

Lanzamiento de Trámite Invisible

Enero de 2006

Me encontré con Leonardo en un semáforo tratando de cruzar la calle Diagonal Paraguay cerca de la casa central de la Universidad Católica. Leonardo es casi ciego y "afortunadamente" todavía puede ver un automóvil que trata de atropellarte :-). En un momento los que estaban al frente cruzaron y decidimos hacer lo mismo y casi nos aplastan, Leonardo preguntó extrañado a los que venía de frente que había pasado, con algo de vergüenza contestaron "es que cruzamos con roja". Ese era otro pequeño ejemplo de que el mundo no está preparado para la gente con discapacidad, aún más, el buen uso de las convenciones básicas por parte de la población que no es ciega podría ayudar a hacer más vivible el mundo de los ciegos.

Pero bien, ambos íbamos al mismo encuentro, un acto de lanzamiento en el Aula Magna de la Casa Central de la Universidad Católica, mientras nos acercábamos al lugar, me comentaba que la micro no le quiso parar en tercera fila frente a la Católica y que debió caminar desde la Biblioteca Nacional, yo pensaba en ese extraño deporte nacional de alto riesgo que es subir y bajar de una micro y sobre los ocultos superpoderes que tienen aquellos que se mueven por la ciudad sin verla sólo escuchándola. Le explicaba entre tanto, que nosotros habíamos trabajado en la nueva versión del portal Trámite Fácil y que la habíamos hecho pensando en sacar provecho a los superpoderes de los que no ven más que en pensar en su discapacidad, interesante desafío.

Los saludos protocolares

El evento partió con la presentación del evento a cargo de un locutor que saludó a las autoridades presentes (Fonadis, Segpres, FF.AA.) y a los invitados (representantes de diversas asociaciones), a su lado un intérprete traducía a señas su mensaje para las personas sordas. Palabras de la Directora de Fonadi, Andrea Zondeck, quien relevó los avances producidos en los últimos años en materia de propiciar la integración e igualdad de derechos a los ciudadanos con alguna discapacidad. Especial mención tuvo la donación de equipamiento a distintos centros por parte de la empresa Telefónica.

Luego el máximo de la Segpres, subsecretario Rodrigo Egaña, destacó la labor de los gobiernos de la Concertación en términos de la labor de modernización del estado y favorecer la integración de los ciudadanos a través de la tecnología.

La puesta en escena de Trámite Invisible

Una presentación de las nuevas características de Trámite Fácil, estuvo a cargo de Patricio Gutiérrez, quien destacó la nueva gráfica del portal, el continuo mejoramiento del Buscador Inteligente -- el clásico "sacar carné o sacar carnese" para llegar obtención de Cédula de Identidad, los accesos a las versiones audibles de las fichas de trámite, los diagramas de encadenamiento de trámites y para el final el acceso preferencial para discapacitados.

Todo estaba dispuesto entonces, para que el abogado Iván Sanhueza quien además se desempeña como instructor en el uso de Internet para ciegos, diera muestra de su notable manejo en navegar por internet usando solo el teclado y sin necesidad de mirar el monitor.

Mientras navegaba una voz robótica va leyendo los textos de la pantalla del portal trámite fácil, hasta que llega a la versión especial para discapacitados. En ese momento detiene a la voz-robótica y comenta el extraño look del sitio: "ahora pueden ver una pantalla completamente negra" que por cierto el no necesita ver, pero que deja en shock al que puede ver y trata de navegar.

Luego busca un trámite de emisión de Boleta de Honorarios, seguramente algo que agilizará el pago de los honorarios de ahora en adelante. Iván destacó los esfuerzos que se hicieron para que el sitio fuera especialmente cómodo para los ciegos y que hubiese sido pensado para ellos.

La mirada de Newtonberg

Para Newtonberg este fue un excelente desafío, uno de nuestros principales clientes se atrevía a diseñar algo especial y no se contentaba con decir que cumplía las especificaciones AA, AAA, que de hecho ya se cumplen en su gran mayoría.

En principio el proyecto suponía la creación de sistemas de audio en demanda, pero rápidamente comprendimos que no se sacaba con solucionar una parte del problema "el sitio trámite fácil" sin hacerse cargo de la globalidad (encender el computador, el sistema operativo, abrir el explorador, cargar una URL específica, llegar al sitio, ...). Entonces llegamos a los lectores de pantalla de los cuales Jaws es el más ampliamente utilizado.

Una primera entrevista a Iván Sanhueza, nos dio completas luces, sobre los desafíos: los ciegos totales no necesitan encender su monitor, si hay algo de visión letrás Blancas grandes sobre fondo Negro es la mejor solución, evite el diseño y no se distraiga colocando figuritas. Con entrenamiento las personas ciegas desarrollan el oído de una manera espectacular, pueden escuchar a una velocidad mucho mayor que el resto de los mortales y eso les hace además tener un sentido de la ubicación el tiempo y orden de las cosas que es envidiable. Otros aspectos interesante, es que un buen usuario de Jaws puede ignorar las partes que se repiten de una página a otra, lo que a la larga facilita la navegación a la hora de colocar los menús generales de un sitio.

En resumen, si usted piensa hacer algo en esta línea tome en cuenta lo siguiente: en el mundo de los ciegos usted no necesita parecerlo solo necesita serlo, ellos no podrán apreciar su apariencia solo podrán observar aquello que finalmente está y eso pone de manifiesto el tema del contenido de calidad y no solo pirotecnia y fuegos artificiales. Está claro que no hemos resuelto el problema de la discapacidad haciendo un sitio, pero pensamos que si hemos ayudado a hacer explícita su presencia no solo por cumplir sino porque realmente nos interesan y porque los vemos a ellos como personas.

Finale

Llega la hora de irse, el cafecito las galletas y muchas personas que hace tiempo que no se veían hace mucho tiempo. Hubo tiempo para conversar, reunir fuerzas y uno que otro intercambio de tarjetas terminó por abrir la posibilidad de una nueva consultoría para un verdadero experto en usabilidad para discapacitados ;-).