DIGITAHAL

Marco para un diseño social en la digitalización

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Lagunkoia

APTES

pr4

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN **4**

2. UN MARCO **10**
- **POR QUÉ** **11**
- **QUÉ** **12**
- **PARA QUÉ** **12**
- **PARA QUIÉN** **13**
- **VALORES** **13**

3. DIGITAHAL **14**
- **PENSEMOS** **16**
  1. NUESTRA COHERENCIA INTERNA 16
  2. NUESTRO CONTEXTO 17
  3. EL VALOR QUE GENERAMOS AL DIGITALIZAR 18
- **CONOZCAMOS** **20**
  1. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS 20
  2. LOS PERFILES DE LAS PERSONAS 21
- **HAGAMOS** **22**
  1. UNA INICIATIVA ACCESIBLE Y USABLE 22
  2. ALIANZAS 24
  3. ACOMPAÑAMIENTO 26
- **INCORPOREMOS** **28**
  1. FACILITADORES 28
  2. PERSONAS CAPACITADAS 30
  3. LIDERAZGO 31
  4. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS 32

4. ENLACES DE INTERÉS **36**

1

PRESENTACIÓN

“Acompañar -con valores- a las personas mayores en la adquisición y mejora de sus competencias digitales, de forma coordinada, y conectada con sus deseos y necesidades, para contribuir a la equidad digital”.

Propósito de OnKIDE

En el otoño de 2021, el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, a través de Donostia Lagunkoia, y APTES (Asociación para la Promoción de la Tecnología Social), plantean junto a Nagusilan, MatiaZaleak, Izarbide, KZgunea, el Servicio municipal de Apoyo Técnico a las Asociaciones de Personas Mayores y el programa Plus 55 de la Dirección de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia, generar un espacio para la conexión de entidades que acompañan a las personas mayores en su capacitación digital en formatos diversos (cursos, tutorías, presenciales, online, etc). Este espacio, que ha sido llamado OnKIDE y aspira a continuar en el tiempo, ha trabajado compartiendo experiencias y los retos que cada entidad identifica en relación al impacto de la transformación digital en las personas mayores y su capacitación digital, explicitando un propósito compartido que se ha concretado en tres líneas de trabajo:

En primer lugar, dar a conocer los recursos públicos y asociativos destinados a capacitación digital en Donostia / San Sebastián. En segundo lugar, acompañar de forma activa a las personas mayores más rezagadas en la adquisición y mejora de sus competencias digitales. En tercer lugar, promover conexiones en el grupo y con otras entidades que digitalizan sus servicios, programas o iniciativas, con el objetivo de compartir responsabilidades, ganar en coherencia e impacto y no dejar a nadie atrás.

Es precisamente en esta tercera línea, en la que OnKIDE identifica que, con frecuencia, se tiende a poner sobre los hombros de la ciudadanía, y en este caso de las personas mayores, la responsabilidad de su propia capacitación digital. Sin embargo, desde OnKIDE consideramos clave tomar conciencia de que no dejar a nadie atrás es una responsabilidad compartida, y que compete por tanto, también a las organizaciones públicas o privadas que digitalizan su actividad. Sin olvidar que cuando hablamos de “nadie”, desde OnKIDE lo hacemos pensando en cualquier persona, independientemente de su edad, contexto o ciclo vital, incluso en esos perfiles, supuestamente digitalizados, que tienen, por diferentes razones dificultades para aprovechar y desarrollar las posibilidades y oportunidades que ofrece lo digital: por falta de dispositivos adecuados, de datos en sus dispositivos, por lenguaje o comprensión lectora, etc...

En este contexto, Donostia Lagunkoia y APTES, asumen el compromiso de avanzar en esta cuestión desarrollando, durante la primavera del 2022, un proceso de diálogo con entidades públicas y privadas que están inmersas en procesos de transformación digital en ámbitos diversos y con diferentes ritmos. Este proceso ha querido conocer cómo lo están haciendo, a qué retos se enfrentan y también qué aprendizajes están extrayendo de estas experiencias. Y nutrir, con toda esta información y reflexiones, una primera versión de un marco que sirva para que las entidades que digitalizan diseñen y desplieguen una digitalización humanista, que ponga en el centro a las personas, sus realidades, anhelos y necesidades. A este marco le hemos llamado DIGIT**AHAL**.

El proceso de trabajo de DIGIT**AHAL** se ha iniciado con una revisión bibliográfica, cuyos documentos más relevantes se incorporan como enlaces de interés tanto a lo largo del documento como al final del mismo. A partir de ahí, se ha elaborado una primera hipótesis surgida de las reflexiones internas del grupo de trabajo compuesto por APTES, PR4 tecnología social y Donostia Lagunkoia. Con la primera versión del marco generada a partir de la hipótesis anterior, se han identificado, contactado y entrevistado a profesionales, tanto de organizaciones públicas como privadas, en sectores diversos, así como una sesión de trabajo colectiva.

OnKIDE

Espacio de conexión de quienes en Donostia/ San Sebastián acompañan a las Personas Mayores en su capacitación digital.

DIFUNDIR

Dar a conocer lo que ya hay

CONECTAR

Promover conexiones y compartir responsabilidades con quienes digitalizan

ACOMPAÑAR

Acompañar a quienes no están en ello

DIGIT AH AL

- **INVESTIGACIONES**
- **ENTREVISTAS**
- **CONTRASTE**
- **MARCO DIGITAHAL**

DIGIT**AHAL** ha supuesto un tiempo y espacio en el que:

CONECTAR
con agentes de diferentes organizaciones, públicas y privadas, que afrontan el reto de digitalizar sus servicios, programas, iniciativas o proyectos.

