

El trabajo de los profesionales de la información en la gestión de un portal temático: el caso de *Portal Mayores*

[[Versió catalana](#)]

ELSA PALACIOS RAMOS¹

Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud
epalaciosr.iacs@aragon.es

Opciones



[Imprimir](#)



[Recomanar](#)



[Citació](#)



[Estadístiques](#)

[<meta />](#)

[Metadades](#)

Resumen [[Resum](#)] [[Abstract](#)]

El desafío de un portal temático radica en poner a disposición de los usuarios un conjunto de contenidos, servicios y utilidades sobre una rama restringida del conocimiento, de acuerdo con sus necesidades, garantizando la calidad, pertinencia y actualización continua de la información ofrecida. Este artículo analiza las tres dimensiones a tener en cuenta en la gestión de un portal: el capital intelectual, el diseño del sitio web y su difusión mediante actividades de marketing, destacando la figura del profesional de la información en todas las fases de desarrollo del portal, desde la definición de sus objetivos y su público, hasta su plan de posicionamiento en Internet.

1 Introducción

Un portal temático es un punto de entrada a un conjunto de conocimientos, servicios, y recursos electrónicos específicos sobre un área del conocimiento, organizados y validados de manera tal que permiten al usuario acceder a una amplia información actualizada sobre la temática en cuestión. El gran reto del portal es cómo desarrollar una estrategia de gestión de contenidos relacionada con las necesidades de los usuarios, garantizando la actualización y la pertinencia como factores clave para su fidelización (Portela, 2001, p. 15).

Los portales se presentan como la solución adecuada para la oferta de servicios electrónicos integrados adaptados a las necesidades de los usuarios sin necesidad de reflejar la estructura organizativa de una o varias organizaciones públicas (Accenture, 2002). Existen dos tipos bien diferenciados de portales de la Administración Pública. Por una parte, aquellos que son de interés general y que recogen información de tipo administrativo a propósito de las funciones y actividades que definen a la propia Administración. Por otra parte, aquellos portales que abordan un tema específico y que aportan información científica y técnica no relacionada con el ámbito de actuación de la Administración (Martínez Usero y Palacios Ramos, 2003).²

El profesional de la información debe establecer cuáles son los objetivos del portal temático, estudiar las necesidades de su público objetivo y realizar un análisis estratégico de la oferta de servicios de sitios web de temática similar, con la finalidad de ofrecer un producto de calidad que aúne todas las ventajas de la competencia, y aporte un valor

diferencial que le haga destacar sobre esta. Será dicho valor el que determine el grado de satisfacción del usuario que es, en definitiva, el primer condicionante del éxito o fracaso de cualquier proyecto web (Hassan Montero, 2006), ya que se convierte en un hito fundamental en el proceso de fidelización. En este sentido, parece básico ofrecer un diseño y unos contenidos orientados específicamente hacia nuestro público objetivo, tanto real como potencial, para lo que será necesario un conocimiento detallado de sus necesidades y una adaptación continua a las mismas, con el fin de que pueda obtener toda la información requerida, con el mínimo esfuerzo posible.

Justificación de Portal Mayores. El progresivo envejecimiento de la población española³ provoca la necesidad de fomentar la vida independiente desde las políticas de ciencia y tecnología (Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología, 2004). Sin embargo, los temas relacionados con las oportunidades y la calidad de vida de las personas mayores y la posible y pertinente contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en este ámbito, han recibido hasta ahora poca atención (eInclusion, 2007, p. 10).

En este contexto, surge *Portal Mayores* <<http://www.imsersomayores.csic.es>>, una iniciativa impulsada por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en colaboración con el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), que tiene por objetivo ofrecer a la comunidad científica del ámbito de la Geriátrica y la Gerontología una puerta de acceso a todo el conocimiento disponible en estos campos. Su vocación es la de procurar una información completa, de rigurosa calidad y actualizada, que cubra las necesidades de las personas que trabajan sobre o con este sector poblacional creciente, siendo los profesionales de la salud, los servicios sociales, las familias y los cuidadores, los sectores que constituyen el público objetivo del portal.

Este trabajo pretende analizar las tres dimensiones que es necesario tener en cuenta en la gestión de un portal temático (figura 1), aplicadas al caso de Portal Mayores: el capital intelectual, el propio portal y su diseño, y su relación con la Red.

