



FORS | MARSH
GROUP

GUÍA DEL MODERADOR

Prueba para Spanish Ask CFPB UX

9-11 agosto, 2016



Guía del moderador: Spanish Ask

Introducción

Gracias por su participación en este estudio hoy. Me llamo _____, y trabajo con el equipo de la experiencia de usuario de Fors Marsh Group, de parte de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). Hoy evaluaremos un sitio web. Le haré preguntas y asignaré tareas para que usted complete usando este sitio. Sus comentarios ayudarán al equipo a mejorar el sitio. Yo no creé este sitio, así que por favor no sienta que tiene que contenerse o responder en una manera cortés. Tenemos interés en sus reacciones, ya sean positivas o negativas. Las dificultades que posiblemente enfrentará reflejan el diseño del sitio, no sus habilidades. Por favor tenga en cuenta que no voy a calificar a usted o a su conocimiento. Más bien, usted nos está ayudando entender las maneras en que podemos mejorar este sitio web.

La sesión entera durará aproximadamente 60 – 90 minutos. Este estudio está aprobado por la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB) bajo número de control 3170-0024, de acuerdo con la Ley de Reducción de Trabajo Administrativo de 1995 (The Paperwork Reduction Act of 1995). Sin esta aprobación no podríamos conducir este estudio. ¿Tiene algunas preguntas hasta ahora?

Cubramos algunos detalles antes de que empecemos:

Estamos haciendo un video y una grabación de sonido de esta sesión, pero no vamos a asociar su nombre e información identificativa con la grabación.

Estoy interesado en sus pensamientos y reacciones a medida que continuamos. Esto es importante porque puedo ver las acciones que usted toma, pero no puedo entender las razones porque. Por esto necesito su ayuda. Mientras está trabajando, me gustaría que pensara en voz alta. Por favor:

- Cuénteme lo que está pensando.
- Descríbame los pasos que está tomando.
- Cuénteme lo que está haciendo, lo que va a hacer, y porque.
- Cuénteme porque hizo clic en un vínculo y que esperaba que pase
- Esto me ayudará entender los pensamientos que tiene mientras está usando el sitio web.

No hay respuestas correctas ni incorrectas. Mantenemos sus comentarios y opiniones privados, y solo los usamos y compartimos con la información colectamos de otras personas en una manera que no le identifique directamente. Participación en este estudio es voluntaria. Usted puede retirar su participación en algún momento. ¿Algunas preguntas?

Bueno, estamos listos para empezar. Me gustaría comenzar por hacerle algunas preguntas iniciales.

Sección 1: Entrevista

- 1.1. Usted ha indicado que recientemente buscaba información acerca de una pregunta [llene el asunto de su pregunta]. Cuénteme un poco más de la pregunta que tenía.
- 1.2. ¿Intentó investigar la respuesta a su pregunta? ¿Cuándo empezó el proceso?
- 1.3. ¿Qué recursos (p. ej. sitios web) usó para buscar la solución a su pregunta? Si usó recursos, ¿cómo fue su experiencia usándolos? ¿Habían algunos aspectos de estos recursos que a usted le gustaron o no le gustaron? ¿Había algún recurso a que usted querría tener acceso? ¿Qué pensó acerca de la calidad de la información?

Sección 2: Llegar desde Búsqueda Orgánica

- 2.1. Digamos que usted tuviese una pregunta acerca de **[Inserte respuesta a 1A]** y quisiera usar el Internet para intentar encontrar la respuesta. Por favor use el Internet para encontrar la respuesta a su pregunta.
[Moderador—Observe si entre a ASK CFPB por su cuenta. Si no, reintrodúzcale a los resultados de la búsqueda acerca de su decisión y añada ASK CFPB a las palabras claves.]

[El participante escribe las palabras claves y recibe los resultados de la búsqueda.](#)

- 2.2. ¿Qué impresiones tiene acerca de la opción para ASK CFPB? ¿Cómo se compara con las demás en la página? ¿En cuál haría clic, y por qué?

[El participante entra en la página de respuestas de ASK CFPB.](#)

- 2.3. ¿Cuáles son sus impresiones iniciales acerca de esta página?
- 2.4. ¿Cuál es el próximo paso que tomaría? ¿Saldría del sitio o se quedaría?
- 2.5. ¿Encontró el sitio fiable? ¿Por qué sí o por qué no?
- 2.6. ¿Qué es el propósito de este sitio?
- 2.7. ¿Quién cree que está patrocinando al sitio?
- 2.8. ¿A usted qué le parece importante en esta página?

[Si no se queda en el sitio] ¿Por qué salió el sitio web? ¿Obtuvo la respuesta que buscaba? ¿Qué pensó acerca de la calidad de la respuesta? ¿Qué falta?