REFLEXIONAR
sobre las inquietudes y preocupaciones que, en torno a los procesos de digitalización, expresan ciudadanos y ciudadanas en términos de brecha y exclusión, en el contexto de Donostia Lagunkoia y que comparten también las y los profesionales.

CONTRASTAR Y DEBATIR
en torno a las cuestiones clave para alcanzar la equidad en la digitalización de servicios, programas e iniciativas.

Ainhoa Aldasoro (Innovación y Competitividad. Donostia Sustapena-Fomento San Sebastián)

Alejandro Martínez, Enrique Monzonis y Ángel Alonso (Fundación Eroski / Dirección de Salud, Sostenibilidad y Calidad; Dirección de Innovación, TIC y Transformación Digital; Dirección Desarrollo de Cliente. Grupo Eroski)

Amaia Ayastuy (Dirección Innovación y Canales. Kutxabank)

Asier Aranbarri y Marta Sierra (Dirección de Innovación Social. Secretaria General de Transformación Social y Agenda 2030, Gobierno Vasco)

Carlos Romero y Javier Carrión (Fractal Strategy)

Cristina Murillo (Gaia Cluster)

Haritz Ugarte (Dirección de Modernización y Transformación Digital. Diputación Foral de Gipuzkoa)

Iñaki Iruretagoiena (Marketing y Atención Ciudadana. Donostia Kirola)

Javier Vallejo (Planificación y Servicios. Dbus)

Juanan Goñi (CEO Guuk)

Kristian Del Barrio (Unidad de Servicios Electrónicos (USE), Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Gobierno Vasco)

Leyre Madariaga (Dirección de Transformación Digital y Emprendimiento. Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente. Gobierno Vasco)

Toñi Maestro (Responsable del proyecto Kzgunea, Ejie, Gobierno Vasco)

Xabier Eguren (E-Administración Donostiatik. Ayuntamiento de Donostia)

Xabi Murua (CEO Osoigo)

Este documento no es más que una primera y modesta contribución que pretende facilitar procesos cuya aspiración sea contribuir a la equidad digital, explicitando cuestiones básicas, muchas veces conocidas pero a veces poco articuladas.

En este proceso de trabajo, DIGIT**AHAL** ha conectado con el **Compromiso 3 de Open Government Partnership Euskadi (OGP)** que, con el objetivo de incidir en el diseño de los procesos de digitalización y proponer nuevas formas de trabajo que eviten las brechas digitales desde su base, está diseñando herramientas prácticas para tener en cuenta las necesidades y deseos de todos los agentes implicados en la digitalización desde el propio diseño.

En este contexto, esperamos que la conexión OGP-DIGIT**AHAL** sea una contribución de valor para todos aquellos que con un enfoque claro a la acción, quieren contribuir a la equidad digital.

2 UN MARCO

DIGITAHAL es un marco que, a modo de guía, identifica cuestiones sobre las que poner el foco, reflexionar y generar acción a la hora de digitalizar un servicio, programa, proyecto... en definitiva, la digitalización de iniciativas en clave humanista.

POR QUÉ

La digitalización es, a la vez, reto y oportunidad de enorme magnitud. Reto, porque implica el abordaje, sin dejar a nadie atrás, de las transformaciones sociales, culturales y organizacionales que se dan en la era digital.

Y oportunidad, porque tiene el potencial de personalizar las iniciativas a cada una de las personas a las que se dirigen y que las usan y benefician de ellas.

DIGIT**AHAL** considera que se debe ir más allá de la consideración de la brecha digital como un asunto que incumbe a las personas que se encuentran en ella, y que implica su responsabilidad personal por "capacitarse". Porque la brecha digital implica, incluso en mayor medida, a las personas y organizaciones que digitalizan las iniciativas, que son quienes debemos contar con mayor capacidad para un diseño social de dichos servicios, programas o proyectos a digitalizar, de manera que nadie quede atrás.

En la era digital, organizaciones públicas y privadas abordamos procesos de digitalización de nuestras iniciativas, en forma de servicios, programas, proyectos, etc. En algunos casos, esta digitalización es parte de una estrategia de omnicanalidad, esto es, llegar de todas las maneras posibles a las personas para interactuar con ellas. Así el canal digital (web, app, email), y el presencial, conviven como alternativas de interacción. En otros casos, hay una decisión estratégica de priorizar el acceso digital a la iniciativa ofertada sobre otras alternativas posibles.

Cómo se abordan los procesos de digitalización de iniciativas es clave, tanto para que éstas lleguen a las personas, como para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

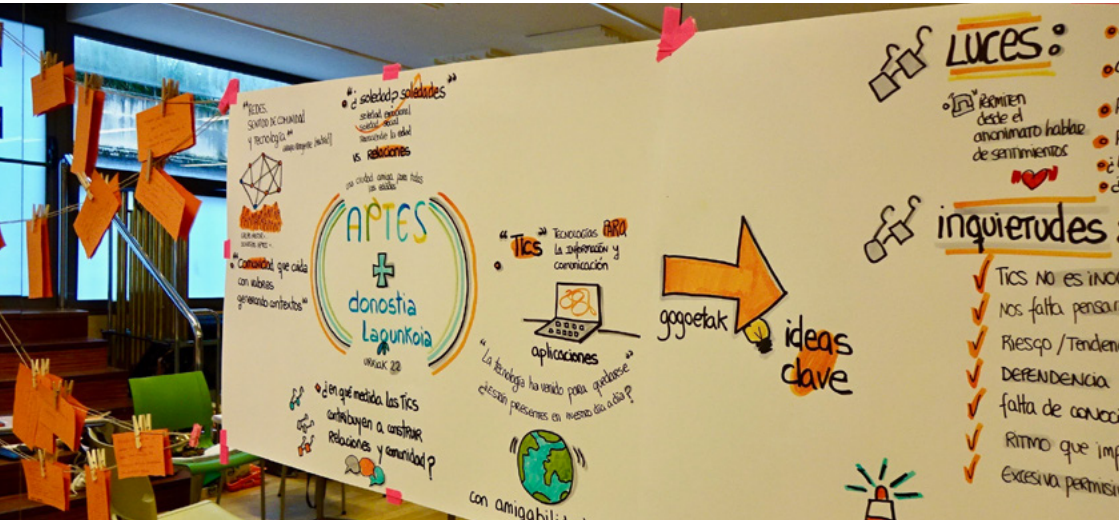
- Respecto a las personas, se hace imprescindible que las organizaciones identifiquemos nuestra responsabilidad para con quienes puedan tener más dificultades en el acceso, uso y capacitación en el uso de las tecnologías digitales.
- Respecto a los objetivos de las organizaciones, DIGIT**AHAL** propone trabajar por un diseño social de estos procesos como un factor para incrementar el valor percibido, la garantía de los derechos de las personas, la calidad y la competitividad.