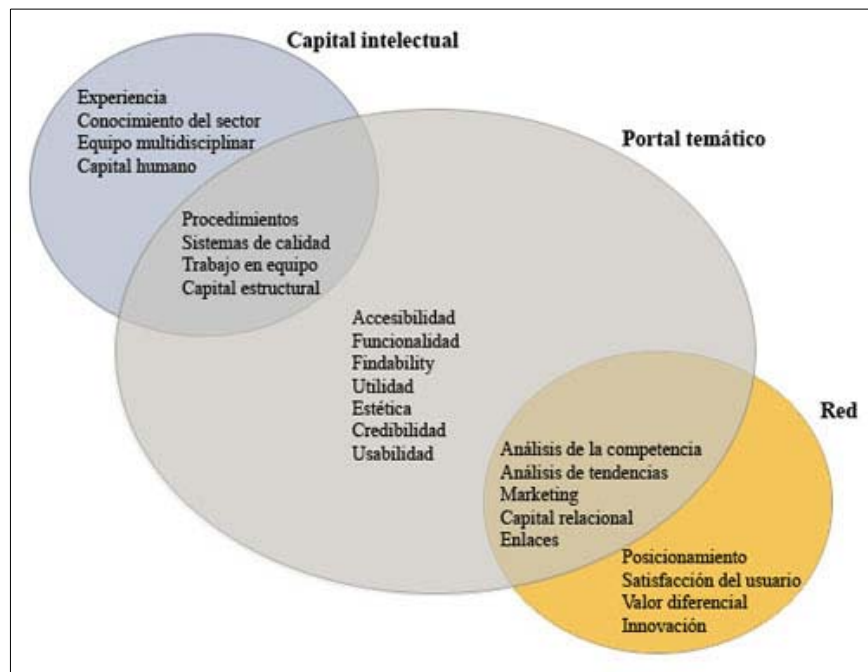


Figura 1. Factores a tener en cuenta en la gestión de un portal

2 Capital intelectual

Steward (1997) define el *capital intelectual* como material intelectual, conocimiento,

información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. El capital intelectual se divide en tres bloques (Euroforum, 1998): el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.⁴

El capital humano es la parte del capital intelectual en que se recogen tanto las competencias actuales (conocimientos, habilidades y actitudes), como la capacidad de aprender y crear de las personas y equipos de trabajo que integran la organización. En el caso de Portal Mayores, se refiere al conocimiento y experiencia acumulados por el equipo tanto en el campo de la Geriátrica y la Gerontología, como en el de la gestión de la información. En este sentido, cabe destacar el carácter multidisciplinar del equipo de desarrollo del portal. La estructura de este equipo es el reflejo de una serie de acuerdos que ponen en relación a diversas instituciones, que desarrollan, habitualmente, sus tareas de forma transversal. No obstante, y a pesar de la estrecha colaboración de dichas entidades, cada una de ellas se encarga de forma clara de una serie de aspectos. Así, en el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, en el Centro Técnico de Informática (CTI), se gestionan los asuntos técnicos tales como el desarrollo de aplicaciones o el funcionamiento de las bases de datos. En el Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC) se administran las bases de datos relacionadas con documentación.

Por su parte, el equipo vinculado al Instituto de Economía y Geografía (IEG),⁵ compuesto por filólogos, economistas y documentalistas, se encargan de la generación de contenidos (estadísticas, actualidad y supervisión de contenidos y bases de datos), del diseño y de la arquitectura de información, así como de velar por la accesibilidad del portal y de promover el desarrollo de nuevos proyectos. Es desde este centro desde donde se realizan las tareas de coordinación y supervisión de la mayor parte de los contenidos del portal. El equipo ubicado en el IMSERSO está formado por profesionales de perfiles variados, como periodistas, abogados o sociólogos, que se encargan de la creación de contenidos directamente relacionados con la actividad de la institución a la que están adscritos (tales como programas o recursos para personas mayores), así como con legislación sobre políticas sociales. Finalmente, desde la Universidad Autónoma de Madrid se nutre al portal de contenidos relacionados con la psicología, generados por profesionales del campo.

