

20/06/2023**RESULTADOS VALORACIÓN CIUDADANA DEL FRONTAL WEB DE LA
APLICACIÓN TAZUL PARA LA SOLICITUD DE LA TARJETA AZUL DE
TRANSPORTE****Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CIUDADANA	3
	Pregunta 1: ¿Qué opina sobre su experiencia durante la tramitación?	3
	Pregunta 2: ¿Leyó algún aviso o información durante la tramitación?	6
	Pregunta 3: Indique si le ha sido útil la información o aviso que ha leído	6
	Pregunta 4: Indique el motivo por que no ha leído la información o los avisos	7
	Pregunta 5: Indique qué otra causa motivó no leer la información	7
	Pregunta 6: ¿Ha consultado la Guía rápida de uso para la solicitud electrónica de Tarjeta Azul?	7
	Pregunta 7: ¿Le ha sido útil consultar la Guía rápida?	8
	Pregunta 8: Valore de 1 a 10 su satisfacción con el frontal web de tramitación digital de Tarjeta Azul	9
	Pregunta 9: ¿Le parece una aplicación eficaz cuyo uso es recomendable para la tramitación de la Tarjeta Azul?	11
	Pregunta 10: ¿Desea hacer alguna sugerencia sobre alguno de los siguientes aspectos?	11
	Pregunta 11: Escriba sugerencias	11
	Pregunta 12: ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra?	13
	Pregunta 13: Usted es... (género)	14
	Pregunta 14: ¿Con que frecuencia utiliza herramientas digitales para realizar trámites administrativos?	14
3.	Conclusiones a partir de la prueba:	14
4.	ANEXO 1. Cuadro clasificado de sugerencias	16

1. INTRODUCCIÓN

Durante los días 8 y 10 de mayo de 2023 se realizaron 4 sesiones de valoración, de una hora y media de duración, en el aula de formación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Chamberí, en la que participaron **61 personas** del colectivo Voluntarios por Madrid.

En relación con la muestra de personas participantes en la valoración, se ha procurado que pertenecieran a diferentes grupos de edad, género y manejo digital.

En el aula de formación de Chamberí, cada participante disponía de un equipo informático con 3 accesos directos en el escritorio:

- Trámite Tarjeta Azul, dirigido a los contenidos publicados en www.madrid.es sobre tramitación, requisitos, documentación y otra información de tarjeta azul.
- Guía rápida de solicitud digital de tarjeta azul, que es un documento de ayuda en el uso de la aplicación
- Encuesta

Para realizar la valoración, cada participante:

- solicitó digitalmente la tarjeta azul de transporte, a través del nuevo frontal web de TAZUL, al que se accede a través del Trámite Tarjeta Azul
- y cumplimentó una encuesta de valoración.

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 y del Departamento de Voluntariado de la DG de Mayores. 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

La tramitación digital de tarjeta azul necesita identificación electrónica, por lo que, durante cada sesión, se ofrecía y se realizaba el registro en CI@ve a las personas que carecían de dicha identificación y aceptaban registrarse. El personal de la SG Coordinación de Servicios y Portal Institucional, que se encargó de esta tarea, realizó 9 registros en CI@ve.

En total se cumplimentaron 53 encuestas

8 personas no pudieron realizar la prueba porque no se les pudo registrar en cl@ve por diferentes motivos

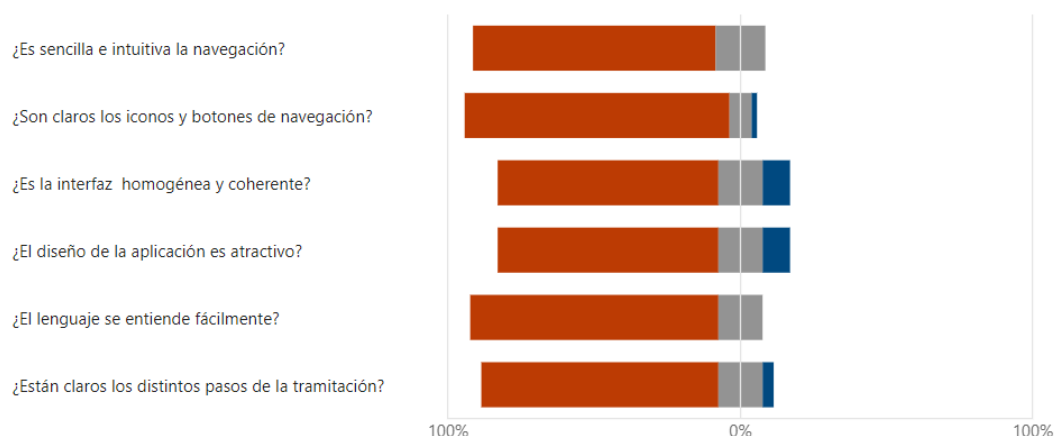
Destacamos 2 aspectos de la muestra:

- **El 71,6 % de participantes son personas mayores de 54 años**
- **El 45,2 % son personas que utilizan las herramientas digitales de forma habitual.**

2. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CIUDADANA

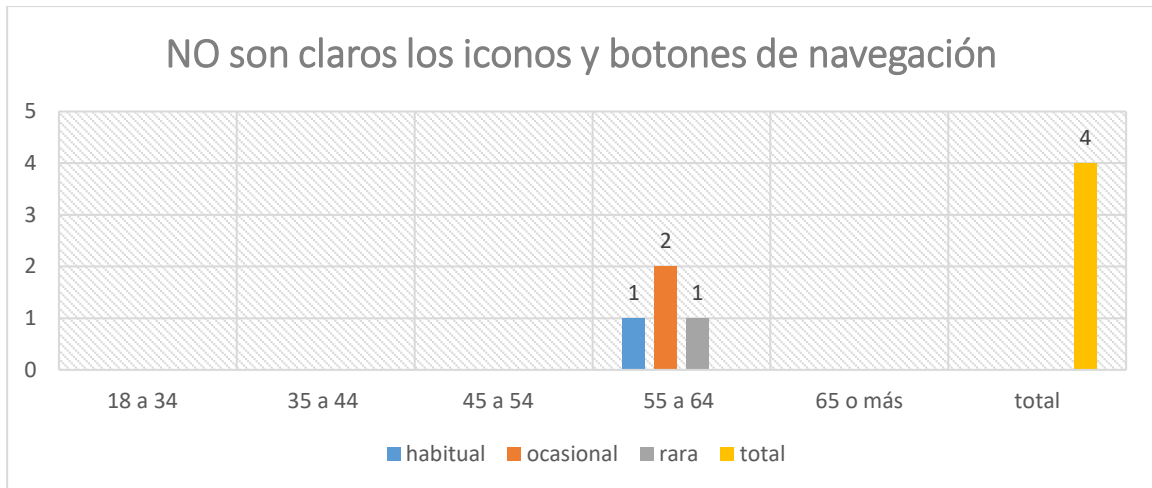
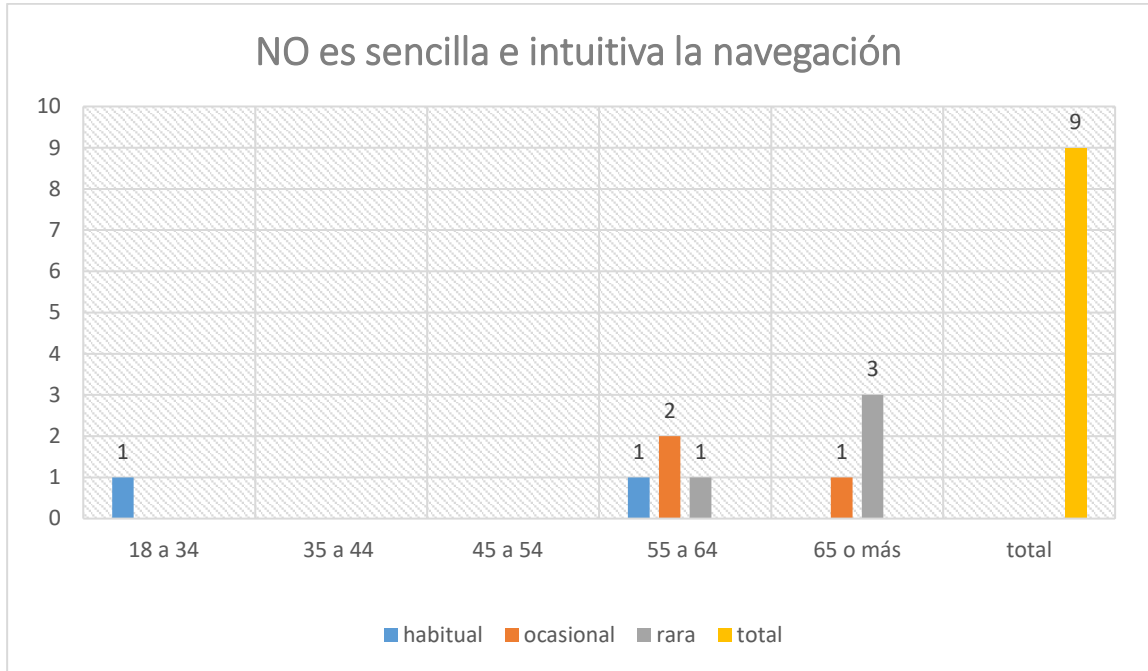
Pregunta 1: ¿Qué opina sobre su experiencia durante la tramitación?