DIGIT**AHAL aspira a facilitar una reflexión que permita comprender que la digitalización supone definir una estrategia para la transformación cultural de la organización.**

QUÉ

Proponemos un marco de reflexión que invita a tener en cuenta:

- Los derechos de las personas, sus diferentes competencias digitales y contextos.
- Los objetivos de nuestras organizaciones, en términos de valor aportado, calidad de servicios y competitividad.



PARA QUÉ

- Para aportar a las **PERSONAS** (ciudadanía, personas destinatarias y/o usuarias) a las que se dirigen las iniciativas: valor (autonomía, tiempo o capacidad); promoción y garantía de sus derechos, independientemente de competencias digitales y sus contextos.
- Para que las **ORGANIZACIONES** podamos cumplir con nuestros objetivos, desarrollar nuestras funciones y aumentar el valor y la calidad en la prestación de servicios y desarrollo de programas y proyectos, sin dejar a nadie atrás.

PARA QUIÉN

Para organizaciones públicas o privadas que estamos abordando una transformación en nuestras iniciativas y para las que se requiere contar con capacidades digitales. Para aquellas que ya lo han hecho y quieren revisar cómo de humanista es esta transformación.

VALORES

El proceso de trabajo que ha permitido la geminación de DIGIT**AHAL** tiene como anclajes VALORES que provienen del Plan de Ciudad Donostia Lagunkoia:

- **CONEXIÓN**: Buscamos generar espacios y contextos, tanto analógicos como digitales, que faciliten la conexión social entre personas y organizaciones para, en torno a un reto concreto, conocer y reconocer, comprender mejor, aprender, y generar valor compartido en la construcción de soluciones.
- **EQUIDAD**: En este caso equidad digital, como condición de las personas y comunidades en relación al acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación, para participar y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía (la participación en la vida pública, social, cultural, y económica, el empleo, el aprendizaje permanente o el acceso a servicios esenciales como salud, vivienda, educación, sistemas de protección social, ...).
- **AUTONOMÍA**: Apostamos por impulsar procesos de digitalización que respeten y promuevan la autonomía de las personas, también en el acceso y la utilización de la tecnología.
- **DIVERSIDAD**: Supone entender que las personas, en sus capacidades y contextos son diversas y que sus necesidades, deseos e intereses son cambiantes. Esto implica atender esa diversidad con diseños y despliegues diferentes y adaptables.
- **PARA TODAS LAS EDADES:** Porque toda acción desde Donostia Lagunkoia parte de la convicción de que la amigabilidad y su traslación a iniciativas, programas, proyectos o servicios interpela y aporta valor más allá de la edad.

3

DIGITAHAL

DIGITAHAL se estructura en torno a 4 acciones: **PENSEMOS, CONOZCAMOS, HAGAMOS e INCORPOREMOS** que son las que guían la reflexión en la organización que quiere digitalizar sus iniciativas.

Cada una de las acciones, contiene aspectos concretos en los que poner el foco. Estos se desarrollan de manera breve, proponiendo sobre cada uno de ellos preguntas que aspiran a facilitar la apertura de la conversación. No pretende ser un cuestionario exhaustivo y es seguro que en cada organización surgirán matices y nuevas preguntas a medida que se avance en la reflexión. Son preguntas que pretenden ir más allá del sí o no en sus respuestas; buscan abrir una conversación profunda que permita avanzar con detalle en cada aspecto, y también incorporar otros que surjan y se consideren de valor porque mejoran esta primera versión de **DIGITAHAL**.

PENSEMOS

Nuestra coherencia interna.

Nuestro contexto.

El valor que generamos al digitalizar.

CONOZCAMOS

Los derechos de las personas.

Los perfiles de las personas.

HAGAMOS

Una iniciativa accesible y usable.

Acompañamiento.

Alianzas.

INCORPOREMOS

Facilitadores.

Personas capacitadas.

Liderazgo.

Organización y recursos.

PENSEMOS

NUESTRA COHERENCIA INTERNA

Las organizaciones hemos de traer al diseño de nuestros procesos de digitalización lo que nos mueve, es decir, nuestra misión, nuestros valores. Y hacer que esta digitalización sea coherente con eso que nos mueve.

La misión es la razón de existir de nuestra organización. A través de ella expresamos a qué se dedica, cómo lo lleva a cabo y cuál es su propuesta de valor[1].

Los valores son nuestras cualidades, aquello por lo que aspiramos a ser reconocidos en nuestro contexto social. Es importante que los valores ejercidos con nuestra actividad al digitalizarse, sean los mismos que los valores declarados.

