



Secretaría de Estado de Telecomunicaciones
y para la Sociedad de la Información

Foro Técnico de la televisión digital

Diseño conceptual de un proyecto piloto de T- Administración basado en MHP

Versión 2

Elaborado por

Grupo de Trabajo 6 del Foro Técnico de la televisión digital

Coordinado por

Subdirección General de Infraestructuras y Normativa Técnica.

11 de julio de 2005

Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVOS DEL PILOTO	4
3	RESTRICCIONES.....	5
4	AMBITO TERRITORIAL Y DURACIÓN.....	6
5	PARTICIPANTES	7
6	APLICACIONES	8
7	USUARIOS POTENCIALES	10
8	REQUISITOS TÉCNICOS.....	11
9	REQUISITOS DE USABILIDAD	12
10	REQUISITOS DE DISEÑO	13

1 INTRODUCCIÓN

En la reunión de constitución del Grupo de Trabajo 6: "Servicios de la Sociedad de la Información de Interés Público" del Foro Técnico de la Televisión Digital (TVD), se acordó como uno de los objetivos del Grupo, la definición de un piloto de prestación de servicios de T-administración a través de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

El presente documento aporta un primer acercamiento al proyecto piloto definiendo el escenario de actuación, los plazos y las restricciones, aspectos éstos que deben ser definidos antes de seleccionar las aplicaciones concretas que serán objeto de ejecución.

2 Objetivos del piloto

Los objetivos que se pretenden cubrir con la ejecución de este piloto son:

- Comprobar con aplicaciones reales las posibilidades que ofrece la TDT para la prestación de servicios de T-administración
- Analizar la conducta del espectador de televisión como potencial usuario de servicios interactivos y, en particular, de sus relaciones con la administración. Se deben analizar aspectos tales como:
 - la **motivación** para el uso
 - la **confianza** en la seguridad de la transacción y en el resultado
 - las apreciaciones sobre la **facilidad de uso** de las aplicaciones y el **grado de satisfacción** tras el uso.
- Mejorar, a través de las medidas objetivas y las apreciaciones subjetivas de los usuarios, las futuras aplicaciones de T-administración, en aspectos tales como oportunidades para nuevos servicios, diseño, facilidad de uso y tiempos de respuesta.

3 Restricciones

En la definición de este piloto se han establecido como restricciones:

- Las aplicaciones que se diseñen e implanten en el piloto deben utilizar directamente el Back-end de servicios de e-administración que ya estén en explotación o que puedan ponerse en marcha reutilizando, con leves reformas o adaptaciones, un servicio ya existente.
- La complejidad de las aplicaciones debe ser tal que permita su diseño, desarrollo, despliegue y pruebas en los plazos previstos
- Las aplicaciones deben orientarse a servicios de interés para amplios sectores de la población y, a ser posible, de aplicación en el conjunto del Estado

4 **Ámbito territorial y duración**

Ámbito territorial

Si bien, como se ha comentado en el punto anterior, se recomienda que las aplicaciones que se propongan sean interés general en una primera fase la aplicación se pondrá en explotación en el ámbito de un grupo de control restringido sobre el cual se mediarán los resultados.

Dado que el funcionamiento de las aplicaciones se pretende que sea real, superada esta primera fase, se podrán poner en explotación real para toda la población.

Duración

El piloto se pretende sea construido y diseñado durante el año 2005 y sea puesto en explotación, dentro del grupo de control, en el primer trimestre de 2006.

5 Participantes

Para la puesta en marcha del Piloto se necesita la colaboración de los siguientes organismos y entidades:

- Ministerio de Industria, como promotor y coordinador del proyecto.
- Ministerio de Administraciones Públicas, como proveedor de los servicios de Back-end, o en su defecto como dinamizador del organismo de la administración encargado de prestar el mismo.
- Radiotelevisión Española como entidad encargada de la difusión de las aplicaciones.
- Otros: En el momento en el que se establezcan las aplicaciones en las que se concretará el piloto se podrá concretar la participación de otros actores, en función de las características de la aplicación y de las aportaciones necesarias para su desarrollo e implantación.

6 Aplicaciones

Las aplicaciones interactivas pueden agruparse, en función de su complejidad y de los recursos requeridos en tres categorías:

1. Servicios informativos. Aquellos servicios de T-administración que aportan información al usuario pero que no requieren de éste ni identificación ni canal de retorno
2. Servicios Interactivos. Aquellos en los que existe un canal de retorno, por el cual el usuario envía peticiones o datos y recibe información exclusiva (no necesariamente confidencial)
3. Servicios transaccionales. Son aquellos servicios en los que el usuario debe ser identificado de forma satisfactoria, el grado varía en función del servicio, y éste, además, realiza una acción que tiene plena validez a efectos administrativos

Para el piloto se proponen la realización de tres aplicaciones, una que requiera identificación de usuario y canal de retorno, otra que utilice canal de retorno pero que no sea necesario que el usuario esté identificado y, por último, una aplicación con interactividad local, por lo que no requiere canal de retorno activo.