2.9. Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.

2.10. ¿Qué impresiones tiene acerca de esta página ahora que ha revisado la información?

2.11. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2.12. ¿Tiene algunas sugerencias que podrían mejorar el proceso de filtro para el contenido de esta página?

Sección 3: Navegar entre páginas de respuestas

3.1. Digamos que quisiera encontrar la respuesta a la otra pregunta que hablamos anteriormente **[Inserte otra respuesta de 1A]**. Por favor use el sitio para encontrar la respuesta a su pregunta.

3.2. ¿Qué impresiones tiene de esta página (página de resultados de búsqueda)?

3.3. **[Participante llega a la página de respuestas]** Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.

3.4. ¿Qué impresiones tiene acerca de esta página ahora que ha revisado la información?

3.5. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3.6. ¿Tiene sugerencias para mejorar esta página?

Sección 4: Navegar a la página de respuestas usando temas y filtros relacionados

- 4.1. Digamos que usted tuviese una pregunta relacionada sobre **[Inserte tema relacionado]**. ¿Cómo encontraría preguntas y respuestas relacionadas sobre este tema?
- 4.2. [Moderador: Provea al participante con el criterio de filtro si no estaba usado en su búsqueda inicial.] ¿Qué haría si estuviera buscando información y solamente quisiera ver preguntas y respuestas acerca de **[Inserte etiqueta de filtro]**?
- 4.3. ¿Qué tan bien funcionó el proceso de filtro? ¿Fue lo que esperaba usted?
- 4.4. Por favor tome unos momentos para revisar el resultado primero. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.
- 4.5. ¿Qué impresiones tiene acerca de esta página ahora que ha revisado la información?
- 4.6. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- 4.7. ¿Cómo fue su experiencia navegando esta página?
- 4.8. ¿Tiene algunas sugerencias para mejorar el proceso de navegar a esta página o el contenido de esta página? ¿Funcionó el proceso de filtro como esperaba usted?

Sección 5: Tareas adicionales de la sección “Pregunta y Respuesta”

[Moderador: navegue al participante a la página de inicio para Spanish Ask CFPB.]

- 5.1. Digamos que usted quisiera saber la diferencia entre la tasa de interés y la TAE. ¿Cómo encontraría la respuesta a su pregunta usando este sitio?

5.2. Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentra algo confuso o complicado mientras lee.

5.3. ¿Qué impresiones tiene acerca de esta página ahora que ha revisado la información?

5.4. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5.5. ¿Cómo fue su experiencia navegando esta página?

5.6. ¿Tiene algunas sugerencias para mejorar esta página?

5.7. Digamos que usted quisiera explorar preguntas que son similares a la ésta—digamos que quisiera comprender las diferencias entre un préstamo con tipo de interés fijo y un préstamo con tipo de interés variable. ¿Cómo encontraría la respuesta a su pregunta?

5.8. Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.

5.9. ¿Qué impresiones tiene acerca de la página ahora que ha revisado la información?

5.10. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5.11. ¿Cómo fue su experiencia navegando esta página?

5.12. ¿Tiene algunas sugerencias para mejorar esta página?

5.13. Digamos que un cobrador de deudas le hubiera contactado muchas veces y usted quisiera saber si hay un máximo para el número de veces que un cobrador le puede contactar. ¿Cómo encontraría la respuesta a esta pregunta usando este sitio?

5.14. Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.

5.15. ¿Qué impresiones tiene acerca de la página ahora que ha revisado la información?

5.16. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5.17. ¿Cómo fue su experiencia navegando esta página?

5.18. ¿Tiene algunas sugerencias para mejorar esta página?

5.19. Digamos que hubiera estado pensando en comprar un auto pero no estuviera seguro de la cantidad de dinero que debería gastar o pedir para el préstamo. ¿Cómo encontraría la respuesta usando este sitio?

5.20. Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.

5.21. ¿Qué son sus impresiones de la página ahora que ha revisado la información?

5.22. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | | | | |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5.23. ¿Cómo fue su experiencia navegando esta página?

5.24. ¿Tiene algunas sugerencias para mejorar esta página?

5.25. Digamos que usted quisiera enviar dinero a un amigo en otro país y no estuviera segura de que si hay leyes para proteger este tipo de transacción. ¿Cómo encontraría la respuesta a su pregunta usando este sitio?

5.26. Por favor tome unos momentos para revisar esta página. Avíseme si encuentre algo confuso o complicado mientras lee.

5.27. ¿Qué impresiones tiene acerca de la página ahora que ha revisado la información?

5.28. ¿Qué tan seguro se siente que el sitio ha contestado a su pregunta?

| | Un poco | Moderadamente | Muy | Extremadamente |
|--------------|---------|---------------|--------|----------------|
| Muy inseguro | seguro | seguro | seguro | seguro |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5.29. ¿Cómo fue su experiencia navegando esta página?