Así pues, cabe recordar qué es lo que nos mueve y nuestras cualidades. Y con ello, asegurarnos que la digitalización que se quiere hacer sea coherente con la misión y los valores.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Cuál es nuestra misión?

¿Tenemos identificados nuestros valores?

¿Hay coherencia entre nuestra misión y valores con las necesidades de las personas a las que dirigimos nuestras iniciativas digitalizadas?

¿Estamos siendo coherentes con la misión y los valores al digitalizar la iniciativa en forma de servicio, programa o proyecto?

[1]La propuesta de valor de una organización es la declaración o resumen de las principales características y funciones del producto o servicio ofrecido. No hay que confundir con "los valores" de la organización, que se describen en el texto.

NUESTRO CONTEXTO

La necesidad de relacionarnos digitalmente entre ciudadanía, Administraciones Públicas, organizaciones, proveedores, clientes,... son algunos elementos del contexto que, de alguna manera, nos empujan y obligan a avanzar.

Somos parte de la sociedad y nos transformamos con ella. Cosas que pasan fuera, que escapan de nuestro control, influyen en nuestra organización. Y cada vez pasan más cosas fuera, a velocidad endiablada.

La era digital ha dado herramientas y cultura a las personas, en sus distintos roles de ciudadanas, clientes, usuarias,... para evaluar, comentar, codiseñar o influir. Vivimos en un tiempo en el que las personas podemos pasar de ser consumidoras pasivas, a prosumidoras, esto es, consumidoras que también participamos en la creación de lo consumido o utilizado.

El contexto, además de ser externo, puede ser interno y condicionarnos si, por ejemplo, formamos parte de una organización mayor y debemos trasladar la misma imagen, las mismas funcionalidades o maneras de hacer las cosas. En otras palabras, una organización en la que se generan diferentes servicios o programas digitales, necesita hacer un trabajo interno con el que compartir la visión con la que cada servicio es presentado en el ámbito digital, para que haya coherencia y refuerce la marca.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Qué esperan de nuestra organización las personas a las que nos dirigimos?

¿Disponemos de espacios de reflexión sobre los cambios sociales y tecnológicos que nos afectan como organización?

¿Cuáles son esos espacios?

¿Aseguramos que estas reflexiones sean sostenidas en el tiempo?

¿Cómo las organizamos?

¿Aseguramos la diversidad en las personas que participan en estas reflexiones?

¿Cultivamos conexiones dentro y fuera de nuestra organización que nos permitan identificar conocimientos, tecnologías y experiencias de interés?

EL VALOR QUE GENERAMOS AL DIGITALIZAR

Proponemos identificar de qué manera el servicio, programa, proyecto, en definitiva, la iniciativa digitalizada, puede mejorar la experiencia o aportar valor a las personas a las que se dirige.

Para digitalizar una iniciativa, se hace indispensable que reflexionemos sobre el **valor** que generamos al hacerlo. El valor es la característica de algo, que quien lo recibe, la percibe alineada a sus intereses. Sin embargo, existe el riesgo de que la "propiedad" o "disfrute" de ese valor generado se coloque en los extremos: que sea 100% de la organización, o 100% de la persona que utiliza dicha iniciativa... La aspiración debe ser la de maximizar los valores en ambos extremos.

También, es oportuno que se identifique si esta digitalización podría suponer impactos negativos y, en su caso, anticipar medidas para limitarlos.

Por otra parte, intentaremos anticiparnos a consecuencias no previstas inicialmente. Pueden ser positivas, como ver si ganamos tiempo para hacer otras cosas que, además, sean más coherentes con nuestra organización. Por ejemplo, si la digitalización permite que las personas de la organización dediquen más tiempo al acompañamiento o a la atención presencial.

Pero también pueden ser negativas y requieran de medidas de contingencia.

En este punto, es clave que seamos capaces de generar una comunicación comprensible en la que trasladar, a quienes van a usar nuestro servicio, el valor añadido de la digitalización, lo que se va a poder hacer gracias a ella. Es decir, es importante hacer ver a las personas lo que ganan con nuestro servicio digitalizado (más autonomía, más recursos, más facilidad...).

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿En qué mejora la iniciativa con su digitalización? ¿Podría empeorar al digitalizarse? ¿Para quién(es) la mejora/empeora?

Con la digitalización, ¿vamos a poder generar capacidad, conocimiento, autonomía, tiempo,....para dedicarlo a otras cosas de valor?

¿Cuáles pueden ser esas cosas de valor? ¿Cómo vamos a medirlas?

CONOZCAMOS

LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

La identificación de los derechos de las personas en la dimensión digital ha ido adquiriendo una velocidad considerable en los últimos años, tanto a nivel de la Unión Europea, como a niveles estatales y autonómicos. En algunos casos, esta identificación ya está desarrollada legislativamente, y en otros toma el formato de declaraciones, cartas o planes estratégicos.

Algunos ejemplos del marco legislativo son:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente, Mayo 2022.

Los avances en formatos declaraciones, cartas o planes estratégicos, han tenido un desarrollo muy importante a raíz de la COVID19, y son:

- Propuesta sobre los Derechos y Principios Digitales de la Comisión Europea al Parlamento de Europa, Enero de 2022.
- Carta de Derechos Digitales Gobierno de España, Julio de 2021.
- ARDATZ, Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030, Gobierno Vasco-Eusko Jaularitza, Diciembre de 2021.
- Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2025, Gobierno Vasco-Eusko Jaularitza, Octubre de 2021.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Incorporamos en el diseño y la planificación de la digitalización las cuestiones tanto regulatorias como de orientación?

¿Cómo estamos cumpliendo la legislación referida a los derechos de las personas en la dimensión digital de los servicios, programas, proyectos e iniciativas?

