



Observatorio de Accesibilidad de la AGE

UN SERVICIO DE VALOR AÑADIDO QUE PERMITE CONOCER EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE FORMA ANUAL, EN "OLEADAS", DE LOS PORTALES PÚBLICOS



Raúl Riesco Granadino

RESPONSABLE DE PROYECTOS
INTECO

El Observatorio de Accesibilidad Web de los portales de la Administración General del Estado (AGE), realizado desde el año 2007 desde el Centro de Referencia en Accesibilidad y Estándares Web de INTECO, surge como necesidad para la evaluación del grado de cumplimiento de los estándares y la legislación en materia de accesibilidad web.

De este modo, la Administración cuenta con un servicio de valor añadido que permite conocer el grado de cumplimiento de forma anual, en "oleadas", permitiendo un seguimiento en el tiempo que ayude a conocer la evolución de los portales públicos, analizar las principales barreras y problemas que las organizaciones encuentran a la hora de mantener el nivel de cumplimiento e identificar por tanto aquellas iniciativas que faciliten su gestión.

A lo largo del presente artículo, se describirá la metodología, se mostrarán las tendencias observadas

desde su origen, y se comentarán las conclusiones y propuestas sobre los aspectos más relevantes.

Metodología

La definición de una buena metodología es una de las claves del éxito del Observatorio. Por ello, algunas de las métricas y variables que se manejan (como el número y tipología de páginas que se incluirán

La definición de una buena metodología es una de las claves del éxito del Observatorio

en la muestra por cada portal web) han sido evolucionadas con objeto de mejorar el grado de representatividad de los resultados respecto a la muestra seleccionada.

Aunque el Observatorio incluirá próximamente un sistema de monitorización continua, que hemos desarrollado en INTECO, y que podrá abarcar continuamente el conjunto

de todos los portales de la Administración General del Estado sucesivamente, para la realización de las primeras oleadas hemos seleccionado una muestra que incluye los 30 organismos más representativos según las estadísticas de uso, la relevancia y los servicios públicos que ofrecen a través de la web.

Una vez la muestra de portales ha sido seleccionada, escogemos un conjunto de páginas cuya tipología es común (Ej.: Formularios, Mapa del sitio, etc.) para seleccionar aquellos aspectos de accesibilidad que deben ser analizados prioritariamente.

Con base en dichos aspectos, y la necesidad de optimizar las evaluaciones y su grado de representatividad, creamos una guía de comprobación o "checklist" para los observatorios, que incluye un conjunto de 10 puntos de Prioridad 1 (Nivel A) y 11 puntos de Prioridad 2 (Nivel AA)

correspondientes a los puntos más relevantes de dicha tipología de páginas, agrupándolos además según dos niveles: Nivel 1 (características generales) y Nivel 2 (características específicas).

Además, debido a que la muestra de los portales seleccionados difiere entre otros detalles, en la complejidad y el volumen tan distinto de páginas

