

Informe cualitativo

“Percepción de las personas usuarias externas de la página web del Poder Judicial y del personal judicial de la Intranet Judicial”

Realizado por:
Marcela Castro Cordero, comunicadora
Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional

Abril, 2018

Ficha técnica-Estudio cualitativo
Página Web del Poder Judicial

Fecha y duración de la actividad	Se realizó el 19 de abril en el Poder Judicial (Laboratorios de Tecnología de Información), tuvo una duración de una hora y quince minutos.
Metodología	Se utilizó la técnica de “Focus Group”, que consiste en dinámicas de grupo efectuadas con 8 personas que representan diferentes públicos del Poder Judicial, dirigidas por una persona comunicadora.
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• Persona migrante: Jaisson Olarte (Colombiano)• Personas adultas mayores: Rafael Carvajal, Damaris Molina• Personas estudiantes universitarias: Luciana Quirós, Angélica Umaña• Persona litigante: Francisco Cruz• Persona profesional mayor de 35 años: Dennis Granados• Persona adolescente: Ashley Hidalgo
Dinámicas	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación2. Explicación de introducción3. Preguntas generales o de apertura (acerca del uso de sitios web)4. Preguntas de transición5. Preguntas específicas (acerca de la página web del Poder Judicial, sin entrar al sitio)6. Preguntas de usabilidad de la página web (actividades dentro de la página).7. Agradecimiento por la participación8. Refrigerio

Datos generales de uso de Internet de las personas participantes-Estudio cualitativo

Tomando en cuenta que en la actividad participaron ocho personas, se obtienen los siguientes resultados:

¿Suelen ingresar a páginas web?

Todas las personas participantes suelen utilizar páginas web.

¿Qué tan seguido?

Seis de las personas presentes manifestaron que visitan sitios web a diario, dos participantes indicaron que solo cuando requieren hacer alguna gestión (adulto mayor y adolescente).

¿Consideran que es una herramienta útil para obtener información?

Todas las personas respondieron afirmativamente.

¿Normalmente acceden mediante computadora, Tablet o celular?

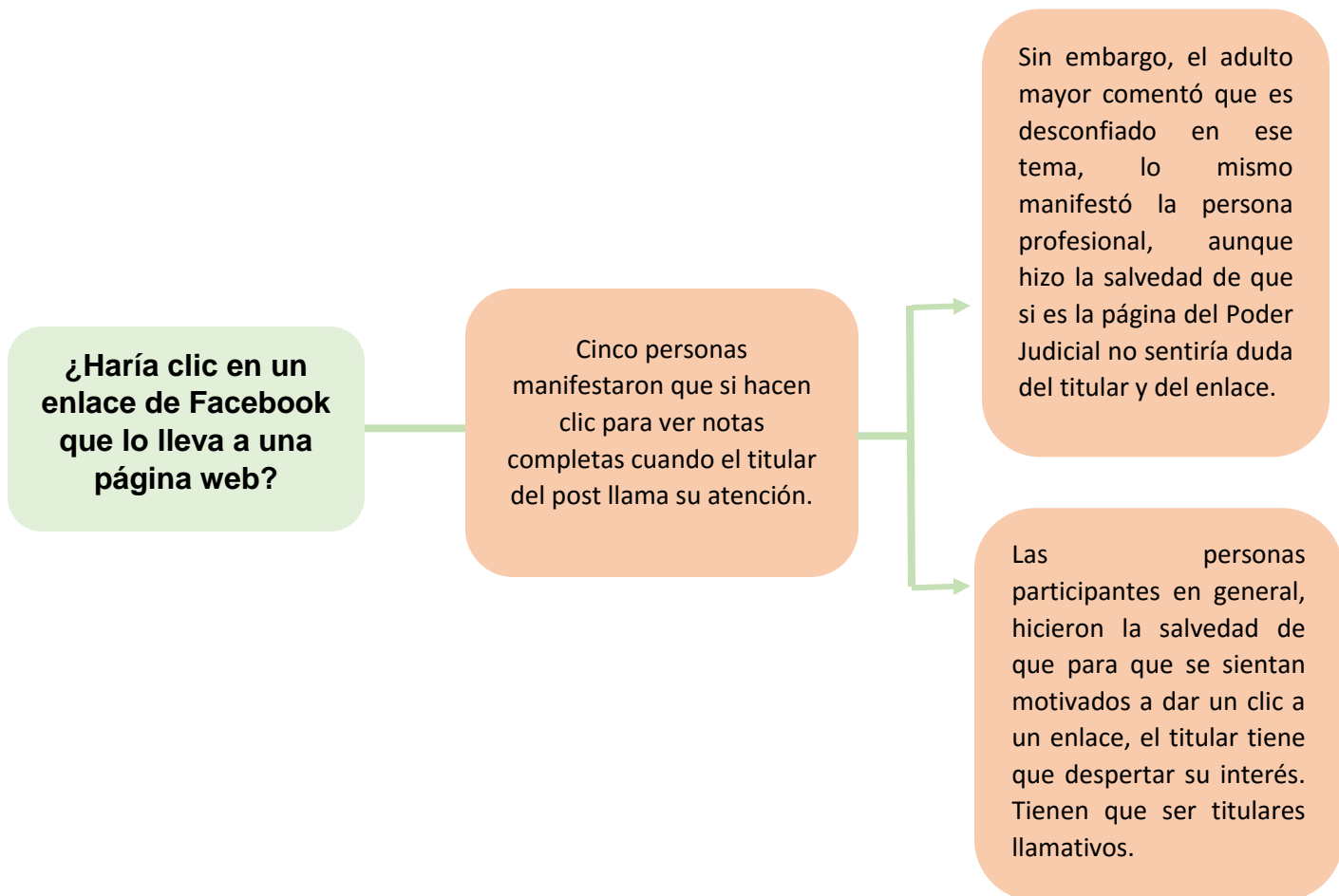
Dos personas indicaron que solamente ingresan desde la computadora (un adulto mayor y litigante).

