encontramos una relación muy estrecha con la valoración general, especialmente en el sector público.** Los usuarios que trabajan en organizaciones públicas tienen una valoración más positiva que los del sector privado, a diferencia de las etapas anteriores.

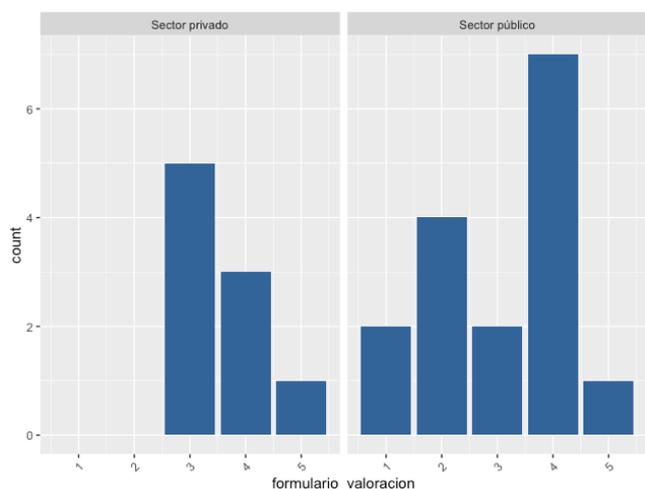


Ilustración 17: Valoración del formulario según sector laboral

En el caso de **tener que necesitar ayuda, la valoración que se ha hecho del servicio es más negativa**. Nos encontramos que en el sector público los que han precisado ayuda han valorado mal el formulario, no así los que lo han hecho en el privado (que son un porcentaje más alto). Es interesante observar cómo el servicio de ayuda no supone un plus para el formulario, sino que la necesidad de recurrir a ella es una sanción al mismo.

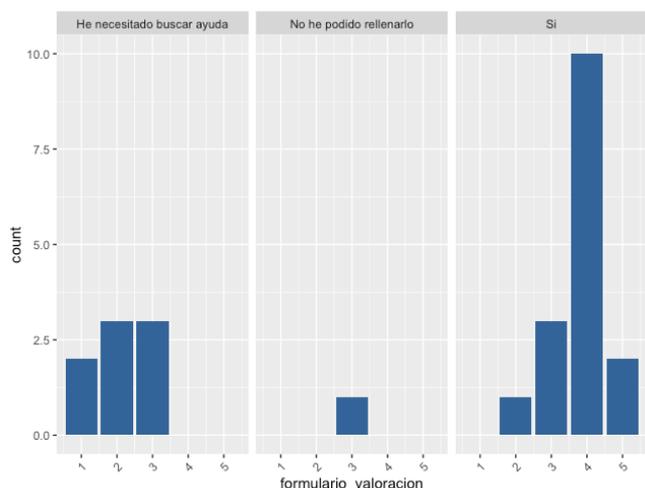


Ilustración 18: Valoración del formulario según la necesidad de ayuda en su cumplimentación

VALORACION GENERAL DEL PROCESO.

La **valoración general del proceso es esencialmente negativa** por la enorme influencia de las personas que no habían logrado culminarlo.

En todo caso, podemos detectar los siguientes factores:

- La **descripción del servicio tiene una relación más estrecha en las valoraciones negativas** que en las positivas de la experiencia. No añade valor, pero sanciona mucho cuando no está bien valorada, tanto en los que logran el trámite como entre los que no.

