

Informe de resultados

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE LA WEB DEL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y
FORMACION PROFESIONAL**

Octubre 2022



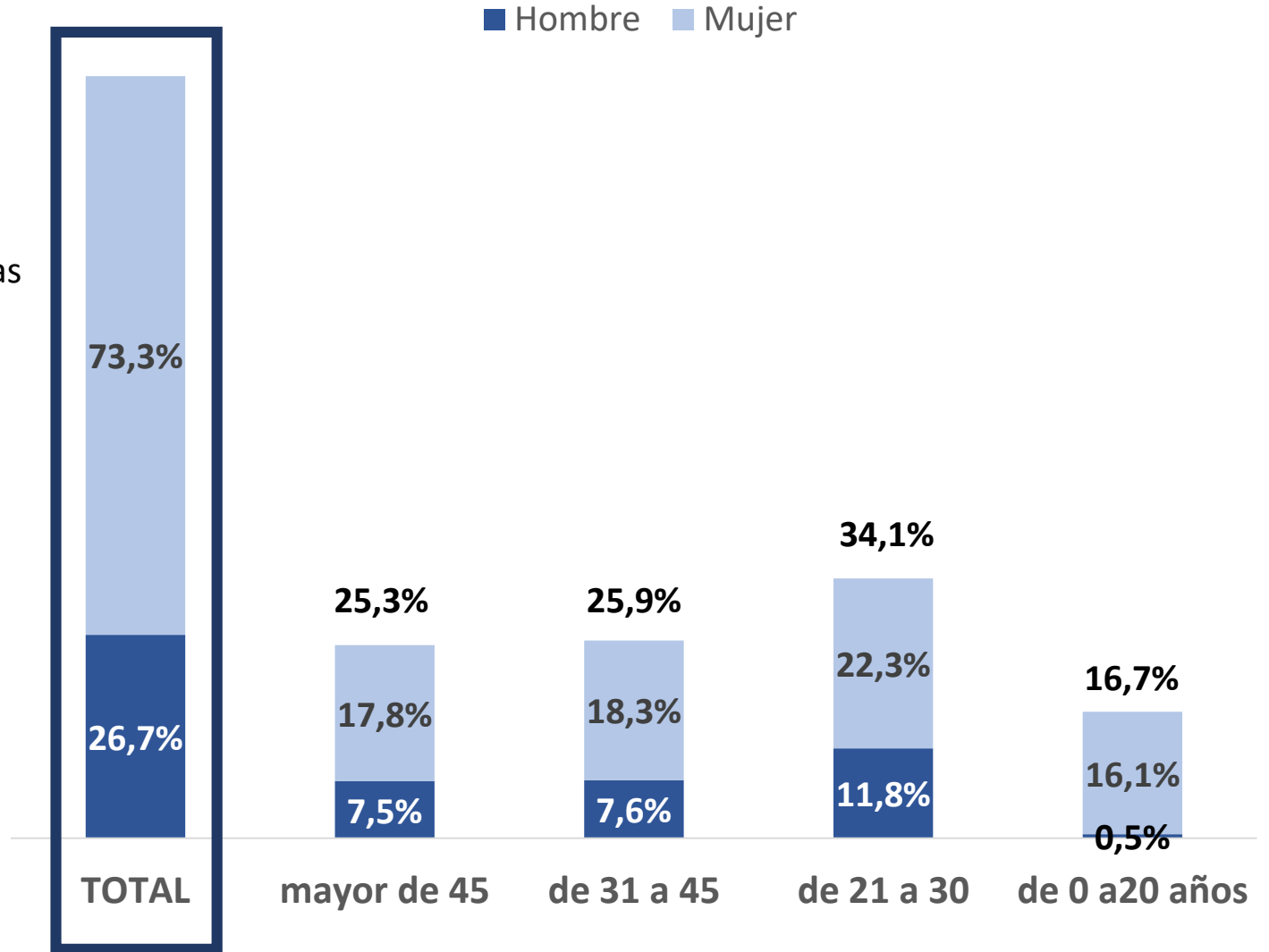
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

SEXO Y EDAD

El **73,3%** de los/as visitantes son **mujeres**. Esta mayoría de mujeres se da en las distintas franjas de edad.

