

Metodología

aplicada para la realización de los tests.

active testing



Una **sala** donde se realiza el test a cada usuario.



Una **sala de observación** para recabar información sobre las impresiones que comentan los usuarios.

Captación

Cuestionario previo (*screener*) para definir el perfil del usuario antes del realizar los test.



8

¿Tienes conocimientos de terminología de **banca *online***?



3



5

¿Qué **sistema operativo de móvil** utilizas?

Guion del facilitador

- 1** **Cuestionario pre-test**, incluye preguntas acerca de algunos conocimientos por parte del usuario.
- 2** **Tareas guiadas** por parte del facilitador para que el usuario las ejecute y cuente sus impresiones (*thinking-aloud*) sobre sus experiencias con la aplicación.
- 3** **Cuestionario pos-test**, incluye preguntas sobre la satisfacción general de la aplicación por parte del usuario.



“El diseño me ha parecido bastante limpio.”



“Se hace intuitivo.”

Oportunidades de mejora



Dificultades para identificar a primera vista el listado de productos que tiene un cliente al entrar a la aplicación por primera vez.



Falta de comprensión del motivo por el cual una acción no se puede realizar. Por ejemplo, cuando tienen una limitación en una cantidad para hacer una transferencia.



Necesidad de un buscador a nivel general de la aplicación.



Difícil acceso al detalle de las cuentas.



Se requiere más detalle de información en los productos.



“Echo en falta poder buscar y ampliar información.”



“No se ve claro el texto del mensaje.”



“Quiero que resalten más los errores y no sólo que no puedo avanzar. Que me digan que estoy haciendo mal.”

Impresiones generales

Dependiendo del **uso de aplicaciones online** por parte del usuario varía su grado de satisfacción.



Los que no utilizan aplicaciones de banca online su nivel de satisfacción es menor, les resulta compleja la navegación y la interacción en la aplicación.



Los que utilizan aplicaciones web de banca online su nivel de satisfacción es bueno, aunque tienen dificultades para desarrollar algunas de las tareas.