



TECNIMAP 2010

Título: ACCESO ELECTRÓNICO: e-INCLUSIÓN Y USABILIDAD

CONTEXTO

[La Conferencia Ministerial de Riga de junio de 2006](#) y la [Iniciativa Europea i2010 para la inclusión digital](#) son algunas de las políticas europeas más importantes en las áreas de e-inclusión y accesibilidad.

Los principios en los que basan parten de la idea de que la sociedad de la información y por tanto la administración electrónica es para todos, no pudiendo existir brechas digitales que afecten a la cohesión y a la prosperidad en Europa. Incrementar el uso de Internet entre la población, aumentar la cobertura de banda ancha, impulsar la alfabetización digital y garantizar las directrices de accesibilidad a contenidos web son los principios rectores de esta política.

Se hace preciso coordinar acciones sectoriales e interadministrativas para potenciar su alcance y eficacia, ya que es preciso afrontar los problemas derivados del envejecimiento de la población, la inmigración y los colectivos en riesgo de exclusión

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han adquirido, por tanto, una importancia fundamental para numerosas personas de toda Europa. El uso activo de las TIC equivale con frecuencia a unas perspectivas de trabajo, una información o unas relaciones sociales de mayor calidad. Además de impulsar decisivamente el avance de los servicios sociales, de la asistencia sanitaria y de la educación, las TIC hacen una importante aportación al crecimiento de la productividad y abren múltiples oportunidades de negocio.

Para que los servicios de administración electrónica sean utilizados por todo el conjunto de la sociedad deben contar con mecanismos de acceso flexibles y personalizados, de forma que se eliminen las posibles barreras de acceso para grupos con riesgo de exclusión tanto en el ámbito social como digital.

Eliminar la brecha digital en la sociedad con servicios construidos alrededor de los ciudadanos es el camino para la creación de una administración electrónica de confianza, aprovechable y beneficiosa para todos.

Una Administración electrónica para todos debe eliminar los obstáculos de cualquier tipo que puedan existir: desconocimiento técnico, lengua, comprensión del lenguaje administrativo, acceso a medios tecnológicos o cualquier circunstancia personal o social del usuario.

También en esta Mesa se debatirán qué medidas pueden ser útiles para fomentar la confianza de los ciudadanos en el uso de servicios electrónicos.

La idea de la confianza va íntimamente unida a la satisfacción o no de las expectativas del usuario, es decir el servicio electrónico hace lo que pide el usuario, lo hace cómo lo pide el usuario y lo hace cuando lo pide el usuario, es decir el usuario tiene el control del trámite o procedimiento. Además el servicio electrónico de cualidades debe de gozar de virtudes adicionales: rapidez, exactitud, disponibilidad en múltiples formatos y sencillez.



En este seminario los participantes debatirán sobre iniciativas exitosas en este campo, intercambiarán conocimientos y pondrán el acento en los factores clave para el éxito o fracaso de los proyectos.