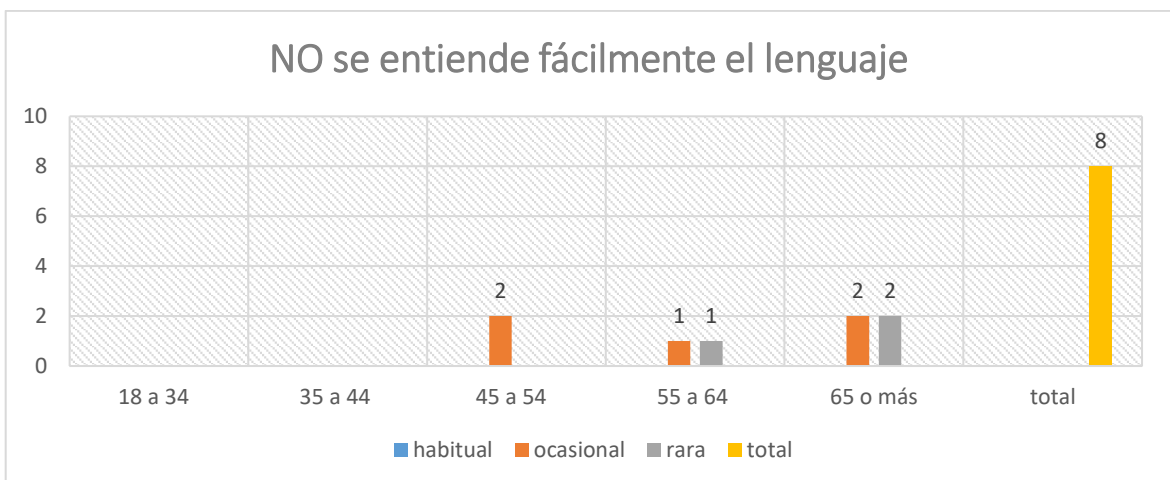
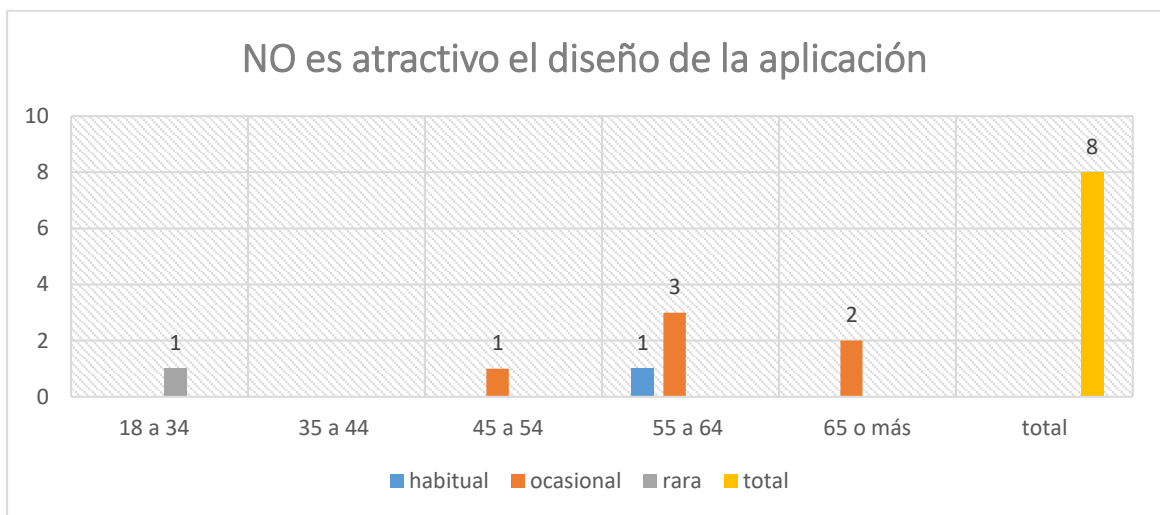
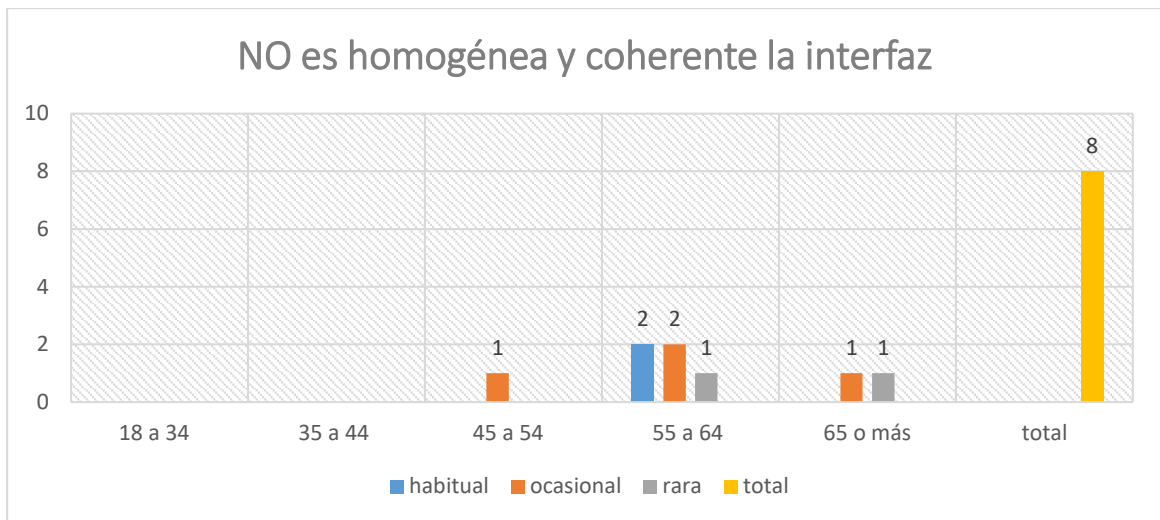
■ Sí ■ No ■ Ns / Nc

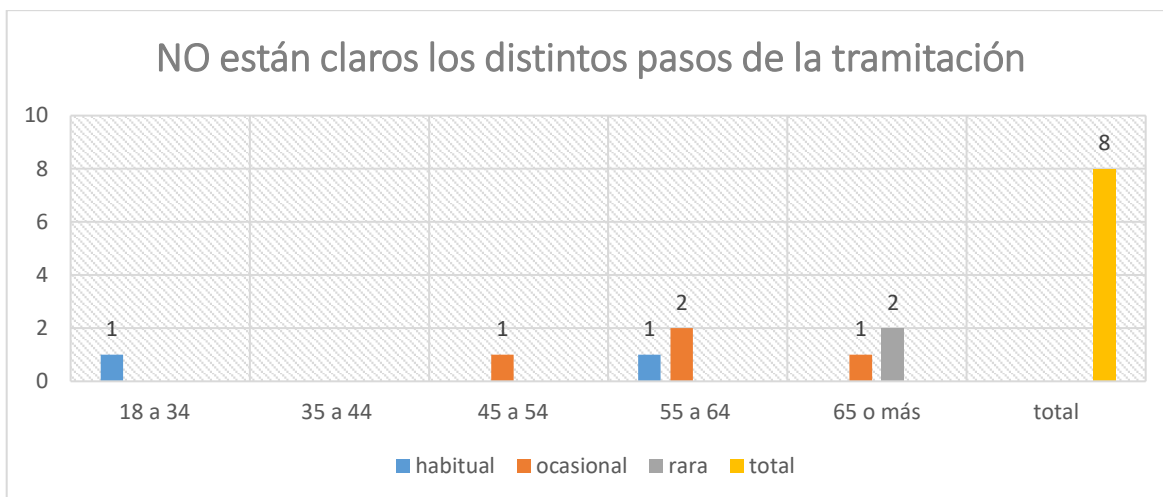


PREGUNTA	SÍ	NO	Ns / Nc
¿Es sencilla e intuitiva la navegación?	83 %	17 %	
¿Son claros los iconos y botones de navegación?	90,6 %	7,5 %	1,9 %
¿Es la interfaz homogénea y coherente?	75,5 %	15,1 %	9,4 %
¿El diseño de la aplicación es atractivo?	75,5 %	15,1 %	9,4 %
¿El lenguaje se entiende fácilmente?	84,9 %	15,1 %	
¿Están claros los distintos pasos de la tramitación?	81,1 %	15,1 %	3,8 %