Una persona indicó que solamente ingresa desde el celular (adulto mayor).

Cinco personas indicaron que ingresan desde el celular o desde la computadora.

Datos generales de uso de Internet de las personas participantes-Estudio cualitativo

Tomando en cuenta que en la actividad participaron ocho personas, se obtienen los siguientes resultados:



Preguntas de transición sobre la página web del Poder Judicial-Estudio cualitativo

Tomando en cuenta que en la actividad participaron ocho personas, se obtienen los siguientes resultados:

a. ¿Han utilizado la página web del Poder Judicial?

De las personas participantes seis han ingresado en algún momento a la página del Poder Judicial.

b. Si es así, ¿qué temas han buscado?

Han buscado información institucional para trabajos de universidad, estadísticas, jurisprudencia (en este aspecto destacaron que ingresan a este sitio por vínculos de otras páginas), revisión de expedientes, votos de salas.

c. ¿Qué consideran que es muy importante que se pueda encontrar en la Página Web del Poder Judicial?

Las personas participantes destacaron que es importante que esté a la vista la consulta de expedientes y de jurisprudencia, además mencionaron que es importante que esté visible la información de interés para las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Asimismo, las personas adultas mayores mencionaron que es importante que los trámites se puedan realizar de manera sencilla, ya que les genera inseguridad tener que dar muchos clics para obtener un servicio.

Usabilidad de la página web del Poder Judicial-Estudio cualitativo

Se solicitó a las ocho personas participantes del focus group que ingresaran a la página web del Poder Judicial y una vez en el sitio, se realizaron las siguientes preguntas:

a. ¿Qué le parece el diseño de la página?

Todas las personas participantes coincidieron en dos puntos:

-Los colores de la página son atractivos.

-Las letras del menú principal son muy pequeñas.

Además, se mencionaron algunas observaciones, tales como:

- No está la opción de la flecha de atrás para devolverse al sitio anterior dentro de la página.