El **34,1%** de los/as visitantes tienen **de 21 a 30 años**, siendo la franja de edad con mayor representación

Base total = 9886

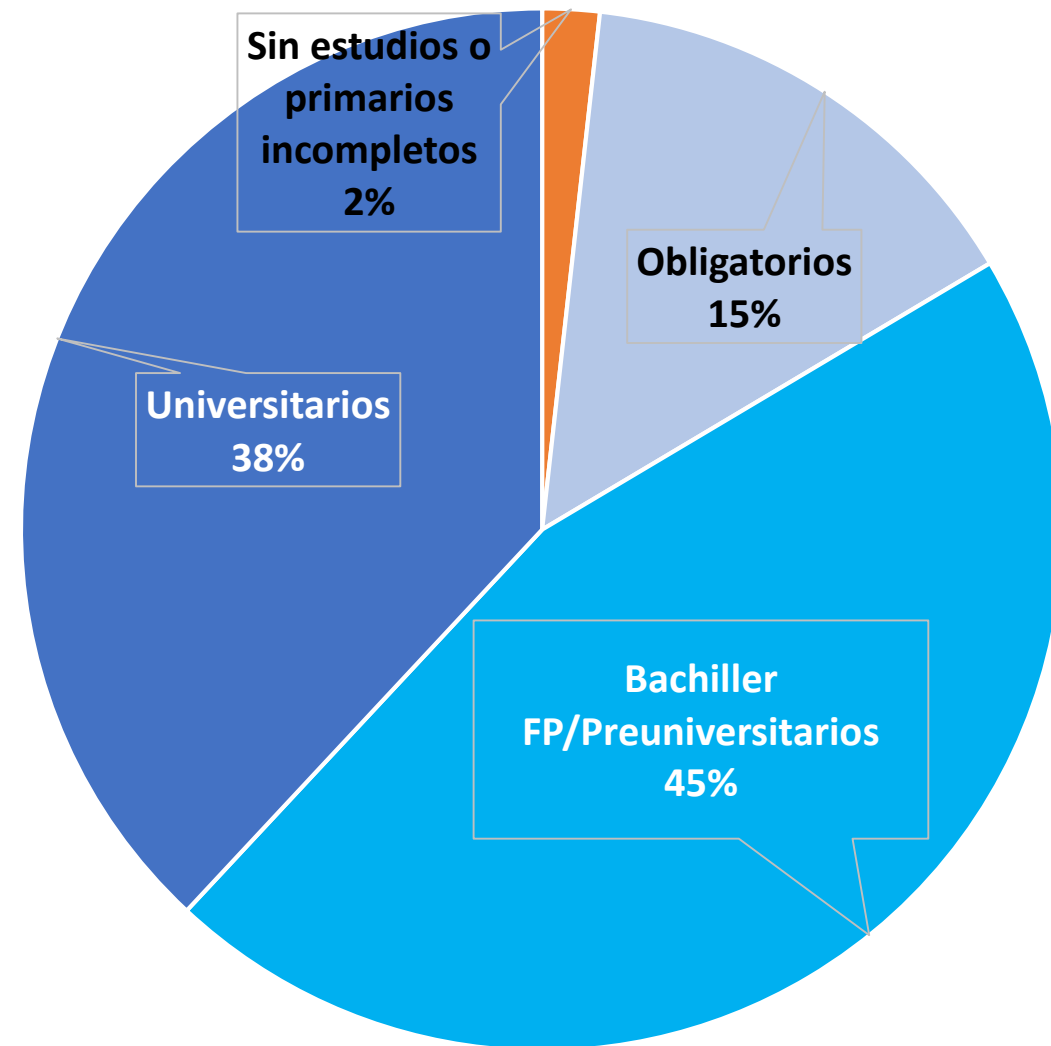


CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

NIVEL DE ESTUDIOS

El **45%** de los/as visitantes tienen Bachiller, FP, Preuniversitarios, le sigue el **38%** de los visitantes con estudios universitarios.