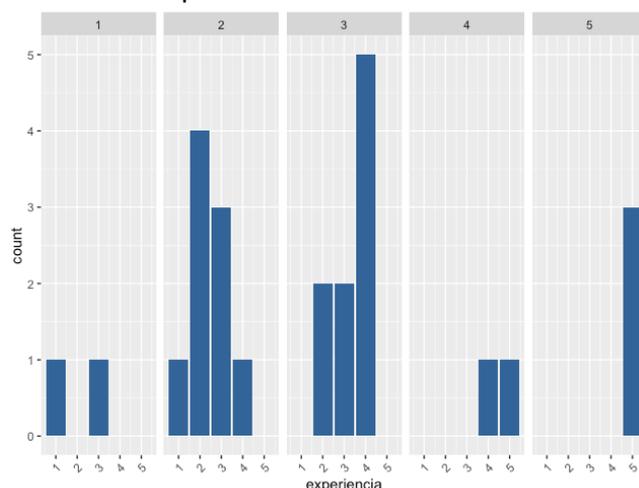


Ilustración 19: Experiencia de usuario según valoración de la descripción del servicio

- **Las instrucciones del ministerio y el formulario tienen una relación más estrecha a lo largo de todas las valoraciones.** Esto se puede explicar porque se entiende más importante la transaccionalidad que los aspectos de diseño.

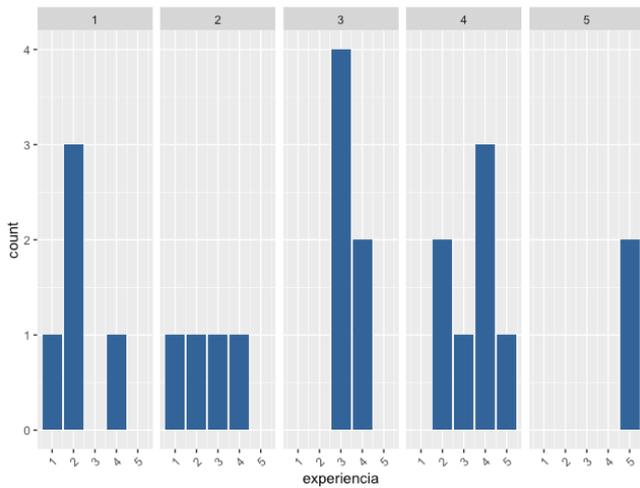


Ilustración 20: valoración de la experiencia según la valoración de la descripción de términos del ministerio

- En todo caso, los **aspectos de diseño y contenidos negativos dañan la valoración de la experiencia**, pero no se trata de una relación directa.
- Los **empleados públicos tienen una valoración más negativa de los aspectos “informativos”** y más positiva de los operacionales que los empleados privados.

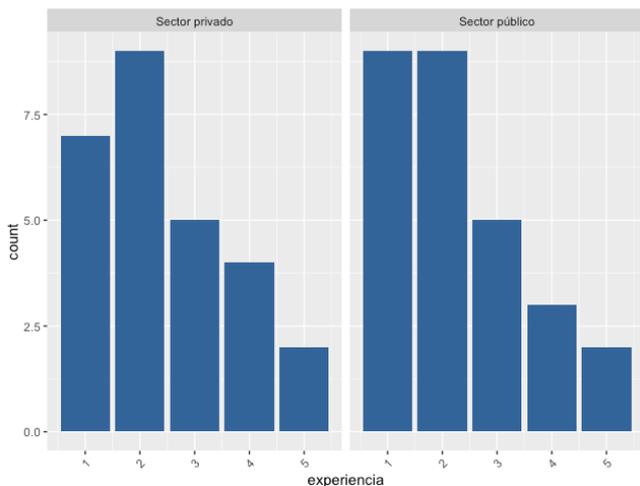


Ilustración 21: Experiencia según el sector productivo

- **El aspecto que más sanciona la valoración es la incapacidad de localizar el servicio**, más que ningún otro obstáculo. Podemos entender que exista una mayor frustración por aspectos relacionados a la psicología del usuario que a las complejidades técnicas que, posiblemente, se interpreten como un imperativo.
- **Las expectativas y valoraciones de los usuarios varían en cada una de las etapas**

del proceso, incluso cuando no son conscientes o no se explicita esa naturaleza del proceso. Podemos encontrar que inicialmente se premia la rapidez, luego la claridad, luego la seguridad y finalmente la facilidad. Igualmente, conforme avanzamos en el proceso, los factores de sanción son más importantes que en las etapas finales. Esto se puede deber tanto a la propia necesidad del usuario como al proceso de cribado que supone el propio embudo de conversión. Los que llegan al final tienen posiblemente una valoración más positiva que los que se quedan en las primeras etapas.