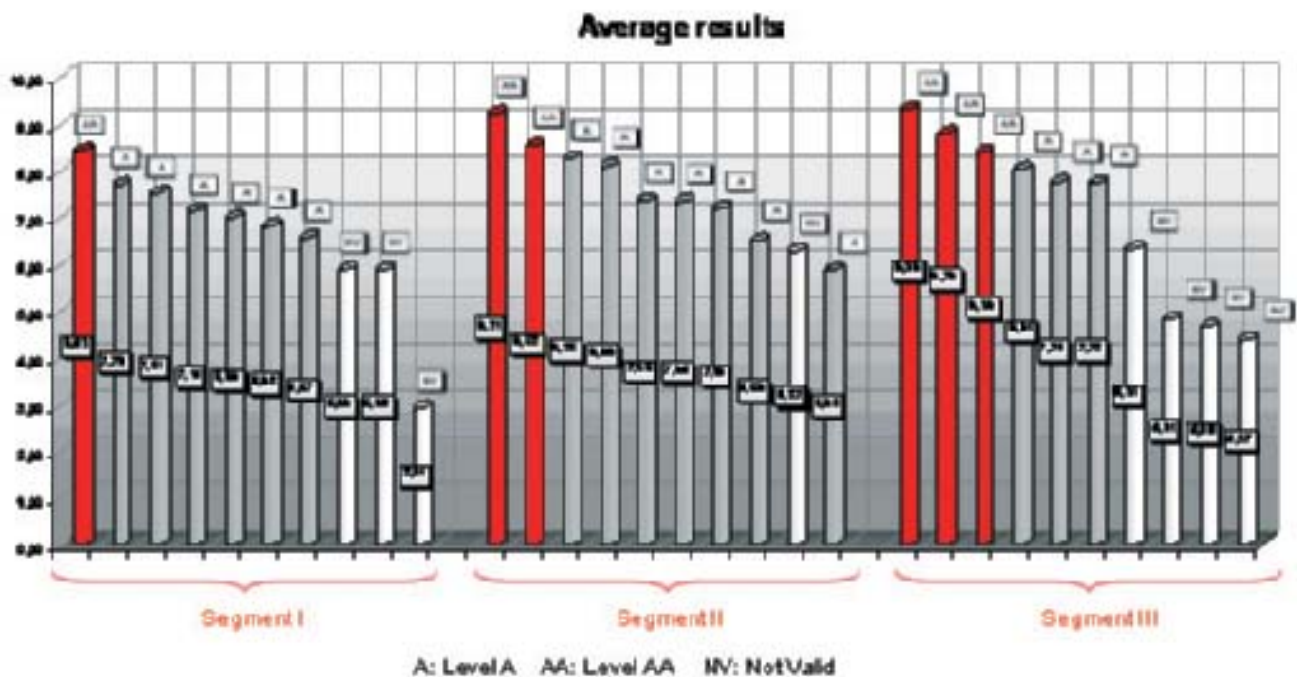


Figura 1. Observatorio de Accesibilidad Web de la AGE – Oleada 1

que contienen, y con el objetivo de que las comparativas sean lo más acertadas posible, dividimos los portales seleccionados en tres segmentos según los siguientes criterios:

- Segmento I: portales web con procedimientos complejos, heterogéneos e interoperables con otros portales web. A menudo contienen un volumen muy elevado de páginas de diferentes tipologías y plantillas.
- Segmento II: portales web con servicios quizá de menor relevancia y entornos más homogéneos. Por lo general cuentan con un conjunto elevado de páginas y diferentes tipologías pero inferior al Segmento I.
- Segmento III: portales web de menor complejidad, menor número de páginas y funcionalidades más simples.

Por último, evaluamos el grado de cumplimiento del conjunto de páginas de cada portal seleccionadas,

revisamos el cumplimiento de los puntos de verificación del “checklist” y almacenamos los resultados en base de datos para la generación de las gráficas, comparativas y estadísticas.

Oleada 1 (Enero 2007)

Durante la primera oleada observamos que gran cantidad de los portales incluidos en la muestra presentaban indicios de haber iniciado las acciones para la mejora y cumplimiento de la accesibilidad.

A pesar de ello, y en vistas de los resultados, es evidente pensar que el camino a recorrer no iba a ser nada fácil. Ya había comenzado el Observatorio de Accesibilidad Web del Centro de Referencia en Accesibilidad y Estándares Web y se ponían en marcha los primeros servicios de apoyo: servicios de auditoría o validación exhaustiva, consultoría y formación.

Oleada 2 (Octubre 2007)

En la segunda de las Oleadas, a pesar de haber transcurrido poco tiempo desde la primera, se observaron las primeras mejoras implementadas en algunos de los portales, resultado del empleo de recursos por parte de cada una de las organizaciones y del apoyo ofrecido por el Centro de Referencia en Accesibilidad y Estándares Web de INTECO.

En este punto, y en vista de los resultados, la evolución, aunque leve, es positiva en prácticamente todos los casos. En consecuencia, durante este período se decide ampliar los servicios de apoyo del Centro de Referencia en Accesibilidad y Estándares Web mediante la generación de documentación en formato de guías sobre aquellas temáticas concretas que más problemas suelen suponer a la hora de abordar su accesibilidad (Ej.: tablas, formularios, etc.).

