

Mesa redonda

¿La Administración? ¡#eAdministración, por supuesto!

Usabilidad y accesibilidad en la Administración Electrónica

La Administración Electrónica es una estrategia mucho más obligada de lo que todos pensamos. Más allá de un recurso tecnológico que permite mejorar la productividad y eficiencia de los diferentes procesos de la Administración, supone además una inmensa oportunidad para una mayor accesibilidad y usabilidad de todos ellos.



JUAN LUIS QUINCOCES
Director General de la Fundación CENTAC

Dicho esto, la medida del éxito no debe resultar de la implantación tecnológica por sí misma, ni tan siquiera del cálculo singular del ahorro o eficiencia económica que implica, si no de la posibilidad real de uso del servicio por parte de los ciudadanos.

Quiero hacer énfasis en dos aspectos que generan en sí mismos numerosos equívocos de concepto:

La Usabilidad

Para salvar un río no es suficiente con construir un puente. Es necesario que sea seguro, que nos permitan pasar por él, que podamos asumir el coste que ello significa, que esté adecuado a los requerimientos de las personas, vehículos o animales que nos acompañen y también que sea fácil de usar. La accesibilidad está íntimamente ligada a la usabilidad.

En Diciembre de 2012 se habían emitido más de 32 millones de DNI electrónicos. Tan solo el 8% de los mismos lo han utilizado alguna vez. ¿En el avance de la implantación de la Administración Electrónica se considera también al DNI electrónico?

Cuando se entra en una página WEB de la Administración y finalmente no resulta posible resolver el servicio pretendido, ¿se considera la consulta como una muestra del uso e interacción con la Administración Electrónica? Probablemente, ambas cifras y muchas otras se encuentren apuntadas entre los avances de la llamada Administración Electrónica. Sin duda, es una implantación tecnológica,

pero, ¿mejora el Servicio Público? Permítanme dejarlo en pendiente mientras no se use masivamente y resuelva los problemas del ciudadano.

Según la definición de la Comisión Europea de la UE: “Administración Electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

El concepto usabilidad, sin duda, es muy subjetivo. Lo que para unos puede resultar fácil y obvio, para otros puede ser un verdadero galimatías. Pero debemos hacer una reflexión acerca de la tendencia abusada de atribuir el poco uso de los servicios al desconocimiento por parte del usuario, instándole a formarse y leer manuales.

En realidad “Las facilidades intrínsecas de uso de los servicios y productos disminuyen las necesidades de aprendizaje de los usuarios, haciendo más fáciles y usables éstos”. Ejemplo de ello lo tenemos en la forma natural con la que se manejan las tabletas, las plataformas de juego, las Smart TV, el whatsapp o las nuevas cámaras de fotos a pesar de ser tremendamente avanzadas y tecnológicas.

Accesibilidad más allá de las páginas WEB

Sin duda, queda mucho por hacer en la normalización de la accesibilidad universal en el ámbito de las páginas WEB. Contamos con una normativa técnica y con una legislación que obliga; en definitiva, con un camino por recorrer, pero camino al fin y al cabo. Pero la tecnología es tremendamente transversal y estamos viviendo un periodo de inmersión tecnológica que nos aboca a impulsar la Accesibilidad en escenarios muchas veces no asociados a la misma. Me refiero a los sistemas de vigilancia y acceso; a la seguridad electrónica: a los llamados

“datos abiertos”; al IoT (Internet de las Cosas); al desarrollo de las Ciudades Inteligentes en el ámbito de los Edificios Públicos y de la Administración; a las licitaciones y contratos públicos como motor de compras responsables que promuevan la accesibilidad en todos los entornos; a los puestos de trabajo que cuenten con las facilidades necesarias para que cualquier persona pueda ocuparlos; a los sistemas de comunicación interno y externo que contemplen a las personas con discapacidad sensorial, etc.

España, al igual que su entorno europeo, está cambiando rápidamente su perfil demográfico. Las personas con más de 65 años son casi el 17% de la población (hay comunidades donde superan el 20%), y vamos camino del 35% para el año 2030. La discapacidad en edades avanzadas aumenta geométricamente, al igual que la cronicidad y la dependencia. Es una realidad que hay que atender.

La Administración Electrónica se encuentra frente al reto de un público creciente que le va exigir servicios seguros, pero fáciles, en todos los órdenes de la Administración.

El desarrollo de la Administración Electrónica debe estar, en definitiva, dirigido a las personas, por lo que es imprescindible atender la importancia de aplicar la accesibilidad y la usabilidad en todo en aquello que aún no está implantado, desde el inicio, donde aún estamos a tiempo de hacerlo bien. *

La Administración Electrónica se encuentra frente al reto de un público creciente que le va exigir servicios seguros, pero fáciles, en todos los órdenes de la Administración.