Ilustración 22: embudo de conversión con insights de usuario para trámites administrativos

- En cuanto a la **inversión en tiempo y pantallas para completar el trámite**, encontramos una relación más directa de la valoración de la experiencia con el tiempo invertido que con las páginas. Entendemos que posiblemente hoy en día el número de clics no es un factor tan decisivo como otros aspectos adicionales (Complejidad de textos, tiempo de validación de acreditaciones, complicación en localizar el trámite).

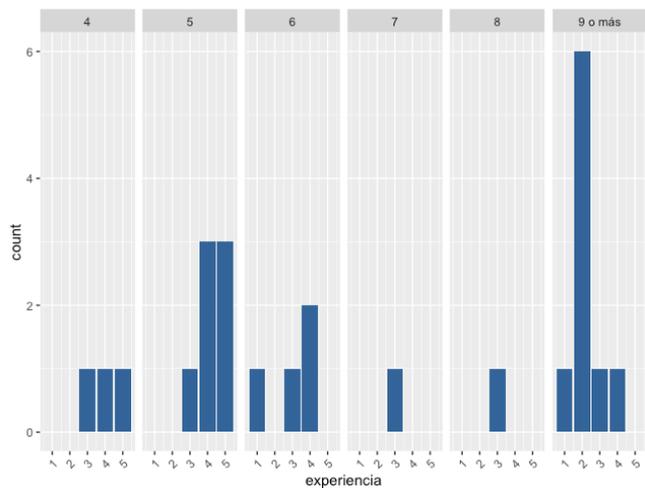


Ilustración 23: Relación entre la valoración de la experiencia y los pasos dados

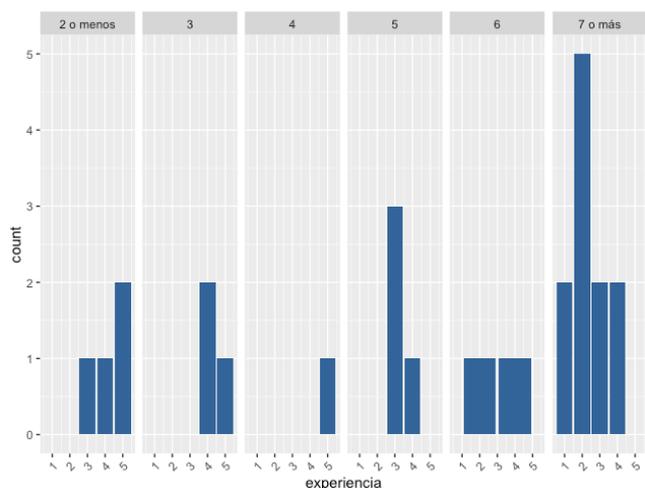


Ilustración 24: Relación entre la valoración de la experiencia y el tiempo invertido

- En el caso de los empleados públicos encontramos una valoración más negativa de las etapas tempranas del proceso, más de tipo informativo, que en las finales. Suponemos que esto es así por el nivel de detalle que pueden echar en falta a la documentación. En el caso del formulario, sin embargo, su valoración es más positiva que la de los empleados del sector privado. Es posible que la familiaridad con los elementos que intervienen en la navegación incida generando valoraciones más críticas con aquellos que se conocen más.
- Los aspectos de información tecnológica no tienen relevancia el sector profesional.

**EN ANALÍTICA DIGITAL PÚBLICA TE AYUDAMOS A CONECTAR CON
LA CIUDADANÍA
UTILIZA ESTE DOCUMENTO Y
SI CREES QUE PODEMOS AYUDARTE A IR MÁS ALLÁ CONTÁCTANOS**

EN

info@publilitica.es