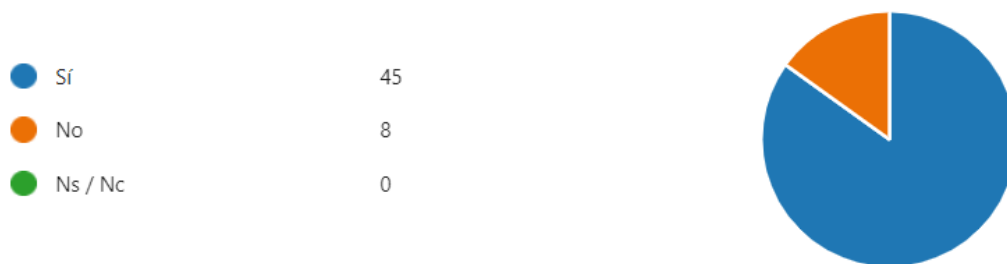
Análisis de las respuestas negativas por rango de edad y frecuencia de uso de herramientas digitales (habitual, ocasional o rara)



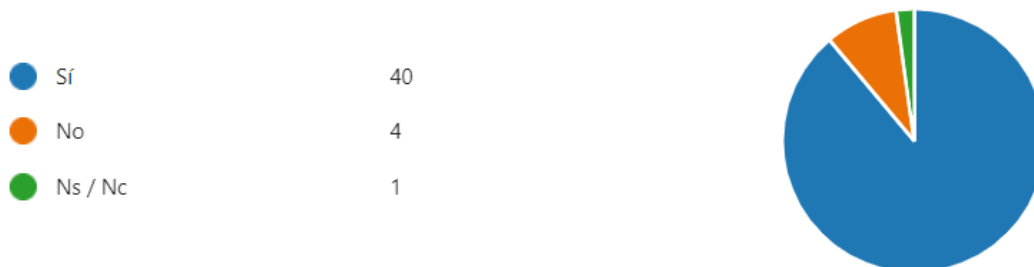




Pregunta 2: ¿Leyó algún aviso o información durante la tramitación?






Pregunta 3: Indique si le ha sido útil la información o aviso que ha leído (45 de 53 personas leyeron algún aviso o información)





Pregunta 4: Indique el motivo por que no ha leído la información o los avisos (8 de 53 personas no leyeron avisos ni información)

	No parece relevante	3
	Demasiado texto	1
	Otra causa	4



Pregunta 5: Indique qué otra causa motivó no leer la información

Las 4 respuestas son:

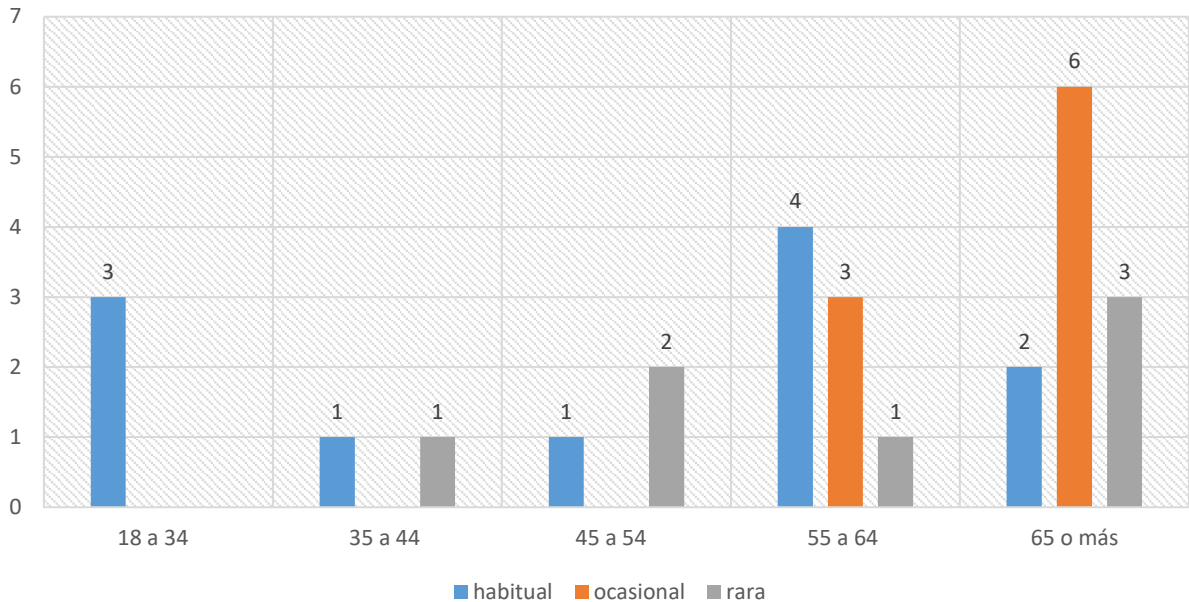
- *No ha salido*
- *Desconocimiento*
- *Creo que debería ya estar explicado de forma simple en los requerimientos, más aún cuando está dirigido a personas con incapacidad o mayores*
- *No lo vi*

Pregunta 6: ¿Ha consultado la Guía rápida de uso para la solicitud electrónica de Tarjeta Azul?