¿Nos anticipamos a la legislación que vendrá aprovechando las orientaciones en forma de Declaraciones, Cartas, Estrategias o Planes..... de entidades europeas, estatales, autonómicas o locales?

LOS PERFILES DE LAS PERSONAS

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Tenemos un conocimiento sostenido en el tiempo sobre las realidades con las se encuentran las personas a las que se dirige la iniciativa digitalizada?

¿Cómo conseguimos y sistematizamos este conocimiento?¿Cómo hacemos para conocer la experiencia de uso de las personas a las que se destina la iniciativa?

¿Conocemos sus deseos, necesidades, miedos y capacidades analógicas y digitales?

¿Hacemos un seguimiento de su evolución?

¿Conocemos las distintas maneras en la que nuestra iniciativa es usada por las personas?¿De qué manera hacemos un seguimiento de ellas?
¿Sabemos cómo perciben nuestra iniciativa y el valor que les aporta (o que les resta)?

¿Cómo recepcionamos y damos uso a las sugerencias, comentarios, quejas.... de las personas a las que se destina?

Las personas a las que dirigimos las iniciativas, en forma de servicios, programas o proyectos, son las que dan sentido a las acciones de digitalización. Por eso, es clave conocer bien sus perfiles, para diseñar esta digitalización de manera que les aporte valor y para identificar las claves de comunicación para conectar con ellas.

Y las personas son diferentes, con diferentes deseos, necesidades, contextos y capacidades. Pueden haber limitaciones en competencias, en habilidades, en comprensión, por vivir en lugares en los que no hay cobertura, en capacidad económica, acostumbradas a una navegación en app y no en web....

Este conocimiento va a servirnos para hacer el diseño más adecuado a cada persona y también a enriquecer las claves de comunicación que ya se han mencionado anteriormente (ver PENSEMOS, el valor que generamos). Porque la comunicación de la digitalización de una iniciativa es una cuestión crítica, pero no sencilla de hacer adecuadamente.

En algunos casos, nuestra organización será quien cuente con ese conocimiento profundo de los perfiles a los que destinamos la iniciativa, en otros casos, serán otras organizaciones las que, por estar más cerca de esas personas, dispongan de ese conocimiento. Es ahí donde conectarnos con ellas resulta muy valioso.

HAGAMOS

UNA INICIATIVA ACCESIBLE Y USABLE

La persona destinataria de una iniciativa que toma forma de servicio, programa o proyecto, en su versión digital, debe poder acceder a ella, comprenderla y usarla. Eso es la Accesibilidad.

Una vez la persona destinataria haya accedido al entorno digital, debe alcanzar sus objetivos con un mínimo esfuerzo y unos resultados máximos. Eso es la Usabilidad.

El acceso y uso ha de estar asegurado independientemente de las capacidades de la persona, el dispositivo del que dispone, el lugar desde el que opera, o la red de datos disponible. Por ello, es necesario que en el diseño atendamos la diversidad de orígenes, de edades, de niveles educativos y económicos, capacidades intelectuales, físicas, sensoriales... y cualquier cuestión que nos haga diferentes.

La certificación de la accesibilidad web se organiza según niveles **A, AA y AAA.** Los requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC, están recogidos en la norma **UNE-EN 301549,** que a su vez sigue las pautas de accesibilidad para el contenido web de la Iniciativa de Accesibilidad Web **(WCAG de la WAI)**
La certificación de la usabilidad es menos conocida, pero también tiene estándares desarrollados que se han venido orientando en base al proceso **(ISO 9241 Ergonomics of Human System Interaction)** y en base al producto (ISO 9126

Software engineering — Product quality e ISO 14598 Information technology — Software product evaluation). No obstante, la evolución de la disciplina y la falta de evolución de estos estándares, hace que su certificación no esté extendida.

Llevar a la práctica estos principios en el diseño digital de la iniciativa pasa por incorporar metodologías del diseño, como por ejemplo, el diseño UX, en la que se trabaja junto a las personas usuarias para entender cómo se sienten durante el acceso y uso de la iniciativa, en este caso, digital.

Es una ocasión para que utilicemos las herramientas del diseño UX, como son las metodologías ágiles, la observación, la escucha, los grupos focales, dinámicas participativas. También podemos apoyarnos en las herramientas que ofrece el marketing digital como el visionado amable de los datos o la gamificación, para facilitar la comprensión y usabilidad. Y tener presente que debemos hacerlo de una manera sostenida en el tiempo, no como algo esporádico. Para ello, es oportuno plantearnos contar con equipos interdisciplinares que, ya sean internos o externos, nos permitan como organización cuidar la accesibilidad y la usabilidad en las iniciativas digitalizadas.

En ocasiones, dispondremos de profesionales dentro de la organización con estos conocimientos y será suficiente. En otras ocasiones no contaremos con estos perfiles, y necesitamos la ayuda de personas de fuera de nuestra organización. Pero incluso teniendo expertas dentro de nuestra "casa", nos vendrá muy bien contrastar nuestro conocimiento con el de personas externas que pueden acelerar, por su práctica en otros contextos y organizaciones, una digitalización adecuada en términos de diseño.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Cómo hacemos para seguir los criterios de accesibilidad del servicio, programa o proyecto digitalizado?
¿Tenemos certificada la accesibilidad?

Si no la tenemos, ¿sistematizamos su evaluación de manera continuada en el tiempo?

¿Cómo y cuándo participan las personas destinatarias en el diseño de la iniciativa?

¿De qué manera analizamos el uso de la iniciativa digitalizada a lo largo del tiempo?