Aportaciones a los objetivos del piloto de cada aplicación

Con la primera de ellas se pretende analizar las posibilidades de la TDT como medio adecuado para transacciones de T-Administración, el análisis de los resultados de esta aplicación puede ayudar al cumplimiento de los objetivos del piloto en:

- Establecer comparaciones entre las posibilidades de la TDT frente a otros medios alternativos, tales como Internet, SMS, líneas 900 etc.. Ya que, como se exige en el apartado de restricciones, el mismo servicio estará disponible en otros medios y se pueden establecer comparaciones en el entorno de la misma población. Es decir, analizar si el hecho de disponer de un nuevo medio de acceso al servicio aumenta el número de personas que utilizan el mismo o por el contrario, se produce un traslado de los usuarios que ya accedían por alguno de los otros medios.
- Establecer el grado de confianza que el ciudadano otorga a la TDT para relacionarse con la Administración.
- Mejorar el funcionamiento del canal de retorno para servicios de T-Administración. Permite estimar accesos concurrentes, volúmenes de datos y tiempos de respuesta para dimensionar correctamente el sistema, si finalmente la aplicación se pone en explotación de forma generalizada.
- Mejorar el funcionamiento de los sistemas de identificación y de acceso condicional, evaluando errores de identificación y posibles agujeros de seguridad.
- Conocer las sugerencias de mejora de un grupo de usuarios de control, antes de implantar la aplicación

Con la segunda de ellas, servicio interactivo, se pretende evaluar la capacidad de la TDT como medio para acceder a información personalizada o de interés sólo para la persona que realiza la consulta. El análisis de los resultados de esta aplicación piloto puede ayudar a:

- Establecer la motivación del espectador de Televisión como potencial usuario de bases de datos de organismos públicos que, en función del éxito de esta experiencia se podrían poner en explotación, tales como:

Ofertas de empleo, ayudas de estudios, becas de investigación, subvenciones y ayudas a diversas actividades, concursos, licitaciones, premios y certámenes etc.

- Mejorar el funcionamiento del canal de retorno para servicios de T-Administración. Permite estimar accesos concurrentes, volúmenes de datos y tiempos de respuesta para dimensionar correctamente el sistema, si finalmente la aplicación se pone en explotación de forma generalizada o como experiencia para otras aplicaciones que tengan como elemento fundamental la consulta a una base de datos.
- Conocer las sugerencias de mejora de un grupo de usuarios de control antes de implantar la aplicación

Por último, dado que la tercera de las aplicaciones puede resultar muy sencilla como experiencia para obtener resultados que aporte un valor añadido significativo, se puede aprovechar para realizar alguna experiencia que , además de los objetivos de este piloto relacionados con el análisis de la capacidad de la TDT para la prestación de servicios de T-Administración, permita obtener conocimientos sobre las posibilidades de la TDT para difundir programas de formación.

También podría utilizarse la experiencia para la medición del impacto de alguna de las capacidades de la TDT (subtitulado, audio descripción, multiidioma...) en determinados colectivos como el público infantil, la tercera edad o las personas con discapacidades físicas o sensoriales

7 Usuarios potenciales

Las aplicaciones deben dirigirse, preferentemente a aquellos colectivos que por edad, formación o poder adquisitivos no estén familiarizados ni con Internet ni con uso del teléfono móvil para el envío de mensajes. Estas características deben tenerse en cuenta en los aspectos de facilidad de uso, funciones de ayuda o lenguaje utilizado para dirigirse al usuario, sobre todo en los mensajes explicativos para la operación del equipo o de la aplicación.

8 Requisitos técnicos

El receptor debe tener capacidad de ejecutar aplicaciones MHP.

Para poder ejecutar las aplicaciones del piloto el descodificador debe disponer, así mismo, de un canal de retorno habilitado, que permita la conexión con un servidor remoto y el envío y recepción de los datos personalizados que la aplicación requiere.

Eventualmente el receptor puede disponer de un sistema de lectura de tarjeta inteligente que permita la identificación del usuario. Este dispositivo puede no ser imprescindible para la puesta en marcha del piloto ya que, en función del servicio que finalmente se implante, la administración permite, actualmente, otras formas de identificación.

La aplicación debe descargarse e instalarse a través de la red de difusión de TDT, utilizando el canal de retorno (en ambos sentidos) solo para los datos personalizados y cifrados.



9 Requisitos de Usabilidad

Las aplicaciones debe diseñarse para que la introducción de los datos de retorno sea sencilla, bien sea seleccionando opciones de punto de menú o bien, donde no sea posible, utilizando el teclado del mando a distancia.

La aplicación debe ser capaz de comprobar y confirmar el mayor número posible de datos (NIF válido, número de cuenta bancaria válido, o cualquier otro dato requerido...) antes de conectar el canal de retorno.

En los casos en los que el canal de retorno no sea permanente (ej. acceso telefónico) el usuario debe conocer y autorizar el momento en el que la aplicación va a conectarse con el sistema, ya que durante la utilización del modem telefónico no podrá hacer uso del teléfono.

Mientras el sistema está en espera de respuesta, el usuario puede, si así lo desea, volver a la emisión sin interrumpir la aplicación. En ese caso, debe recibir un aviso, insertado en la emisión, indicando que la información solicitada está disponible.

10 Requisitos de diseño

Las aplicaciones objeto de este piloto deben diseñarse para ser utilizadas desde un receptor de televisión convencional, por lo que los aspectos de resolución, cuerpo de texto y gama de colores deben atenerse a las recomendaciones del estándar MHP, más las acuerdos que sobre este particular se pudieran alcanzar dentro de los grupos de trabajo del Foro Técnico de la Televisión Digital.