Base total = 9886

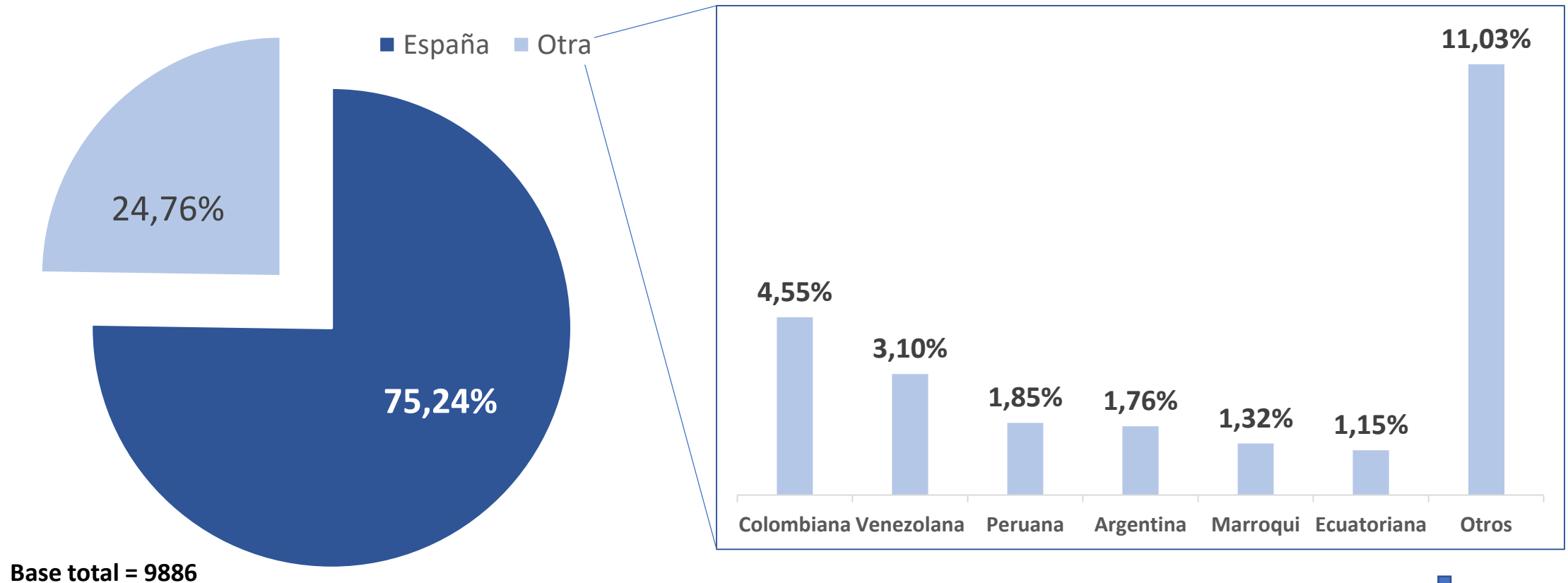


CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

NACIONALIDAD

El **75%** de los/as visitantes son de origen nacional.

En cuanto al resto de nacionalidades, podemos destacar colombianos/as (**4,55%**) y venezolanos/as (**3,10%**).

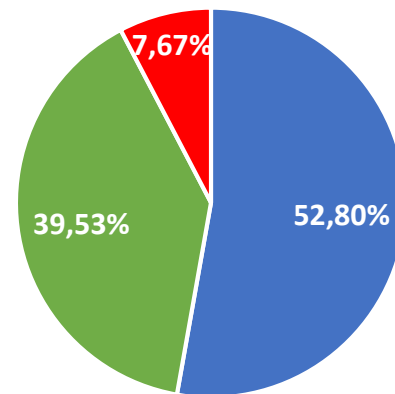


CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

OCUPACIÓN

Más de la mitad **52%** de los encuestados/as son **estudiantes**

■ Estudiante ■ Ni estudiante ni profesor/a ■ Profesor/a

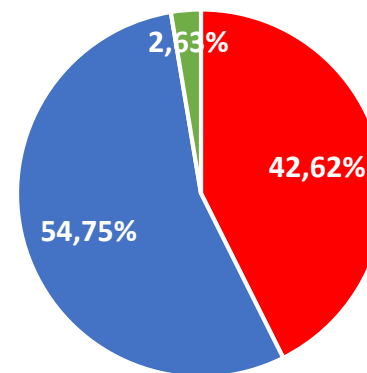


Base total = 9886

DISPOSITIVOS DE ACCESO

El **ordenador** es el dispositivo más utilizado para acceder con un **54,75%**, seguido muy de cerca por un dispositivo **móvil** con un **42,62%**

■ Desde un teléfono móvil ■ Desde un ordenador de mesa o portátil ■ Desde una tablet