- Mencionaron que en la parte superior de la página las fotografías podrían rotarse también con un banner que direcciona a los servicios más utilizados en la página web.
- Indicaron que se debe bajar mucho para observar toda la página principal.
- Mencionaron que los botones rojos de ingresar están muy pequeños.
- Se realizó la observación que al ingresar a la cejilla “En Vivo” el sitio aparece en inglés, debería ser en español, pues no todas las personas hablan inglés.
- Se debe unificar la tipografía de la página, pues hay letras diferentes.
- Indicaron que es importante que los altos mandos del Poder Judicial, contenga los nombres de las personas que los conforman, por ejemplo el Consejo Superior.

b. Ejercicio de sacar la hoja de delincuencia:

Durante este ejercicio se obtienen los siguientes resultados:

- Las personas participantes en su mayoría utilizaron el buscador de la lupa que aparece en la parte superior de la página, sin embargo, como este buscador conduce a sitios de Internet en general y no un sitio específico de la Página del Poder Judicial, optaron por buscar dentro de la página.
- Al explorar dentro de la página, la mayoría inició en la barra de servicios (antes de acceder a trámites en línea).
- Las personas adultas mayores necesitaron ayuda en esta actividad, no lograron realizarlo solas.
- Hicieron las observaciones de que no fue algo inmediato de lograr, y que podrían poner este tipo de servicios en un lugar más visible.
- En caso de que no tuvieran la clave para solicitar la hoja de delincuencia, la mayoría lo que haría es ir a sacarla físicamente. Solamente dos personas indicaron que irían a sacar la clave y el usuario.
Usabilidad de la página:

c. Ejercicio de consultar el teléfono del Departamento Financiero Contable.

Durante este ejercicio se obtienen los siguientes resultados:

- La actividad fue rápida debido a que la mayoría buscó en el “buscador institucional” y posteriormente en la barra superior de la página web, donde aparecen los menús. Buscaron la opción de oficinas y encontraron Financiero Contable.
- Existencia una tendencia de utilizar el buscador ubicado en la parte superior de la página (donde aparece la lupa) y si no lo encuentran entonces proceden a buscar en los menús.

- Se debe resaltar el hecho que ninguno utilizó la guía telefónica ni pensaron en buscarla, esto podría deducir que la búsqueda de alguna otra oficina como un juzgado, el cual no aparece en la lista de oficinas del menú inicial, podría complicar la búsqueda de un número de teléfono.
- Sobre el buscador, por la experiencia previa en la utilización de páginas web, las personas están acostumbradas a verla en la esquina superior derecha.

d. ¿Le gustaría que exista un recuadro en la página web para realizar consultas?

Con respecto a esta consulta, a la mayoría les pareció una idea útil que podría ser utilizada como recurso en caso de no encontrar lo que anden buscando. Sin embargo, hicieron la observación de que les gustaría que alguien estuviera en línea y les responda de forma inmediata.

Recomendaciones para la página web del Poder Judicial, con base en los resultados obtenidos

1. Aumentar el tamaño de la letra y unificar tipografía.
2. Incluir en la parte superior de la página un solo banner que conduzca a los servicios que se brindan en la cejilla de servicios, mencionando en el banner los servicios más utilizados, se puede rotar con otro banner de poblaciones en condición de vulnerabilidad: como medios de denuncia etc.
3. Coordinar lo pertinente para que la cejilla “En Vivo” aparezca en el idioma español una vez que se acceda.
4. Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información, una solución para que el buscador que aparece en la parte superior derecha de la página, dirija a las personas a la página del Poder Judicial y no a Google (valorar incluir una lupa más grande al lado de la que está actualmente).
5. Valorar la posibilidad de ofrecer un servicio de consultas en Línea que brinde respuesta inmediata.
6. Valorar la viabilidad de que las personas puedan inscribirse para recibir en su correo sus temas de interés (noticias judiciales, votos de salas etc.
7. Valorar el incluir los nombres de las personas que conforman los altos mandos del Poder Judicial (Consejo Superior, Direcciones, jefaturas de cada ámbito judicial), e indicar brevemente la función y contacto de cada una de estas personas.
8. Incluir en el Facebook institucional notas que conduzcan a la página web, no obstante se debe tomar como punto principal para ejecutar esta acción, que los titulares deben ser llamativos.
9. Tomando en cuenta lo sugerido, es importante contar con tutoriales de guía para los servicios más utilizados del Poder Judicial, ya que la página es bastante grande y es imposible que todo quede visible.
10. Incluir el botón de “Atrás”.