Los recursos intangibles generados por un equipo de tan variada orientación, se plasmarán en el denominado *capital estructural*, que es el que recoge el conocimiento sistematizado, explicitado o internalizado por la organización. Es un conocimiento que puede ser reproducido y compartido, lo que permite una transmisión rápida del conocimiento, generando una espiral ascendente de conocimiento y de mejora continua (Rivas Tovar, 2002). En este sentido, *Portal Mayores* utiliza en su gestión una serie de criterios metodológicos que dan lugar a la acumulación de este capital estructural. Aplica un sistema de calidad basado en la existencia y seguimiento de un manual de estilo, conocido y respetado por todos los miembros del equipo. Desarrolla sistemáticamente una serie de procedimientos, tanto de carácter informático como de gestión de contenidos, así como documentos de seguimiento de los diferentes proyectos emprendidos por el equipo e informes de los mismos una vez que han sido completados. Diariamente, los diferentes profesionales reflejan en un cuaderno de bitácora las diferentes tareas llevadas a cabo, de tal forma que se pueda recuperar posteriormente información pertinente al respecto. Destaca también el intercambio directo de información, de manera presencial, llevado a cabo mediante reuniones periódicas de todos los miembros del equipo. Del mismo modo, se gestiona un cuaderno de incidencias informáticas, en el que queda constancia de los problemas técnicos surgidos, la persona responsable de los mismos, el seguimiento de la incidencia y la solución aplicada. Este sistema, unido a las herramientas de trabajo en grupo (*e-mail*, trabajo en red, disco compartido, sistema gestor de contenidos web) crea un flujo de trabajo interno que facilita la cooperación y la gestión del conocimiento.

3 Diseño del portal

Hassan Montero (2006) ofrece un modelo que identifica siete factores principales de diseño de un sitio web, de entre los que destaca el peso de la usabilidad por su función vertebradora de dicho modelo, que pasaremos a analizar aplicado a la gestión de Portal Mayores.

3.1 Accesibilidad

La *accesibilidad* puede ser definida como una cualidad de un sitio web que hace posible para la gente, su uso, su navegabilidad y su fácil entendimiento, incluso cuando estos usuarios están trabajando bajo condiciones extremas o con limitaciones (Comunidad de Madrid, 2004, p. 18). La cuestión de cómo asegurar un acceso igualitario a las Tecnologías de la Información y Comunicación para todos los sectores de población con el fin de que todos ellos puedan beneficiarse de sus avances es una cuestión en estudio continuo (Meyer y Kubitschke, 2006). El desarrollo de *Portal Mayores* se hace eco de la actual preocupación por la eAccesibilidad, por lo que trabaja por el cumplimiento de las *Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0* establecidas por el World Wide Web Consortium (W3C).⁶

Dentro de las diferentes funcionalidades implementadas, destaca la utilización de hojas de estilo para definir las características visuales del portal (tipo de letra, distribución de los contenidos, etc.), la creación de atajos de teclado e índices de tabulación, así como de enlaces invisibles para usuarios ciegos. Para evaluar la accesibilidad de cada una de las páginas que componen el sitio web, que actualmente alcanzan en su mayoría el nivel Triple A, se hace uso de la herramienta TAW⁷ (Test de Accesibilidad Web), que permite comprobar de forma semi-automática su adecuación a las directrices del Consorcio. Por otra parte, el código XHTML y CSS (Cascading Style Sheets) empleado se ajusta a las gramáticas formales para garantizar la correcta visualización de los contenidos en distintos navegadores, hecho que es verificado con los validadores en línea que ofrece el W3C.⁸

3.2 Funcionalidad

El concepto de *funcionalidad* se refiere al correcto funcionamiento técnico del sitio web (Hassan Montero, 2006). Podemos poner en relación con este concepto el de *efectividad*, definido como la precisión y la plenitud con las que los usuarios llegan a los objetivos especificados (Grau, 2005). La efectividad se refiere por añadidura a la facilidad de aprendizaje, la tasa de errores y la facilidad del sistema para ser recordado. Una efectividad/funcionalidad se traducirá en satisfacción para el usuario.

De la misma forma Baeza-Yates, Rivera Loaiza y Velasco Martín (2004) afirman que el sistema debe tener una baja tasa de errores y, en caso de que se produzcan, debe contar con instrumentos para proveer una solución. Es por ello por lo que se debe velar de forma continua por el correcto funcionamiento interno del sitio web desde la propia génesis del mismo. En este sentido, se debe tener en cuenta a la hora de desarrollar un portal que éste pueda ser visualizado desde diferentes navegadores (Internet Explorer, Firefox, Ópera, entre otros) y desde diferentes sistemas operativos, sin que se presenten diferencias significativas en las funcionalidades o estética del mismo.