	Sí	27
	No	23
	Ns / Nc	3



Las 27 personas que consultaron la guía según rango de edad y frecuencia de uso de herramientas digitales



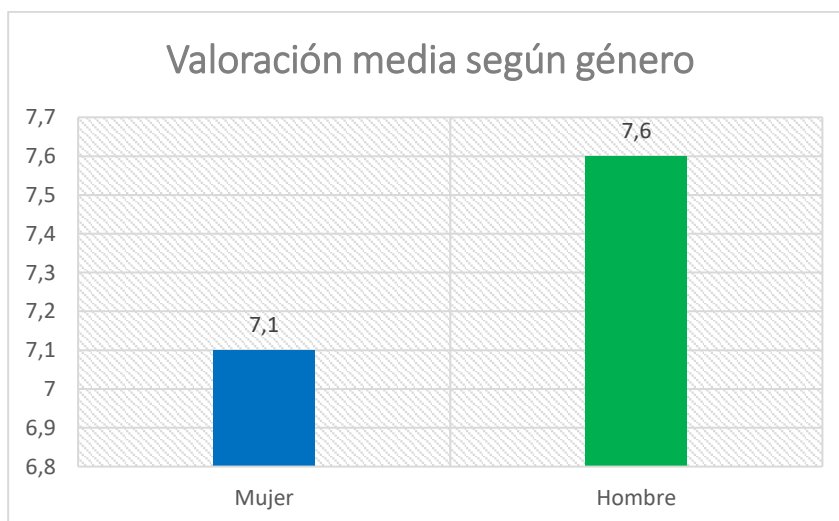
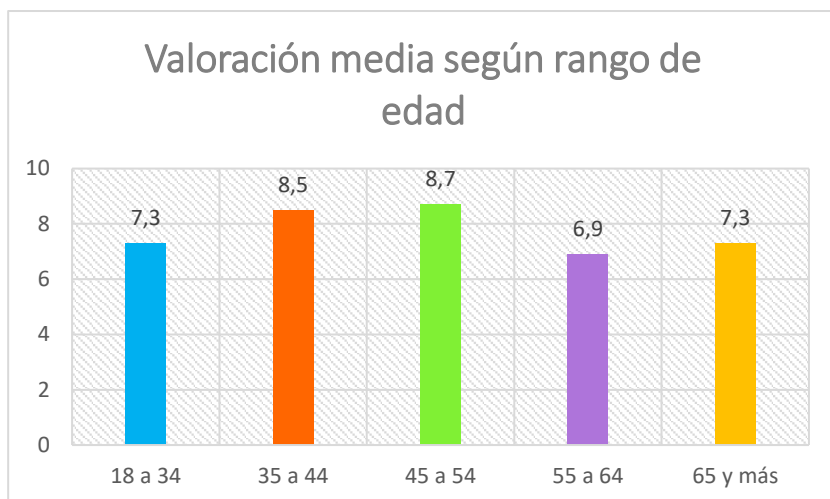
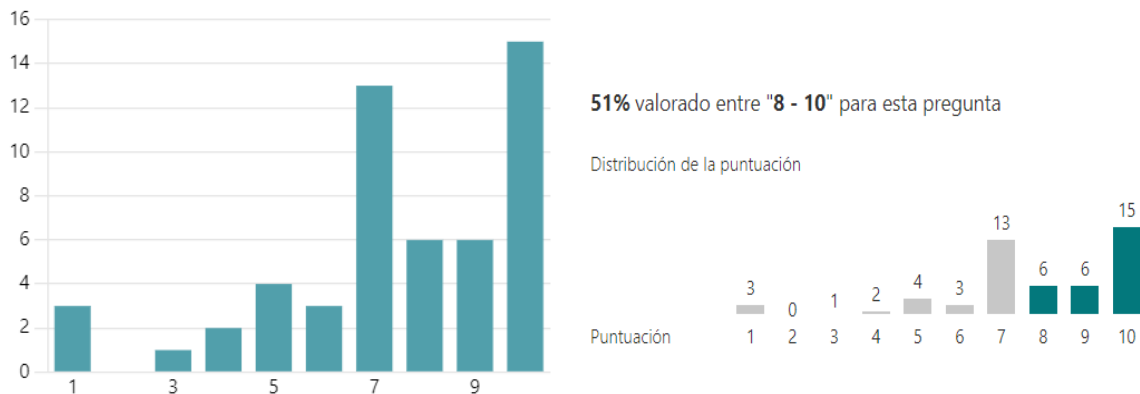
Pregunta 7: ¿Le ha sido útil consultar la Guía rápida? (27 de 53 personas han consultado la Guía rápida)