Base total = 9886

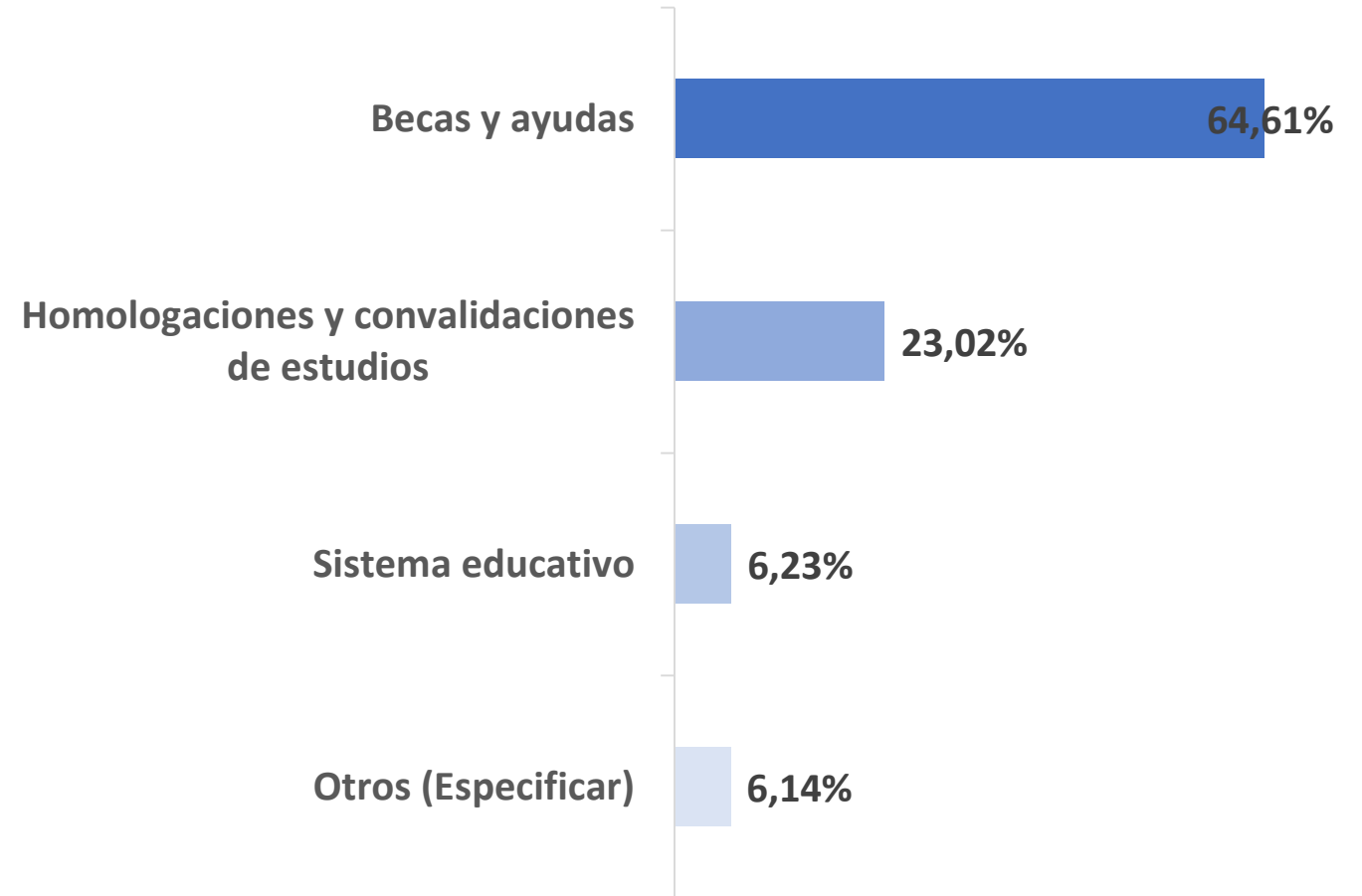
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

MOTIVOS DE ACCESO

El **64,61%** de los usuarios/as acceden a la web para consultar temas relacionados con **Becas y ayudas**.

El **23,02%** lo hace para informarse o realizar **homologaciones y convalidaciones de estudios**.