ALIANZAS

En la digitalización de servicios, programas o proyectos, nos va a resultar clave trabajar las alianzas que, en clave de confianza y colaboración, nos permitan que entre departamentos de nuestra organización y/o con otras entidades, la iniciativa digitalizada llegue a personas y no excluya a una parte de ellas.

Porque el conocimiento (tanto de lo que quieren y/o necesitan las personas a las que proponemos el servicio, programa o proyecto, como en relación a las metodologías de diseño de estos), lo podemos tener internamente o pueden tenerlo otras organizaciones. En algunos casos, este conocimiento externo, se puede haber aprendido en contextos diferentes al propio y su adaptación a él, puede ser un acelerador.

Porque necesitaremos un diseño de la iniciativa a digitalizar que no sólo ponga el foco en "nuestra" parte del proceso, sino que este esté conectado y coordinado con otros procesos, tanto de nuestra organización, como de otras.

Y porque, como se ha apuntado en el punto anterior, necesitaremos diseñar e impulsar el acompañamiento, que lo podremos hacer internamente o apoyándonos en otras organizaciones que intervienen en algunos puntos de la cadena de valor de la iniciativa digitalizada, y que son próximas a las personas usuarias.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Qué personas/departamentos pueden y/o deben estar implicadas en la digitalización de la iniciativa?

¿Qué espacios de reflexión y trabajo compartimos dentro de la organización?

¿Cómo hacemos para conocer las implicaciones de/en otras entidades en la cadena de valor del servicio, programa, proceso digitalizado?

¿Qué hacemos para coordinar el trabajo?

¿En quiénes del exterior nos podemos apoyar para diseñar y desplegar el acompañamiento por su cercanía y conocimiento a las personas usuarias a las que dirigimos la iniciativa?

ACOMPAÑAMIENTO

La experiencia nos enseña que el acompañamiento a las personas marca la diferencia al pasar una iniciativa de lo analógico a lo digital. Estos acompañamientos se producen con frecuencia en un entorno familiar y de amistades. Pero quienes no tienen una red familiar o de proximidad, o no quieren pedir ayuda, o teniendo red, esta desconoce cómo funciona la iniciativa digitalizada, deben tener alternativas adecuadas. Por esta razón creemos indispensable contar con un apoyo digital asistido al que se acceda de una manera tanto presencial como digital, que permita que **la persona perciba que no está sola en el proceso de uso de la iniciativa digitalizada.**

Diseñar y disponer de este apoyo digital asistido que va a ser útil para, en primer lugar, no excluir a las personas que no pueden o quieren realizar el proceso digital por sí solas. En segundo lugar, este apoyo digital es un espacio importante para la adquisición de las competencias necesarias para ser autónoma en el servicio, programa o proyecto digitalizado. En tercer lugar, porque supone una fuente muy valiosa de generación de conocimiento para nuestra organización en relación a las personas con las que interactuamos: sus necesidades, anhelos, capacidades,...

Diseñar para disponer de este servicio de apoyo digital, supone invertir tiempo y presupuesto en conocer con qué realidades se encuentran las personas en todo el proceso de la iniciativa. Tendremos que considerar los diferentes canales con los que facilitar este servicio de apoyo y si como organización, tenemos capacidad y tiene sentido que asumamos el apoyo.

En el caso de que no lo tengamos, las complicidades y alianzas con otras organizaciones para asumir este papel son críticas, y requerirán una reflexión y un diseño compartido, así como prever la financiación tanto del tiempo, como de la capacitación de las personas que lo realicen. Estas organizaciones pueden ser del ámbito formativo, del Tercer Sector, de voluntariado u otras especializadas (ejemplo de ello es KZGunea, en Euskadi).

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Qué alternativas proponemos a la iniciativa digital: una similar pero en versión analógica (presencial o telefónica), un acompañamiento,...?

¿Qué capacidad tenemos para diseñar y ofrecer el servicio de apoyo internamente (conocimiento, equipo, presupuesto,...)?

¿Cómo es ese apoyo: canales, horario,.....?

Y si este apoyo lo hacen otras organizaciones, ¿de qué manera codiseñamos el servicio de apoyo?

¿Planteamos el servicio de apoyo digital (acompañamiento propio o externo) como una buena ocasión para la recogida de información de la persona apoyada en relación al valor, acceso y uso de la iniciativa?

¿Qué se hace con la información obtenida?

INCORPOREMOS

FACILITADORES

Los facilitadores son elementos que consideramos hacen que sea más factible un diseño social en la digitalización de una iniciativa. Proponemos, al menos, tres tipos de facilitadores: procesos, marcos normativos e interoperabilidad.

Las organizaciones llevamos a cabo nuestra acción de manera más o menos sistematizada, a eso lo llamamos **procesos.** Conocer cómo ocurren las cosas dentro de la organización, tenerlo descrito y compartido hace posible que las áreas y personas que trabajamos en ellas, estemos alineadas, con un reparto claro de tareas y responsabilidades. Los servicios, programas y proyectos, en general, no pueden escapar de esta lógica de procesos organizados e identificados. Y su digitalización, es una oportunidad para (re)pensar y simplificar estos procesos y presentarlos a las personas a las que se destinan de una manera similar, y por tanto, mejorando su usabilidad.

Los **marcos normativos**, especialmente aquellos ligados a la accesibilidad y a los derechos digitales, contribuyen -en la medida en la que nos obligan a las organizaciones-a (re)diseñar los procesos para que las iniciativas lleguen a todas las personas.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Contamos con una organización en la que los procesos están descritos, escritos y son conocidos por toda las personas que la conforman?

¿Cómo organizamos el seguimiento y cumplimiento de los marcos normativos que se aplican en el diseño y despliegue de la iniciativa digitalizada?

