



FORS|MARSH
GROUP

GUÍA DEL MODERADOR

Prueba de usabilidad del sitio

Conozca antes de solicitar(Ronda 1),
--Edición en español--

Recolección de datos: [insertar fechas]



Sección 1: Introducción

Le agradecemos su participación de hoy en este estudio. Mi nombre es _____ y soy investigador del Equipo de experiencia del usuario de Fors Marsh Group. Hoy evaluaremos un sitio web que tiene información sobre la decisión de reclamar/solicitar sus beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social y planificación para la jubilación/retiro. Algunas de las páginas con las que interactuará todavía están en desarrollo, por lo que no todos los vínculos funcionarán y a algunos les pueden faltar elementos. Si se encuentra con algo que no funciona, dígamelo así lo resuelvo para que sigamos adelante.

Voy a hacerle preguntas y darle tareas para que haga en el sitio web. Sus comentarios y opiniones nos ayudarán a que el equipo de diseño mejore el sitio. Yo sólo soy un investigador y no creé el sitio, así que no deje de expresar sus opiniones por ser amable conmigo. Me interesan sus reacciones positivas y negativas. Las dificultades con las que se encuentre reflejarán problemas de diseño del sitio y no sus habilidades o destrezas. Tenga presente que no lo estoy poniendo a prueba a usted ni a su conocimiento. Más bien, usted nos está ayudando a ver cómo podemos mejorar este sitio.

La sesión durará aproximadamente 60 minutos. ¿Tiene alguna pregunta hasta el momento?

Veamos un par de cosas antes de empezar.

- Durante esta sesión, estamos haciendo una videograbación de la pantalla de la computadora, pero ni su nombre ni su información personal se asociarán con las grabaciones.
- Me interesan sus opiniones y reacciones a medida que avanzamos. Esto es importante porque puedo ver lo que usted hace, pero no por qué lo está haciendo. Por eso, necesito su ayuda. Mientras haga las tareas, quiero que piense en voz alta. Me gustaría que usted:
 - Me diga lo que está pensando.
 - Describa los pasos que va dando.
 - Me diga por qué hace lo que hace, qué va a hacer y por qué.
 - Cuénteme por qué hizo clic en un vínculo y qué esperaba que pasara.
 - Básicamente, cuénteme todo lo que piense mientras haga las tareas.
- No hay respuestas correctas o incorrectas, y sus comentarios y opiniones solo se usarán en combinación con los aportes que recibiremos de otras personas.
- ¿Alguna pregunta hasta ahora?
- Por favor asegúrese de haber visto la Declaración del Acta de Privacidad que aparece en papel.

- Bien, estamos listos para empezar. Me gustaría comenzar haciéndole algunas preguntas de contexto.

Sección 2: Preguntas y tareas

Parte 1: Encuesta previa a las tareas

Meta: Conocer a los participantes y explorar su comportamiento pasado pertinente.

- 1a. ¿Qué tipos de dispositivos electrónicos usa para visitar sitios web?
- 1b. ¿Qué dispositivos suele usar para seguir o administrar sus cuentas financieras en línea?
- 1c. ¿Cuál es su principal recurso en línea cuando busca información financiera?
- 1d. ¿Qué otros recursos podría usar para encontrar información financiera similar?
- 1e. ¿Ha escuchado al sitio consumerfinance.gov antes de hoy?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Cómo o cuándo escuchó sobre él?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Ha usado antes consumerfinance.gov?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Con qué frecuencia lo usa en promedio?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Con qué fines lo usa?
 - [SI DICE QUE NO] ¿Para qué piensa que es?
 - [SI DICE QUE NO] ¿Qué tipo de información cree que puede encontrar en consumerfinance.gov?

Parte 2: Planificación en torno a la jubilación/retiro y el reclamo del beneficio del Seguro Social

Meta: Explorar el comportamiento de los participantes respecto a la planificación para la jubilación/retiro y los beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social.