Base total = 9886



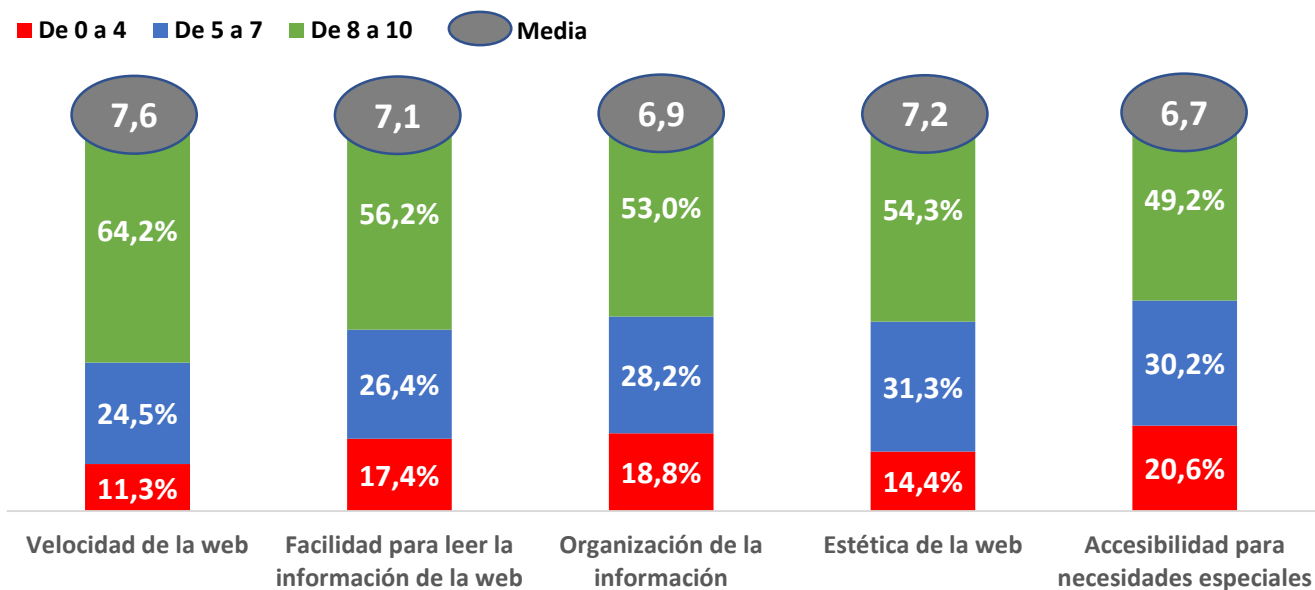
VALORACIÓN DE LA WEB

VALORACIÓN DE LA USABILIDAD DE LA WEB

Un **64,2%** de los usuarios/as destacan la **velocidad de la web**, obteniendo una puntuación media de **7,6**

Todos los aspectos analizados tiene una puntuación media **superior a 6,6**.

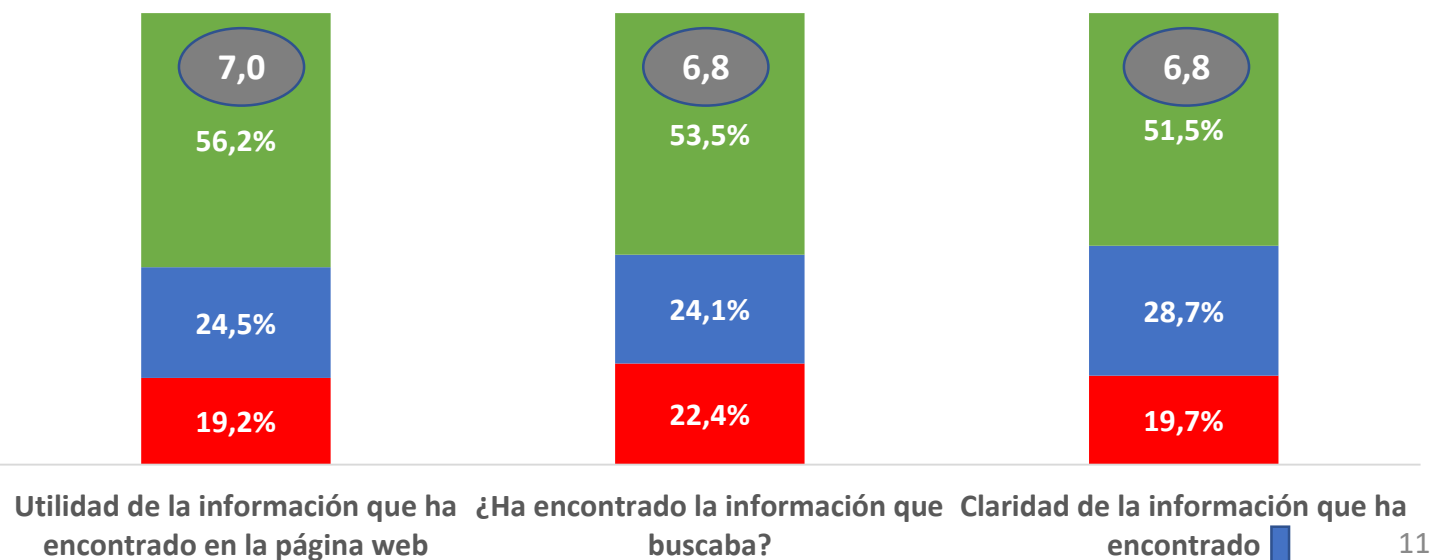
La peor calificada es **accesibilidad para necesidades especiales**.



VALORACIÓN DEL CONTENIDO DE LA WEB

En cuanto a la valoración del **contenido de la web**, las puntuaciones median oscilan entre **6,77** y **7,02**.

La **utilidad de la información** es el aspecto más destacado por un **56,2%** de los usuarios/as.