¿Cómo se impulsa la interoperabilidad entre nuestra organización y otras de interés? ¿De qué manera gestionamos el hecho de que la digitalización de los servicios puede suponer el rediseño de los procesos internos o de terceros?

¿Tenemos identificados, descritos y practicamos los procesos específicos para acompañar a las personas destinatarias de la iniciativa digitalizada?

Durante la reflexión realizada para hacer esta propuesta, algunas voces también alertaban en relación a que en ocasiones, la normativa de identificación requerida para los servicios digitales es contraria a la usabilidad de los mismos.

Un ejemplo de ello es la firma digital para operativa en la Administración Pública (BakQ, eDNI,...), algo de obligado cumplimiento, pero que es considerado como una barrera de entrada por/para algunas personas.

La **interoperabilidad**, esto es, la capacidad para intercambiar información y utilizar la información intercambiada, es un facilitador de la usabilidad de la iniciativa digitalizada en tanto que la persona no debe "alimentar" de datos que en realidad, ya están disponibles en las administraciones públicas. Sin embargo, esta interoperabilidad no siempre está garantizada y depende de la cooperación entre diferentes niveles administrativos.

PERSONAS CAPACITADAS

Valoramos como clave la práctica de integrar el conocimiento del diseño de servicios en la digitalización de una iniciativa. Así, planteamos contar con personas capacitadas en el equipo interno y/o con personas de otra organización (bajo contrato o alianza).

Esta capacitación se concreta en profesionales del diseño de servicios, desarrolladores/as, con un perfil de madurez digital, con capacidad de tener una visión que vaya más allá de su área de competencia y con proactividad en relación a la accesibilidad y la usabilidad.

Contar con organizaciones y personas externas para el proceso, es una oportunidad para incorporar lo que estas han aprendido en otros procesos y que puede servir para mejorar el propio. De alguna manera, creemos que el paradigma "de tener a disponer de conocimiento", se hace realidad en el reto de la digitalización.

También valoramos muy necesario el contar con personas capacitadas en **explicar, apoyar y acompañar** a aquellas a las que se dirige la iniciativa digitalizada. Esta capacitación debe servir para acercarnos a estas personas motivando, con un lenguaje especialmente claro, siendo flexibles en relación a otras formas de aprender, rebajando los miedos a equivocarse, conociendo que pueden tener dificultades para ver, para oír, para teclear, o acompañando a quienes directamente han tirado la toalla en relación a las oportunidades del ámbito digital.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Cómo integramos en la digitalización de una iniciativa el conocimiento de las personas expertas en diseño (servicios y UX/UI), en desarrollo digital?

¿Contamos con personas que acompañen en el servicio de apoyo digital, y que lo hagan de una manera cercana, adaptada y eficaz para con las personas a las que destinamos la iniciativa?

Si no tenemos esos perfiles internamente, ¿hemos trabajado las alianzas con otras organizaciones para contar con ellos?

LIDERAZGO

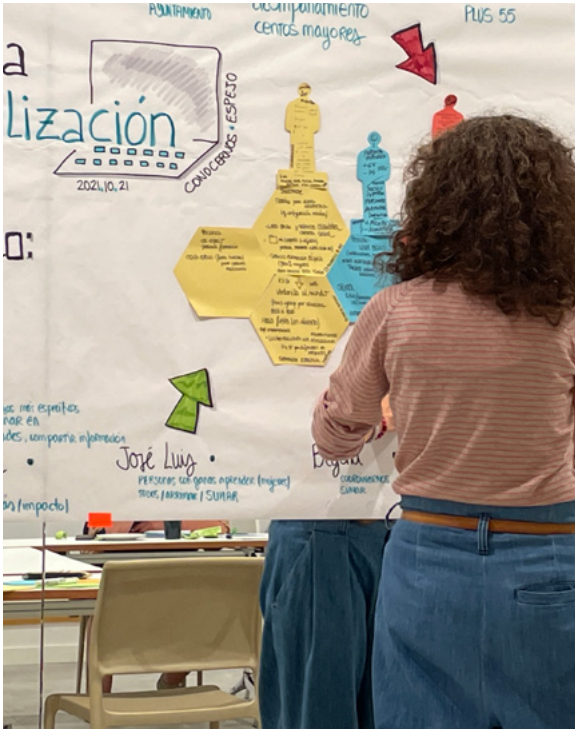
La digitalización de los servicios, programas o proyectos requiere de **personas que lideren un proceso que no tiene fin**. Que desarrollen un papel de conectoras entre departamentos: para llegar a consensos y para modificar procesos (sean analógicos o digitales), que permitan el diseño de una iniciativa digitalizada que aporte valor real, tanto a la persona a la que se dirige esta, como a la organización. Y que también asuman un rol de conectoras con otras entidades, susceptibles de ser aliadas a la hora de lograr completar la cadena de valor de la iniciativa, una mayor interoperabilidad de los datos o la provisión de apoyos para que las oportunidades de la digitalización de la iniciativa la disfruten todas las personas.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Contamos con personas dispuestas y con capacidades para asumir la responsabilidad de la digitalización y liderarlo?

¿Estas personas tienen un encargo claro y es conocido por el resto de la organización?

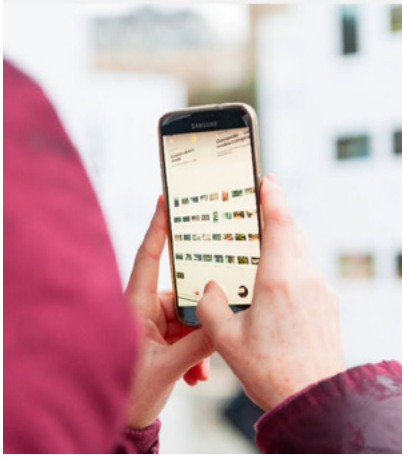
¿Las personas que asumen la responsabilidad en la digitalización disponen con facilidad de espacios para el trabajo con otros departamentos, organizaciones, etc?



