

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

Posted on 19/05/2023 by Alex Atxa

La ciudadanía no termina de sentirse cómoda con los trámites en línea de las administraciones públicas. La gente no tiene muchos reparos en comprar en sitios como Amazon, resulta sencillo para una amplia diversidad de personas, pero la e-administración, con sus excepciones, continúa por detrás en cuanto a usabilidad y experiencia. **Es el momento de que los servicios públicos online se coloquen en primera línea de la innovación** y excelencia, a la altura de su relevancia.

La pandemia ha contribuido a acelerar la digitalización en todo tipo de ámbitos, incluido el de los trámites públicos. El INE señala en su [“Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación \(TIC\) en los Hogares”](#) del último año que la administración electrónica aumentó su penetración en un 11% entre 2021 y 2022. El uso mayoritario, no obstante, se ciñe a tareas sencillas como imprimir formularios, y menos de un cuarto de la población ha solicitado un certificado oficial o una ayuda vía online. Las razones parecen evidentes: más del 60% de las personas usuarias de internet declaran haber tenido problemas en el uso de la e-administración en el último año, y cerca del 7% ha desistido de realizar un trámite que tenía necesidad de hacer.

El asunto no es menor, en un entorno en el que cada vez más servicios se trasladan a lo digital, una gran parte de **la ciudadanía no procede a ejercitar sus derechos y obligaciones por medios en línea**, aún cuando lo necesita.

Si a una ciudadana le faltan indicaciones o ayuda cuando acude a un e-commerce, puede decidir abandonar la transacción, haciendo que la empresa pierda una oportunidad de negocio. Sin embargo, si perciben que los trámites de una plataforma pública son inaccesibles, confusos o inservibles, no pueden dirigirse a una web alternativa. Lo que la Administración pierde, en este caso, es confianza y legitimidad por parte de la ciudadanía.

La *user experience* es un concepto más que trabajado en el diseño de productos y servicios interactivos: ¿está pensado para las personas usuarias, sus percepciones, contextos y necesidades? No hay que indagar mucho en las plataformas de las distintas administraciones para encontrarse con servicios que claramente no se han diseñado centrándose en la ciudadanía, poniéndose en su lugar. Están más bien estructurados para atender escrupulosamente los requerimientos normativos y las lógicas administrativas internas, dejando a la usuaria en un papel secundario, cuando se trataría de **fomentar su autonomía en el ejercicio ciudadano**.

Al **priorizar el diseño centrado en el usuario**, la idea no debería ser tampoco pensar en un usuario medio tipo único, si no dar **accesibilidad** a todo tipo de personas, diversas en alfabetización digital, funcionalidad, etc. Es la primera política clave recomendada por el informe [“eGovernment Benchmark 2022”](#) de la Comisión Europea.

En esa misma línea, otra de las políticas recomendadas es **racionalizar la entrega** de los servicios de forma que las usuarias puedan acceder a todos los trámites relacionados con un hito vital a través de una ventana, rompiendo silos departamentales. Más que de animar a invadir competencias entre las distintas administraciones, se trata de **acompañar al usuario**, abrir vías para **colaborar**, o **compartir datos** para facilitar el trabajo.

Quizá las administraciones tampoco deban limitarse a que la usuaria llegue a su ventanilla virtual. Si los e-commerce de referencia son capaces de personalizar sus recomendaciones para cada persona, puede que las administraciones también debieran conseguir **ser proactivas a la hora de informar** sobre ayudas, subvenciones, cada vez que ocurre uno de esos hitos en la vida del

ciudadano: maternidad, escolarización, demanda de empleo, emprendimiento, jubilación, etc.

Este es uno de los artículos incluidos en la [publicación de primavera de NAIDER](#).

Imagen principal: juantiagues, Flickr