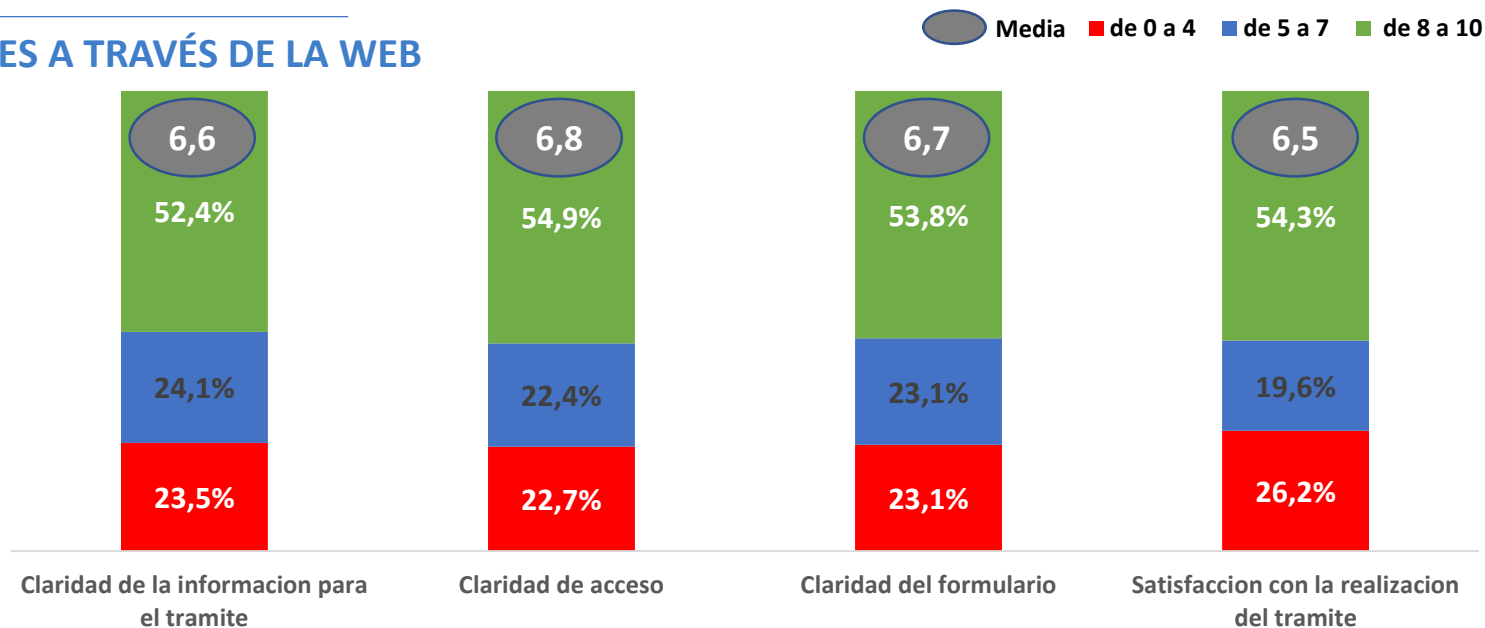


VALORACIÓN DE LA WEB

VALORACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE TRAMITES A TRAVÉS DE LA WEB

En lo referido a la valoración de la realización de tramites a través de la web, podemos destacar **la claridad de acceso** con una puntuación media de **6,8**.

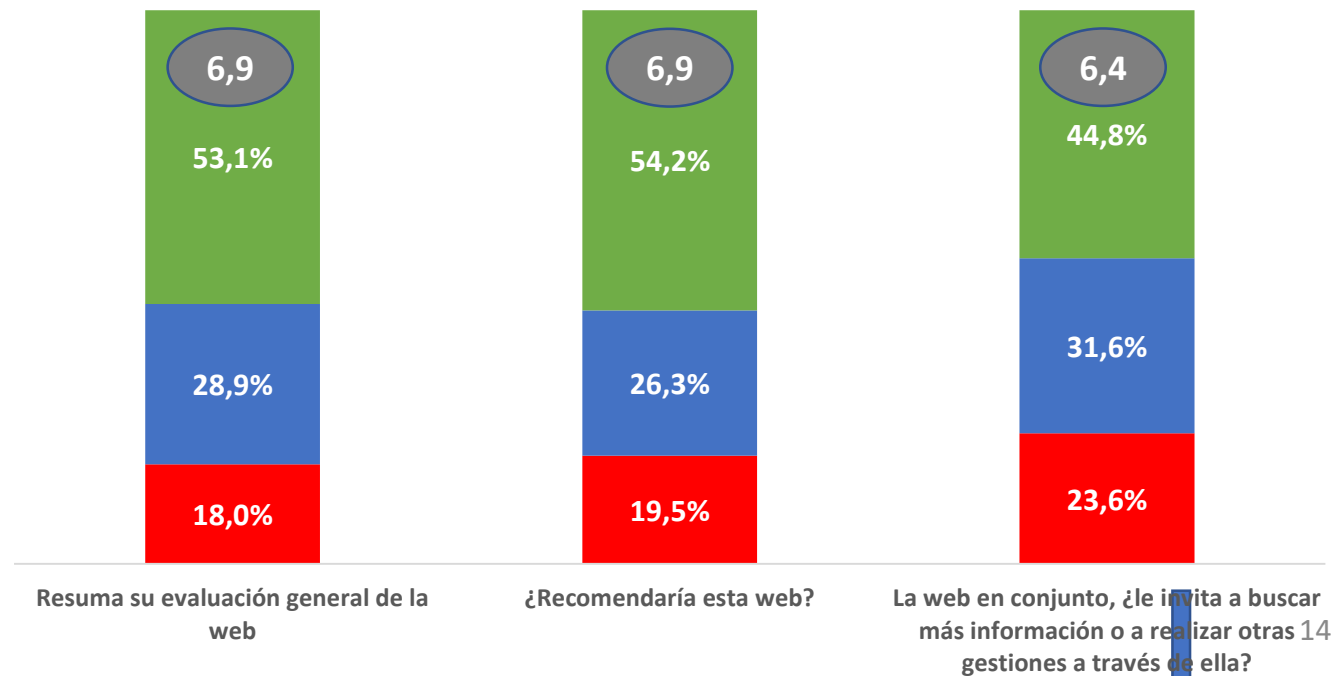
El aspecto peor valorado es la **satisfacción con la realización del tramite** con una puntuación media de **6,5**.