Ficha técnica-Estudio cualitativo Intranet Judicial

Fecha y duración de la actividad	Se realizó el 26 de abril en el Poder Judicial (Laboratorios de Tecnología de Información), tuvo una duración de una hora y quince minutos.
Metodología	Se utilizó la técnica de “Focus Group”, que consiste en dinámicas de grupo efectuadas con 7 personas que representan diferentes ámbitos del Poder Judicial, de diferentes edades. La actividad fue dirigida por una persona comunicadora.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Ámbito Auxiliar de Justicia: Carolina Miranda, Jefa de Unidad de la Sección de Robos y Hurtos del OIJ. Lic. José Orlando Fernández Córdoba del Ministerio Público. Lic. Rodolfo Brenes Blanco, Abogado en la Defensa Pública • Ámbito Jurisdiccional: Lic. Juan Carlos Granados Vargas, Juez del Juzgado Notarial. • Ámbito Administrativo: Máster Rebeca García Pandolfi, jefa de la Sección de Trámite de Cobro Administrativo (Dirección Jurídica). Licda. Sarita González Quirós, Abogada en la Sección de Trámite de Cobro Administrativo (Dirección Jurídica). Natalia estada Coto, Auxiliar Administrativa en la Dirección Ejecutiva.
Dinámicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación 2. Explicación de introducción 3. Preguntas generales o de apertura Preguntas de transición 4. Preguntas específicas 5. Preguntas cierre. 6. Agradecimiento por la participación 7. Refrigerio

Datos generales de uso de Intranet Judicial de las personas participantes- Estudio cualitativo

Tomando en cuenta que en la actividad participaron ocho personas, se obtienen los siguientes resultados:

¿Suelen utilizar la Intranet Judicial?

Todas las personas participantes suelen utilizar la Intranet Judicial.

¿Qué tan seguido?

Todas las personas participantes utilizan la Intranet regularmente, para ingresar a sistemas judiciales entre otros.

¿Consideran que es una herramienta útil de trabajo?

