UDALA ETXEAN
Misión: La tecnología al servicio de las personas

Iniciativa Público - Privada

Carol Zabaco
Coordinadora de TIC's y
Transparencia para el Gobierno Abierto
Ayuntamiento de Barakaldo

Problema: Reto de la tramitación digital

Según el último Índice de Economía y Sociedad Digital Europeo (DESI), España está en el 2º puesto del ranking europeo en la implantación de los trámites y servicios digitales para la ciudadanía y las empresas...

…pero los índices de tramitación electrónica son muy bajos y la ciudadanía sigue acudiendo a las oficinas de la Administración Pública local, autonómica y central para tramitar presencialmente…

…porque un alto % de la población carece de las competencias digitales

… por desconocimiento

… porque los sistemas son complicados

… porque no entienden la terminología

… por elección

Objetivos del Proyecto

El objetivo del proyecto es habilitar a la ciudadanía y al pequeño comercio y negocios de hostelería en la tramitación digital mediante la incorporación en todos los canales digitales de comunicación con la ciudadanía y las empresas de un asistente digital que:

- Ayuda a la ciudadanía a identificar el trámite que desea realizar
- Lleva a la ciudadanía a la página de inicio del trámite
- Guía a la ciudadanía paso a paso por el proceso de la solicitud
- Explica qué información se debe aportar y cómo introducirla
- Hace la terminología de la Administración comprensible para la ciudadanía
- Incorpora tecnología text to speech, asistentes conversacionales basados en inteligencia artificial y técnicas de procesamiento de lenguaje natural y herramientas de evaluación de experiencia de usuario

El objetivo último es la **mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, el pequeño comercio y la hostelería, dotándoles de una autonomía plena en su interrelación con la Administración Pública para cualquier trámite o servicio**.

Pasos hacía un Proyecto de Gobierno Abierto

Gobierno Abierto Barakaldo

Open Government Partnership Euskadi

PASO 1

INNOVACIÓN

Integración de tramitaf@cil!

- Sede Electrónica
- Quioscos Electrónicos
- Barakaldo App

PASO 2

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Focus Groups

- Grupo Euskera
- Mujeres Juntas a Correr
- Ciudad Amigable
- Asociación de Comercios y Hostelería
- Asociación Juventud

PASO 3

TRANSPARENCIA

Campaña de comunicació

- Redes sociales
- Newsletter
- Cartelería
- QR + info
- Radio

PASO 4

CO-CREACIÓN

- Buzón de sugerencias
- Talleres

Participación: FOCUS GROUP

Funcionamiento de la prueba individual de la herramienta:

1º) Se explicaba a los participantes la **función y los beneficios de "tramit@fácil"** (ayudar a hacer los trámites con el Ayuntamiento de Barakaldo de manera fácil, sencilla y muy cómoda) mediante el visionado de un vídeo de la Alcaldesa de Barakaldo.

2º) Se situaba a cada participante delante de un ordenador, donde **ya estaba abierta la página web de la Sede Electrónica**, por lo que no se testó el nivel de dificultad para llegar hasta la Sede Electrónica desde el Portal del Ayuntamiento de Barakaldo.