VALORACIÓN GLOBAL DE LA WEB

La valoración global de la web, podemos destacar la **evaluación global de la web y recomendación de la propia web** con una puntuación media de **6,93**.

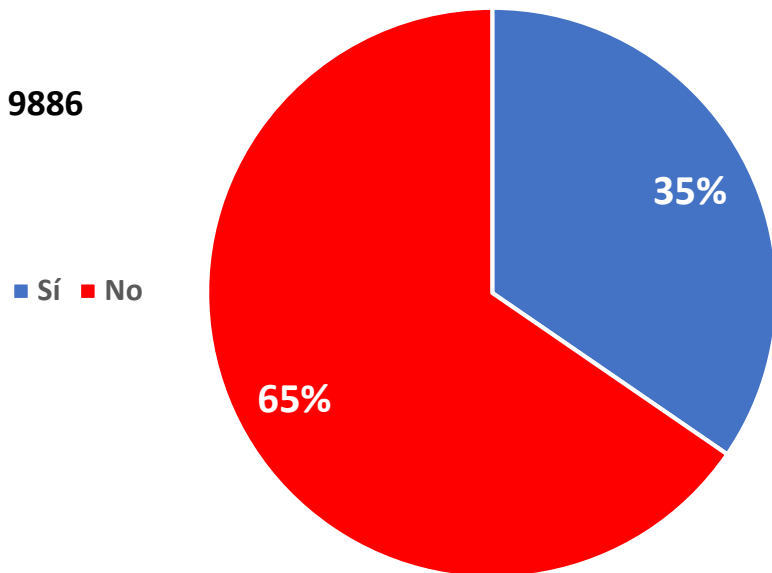
Ambos aspectos son valorados por mas del 53% con una puntuación entre 8 y 10.



¿Ha visitado / utilizado la página web de alguna otra Administración Pública?

Comparativamente, su experiencia de usuario en la página web del Ministerio de Educación y FP fue:

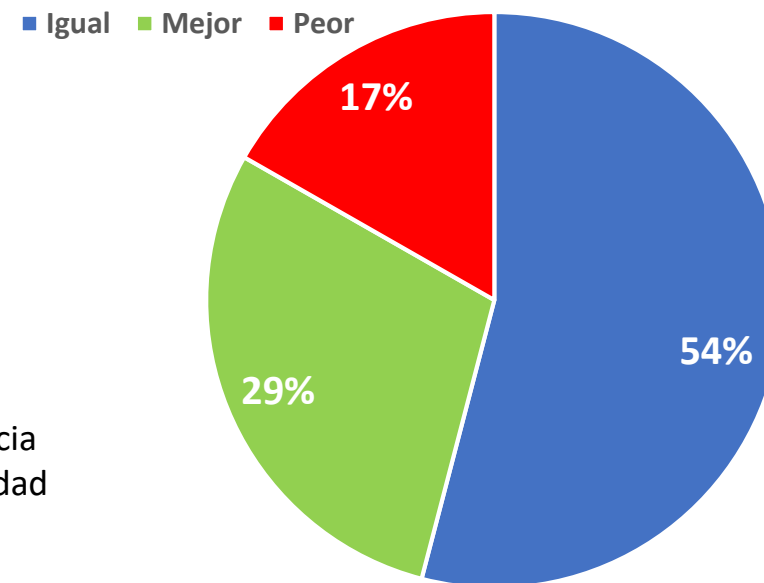
Base total = 9886



TOP 10 páginas mas visitadas:

