

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA, BERRIKUNTZA HERRITARREN ZERBITZURA

Posted on 19/05/2023 by Naider

Herritarrak ez dira eroso sentitzen administrazio publikoen online izapideekin. Jendeak ez du inolako eragozpenik Amazon bezalako lekuetan erosteko, erraza da jende ugarirentzat, baina e-administrazioak, salbuespenak salbuespen, atzetik jarraitzen du erabilgarritasunari eta esperientziari dagokienez. Online zerbitzu publikoak berrikuntzaren eta bikaintasunaren lehen leerroan jartzeko unea da, garrantziaren mailan.

Pandemiak digitalizazioa bizkortzen lagundu du arlo guztietan, baita izapide publikoetan ere. ElNek [*"Informazio eta Komunikazio Teknologien Ekipamenduari eta Erabilerari buruzko Inkestan"*](#) (IKT) adierazten du azken urtean administrazio elektronikoak % 11 egin zuela gora 2021etik 2022ra bitartean. Erabilera nagusia, ordea, zeregin errazetara mugatzen da, hala nola formularioak inprimatzera, eta biztanleriaren laurden batek baino gutxiagok eskatu du ziurtagiri ofizial bat edo online laguntza bat. Arrazoiak agerikoak dira: Interneteko erabiltzaileen % 60k baino gehiagok adierazi du arazoak izan dituela azken urtean e-administrazioaren erabileran, eta % 7 inguruk uko egin dio egin beharreko izapide bat egiteari.

Kontua ez da txikiagoa, gero eta zerbitzu gehiago digitalera eramaten diren ingurune batean, **herritarren zati handi batek ez ditu bere eskubideak eta betebeharrak online erabiltzen**, nahiz eta behar izan.

Herritar bati e-commerce batera joatean jarraibideak edo laguntza falta bazez, transakzioa uztea erabaki dezake, enpresak negozio-aukera bat galduz. Hala ere, plataforma publiko baten izapideak eskuraezinak, nahasgarriak edo erabilezinak direla hautematen badute, ezin dute webgune alternatibo batera jo. Administrazioak galtzen duena, kasu honetan, herritarren konfiantza eta zilegitasuna da.

User experience produktu eta zerbitzu interaktiboen diseinuan landutako kontzeptua da: erabiltzaileentzat pentsatuta al dago, haien pertzepzio, testuinguru eta beharrezanentzat? Ez da asko ikertu behar administrazioen plataformetan, argi eta garbi diseinatu ez diren zerbitzuekin topo egiteko, herritarrengan zentratuta eta haien lekuan jarrita. Araugintza-eskakizunei eta barneko administrazio-logikei zorrotz erantzuteko egituratuta daude, eta erabiltzailea bigarren mailako zereginetan uzten dute, **herritarren jardunean haien autonomia sustatzea** denean gakoa.

Erabiltzailearengan oinarritutako diseinua lehenestean, ideia ez litzateke izan behar erdi-mailako erabiltzaile bakarrengan pentsatzea, baizik eta mota guztietako pertsonei, alfabetatze digitalari, funtzionaltasunari eta abarri sarbidea ematea. Hori da Europako Batzordearen [*"eGovernment Benchmark 2022"*](#) txostenak gomendatzen duen lehen funtsezko politika.

Ilido beretik, gomendatutako beste politika bat da zerbitzuak ematea arrazionalizatzea, erabiltzaileek leihobaten bidez, sailetako siloak apurtuz, bizi-mugarri batekin lotutako izapide guztiak egin ahal izan dituzaten. Administrazioen arteko eskumenak inbaditzera animatzea baino gehiago, erabiltzaileari laguntzea, lankidetzan aritzeko bideak irekitzea edo lana errazteko datuak partekatzea da kontua.

Agian, administrazioek ere ez dute erabiltzailea leihatila birtualera iristera mugatu behar. Erreferentziako e-commerce-ak pertsona bakoitzarentzako gomendioak pertsonalizatzeko gai badira, baliteke administrazioek **proaktiboak izatea ere lortu beharko luketela** laguntzei eta dirulaguntzei buruzko **informazioa ematerakoan**, herritarren bizitzan mugak horietako bat gertatzen den bakoitzean: amatasuna, eskolatzea, enplegu-eskaera, ekintzailatza, erretiroa, etab.

[NAIDERen udaberriko argitalpenean](#) dauden artikuluetako bat da hau.

Irudi nagusia: juantiagues, Flickr