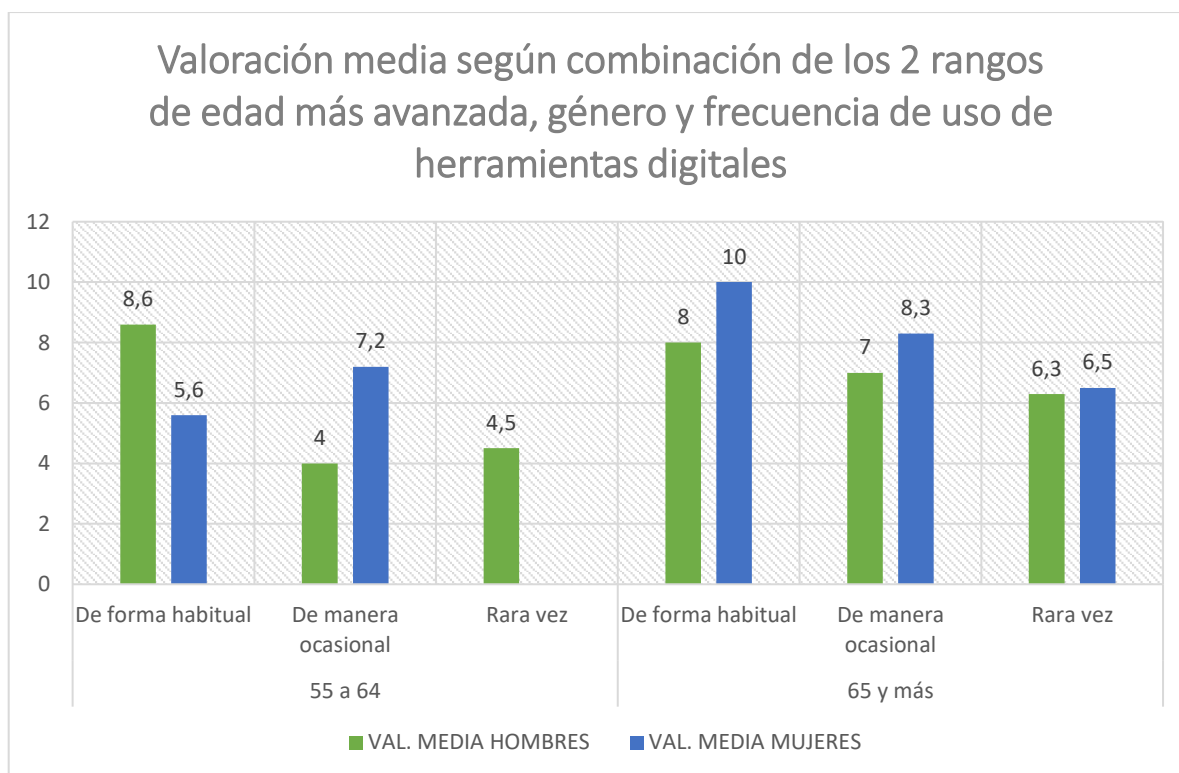
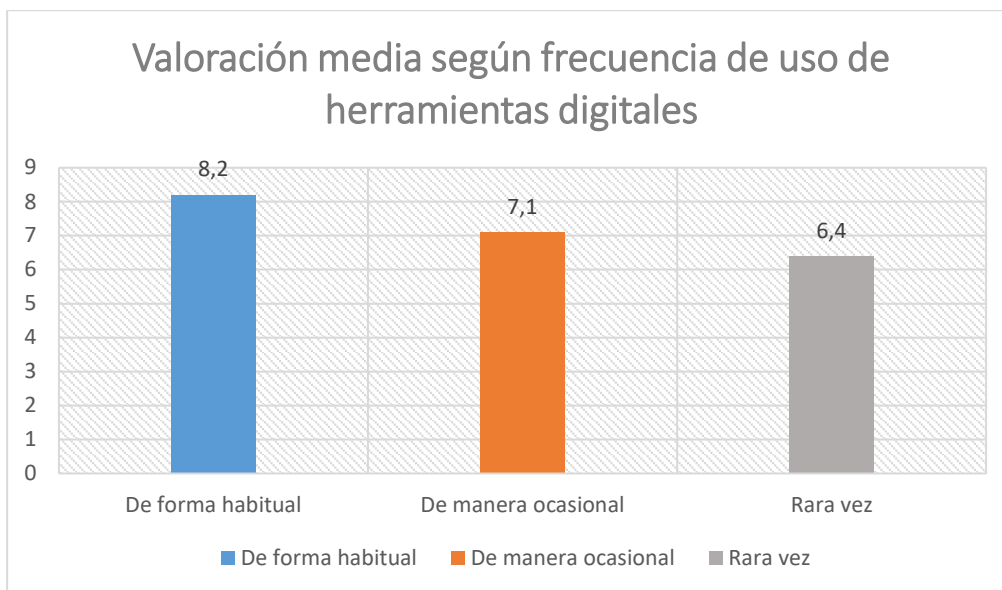
● Sí	25
● No	1
● Ns / Nc	1



Pregunta 8: Valore de 1 a 10 su satisfacción con el frontal web de tramitación digital de Tarjeta Azul

- Promedio: 7,45





- **4 y 4,5** son las únicas valoraciones medias por debajo de 5. Se obtienen a partir de respuestas de hombres de **55 a 64 años**, distribuidas así:
 - 1 respuesta de persona que utiliza de manera ocasional herramientas digitales
 - 2 respuestas de personas que rara vez utilizan herramientas digitales

Pregunta 9: ¿Le parece una aplicación eficaz cuyo uso es recomendable para la tramitación de la Tarjeta Azul?

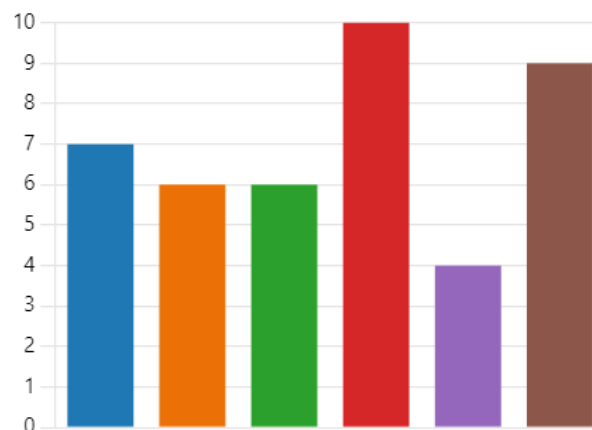
● Sí	44
● No	6
● Ns / Nc	3



Pregunta 10: ¿Desea hacer alguna sugerencia sobre alguno de los siguientes aspectos?

- Según diferentes aspectos:

● Interfaz y navegación	7
● Diseño y lenguaje de la aplicación	6
● Información y avisos	6
● Pasos en la tramitación	10
● Guía rápida de uso	4
● Otra cuestión	9



Pregunta 11: Escriba sugerencias

Ver cuadro completo y clasificado de sugerencias en [ANEXO 1](#)

Tras seleccionar uno o varios aspectos sobre los que hacer sugerencias (pregunta 10):

- 22 personas han cumplimentado esta pregunta nº 11 con texto libre
- 9 personas no han cumplimentado esta pregunta

Para mejor aprovechamiento de las 22 sugerencias cumplimentadas, podemos dividir las:

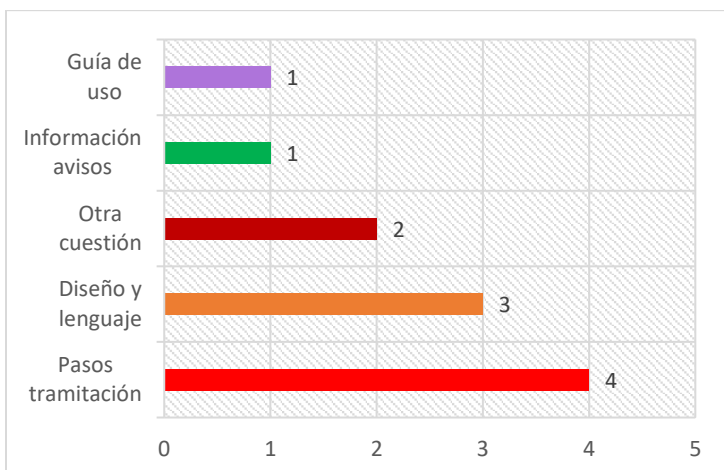
- Sugerencias de mejora. Por ejemplo:
 - Veo que es una web demasiado institucional, muy sobria, yo soy usuario avanzado de páginas institucionales, y por eso me resultó fácil, pero pensando en personas mayores, o personas que no tienen determinada capacidad, pienso que se podría hacer que una vez que se accede a la tramitación, mejorar la visibilidad de los*



campos, incluso no tener problema en hacer cada paso en una pantalla, con iconos más grande, desplegados más grandes, y, sobre todo, con más bacadillos de ayuda al pasar el ratón por los distintos campos.

- *Agregar paso adicional para solicitar revisión adicional en caso de rechazo y solicitante crea que no es correcto.*
- *Existe una limitación al momento de subir una foto. Este paso requiere que la foto tenga un tamaño y calidad específica, cosas que la persona común no sabe al nivel técnico. Si la persona no sabe cómo cambiar el tamaño de sus fotos para que el sistema las acepte, puede desincentivar al usuario. Es recomendable incluirlo a la guía.*
- Opiniones. Por ejemplo:
 - *Me ha parecido eficaz*
- Cuestiones inherentes a la aplicación o sobre incidencias técnicas puntuales. Por ejemplo:
 - *No me parece necesario tener que seleccionar Comunidad Autónoma. Creo que ya debería aparecer por defecto Comunidad de Madrid (Si el grado de discapacidad fue acordado en otra comunidad autónoma, hay que indicarlo).*
 - *El desplegable en las opciones para poder seleccionar la situación del ciudadano, solo aparece la opción para personas discapacitadas (En esta primera fase de implantación de este frontal web, solo es posible tramitar la categoría de Personas mayores de 18 años con discapacidad).*
 - *La aplicación termina dando error de parámetros introducidos y del correo electrónico (Error técnico puntual).*

Las 9 personas que no cumplimentaron el texto libre de esta pregunta seleccionaron los siguientes aspectos de sugerencia:



Hay que señalar que 2 personas cumplimentaron la sugerencia en la pregunta nº 11 sin haber seleccionado previamente algún aspecto de la pregunta nº 10. Son:

- Una opinión sobre el frontal web:
 - *Para personas mayores complicado*
- Una sugerencia sobre los contenidos informativos de tarjeta azul en www.madrid.es (por lo que no se incluye en el cuadro de ANEXO 1):
 - *En la información inicial, en importe, aclarar cómo se paga (transferencia, en estancos), y la fuente de letra un poco mayor*

Pregunta 12: ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra?

● 18 a 34	6
● 35 a 44	2
● 45 a 54	7
● 55 a 64	17
● 65 y más años	21





Pregunta 13: Usted es... (género)

Mujer	23
Hombre	30
Ns / Nc	0



Pregunta 14: ¿Con que frecuencia utiliza herramientas digitales para realizar trámites administrativos?

De forma habitual	24
De manera ocasional	16
Rara vez	13



3. CONCLUSIONES A PARTIR DE LA PRUEBA:

- Acciones de mejora emprendidas:
 - Hemos aumentado a 5 MB el tamaño máximo admitido para las fotografías a adjuntar.
 - La Guía de uso ya incluye un apartado específico con instrucciones para ajustar las fotografías al tamaño máximo requerido.
 - Hemos introducido aclaraciones en los contenidos publicados en www.madrid.es sobre el [trámite de Tarjeta Azul](#), sobre formato de fotografía y lugares de recarga de la tarjeta.
- Acciones de mejora programadas:
 - Igualmente, estamos desarrollando la funcionalidad de modificación tras envío de la solicitud, para poder incluir nueva fotografía en caso no ser válida la primera introducida.
 - Está en estudio para su desarrollo informático, la posibilidad de continuar la tramitación de solicitudes rechazadas.

- Áreas de mejora:
 - Usabilidad. Aunque los resultados sobre la experiencia durante la tramitación son buenos en general, debemos estudiar cómo hacer más sencilla esta aplicación para las personas que no utilizan herramientas digitales habitualmente.
 - Información y avisos durante la tramitación. Debemos estudiar si es posible simplificar la información y generar los avisos de forma más pertinente durante la tramitación.
 - Pasos en la tramitación. Es el tipo de sugerencia más señalado en las encuestas. Podría ser posible mejorar la visibilidad de los distintos pasos de tramitación bajo criterios de accesibilidad.