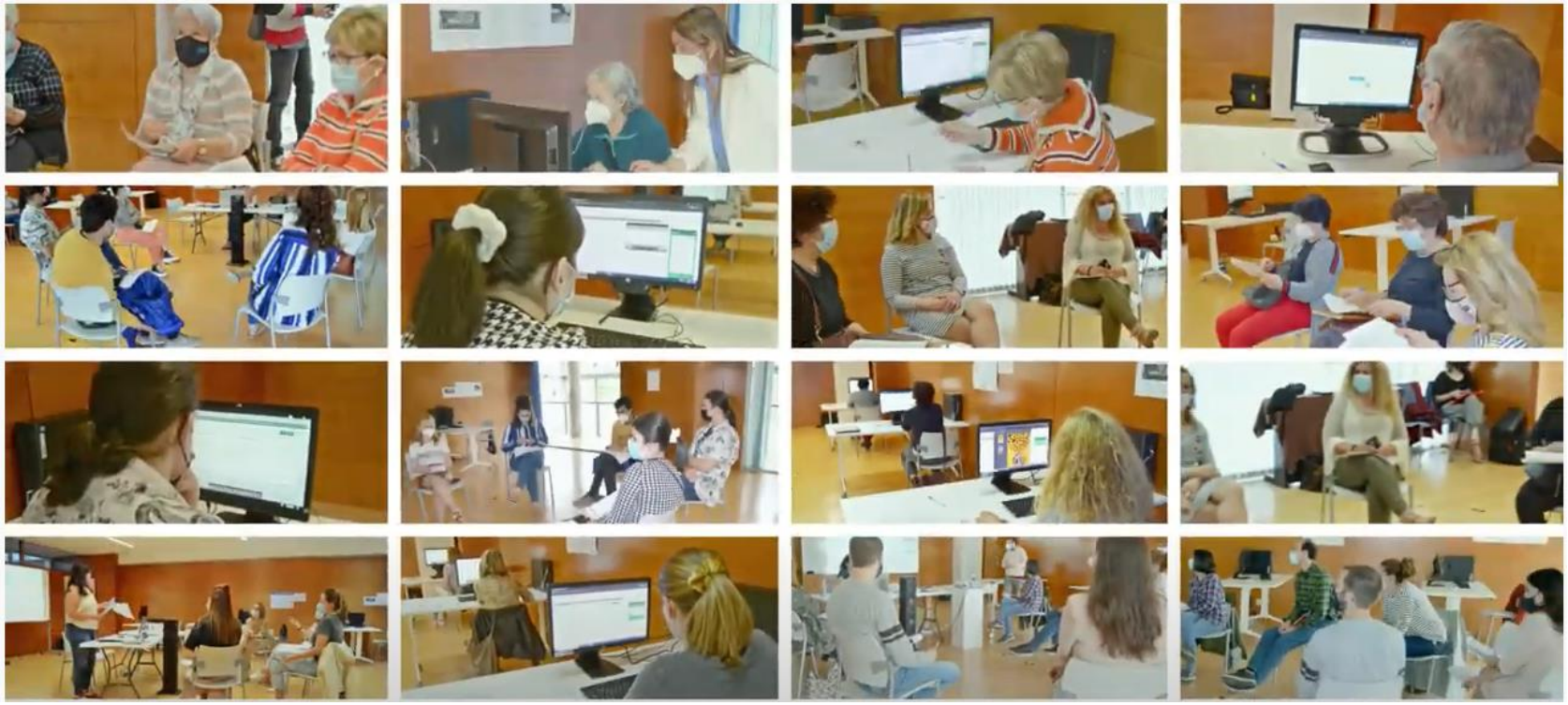
3º) Se indicaba **qué trámite debían realizar, glosando el nombre oficial del trámite**, de cara a testar así la utilidad de la herramienta para encontrar el trámite. En todos los grupos debían solicitar una ***"Ayuda para el estudio de Euskara"*** (a excepción del grupo de comerciantes que debía solicitar una ***"Ayuda para instalar rótulos en euskara a lo largo de año 2020"***).

Formato del BAQK entregado

4º) Se indicaba a los participantes dónde estaba la herramienta tramit@fácil y se les **obligaba a seguir los pasos de tramit@fácil, leyendo y escuchando el audio, así como visionando los videos que apareciesen y rellenado los PDF que se encontrasen**. En todos los grupos la página se testó **en castellano**, excepto en el grupo de Euskara, en donde se testó en **Euskara.** Además, de cara a la identificación electrónica**, se les brindó un BAQK ficticio** (impreso en un papel siguiendo el formato que veían en la web para facilitar su identificación).