ORGANIZACIÓN Y RECURSOS

La digitalización de una iniciativa nos demanda organización y recursos. La organización se concreta en la planificación y el liderazgo que requiere este proceso.

Los recursos son las personas capacitadas involucradas en él y el presupuesto dedicados a hacerlo posible. Ambos, organización y recursos, están lógicamente ligados entre sí.



En relación a la **organización**, proponemos tener en cuenta que planificar la digitalización del servicio, proyecto o programa, va a suponer dedicar tiempo y conocimiento experto para entender bien quiénes son las personas a las que nos dirigimos, sus realidades sociales, culturales, económicas, territoriales, sensoriales, intelectuales, etc.

Va a suponer también el que, durante todo el proceso, sea necesario facilitar espacios para la cocreación en primer lugar, con las personas que van a utilizar, disfrutar, la iniciativa digitalizada, y poder así incorporar ese conocimiento experiencial en el diseño de la iniciativa. En segundo lugar, con las personas de otros departamentos y organizaciones que están implicadas en la iniciativa.

¿NOS HACEMOS ESTAS PREGUNTAS?

¿Cómo planificamos los tiempos y el conocimiento requerido para el proceso de digitalización de la iniciativa? ¿Contamos con presupuesto para ello?

¿Cómo facilitamos la cocreación con las personas destinatarias y las implicadas en la provisión de la iniciativa digitalizada?

¿La digitalización de la iniciativa nos sirve para aportar valor a la organización de nuestra entidad? (en términos de mayor conocimiento de las personas destinatarias, más tiempo que las personas de la organización se dediquen a nuevas líneas de trabajo o acompañar mejor,...)

También debemos ser conscientes de que probablemente haya que revisar y modificar los procesos que tenemos ya establecidos, por lo que será indispensable que la persona que lidere la digitalización, tenga capacidad para gestionar interna y externamente los cambios que se van a desencadenar, tejiendo relaciones de cooperación con aquellas personas, departamentos u organizaciones implicadas. Por último, debemos plantear una organización que permita que este sea un proceso iterativo en vez de uno puntual y aislado.

Como no puede ser de otra manera, una organización así nos va a requerir dotarla de **recursos**, concretados estos en personas que conformen equipos (propios, mixtos y/o externos), con los que dotarnos del conocimiento en diseño de servicios y de UX/UI, necesario para abordar con éxito el proceso. Debemos hacer lo posible para que sean equipos flexibles, que asuman y se adapten con facilidad a los cambios en el proceso, a cambios constantes en tecnologías y usos de éstas. A estos se añaden los equipos para diseñar y desplegar el acompañamiento adecuado y sostenido en el tiempo. En algunos casos serán personas de nuestra organización, pero podrán serlo las de organizaciones aliadas en este reto.

Nos va a ser imprescindible presupuestar el tiempo propio y externo que supondrá la digitalización de la iniciativa, y que debe financiar tanto la organización planteada al inicio de este apartado, como la conformación de equipos con el conocimiento necesario, como el acompañamiento requerido.

ÉTICA

La propuesta hecha por **DIGIT*AHAL*** es, como se ha dicho al inicio de este documento, una primera y modesta contribución de Donostia Lagunkoia y el grupo OnKIDE. Aspira a ser de valor para las y los profesionales que, tanto en las organizaciones públicas como en las privadas, se ocupan y preocupan porque las oportunidades que ofrece la digitalización de iniciativas estén al alcance de todas las personas.

Es fruto de una reflexión colectiva, un diálogo y una conexión entre diferentes agentes muy apreciada por quienes la hemos impulsado. El enfoque que tiene a la acción hace que, con seguridad, a esta primera versión de **DIGIT*AHAL*** le sucedan otras, más evolucionadas gracias a la incorporación de nuevos aprendizajes y miradas, y también a la conexión con otras iniciativas como el Compromiso 3 de OGP, y así seguir avanzando juntos en el desafío que supone alcanzar la equidad digital.

4

ENLACES DE INTERÉS

NORMATIVA

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente, Mayo 2022.
- Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales, Noviembre de 2022.
- Carta de Derechos Digitales, Gobierno de España, Julio de 2021.

ESTRATEGIAS

- ARDATZ, Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030, Gobierno Vasco-Eusko Jaularitza, Diciembre de 2021.
- Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2025, Gobierno Vasco.
- Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi, Gobierno Vasco, Noviembre 2021.
- Open Government Partnership – OGP, compromiso 3: OPEN ESKOLA: desarrollo y fortalecimiento de la ciudadanía. 2021-2024.

INFORMES

- Administración electrónica y personas mayores, COTEC y Universidad de Murcia, Enero 2022.
- Reimaginando el presente para reducir las brechas digitales, Fundación Esplai, Diciembre 2021.
- Marco para la Transformación en la Era Digital, APTES, Diciembre 2021.
- Digital Service Model — Service Blueprint for Digital Age, Mayo 2020.
- Service Standard, Gobierno de Gran Bretaña.
- About the Digital Service Standard, Gobierno de Australia.
- INKLUGI: Diseña productos y servicios más inclusivos. Diseinu Berrikuntza Zentroa (DBZ), Mondragon Unibertsitateko Goi Eskola Politeknikoa.
- Personas for Policy-Making and Healthcare Design, Gonzalez de Heredia, A., Goodman-Deane, J., Waller, S., Clarkson, P. J., Justel, D., Iriarte, I., & Hernández, J, 2018.

SAMSUNG