**4. ANEXO 1. CUADRO CLASIFICADO DE SUGERENCIAS**

TIPO	CATEGORÍA DE SUGERENCIA	TEXTO LITERAL DE SUGERENCIAS	RANGO EDAD	GÉNERO	FRECUENCIA DIGITAL
Sugerencias de mejora	Guía de uso	<i>Sería beneficioso una lista de requisitos, básica, con Bullet points.</i>	18 a 34	Mujer	De forma habitual
	Interfaz y navegación	<i>Mejorar instrucciones</i>	45 a 54	Hombre	De manera ocasional
	Otra cuestión	<i>Agregar paso adicional para solicitar revisión adicional en caso de rechazo y solicitante crea que no es correcto.</i>	18 a 34	Hombre	De forma habitual
	Interfaz y navegación	<i>Existe una limitación al momento de subir una foto. Este paso requiere que la foto tenga un tamaño y calidad específica, cosas que la persona común no sabe al nivel técnico. Si la persona no sabe cómo cambiar el tamaño de sus fotos para que el sistema los acepte, puede desincentivar al usuario. Es recomendable incluirlo a la guía.</i>	18 a 34	Hombre	De forma habitual
	Interfaz y navegación	<i>Veo que es una web demasiado institucional, muy sobria, yo soy usuario avanzado de páginas institucionales, y por eso me resultó fácil, pero pensando en personas mayores, o personas que no tienen determinada capacidad, pienso que se podría hacer que una vez que se accede a la tramitación, mejorar la visibilidad de los campos, incluso no tener problema en hacer cada paso en una pantalla, con iconos más grande, desplegados más grandes, y, sobre todo, con más bocadillos de ayuda al pasar el ratón por los distintos campos.</i>	55 a 64	Hombre	De forma habitual
	Información y avisos				

TIPO	CATEGORÍA DE SUGERENCIA	TEXTO LITERAL DE SUGERENCIAS	RANGO EDAD	GÉNERO	FRECUENCIA DIGITAL
	Otra cuestión	<i>En mi caso concreto no puedo seguir porque no estoy empadronada en Madrid Capital, sí me gustaría que el mensaje fuera más detallado.</i>	45 a 54	Mujer	De manera ocasional
	Interfaz y navegación	<i>En general la aplicación es clara, aunque para personas con alguna discapacidad o de edad avanzada podría ser un poco más intuitivo en aspectos como botones y la legibilidad general.</i>	45 a 54	Hombre	De forma habitual
	Diseño y lenguaje	<i>Hacerlo más simple</i>	55 a 64	Mujer	De manera ocasional
	Información y avisos	<i>Los avisos de errores tendrían que salir en una pantalla con el aviso error.</i>	55 a 64	Hombre	De forma habitual
	Pasos en la tramitación	<i>Cuando se solicita la verificación de la incapacidad en otra comunidad, debería agregarse una aclaratoria que diga que es la comunidad donde se tramitó la incapacidad</i>	55 a 64	Hombre	De forma habitual
	Interfaz y navegación	<i>Mayor rapidez en los pasos a seguir</i>	55 a 64	Mujer	De forma habitual
	Pasos en la tramitación				
Opiniones	Diseño y lenguaje	<i>Debería ser de acceso más fácil, para personas con poco uso de ordenadores. No es sencillo.</i>	55 a 64	Hombre	De manera ocasional
	Pasos en la tramitación				
	Guía de uso				

TIPO	CATEGORÍA DE SUGERENCIA	TEXTO LITERAL DE SUGERENCIAS	RANGO EDAD	GÉNERO	FRECUENCIA DIGITAL
	Interfaz y navegación	<i>Se bloqueaba constantemente, tuve que intentarlo 3 veces, volviendo a atrás y no fue posible hacerlo, se bloqueó total, muchos pasos complicados, pin, foto, sms, abre aquí, cierra allá, poco práctica, creo que solo lo podrán hacer personas con algún conocimiento o práctica de Internet, por cualquier motivo hay que volver al principio, no admite claves, uso de términos muy técnicos, en general muy complicado, toma mucho tiempo y al final es posible, como en mi caso, que no te permita hacerlo, mala experiencia en general.</i>	55 a 64	Mujer	De manera ocasional
	Diseño y lenguaje				
	Información y avisos				
	Pasos en la tramitación				
	Otra cuestión				
	Pasos en la tramitación	<i>Buena</i>	55 a 64	Hombre	Rara vez
	Guía de uso	<i>Es buena</i>	65 y más años	Mujer	Rara vez
	Otra cuestión	<i>Me ha parecido eficaz</i>	65 y más años	Hombre	Rara vez
	<i>Para personas mayores complicado</i>	65 y más años	Hombre	De manera ocasional	
Cuestiones inherentes a la aplicación o sobre incidencias técnicas	Información y avisos	<i>En el apartado de nueva dirección de envío, en puerta no permite introducir más de 4 campos, luego los pisos Ext. Izq. no se pueden poner. Hay puntos de aceptar que no tienen sentido, pues si no aceptas no te permite seguir. Valdría con una nota que informe que es necesario aceptar. Entiendo que, en el apartado de la Comunidad, vienen todas por si se implanta a nivel nacional, de lo contrario no tendría sentido poner el resto. Se me bloqueó en el punto 2 y no sabemos por qué, y cuando he ido a ver mi estado de solicitud se desbloqueó.</i>	55 a 64	Hombre	De forma habitual



TIPO	CATEGORÍA DE SUGERENCIA	TEXTO LITERAL DE SUGERENCIAS	RANGO EDAD	GÉNERO	FRECUENCIA DIGITAL
	Otra cuestión	<i>La aplicación no me dejó finalizar, indicaba error.</i>	65 y más años	Mujer	De manera ocasional
	Información y avisos	<i>Tras la verificación de cumplimiento de empadronamiento, renta y discapacidad, sale un error final en color marrón indicando que 'los parámetros introducidos son incorrectos. El email introducido es incorrecto'. Aun cuando eliges los DATOS DE CONTACTO como SMS (en vez de email), sigue saliendo este mensaje de error (el email introducido es incorrecto, aun cuando no has elegido ese método).</i>	18 a 34	Mujer	De forma habitual
	Otra cuestión	<i>La aplicación termina dado error de parámetros introducidos y del correo electrónico</i>	65 y más años	Hombre	De forma habitual
	Pasos en la tramitación	<i>No me parece necesario tener que seleccionar Comunidad Autónoma. Creo que ya debería aparecer por defecto Comunidad de Madrid</i>	65 y más años	Mujer	De forma habitual
	Otra cuestión	<i>El desplegable en las opciones para poder seleccionar la situación del ciudadano, solo aparece la opción para personas discapacitadas</i>	55 a 64	Mujer	De forma habitual