5º) Se les brindaba un **máximo de 20 minutos** para intentar realizar el trámite que consistía de 8 pasos y **no se les brindaba ningún tipo de apoyo**. Al finalizar el tiempo (hubiesen acabado el trámite o no), debían rellenar un **cuestionario individual con sus valoraciones (ver anexo).**

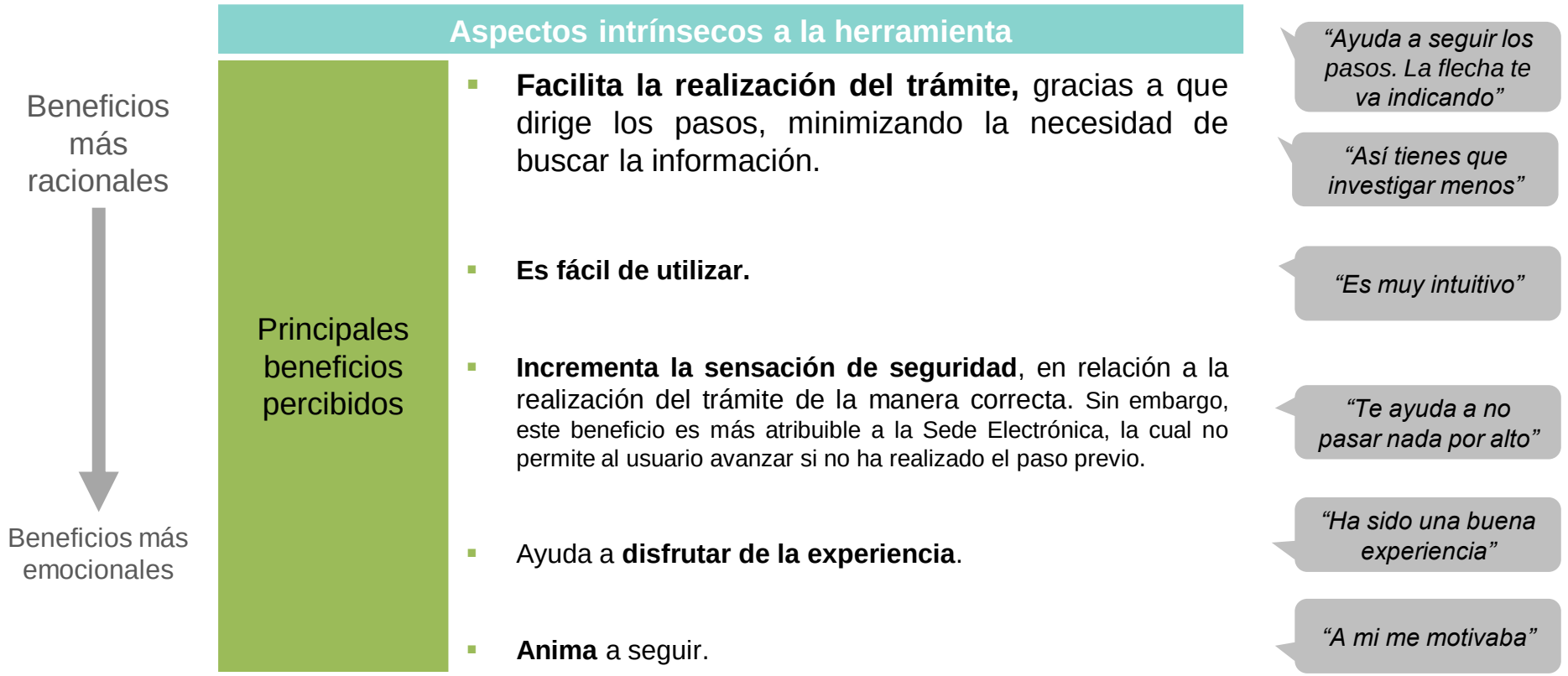
Participación: FOCUS GROUP



Min 1:31

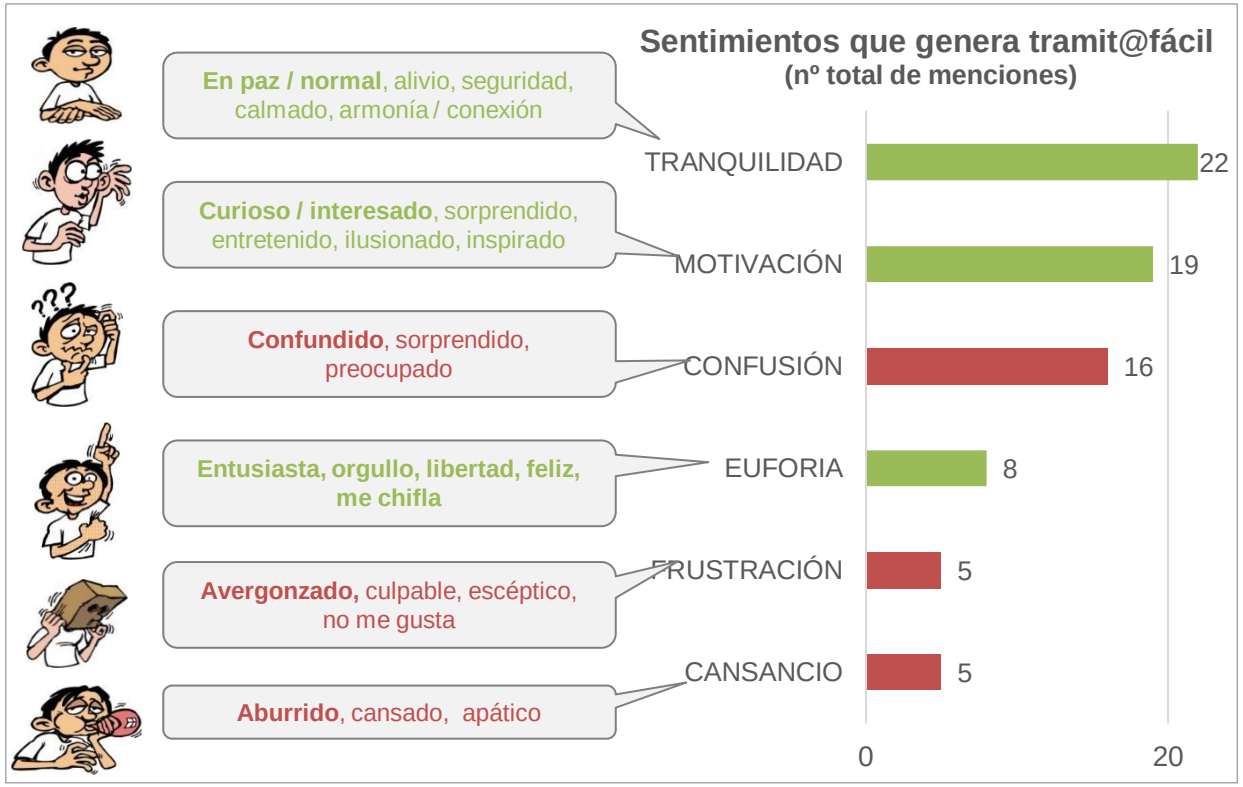
Participación: FOCUS GROUP

Los aspectos intrínsecos a la herramienta que sustentan esta buena valoración, hacen referencia a su capacidad para satisfacer múltiples beneficios, especialmente los beneficios más racionales, pero también, aunque con menor peso, algunos más emocionales.