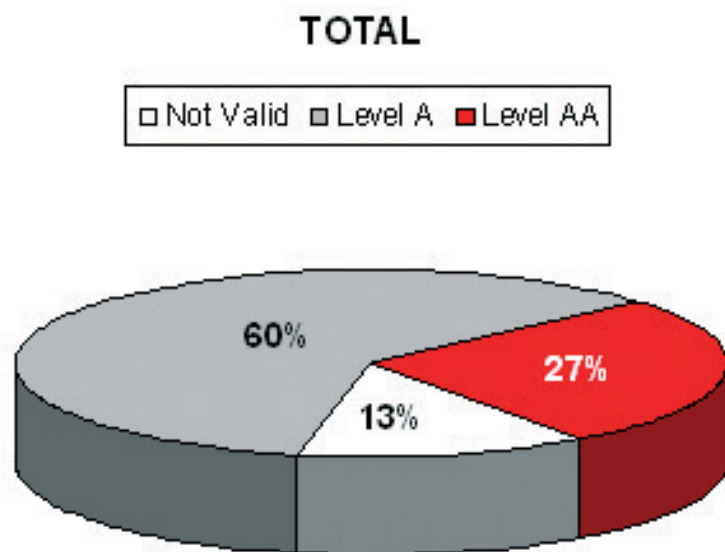


Figura 2. Observatorio de Accesibilidad Web de la AGE – Oleada 2

Además, es en este punto donde se decide mejorar la metodología para poder obtener un grado de representatividad mayor, evolucionando entre otros los métodos de selección de muestras y algunos de los aspectos que se revisan mediante el "checklist". Esta decisión se tomó basándose en los resultados de las comparativas realizadas por el equipo de analistas donde, entre otros detalles, se justificó la reducción del volumen de páginas que se analizaban de cada portal. En este caso, los resultados indicaban que con un número menor de páginas analizadas, se extraían el mismo número de disconformidades y del mismo modo optimizábamos el tiempo y los recursos dedicados al análisis.

Oleada 3 (Mayo 2008)

En este caso, se observa que se produce un incremento en el número de portales que cumplen el nivel A o Prioridad 1 de Accesibilidad, aunque desciende en parte los portales públicos que disponen del nivel AA o Prioridad 2. Del mismo modo, ha

aumentado el número de portales que han pasado a "no validar", principalmente debido al crecimiento en número de contenidos, paralelo al aumento del número de servicios públicos ofrecidos por la Administración Electrónica.

Se observa un incremento elevado en el uso de contenido multimedia y uso de objetos programados o scripts no accesibles

Como parámetros claves a destacar como posibles causantes de esta disminución en el nivel de accesibilidad, se observa un incremento elevado en el uso de contenido multimedia y uso de objetos programados o scripts no accesibles. Esto puede deberse simplemente a

"modas", pero nos gustaría destacar que existen técnicas para evitar degradar la accesibilidad a pesar de incorporar este tipo de tecnologías. A continuación se indican aquellos parámetros que se han considerado más críticos en los resultados de la tercera oleada del observatorio.

Conclusiones y propuestas

A falta de realizar próximamente la siguiente oleada del Observatorio, la tendencia mostrada en los resultados de las tres primeras oleadas refleja el carácter oscilatorio y dinámico en el grado de cumplimiento de los niveles de accesibilidad. Estos resultados, aunque no son alarmantes, indican que:

- Los contenidos de los portales son dinámicos y su grado de adecuación a los niveles de accesibilidad requeridos oscila en el tiempo.
- El grado de accesibilidad de un portal depende en gran medida del conocimiento por parte de los usuarios gestores y desarrolladores en los que se detectan ciertas carencias de formación especializada.
- En ocasiones, se siguen ciertas modas o tendencias como la incorporación de elementos multimedia, firmas electrónicas, etc., cuyas técnicas accesibles o detección de barreras, requieren conocimientos especializados.
- Se detectan incoherencias en el grado de cumplimiento del nivel de accesibilidad de gran cantidad de organismos a pesar de la declaración de Accesibilidad que muestran en su web. Se ha comprobado que en muchas ocasiones no es debido al constante cambio sobre los contenidos por parte de los organismos sino que en el propio proceso de entrega por parte de las empresas adjudicatarias al cargo del desarrollo del portal web, el resultado no es accesible a pesar de los requisitos y al no contar con



especialistas, se aceptan trabajos con gran cantidad de errores en materia de accesibilidad web.

- En ocasiones, la accesibilidad no se tiene en cuenta en la fase de diseño y es por ello que muchos usuarios lo ven como un sobre-coste enfocado siempre a un proceso de reparación.
- La accesibilidad facilita además el posicionamiento en Internet (SEO) y la independencia de dispositivo e interoperabilidad.
- Con el incremento de los servicios en el ámbito de la Administración electrónica impulsada desde las instituciones, es necesario un mayor esfuerzo para asegurar la accesibilidad de todos y cada uno de ellos.