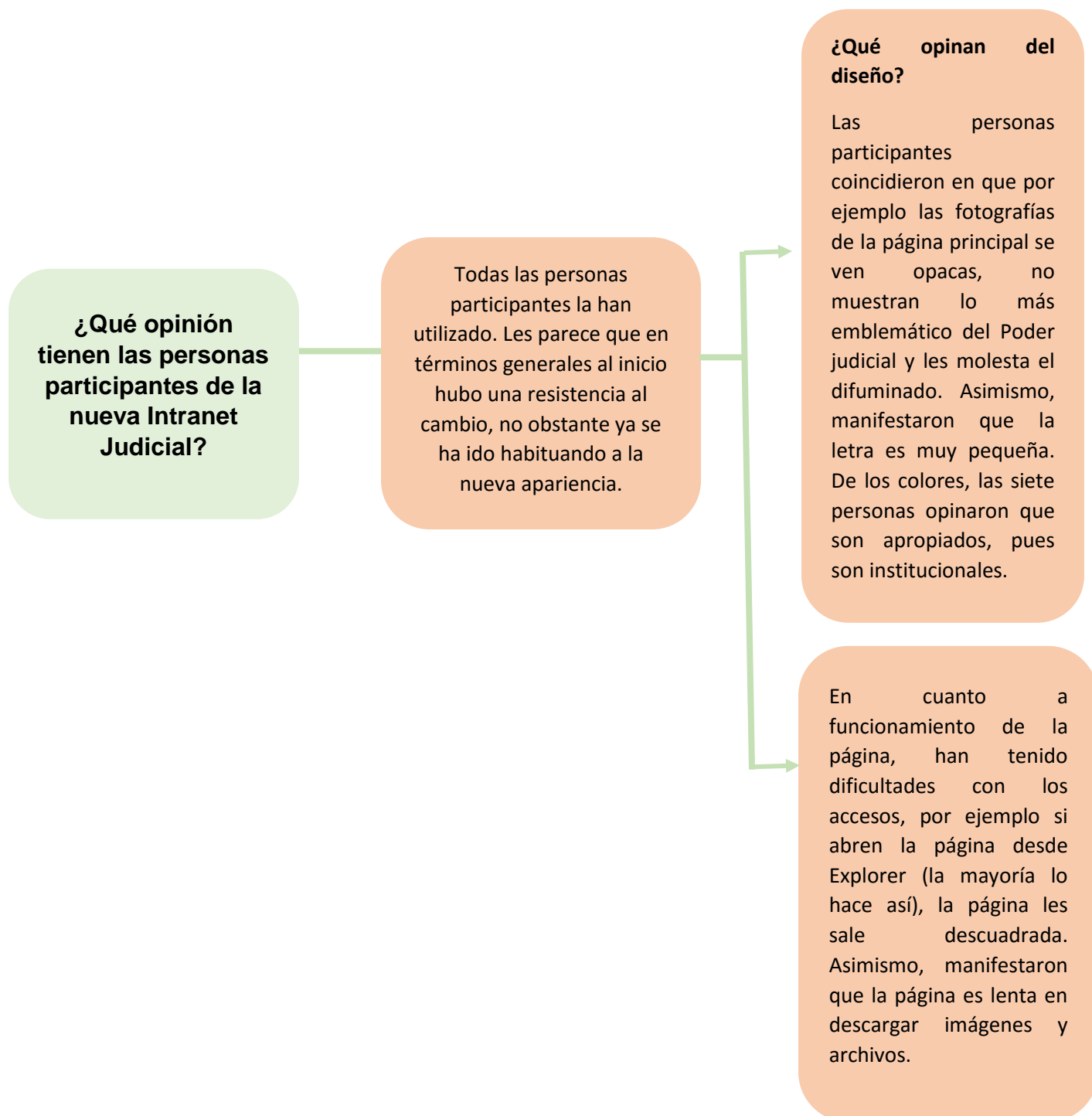
Todas las personas respondieron afirmativamente.

¿Cuáles servicios utilizan de Intranet normalmente?

Las personas participantes indicaron que ingresan a los sistemas judiciales que regularmente utilizan en el trabajo, además mencionaron Gestión Humana y la guía telefónica.

Datos generales de uso de Intranet Judicial de las personas participantes Estudio cualitativo

Tomando en cuenta que en la actividad participaron ocho personas, se obtienen los siguientes resultados:



Ejercicios de usabilidad de la Intranet Judicial

Se solicitó a las siete personas participantes del focus group que realizaran los siguientes ejercicios:

a. Encontrar el informe de labores 2017

Cinco de la siete personas participantes, buscaron este informe inicialmente en información relevante. Una vez agotada esta opción encontraron el informe todos, excepto una de las personas, que tuvo que solicitar ayuda para ubicarlo.

b. Encontrar la gaceta

Todas las personas participantes la encontraron sin problema, sin embargo dos personas le llegaron mediante el buscador.

c. Ejercicio de encontrar video de accidente de tránsito

Dos de las personas participantes buscaron primeramente en la Pizarra Informativa, otras dos personas buscaron inicialmente en servicios y una persona lo hizo mediante buscador (al utilizar el buscador no aparece el landing). Todas las personas lograron encontrar el video sin embargo cinco de las personas participantes agotaron otras vías primero.

Recomendaciones para la Intranet Judicial, con base en los resultados obtenidos

1. Aumentar el tamaño de la letra y unificar tipografía.
2. Valorar cambiar las fotografías de la página principal y dejar una foto e incluir un par de banner informativos.
3. Corregir el tema de los videos, de manera que si las personas utilizan el buscador aparezca el landing.
4. Corregir el tema del buscador que se utilice para abrir la página, de manera que sea cual sea el que se use, la página cargue sin problema.
5. En la página al hacer clic al logo no está configurado para que se direcciona a la página principal.
6. Revisar los vínculos que se encuentran en el sitio de información relevante, ya que es una vía muy utilizada.
7. Incluir el botón de "Atrás".