Participación: FOCUS GROUP

P.5. Marca los sentimientos que hayas experimentado en relación a la herramienta de ayuda, a lo largo de todo el proceso, teniendo en cuenta todas las fases del proceso.



Tamaño de la muestra: N=25

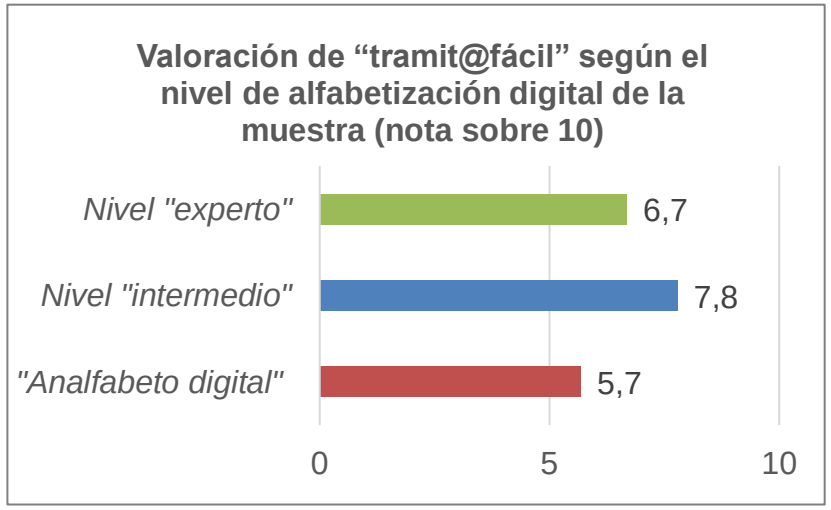
En positivo destaca la **tranquilidad de sentirse guiado**. Y, en segundo lugar, la elevada **motivación al sentirse acompañado**, que, en ocasiones, se convierte en un sentimiento de **euforia, al verse capaz de lograr avanzar / finalizar el trámite.**