- 2a. Hoy nos gustaría hablar con usted específicamente sobre la idea de la jubilación/retiro. ¿Usted piensa en eso?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Podría compartir algunas cosas que haya pensado recientemente?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Qué significa la jubilación/retiro para usted?
 - [SI DICE QUE NO] ¿Qué significa la jubilación/retiro para usted?
- 2b. ¿Ha elaborado un plan de jubilación/retiro?
 - [SI DICE QUE SÍ] Cuéntenos en general, sin entrar en detalle, sobre lo que incluyó en él.
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Cuáles son sus expectativas respecto al uso de su plan en el futuro?
 - [SI DICE QUE NO] ¿Cómo se siente con respecto a planificar para la jubilación/retiro?
- 2c. ¿Pensó en cuándo reclamar/solicitar los beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Cómo llegó a esa decisión?
 - [SI DICE QUE SÍ] ¿Visitó algún sitio web como ayuda para tomar esa decisión?
 - [SI DICE QUE NO] ¿Cómo se siente con respecto a la idea de reclamar/solicitar los beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social?

Parte 3: Primeras impresiones de la página web

Página de inicio: Página web principal de Reclamación del Seguro Social

Prueba de usabilidad del sitio [Conozca antes de solicitar](http://www.consumerfinance.gov) (español, parte 1), agosto de 2015 ● 2

Meta: Evaluar las primeras impresiones de los consumidores.

- 3a. ¿Qué le viene a la mente cuando mira esta página?
- 3b. ¿Qué es lo primero que le llamó la atención?
- 3c. ¿Qué puede hacer aquí en esta página?
- 3d. ¿Cuál es el propósito de este sitio?
- 3e. ¿Cuál sería el primer elemento con el que interactuaría o que seleccionaría de este sitio? ¿Por qué?

Parte 4: Averiguar sobre la reclamación/solicitud de los beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social

Página de inicio: Página web principal de Reclamación del Seguro Social

Meta: Evaluar la usabilidad, el potencial de aprendizaje y la utilidad general de la herramienta Reclamación del Seguro Social.

- 4a. Use esta página web e interactúe con ella hasta que considere que completó su experiencia en la página.
[Ruta correcta (con cierta posibilidad de revertir la dirección y modificar las elecciones): Ingrese la fecha de nacimiento → Ingrese su salario anual actual → Obtenga estimaciones → Interactúe con los gráficos (posibilidad de hacer clic/presionar varias veces) → Responda: “¿Está casado(a)?” → Responda: “¿Planea seguir trabajando después de cumplir los 60 años?” → Responda: ¿Sus gastos disminuirán después de jubilarse? → Responda: “¿Tendrá fuentes de ingresos además de los beneficios del Seguro Social?” → Responda: “¿Espera vivir muchos años?” → Ingrese la edad a la que planea reclamar/solicitar los beneficios del Seguro Social → Responda si la página fue útil para decidir respecto a la edad en que va a hacer la reclamación]
- 4b. ¿Este sitio está a la altura de sus expectativas respecto a un sitio web sobre Seguro Social y jubilación/retiro? ¿Por qué sí o por qué no?

Meta: Evaluar la usabilidad, el potencial de aprendizaje y la utilidad de los datos que se requiere ingresar.

- 4c. ¿Me podría contar cuál fue su razonamiento cuando ingresaba los datos (i.e. su fecha de nacimiento y su ingreso) en esta página?
- 4d. ¿Fue lo que esperaba que necesitaría para calcular los beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social? ¿Por qué?
- 4e. ¿Fue fácil ingresar los datos? ¿De qué manera los diseñadores podrían mejorar esta sección del sitio?
- 4f. ¿Sintió alguna preocupación respecto a la privacidad o la seguridad de los datos ingresados?
- 4g. ¿Faltaba algo que esperaba encontrar?

Meta: Evaluar la usabilidad, el potencial de aprendizaje y la utilidad de los gráficos usados para visualizar los beneficios de jubilación/retiro del Seguro Social.

- 4h. ¿Me podría contar cuál fue su razonamiento cuando exploraba los datos de este sitio web?

- 4i. ¿Qué información representaba el gráfico?
- 4j. ¿Fue fácil usar el gráfico? ¿De qué manera los diseñadores podrían mejorar esta sección del sitio?
- 4k. ¿Faltaba algo que esperaba encontrar?