5.30. ¿Tiene algunas sugerencias para mejorar esta página?

Sección 6: Otras tareas

6.1. ¿Qué podría hacer si quisiera dar sus comentarios al CFPB (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor) acerca de la utilidad de una respuesta?

6.2. ¿Es esto lo que esperaba? ¿Esperaría poder dar más comentarios?

6.3. ¿Qué haría si quisiera compartir esta información con un amigo, familiar, o colega?

6.4. ¿Quisiera imprimir la página de respuestas si tuviera una pregunta? ¿Qué haría si quisiera imprimir esta página? ¿Qué método usaría? ¿Cómo esperaría ver la página? **[Moderador: dígame al participante a hacer clic en el botón de impresora].** ¿Qué haría con la página impresa? ¿Cómo la usaría?

Sección 7: Cuestionario de satisfacción (Escala para la Usabilidad de los Sistemas, SUS)

1. Creo que me gustaría usar el sitio Spanish ASK CFPB frecuentemente si tuviera una pregunta financiera:

| | | | | |
|------------------------|---------------|---------|------------|--------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Encontré el sitio Spanish Ask CFPB innecesariamente complejo.

| | | | | |
|------------------------|---------------|---------|------------|--------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Pensé que era fácil utilizar el sitio Spanish Ask CFPB.

| | | | | |
|------------------------|---------------|---------|------------|--------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Creo que necesitaría del apoyo de un experto para recorrer el sitio Spanish Ask CFPB.

| | | | | |
|------------------------|---------------|---------|------------|--------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Encontré las diversas posibilidades del sitio Spanish Ask CFPB bastante bien integradas:

| | | | | |
|------------------------|---------------|---------|------------|--------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Pensé que había demasiada inconsistencia en el sitio Spanish Ask CFPB:

| | | | | |
|---------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Imagino que la mayoría de las personas aprenderían muy rápidamente a utilizar el sitio Spanish Ask CFPB:

| | | | | |
|---------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. Encontré el sitio Spanish Ask CFPB muy grande al recorrerlo:

| | | | | |
|---------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. Me sentí muy seguro en el manejo del sitio Spanish Ask CFPB:

| | | | | |
|---------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10. Necesito aprender muchas cosas antes de manejar en el sitio Spanish Ask CFPB:

| | | | | |
|---------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------------|
| En completo desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Calificación Promotora (NPS)

Por favor dibuje un círculo alrededor de los números que reflejan sus impresiones acerca de su uso del sitio.

En una escala de 1 a 10 (10 más alto), ¿Qué tan probable es que usted recomiende este sitio a un amigo, colega, o familiar con metas semejantes?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sección 8: Resumen de la experiencia de usuario

- 8.1. ¿Cómo fue su experiencia usando este sitio web?
- 8.2. Repasemos sus respuestas al cuestionario de satisfacción. **[Repase a Q1 en el cuestionario SUS]** ¿Cree que usaría este sitio la próxima vez que tenga una pregunta financiera? ¿Si tuviera una pregunta financiera, cree que usaría este sitio antes de usar Google? ¿Por qué sí o por qué no?
- 8.3. ¿Qué impresiones tiene acerca de la manera en que funciona la búsqueda? ¿Funcionó como esperaba? ¿Qué impresiones tiene acerca de la página de resultados?
- 8.4. ¿Cómo le parece la cantidad de información que recibió para cada página?
- 8.5. ¿Qué tan bien contestó el sitio a sus preguntas?
- 8.6. ¿Qué impresiones tiene acerca de la organización de la sección “temas relacionados”? ¿Funcionó como esperaba? ¿Vio esta sección al principio? ¿[Si no] Cuando la vio?
- 8.7. ¿Qué impresiones tiene acerca de la sección “preguntas similares”? ¿Funcionó como esperaba? ¿Vio al principio? ¿[Si no] Cuando lo vio?

Sección 9: Comparación de versiones (para los participantes bilingües)

- 9.1. Entremos en la versión inglés de este sitio.
- 9.2. Digamos que usted quisiera saber la diferencia entre una tasa de interés y TAE. ¿Cómo encontraría la respuesta a su pregunta usando esta versión del sitio?
- 9.3. Tome unos momentos para revisar esta página, por favor.
- 9.4. ¿Qué piensa acerca de las diferencias entre la versión en inglés y la versión en español? ¿Cuáles son los aspectos de las versiones que a usted le gusta o no le gusta?

Sección 10: Conclusión

10.1. ¿Tiene algunas sugerencias adicionales para los diseñadores del sitio?

10.2. ¿Otros comentarios acerca del sitio que no pudimos cubrir hoy?