En negativo, destaca el **sentimiento de confusión al no tener claros ciertos pasos** (a pesar del uso de la herramienta), que deriva en **frustración cuando no se consigue finalizar el trámite**. Y, por último, emerge el **cansancio generado por el esfuerzo que supone o por el no cumplimiento de la expectativa de inmediatez.**

Participación: FOCUS GROUP

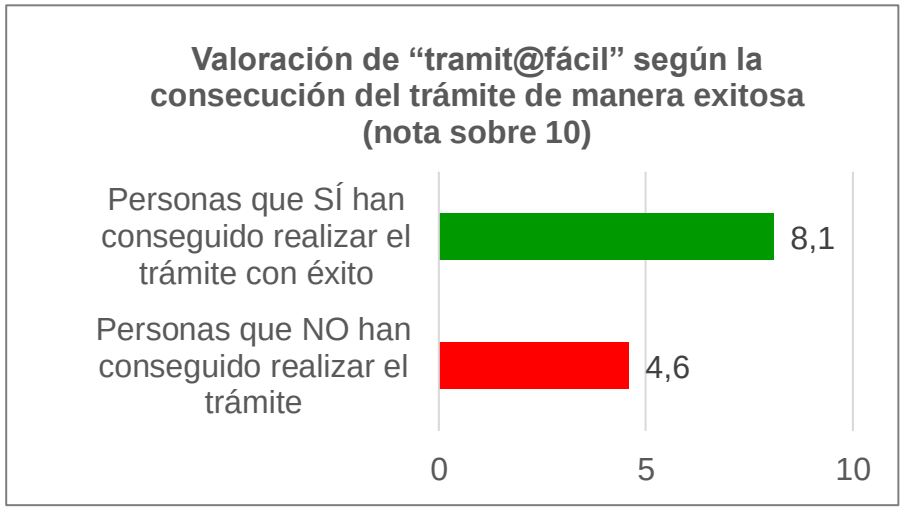
Sin embargo, esta percepción global positiva, con un 7 de nota media, varía significativamente en función de dos variables que condicionan / polarizan la valoración de la herramienta:

1º **El nivel de alfabetización digital del target CONDICIONA** la valoración de la herramienta.



6,7 media ponderada

2º **La consecución exitosa del trámite POLARIZA** la valoración de la herramienta.



6,4 media ponderada

Tamaño de la muestra: N=25

Participación: FOCUS GROUP

Según el nivel de alfabetización de la muestra, se desprenden 3 perfiles:

"Analfabeto digital"

Compuesto mayoritariamente por **mujeres adultas y seniors, tanto inactivas como activas.**

"Yo es que no tengo ni ordenador. No sé ni usar el ratón y me da miedo, me bloqueo"

Necesitan ayuda exhaustiva y detallada, pero que sea a la vez simple y sencilla, para realizar trámites digitales paso a paso, así como una **clara motivación** y **apoyo emocional constante.**

Pero **requieren, además de una alfabetización digital previa que escapa a las funciones de la herramienta**.

"Experto"

Compuesto mayoritariamente por personas que **trabajan**, sin distinción por género o edad.

"Yo hago trámites digitales todos los meses"

No necesitan ayuda para realizar trámites digitales, pero valoran cualquier herramienta que les permita **ahorrar tiempo**.

"Intermedio"

Compuesto mayoritariamente por **mujeres jóvenes estudiantes y mujeres adultas que trabajan.**

"Yo no sé mucho, pero hay que dar el paso de una vez"

Quieren y **necesitan** una ayuda para realizar trámites digitales, sea de **manera puntual o durante todo el proceso**.

Participación: FOCUS GROUP

"Intermedio"

"La flecha te va indicando qué hacer"

Perciben un claro beneficio en la herramienta, en cuanto les facilita la realización del trámite, lo cual les otorga mucha tranquilidad y seguridad.

- Además, la mayoría se muestra muy motivada, o incluso con cierta euforia al comenzar a utilizar la herramienta (les despierta curiosidad y les anima a realizar el trámite); tranquila y motivada durante el proceso (les entretiene); y aliviada, orgullosa y con una gran sensación de libertad, al finalizar el trámite.

- Algunos, sin embargo, mencionan cierta confusión inicial (les cuesta un poco al principio) o escepticismo en relación a la utilidad de la herramienta; cierto cansancio a lo largo del proceso (no olvidemos que gran parte de este perfil son jóvenes acostumbrados a la inmediatez); y vergüenza y frustración cuando no son capaces de realizar el trámite (incluso con esta ayuda).

	AL COMENZAR EL USO		DURANTE EL USO		AL FINALIZAR EL USO	
POSITIVO	MOTIVACIÓN: Curioso / Interesado; Inspirado; Ilusionado	EUFORIA: Entusiasta	TRANQUILIDAD: En paz Normal; Calmado; Seguridad; Armonía / conexión	MOTIVACIÓN: Entretenido	TRANQUILIDAD: Alivio	EUFORIA: Libertad; Orgulloso
NEGATIVO	CONFUSIÓN: Confundido	FRUSTRACIÓN: Escéptico	CANSANCIO: Aburrido		FRUSTRACIÓN: Avergonzado	

Participación: FOCUS GROUP

“Experto”

“La herramienta me ha ayudado a seguir los pasos y a no saltarme nada”

Perciben un claro beneficio en la herramienta, en cuanto incrementa la sensación de seguridad en relación a la realización del trámite de la manera correcta. Sin embargo, al principio, se muestran escépticos con la herramienta, ya que consideran que es innecesaria, dado su carácter de expertos, lo que pudiera derivar en una no intención de uso inicial por parte de este perfil.

- Sin embargo, una vez forzados a probarla, la sensación mayoritaria durante su uso es de tranquilidad e incluso de cierta sorpresa y euforia final, ya que les requiere menor esfuerzo mental que cuando realizan el trámite por libre. El principal hándicap que destacan es que ralentiza el proceso, o que, como mínimo, no lo acelera, como ellos anhelan.

- Una minoría manifiesta además cierta confusión y sorpresa al estancarse en algunos pasos y no ser capaz de finalizar el trámite, aun utilizando la herramienta, lo cual se traduce en una pésima valoración de la herramienta.

	AL COMENZAR EL USO	DURANTE EL USO		AL FINALIZAR EL USO
POSITIVO	∅	TRANQUILIDAD En paz Normal	MOTIVACIÓN Sorprendido	EUFORIA Feliz Me chifla
NEGATIVO	MOTIVACIÓN Apático	CONFUSIÓN Confundido		CONFUSIÓN Sorprendido

Participación: FOCUS GROUP

"Analfabeto digital"

"Yo es que me he bloqueado"

La herramienta es percibida por la mayoría como insuficiente, ya que carecen de los conocimientos informáticos básicos para poderla utilizar (uso del ratón, confusión de la pantalla como táctil, scroll down, cómo escribir dentro de un cuadro de texto,…).

- La sensación generalizada ante la obligación de utilizarla es de preocupación, bloqueo, nerviosismo e incluso miedo. Esta sensación se mantiene a lo largo del proceso y se traduce en una sensación de desagrado al acabar de utilizarla.
- Solo puntualmente, algunos manifiestan sentirse motivados durante el proceso, ya que se sienten dirigidos y ayudados, viéndose capaces de algo, para lo que creían que no estaban preparados. Los pocos que, contra todo pronóstico consiguen finalizar el trámite, se muestran gratamente sorprendidos.

	AL COMENZAR EL USO	DURANTE EL USO	AL FINALIZAR EL USO
POSITIVO	∅	MOTIVACIÓN Curioso / interesado	MOTIVACIÓN Sorprendido
NEGATIVO	CONFUSIÓN Preocupado	CONFUSIÓN Confundido	FRUSTRACIÓN No me gusta

Participación: FOCUS GROUP

	Nota	EN POSITIVO	A OPTIMIZAR
Seguir el paso a paso mediante el botón "siguiente" / "anterior"	9,1	Es el aspecto mejor valorado de todos, ya que se entiende que es la **finalidad principal de la herramienta**.	• **Los títulos** donde aparece el número y nombre del paso **pasan desapercibidos** para la mayoría, que se limitan a leer el texto que figura en el recuadro blanco. Sugieren incluir esta información en el mismo recuadro del cuerpo del texto. • Echan en **falta saber cuantos pasos quedan,** sea mediante una barra de progresión o indicando el total de pasos (P.e.: *"Paso 1/8"* o *"Paso 1 de 8"*)
Encender / apagar sonido	8,9	• El **icono** indicativo es **claro e inteligible.** • La posibilidad de apagar el sonido permite su **uso en espacios en los que se requiere silencio** (oficinas, bibliotecas).	A algunos les **molesta que el audio aparezca activo de entrada**, ya que genera agobio al intentar situarse y echar un vistazo por libre a la Sede Electrónica.
Cerrar / abrir ventana	8,4	Valoran positivamente el **carácter optativo** de la herramienta.	**No queda claro** si, en caso de cerrar la ventana, ésta **se minimiza** para poder ser abierta más adelante **o se cierra del todo**.

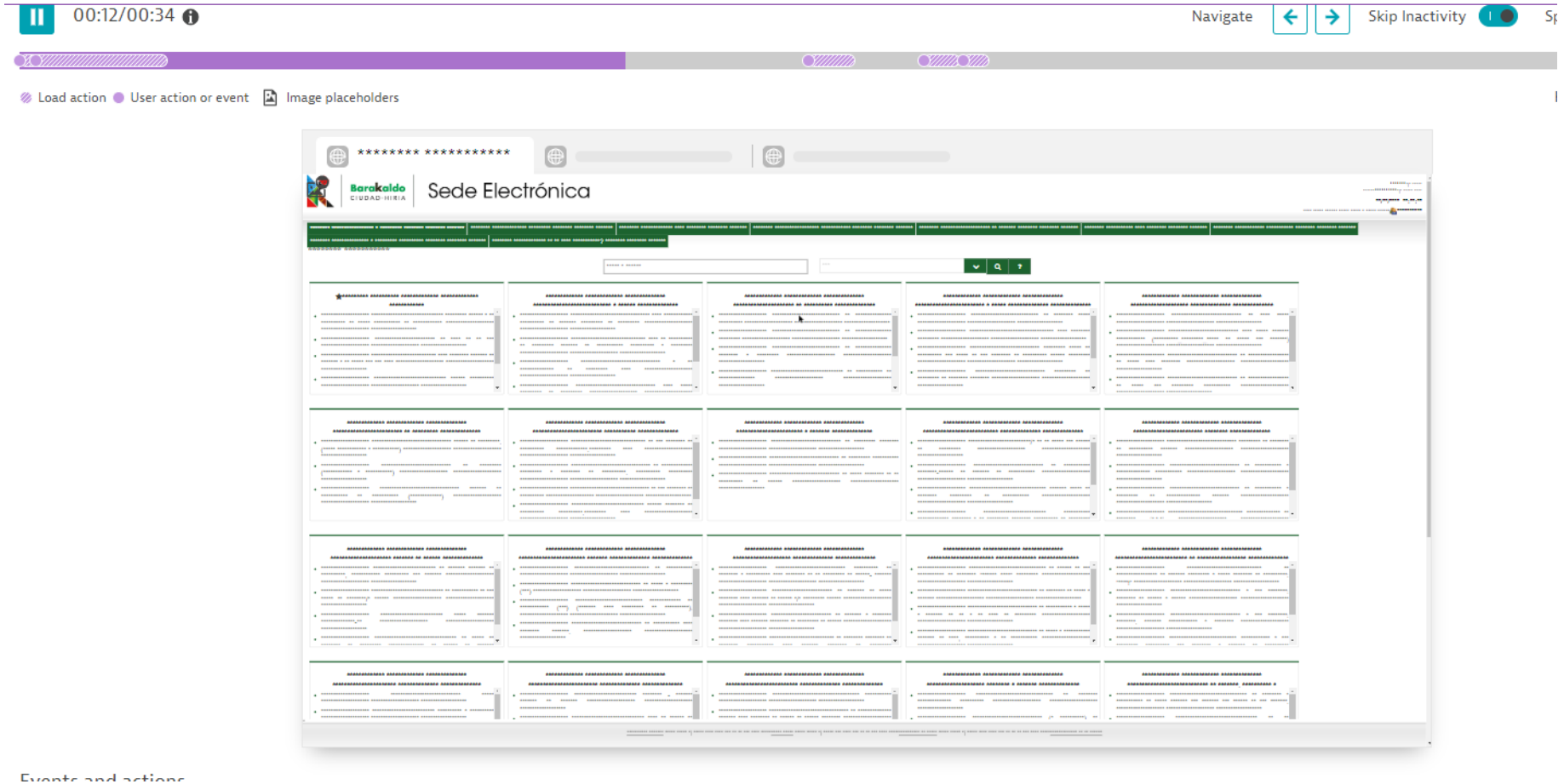
Participación: FOCUS GROUP

Optimización	Perfil "intermedio"	Perfil "experto"	Perfil "analfabeto digital"
Asegurar la intención de uso inicial	• **Asegurar la correcta decodificación de la herramienta.**		
	• **Minimizar el escepticismo inicial** de parte de la muestra: mencionando quizá, la tasa de éxito que supone el uso de la herramienta. Podría, por ejemplo, incorporarse un contador que indicara el número de personas que consiguen realizar el trámite o, , al presentar la herramienta, podría especificarse que la herramienta ha sido diseñada teniendo en cuenta las necesidades de las personas con poca experiencia en trámites digitales.	• **Minimizar la apatía inicial**: presentando a la herramienta como un elemento para poder realizar el trámite con menor esfuerzo y para garantizar la correcta realización del mismo, beneficios ambos que fueron descubiertos por la muestra al verse forzados a utilizar la herramienta.	• **Aportar apoyo emocional:** dotar a la herramienta de un carácter más cercano y empático, para reducir su sensación de preocupación, bloqueo, nerviosismo e incluso miedo. Una voz menos robótica, un video de presentación del personaje de la naranja o cierta gamificación, podrían ser vías para ello. • **Potenciar la motivación inicial:** presentar a la herramienta como una ayuda para ganar autonomía (algo muy valorado por el target). • **Acompañarlo de una alfabetización digital**: incluyendo, por ejemplo, un link a las ayudas que las entidades Pública estén ofreciendo en ese sentido o incorporando mini-juegos que entrenen el uso de las funcionalidades básicas (movilidad del ratón, scroll down, escribir en cuadros de texto,…)

Participación: FOCUS GROUP

Optimización	Perfil "intermedio"	Perfil "experto"	Perfil "analfabeto digital"
Aumentar la tasa de éxito	• **Incluir más información en el Paso 5 (*"Adjuntar los documentos"*)**: en donde se ha detectado serios inconvenientes para continuar, incorporando mayor información previa a abandonar el flujo, en relación a los pasos que deberán realizar una vez salen de la Sede Electrónica.		• **Incluir una motivación continuada**: incluyendo mensajes de ánimo a lo largo del proceso, para que no decaiga la motivación y confianza.
Potenciar la repetición de uso	• **Minimizar la sensación de que la herramienta ralentiza el proceso:** mediante una mayor concreción de los textos y menor duración de los videos. Especialmente relevante para el segmento joven del perfil *"intermedio"* (acostumbrados a la inmediatez), como para el perfil *"experto"* (que tiene la sobre-expectativa de que la herramienta disminuya el tiempo de realización del trámite).		
Potenciar la recomendación	• Incluir la posibilidad de **recomendar la herramienta** una vez finalizan el trámite, sea de manera incentivada o no, mediante, por ejemplo, la inclusión de un botón de "compartir".		

Evaluación: MEJORA CONTINUA



Eskerrik asko!

Galderarik bai?

czabacobarakaldo.eus

+34 657 933 033

www.barakaldo.eus