Meta: Evaluar la usabilidad, el potencial de aprendizaje y la utilidad de los gráficos ilustrativos y el contenido textual usado.

- 4l. ¿Me contaría un poco sobre qué significaron para usted las ilustraciones de este sitio web?
- 4m. ¿Me podría contar cuál fue su razonamiento respecto a la información textual y a los consejos de esta página?
- 4n. ¿El texto fue fácil de leer y entender?
- 4o. ¿De qué manera los diseñadores podrían mejorar la información textual de este sitio?
- 4p. ¿Faltaba algo en el texto que esperaba encontrar?

Parte 5: Recopilación de métricas de mercadeo y usabilidad

Meta: Evaluar numéricamente la usabilidad, el potencial de aprendizaje y la utilidad del sitio

Escala de usabilidad del sistema (SUS)

Encierre en un círculo los números que reflejan más adecuadamente sus impresiones sobre el uso de este sitio web.

1. Creo que me gustaría usar este sitio webConozca antes de solicitar con frecuencia

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

2. El sitio webConozca antes de solicitar me resultó innecesariamente complejo:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

3. Me pareció que el sitio webConozca antes de solicitar fue fácil de usar:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

4. Creo que necesitaría recurrir a la asistencia de un técnico para poder usar el sitio web deConozca antes de solicitar:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

5. Me pareció que las distintas funciones del sitio webConozca antes de solicitar estaban bien integradas entre sí.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

6. Me pareció que había demasiadas incoherencias en el sitio webConozca antes de solicitar:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

7. Me imagino que la mayoría de las personas aprenderían a usar el sitio webConozca antes de solicitar con mucha rapidez:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

8. Me pareció que fue muy difícil usar el sitio webConozca antes de solicitar:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

9. Sentí mucha confianza al usar el sitio webConozca antes de solicitar:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

10. Tuve que aprender muchas cosas antes de poder empezar a usar el sitio webConozca antes de solicitar:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Opinión neutra	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

Puntuación de Promotor Neto (NPS)

Encierre en un círculo los números que reflejan más adecuadamente sus impresiones sobre el uso de este sitio web.

En una escala del 1 al 10 en la que 10 es más probable, ¿Es probable que recomiende usted este sitio web a un amigo, compañero de trabajo o familiar como un lugar de consulta sobre jubilación/retiro? ¿Por qué?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Preguntas posteriores

(NOTA: Algunas se usan con posterioridad a acciones realizadas durante la sesión y a respuestas de SUS o NPS; a los participantes no se le hacen todas las preguntas posteriores).

1. ¿Qué se destaca para usted de la experiencia de usar el sitio? Cuénteme sobre su experiencia general con el uso de este sitio web. ¿Qué funcionó bien y qué no? [Ahonde más en la pregunta si es necesario].
2. ¿Cómo le describiría este sitio a un amigo?
3. ¿En el sitio web se enteró de información nueva que no conocía antes o que le sorprendió?
4. Anteriormente le preguntamos si había pensado sobre cuándo reclamar/solicitar el Seguro Social. Después de visitar este sitio web, ¿la respuesta a esa pregunta sigue siendo la misma? ¿Por qué sí o por qué no?
5. ¿Le faltó algo al sitio web que usted esperaba ver o a lo que esperaba tener acceso, que todavía no haya mencionado?
6. Si pudiera ponerle nombre a este sitio, ¿qué nombre le pondría?

Preguntas adicionales

7. ¿A dónde acudiría o qué haría después de usar este sitio?

8. ¿Qué tipo de ayuda puede esta organización ofrecerle? ¿Qué no puede ofrecerle?
9. [Seguimiento de NPS] ¿Qué se podría cambiar para aumentar la probabilidad de que usted le recomendará este sitio a un amigo?
10. [Seguimiento de SUS1] ¿Qué se podría mejorar del sitio para que aumentara la probabilidad de que lo usara en el futuro?
11. ¿Qué le gustó más del sitio?
12. ¿Qué le desagradó más del sitio?
13. Si pudiera cambiar algo del sitio, ¿qué cambiaría?
14. ¿Tiene algún otro comentario o aporte que no hayamos abordado?