

Investigación UX

REGISTRO CIVIL

Josefina Schiappacasse Bernal

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

| SOCIOS CLAVES | ACTIVIDADES CLAVES | RECURSOS | PROPUESTA DE VALOR | RELACIÓN USUARIOS | SEGMENTOS |
|--|---|---|--|---|-----------------------|
| Transporte de documentos Viña - Santiago Limpieza Guardias Municipalidad | Realización de los distintos trámites que dispone el servicio: Registro de nacimiento Registro de defunción Cédulas de identidad Pasaportes y Salvoconductos etc | Edificio Personal Sillas para sitio de espera Módulos de atención Cámaras Computadores Oficina secretaría Bodega | Servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente, con calidad, calidez y colaboración. | Asistencia personal Asistencia directa <p style="text-align: center;">CANALES</p> Página web Número de teléfono Oficina Presencial | Empresas / individuos |

SOBRE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos generales

Identificar la brecha entre la expectativa del cliente y la experiencia actual. Identificar necesidades, motivaciones y frenos.

Objetivos específicos

Nos acercan a validar las hipótesis que tenemos o definir mejor el problema de investigación.

“Los usuarios pierden mucho tiempo en la espera de ser atendidos en el servicio, lo cual les hace pasar un mal rato y ralentizar su día. Lo cual podría ser producto de los pocos recursos humanos, el tamaño y organización del edificio, etc.”

Para ello se deben descubrir las motivaciones, necesidades, frustraciones del usuario a través de lo que hace, piensa, siente, sueña

METODOLOGÍA

Se llevo a cabo una investigación del tipo Cualitativa y Actitudinal, siguiendo la siguiente pauta para la entrevista:

Introducción: Presentación y objetivos de la sesión

Datos del entrevistado/a

Tema 1: Hábitos de compra

Tema 2: Experiencia usando el servicio

Tema 3: Expectativas del servicio

Sugerencias y retroalimentaciones

Para llegar a los usuarios se realizó una entrevista online, donde primero se les explicó el asunto, se conversó con ellos y se envió un documento con las preguntas.

MUESTRA

Las personas entrevistadas fueron las que hubiesen utilizado el Registro civil últimamente. Se logró entrevistar a 4 personas entre los 21 y 54 años, de distintas ciudades y ocupaciones.

ENTREVISTA

Datos entrevistado/a

Nombre:

Edad:

Ciudad de residencia:

Ocupación:

Hábitos de compra

¿Con que frecuencia utiliza el servicio presencial? ¿Es su primera vez utilizándolo?

¿Qué preparación realiza antes de ir al lugar?

¿En qué se basa para decidir en que momento ir al registro civil?

Experiencia usando el servicio

¿Cómo ha sido su experiencia en el registro civil de manera presencial? Puede abarcar aspectos positivos y negativos

¿Qué tipo de trámite realiza? ¿Por qué? ¿Para qué?

¿Cómo fue el proceso de atención?

¿Cuánto dura el proceso y que piensa respecto al tiempo invertido en ello?

¿Qué opinas de la comunicación del servicio con el usuario?, ya sea mediante canales como señaléticas, infografías, páginas web, funcionarios, etc.

Por ejemplo: Al acercarse al edificio hay carteles que señalan dónde se realiza cada trámite

Expectativas del servicio

¿Qué expectativas tiene del registro civil? ¿Cumple con sus expectativas?

Sugerencias y retroalimentaciones

¿En que aspectos le gustaría que mejorara el servicio?

Servicio Online

¿Ha usado la plataforma online? ¿Por qué?

Si es que la a usado, cuente ¿cómo ha sido su experiencia?

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

| | DATOS | PALABRAS CLAVE | ASPECTOS NEGATIVOS | ASPECTOS POSITIVOS |
|------------------|--|--|--|---|
| Isidora Solis | 21 años Residencia en Viña Del Mar Estudiante Universitario Renovar cédula de identidad | Caótica Espera Fila Eficiencia Confuso | 1. Hay que esperar mucho, no hay una buena organización 2. Incluso teniendo hora es un trámite de 1 hora 3. Carteles son tantos que causa más caos que claridad 4. Trámite caótico que toma mucho tiempo | 1. La atención de parte del personal fue buena 2. El guardia que está en la puerta es básicamente el que aclara todo sin parar 3. Plataforma online útil, grata, sencilla y rápida |
| Francisca Farías | 23 años Residencia en Viña Del Mar Estudiante Universitario Renovar cédula de identidad | Grato Organización Tiempo de espera Demoroso Eficiente | 1. Uno va con mala disposición y esto hace que el proceso sea malo 2. El tiempo de espera cuando vas sin hora es muy largo 3. Con el carnet fue todo lo contrario, muy demoroso 4. Señalización no es muy buena | 1. La organización, ya que desde que uno entra te van ordenando según el trámite que vas a realizar (el guardia) 2. Con el tema del pasaporte todo fue expedito 3. Plataforma online hace el proceso más eficiente |
| Martin Gutierrez | 21 años Residencia en Limache Estudiante Universitario Renovar cédula de identidad | Rápido Amable Simpática Falta señaletica Identificar | 1. Podría estar mejor señalizado | 1. No estaba saturado de gente, y además respetaron bien llos turnos de atención 2. La atención fue bastante rápida y la persona que me atendió fue muy amable y simpática 3. Plataforma online fue simple de usar y es bueno lo de poder elegir hora en cualquier ciudad |
| Violeta Bernal | 54 años Residencia en La Calera Dueña de casa Renovar cédula de identidad | Afluencia Mejorar Agotador Incómodo Huella digital | 1. La atención del personal 2. Problema del lector de huellas de un adulto mayor 3. Mucho tiempo e incómodo | 1. Prefiero el modo online 2. La implementación de trámites online |

INSIGHTS DE LA INVESTIGACIÓN

INSIGHT I

Números de atención

La espera antes de ser atendido es mucha, porque al tener que sacar un número de atención, la gente se predispone y comienza a formar la fila.

INSIGHT II

Organización de información

La entrada es caótica, porque al haber tantos carteles pegados no se entiende mucho y todo el trabajo de señalización cae sobre el guardia.

INSIGHT III

Recursos humanos

El usuario tuvo una buena experiencia, porque a pesar de la espera y todo lo que implica el trámite, recibió buena atención por parte de los funcionarios.

REGISTRO

Entrevista I

<https://docs.google.com/document/d/1JgZoWXobMC8PEIId8U52Saaw8Zzzcf8BVe0Zntw5oQ/edit?usp=sharing>

Entrevista II

https://docs.google.com/document/d/1D7KiC62hdHY6A7Xs8c--_6hSV1mMvpjkKlnDaKR_1Ww/edit?usp=sharing

Entrevista III

<https://docs.google.com/document/d/14zIweB-QXHY-isCb3AcmWnLSBCJowyuEqJ7LC8tXea0/edit?usp=sharing>

Entrevista IV

https://docs.google.com/document/d/1gxUCOLBpAu5VphF_OLvk9HNGjes3Bgk6q-GEISuH8XE/edit?usp=sharing