Debido a todo esto, como solución y medida de reacción ante los resultados, en INTECO hemos creado el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Web (SGAW) el cual incluye no sólo formación, auditorías exhaustivas semestrales y un sistema de consultoría especializada, sino procesos definidos para la mejora continua en la gestión de la accesibilidad web los cuales se apoyan en herramientas como INTAV ("INTECO Accessibility Validator") que de forma continua y proactiva, rastrea

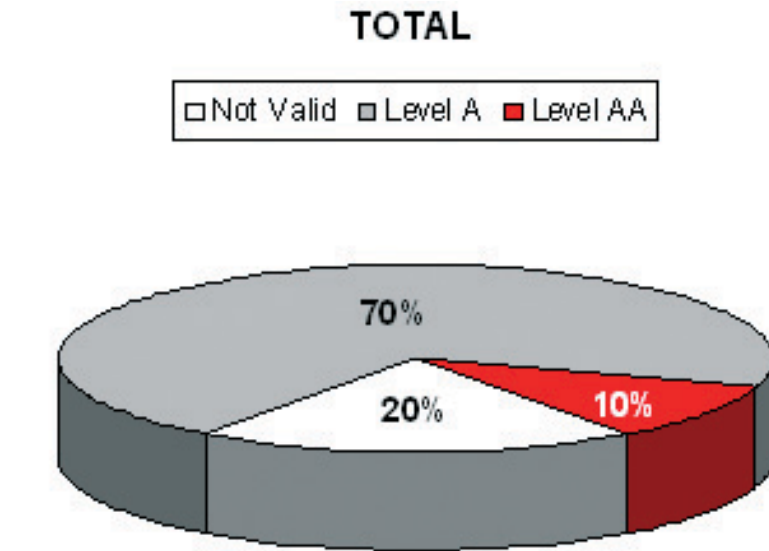


Figura 3. Observatorio de Accesibilidad Web de la AGE – Oleada 3

y analiza el cumplimiento de los niveles de accesibilidad de las organizaciones, enviando alertas a los webmasters sobre aquellos problemas, advertencias y observaciones que se vayan detectando en tiempo real.

De esta manera, se formalizan los procesos, se aplican herramientas en la fase de diseño consiguiendo aumentar el ratio de entregas de proyectos con calidad y entre otras

mejoras, se reduce drásticamente el tiempo dedicado al proceso de reparación.

En resumen, la accesibilidad debe controlarse profesional y continuamente mediante un sistema de gestión de la calidad, cara a evolucionar con los contenidos y conseguir su objetivo, el fin de las barreras en el uso y acceso de todos y todas a la Sociedad de la Información y el conocimiento. ♦

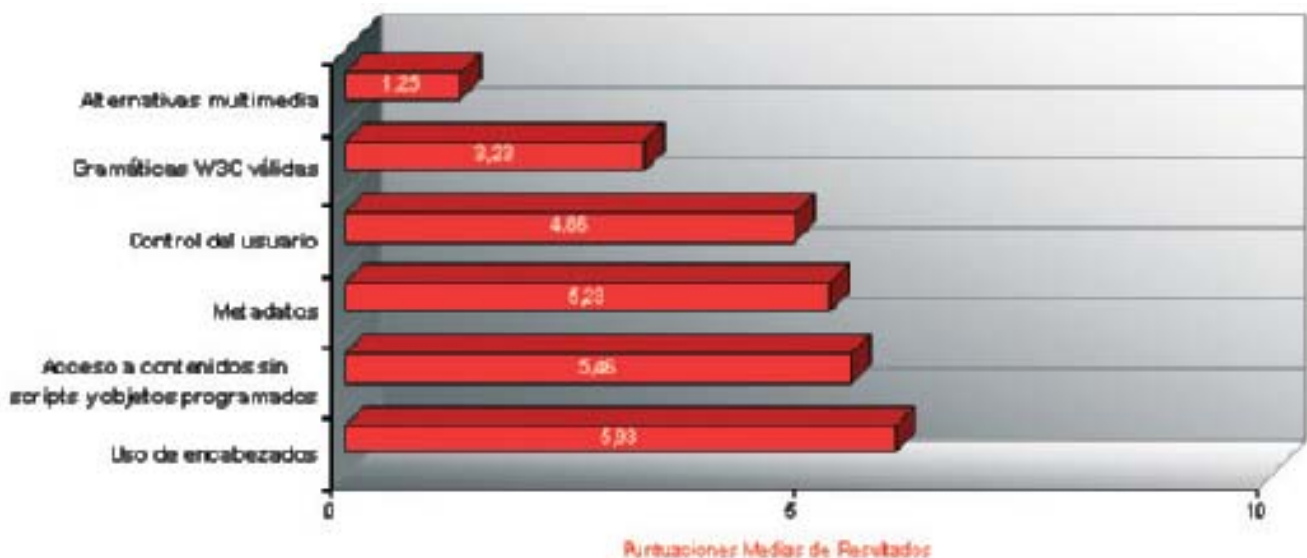


Figura 4. Puntos críticos de la Oleada 3