- | | |
|------------------|---------------------------|
| 1. AEAT | 6. INSS |
| 2. SEPE | 7. Ministerio de Justicia |
| 3. DGT | 8. Ministerio de Sanidad |
| 4. Junta – CC.AA | 9. Universidades |
| 5. Ayuntamientos | 10. Extranjería |

Base total = 2516



Perfil del visitante

- La mayoría de los visitantes, un 73,3% son mujeres. Además, predomina el grupo etario de 21 a 30 años, representa más de un tercio de los visitantes, seguido de los de 31 a 45 que representan un cuarto de ellos/as
- Un 45% de los/as visitantes tiene estudios de bachiller - FP/Preuniversitarios.
- Un 75% de los visitantes son españoles/as y entre los/a no nacionales destacan ciudadanos colombianos/as venezolanos/as, peruanos y argentinos.
- El ordenador es el dispositivo favorito, seguido muy de cerca del móvil. La tablet apenas tiene presencia.
- 6 de cada 10 visitantes son estudiantes o profesores/as, destacando la presencia de estudiantes, que suponen un 52,8% de todas las personas que acceden a la web.
- El principal motivo de acceso es la información/gestión relacionada con becas y ayudas, seguido de homologaciones y convalidaciones de estudios.
- El 17% de los/as visitantes ha realizado tramites en la sede electrónica, dentro de los cuales destaca la gestión de becas y ayudas.

Valoración de la web

- Todos los aspectos de la web obtienen una valoración media entre 6,7 y 7,6.
- En cuanto a la usabilidad, destaca la velocidad, con un , mientras que la accesibilidad para necesidades especiales es el ámbito con puntuación mas baja.
- Respecto al contenido, obtiene las mejores valoraciones la utilidad de la información con una puntuación media de 7 frente a la claridad de la información que obtiene un 6,8.
- En términos globales, la evaluación general de la web obtiene un 6,9 y su potencial de recomendación un 6,9. Por el contrario, la puntuación mas baja es la obtenida en relación a la capacidad de la pagina para incentivar el interés de los/as visitantes de cara a la búsqueda de información y la realización de gestiones con un 6,4.
- La organización de la web , la facilidad de lectura y la utilidad y claridad de la información y la utilidad de la información de la web destaca positivamente entre los/as visitantes interesados/as en becas y ayudas.
- Entre los que han realizado algún tramite, las valoraciones obtiene medias de entre 6,8 y 6,5.
- La experiencia de usuario en la página web del MEFP, comparándola con las de otras AA.PP fue: para el 29% de los usuarios mejor, para el 54% igual.

CONCLUSIONES

Disconformes vs complacidos

- Respecto al resumen de la evaluación global de la web, el 53,1% de los/as visitantes se muestra complacido, el 18% conforme o neutro y el 28,9% disconforme.
- Son mas criticas las mujeres que los hombres y los/as visitantes con bachiller FP/preuniversitarios en comparación con los/as visitantes de otros niveles educativos. En cuanto a la ocupación los/as estudiantes se muestran mas complacidos que el profesorado.
- En cuanto a la valoración de la usabilidad de la web, existe una gran disparidad de opinión entre disconformes y complacidos/as, encontrándose la mayor brecha en relación a la accesibilidad para necesidades especiales.
- En relación al contenido, las diferencias son pocos significativas, siendo la mayor diferencia en la información buscada.
- La valoración global no delata diferencias significativas entre unos y otros aspectos. La mayor diferencia entre disconformes y complacidos/as se produce en la posibilidad de recomendar la web.

CONCLUSIONES

Propuestas de mejora

- Un 23% de los/as visitantes de la web han hecho propuestas concretas para su mejora.
- Encabeza el top 10 de recomendaciones las relacionadas con la claridad de contenidos con un 14,9% de las menciones, seguidas por aquellas que proponen una web mas accesible e intuitiva/Navegación con un 10,7%
- También aparecen propuestas de mejora relacionadas con una mejor información/actividad 8,6%, becas ayudas y subvenciones con un 6,9% y la estética/diseño mas atractivo con un 5,8%.
- Cabe mencionar que aquellos/as que mas proponen la mejora de la claridad de los contenidos son los/as visitantes que acceden para informarse de becas ayudas y subvenciones, este temas es el mas reclamado por los/as que entran a la web buscando contenidos sobre homologaciones y convalidaciones de estudio y también sobre el sistema educativo.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL