



Gobierno Electrónico y Usabilidad

Seminario Día Mundial de la Usabilidad

Paulo Saavedra V.
psaavedra@economia.cl



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!



Agenda

- ◆ Gobierno Digital y Sitios Web de Gobierno
- ◆ Guía Web 1.0 > www.guiaweb.gob.cl
- ◆ Tramites Públicos en Línea
- ◆ Estudio de Usabilidad de TPL
- ◆ Observatorio de Usabilidad



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!



Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Gobierno Digital y Sitios Web de Gobierno

◆ Instructivos presidenciales 1998 y 2001

- 📄 **Gobierno electrónico en 4 etapas**
- 📄 **Pautas concretas para la atención de público**
- 📄 **Profundización de la participación**
- 📄 **Uso de dominios GOB y GOV**
- 📄 **Definir un estándar de calidad y contenido**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Gobierno Digital y Sitios Web de Gobierno

◆ Premio Web 2003 y 2005

- 📄 **2003 (264) sitios v/s 2005 (340 sitios)**
- 📄 **Metodología basada en Guía Web**
- 📄 **Estándares básicos de Usabilidad y Accesibilidad**
- 📄 **Evaluación experta y jurado independientes**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Gobierno Digital y Sitios Web de Gobierno

◆ Agenda Digital 2004/2006

- ▣ **Masificación del acceso: aumento de la demanda de información y el volumen de usuarios**
- ▣ **Educación y Capacitación: usuarios demandarán contenidos de mayor calidad**
- ▣ **Estado en Línea: Lograr un sector público en línea y al servicio del ciudadano, Desarrollo Digital Gobiernos Regionales y Locales**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Guía Web 1.0 / 1

◆ Objetivos

- ▣ **"Crear una guía de recomendaciones de trabajo que apoye eficazmente a las personas o grupos encargados de la planificación, construcción o modificación de un Sitio Web..."**
- ▣ **Establecer que el mejor sitio no necesariamente es el que cuesta más dinero**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Guía Web 1.0 /2

◆ Promover conceptos y buenas prácticas

- ☞ **La guía busca potenciar tres conceptos: Pertenencia, Buscabilidad y Accesibilidad**
- ☞ **Establecer un modelo de gestión de proyectos TI para el Gobierno y toda la comunidad.**
- ☞ **Fomentar la transferencia de conocimiento entre las instituciones del Estado.**
- ☞ **Incentivar a la creación de una Norma para Sitios Web de Gobierno (*)**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Trámites Públicos en Línea

- ◆ **www.tramitefacil.gob.cl, (mayo 2001)**
- ◆ **Atención de 6 mil usuarios al día**
- ◆ **Mas de 1.500 fichas de tramites (guías)**
- ◆ **Mas de 300 trámites completos en línea**
- ☞ **96% de la declaración renta anual 2005**
- ☞ **En 2004 el registro civil emitió más de 24 mil certificados mensuales a través de su sitio**
- ☞ **120.000 CV ingresados en INFOEMPLO**



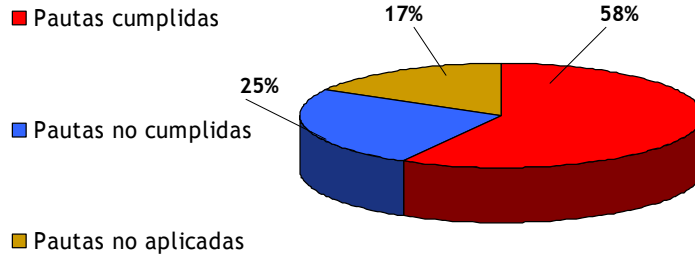
World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Estudio de Usabilidad de TPL /1

◆ Resultado general de las evaluaciones sobre 116 criterios objetivos revisados a 60 trámites en línea



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Estudio de Usabilidad de TPL /2

◆ Problemas más comunes detectados

- ☞ **No se selecciona automáticamente el campo que más probablemente el usuario necesitará.**
- ☞ **Los formularios o trámites no están claramente titulados o identificados.**
- ☞ **Instrucciones ambiguas y mensajes crípticos**
- ☞ **Dependencia de JavaScript**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



Observatorio de Usabilidad / 1

◆ Objetivos específicos

- 📄 **Liderar un proceso de inducción del tema USABILIDAD en las instituciones públicas**
- 📄 **Proveer herramientas y recursos concretos para diagnosticar y mejorar la usabilidad de proyectos de TPL.**
- 📄 **Desarrollar un procedimiento de evaluación y mejora de TPL**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



11

Observatorio de Usabilidad / 2

◆ Objetivos específicos

- 📄 **Evaluar, monitorear y entregar recomendaciones**
- 📄 **Generar espacios de intercambio de información**
- 📄 **Difundir buenas prácticas sobre Usabilidad**
- 📄 **Difundir las conclusiones del estudio de usabilidad de TPL**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



12

Observatorio de Usabilidad /3

◆ Planes futuros

- 📄 **Sitio Web Observatorio Usabilidad Sitios y TPL**
- 📄 **Evaluación de Usabilidad Online**
- 📄 **Talleres temáticos y de Inducción**
- 📄 **Comunidad de Expertos**
- 📄 **ToolKit de Usabilidad**
- 📄 **....**



World Usability Day
3 November, 2005 • Making It Easy!

Observatorio de Sitios Web de Gobierno / Noviembre 2005



13