Es también primordial que el usuario permanezca informado de forma constante de las actividades que puede ejecutar en el sitio web, y de los resultados que obtendrá de estas acciones, eliminando en la medida de lo posible la incertidumbre que podría acompañar a la navegación por un portal que puede resultarle desconocido hasta el momento y facilitando, consecuentemente, el aprendizaje del uso del mismo.

En este contexto, destaca la importancia del correcto funcionamiento interno del sitio web, por lo que una revisión frecuente de los buscadores internos y de las funcionalidades que se ofrecen se revela como imprescindible. Del mismo modo, se debe velar por que la tasa de enlaces rotos sea inexistente o, al menos, reducida al mínimo posible. Por lo tanto, se considera indispensable una revisión periódica de los enlaces con el fin de verificar que apuntan al lugar correcto y que su funcionamiento es el adecuado. No hay que olvidar el hecho de que los enlaces rotos generan frustración en el usuario y, en algunos casos, conllevarán, bien la pérdida de un usuario fidelizado, o bien la no fidelización de un nuevo usuario.

De cualquier forma, en el caso de que el control de algunos fallos escape de nuestras manos, es necesario ofrecer al usuario páginas personalizadas de error. Es decir, se debe evitar la página estándar de error para presentar, a cambio, una página que ofrezca alternativas de navegación y que redirija a secciones de ayuda del portal (FAQs, mapa del sitio, etc.). El equipo de *Portal Mayores* realiza semanalmente una revisión general del funcionamiento del sitio (probando de forma manual las diferentes bases de datos y aplicaciones) con el fin de solventar los fallos no detectados en el uso cotidiano del portal por parte del grupo de desarrollo. Del mismo modo, también se recurre al análisis de los registros de actividad de un sistema (*logs*), con el fin de determinar la causa u origen de algunos de estos errores. Asimismo, el equipo se sirve de un software específico que localiza en la totalidad del sitio los enlaces fallidos, y que ofrece informes muy completos que facilitan la detección y solución de estos fallos.

3.3 Findability

Se puede definir *findability* como el factor crítico que determina el éxito para la usabilidad total, y que se refiere a la facilidad para encontrar la información buscada en un tiempo razonable.

Portal Mayores presenta una estructura global diseñada pensando en los contenidos y no en los organigramas o estructuras organizativas de las instituciones que lo desarrollan. Se realiza en este sentido un gran esfuerzo por generar una arquitectura de información totalmente diseñada y orientada hacia el usuario.

Así, se ofrece una organización de los contenidos similar en todas sus secciones, creando una estructura lógica fácilmente reconocible para el visitante, hecho que facilita el aprendizaje de uso y que constituye uno de los primeros pasos en la fidelización del usuario. El factor clave para conseguir un buen diseño es centrarnos en el reconocimiento instantáneo de las cosas para minimizar la curva de aprendizaje de la interfaz y obtener resultados rápidamente (Maniega Legarda, 2006). En este sentido, todas las páginas se desarrollan a partir de una misma plantilla, presentan un mismo esquema de contenidos y las mismas referencias iconográficas y/o textuales para representar las mismas acciones.

La excepción la encontramos en la página de inicio que tiene un diseño diferente al resto ya que se concibe como el punto de entrada principal al sitio web y ha de ofrecer una visión general de qué información y servicios ofrece al usuario, así como ser un punto de partida hacia las estructuras internas. Destaca la existencia de accesos directos a contenidos de especial interés para el usuario respetando, eso sí, la imagen de marca (logo, colores, *favicon* o icono de favorito, logos de los patrocinadores) se mantiene a lo largo de todo el portal.

Por otra parte, se considera imprescindible la presentación de diferentes alternativas de navegación de tal forma que sea el usuario quien elija el itinerario que le resulte más cómodo. Por ello, es necesario indicarle dónde se encuentra en todo momento, creando así ayudas de contexto que le servirán no sólo para conocer su ubicación, sino cómo ha llegado hasta allí y qué poder hacer en adelante (Maniega Legarda, 2006). El diseño de un buen mapa de sitio y la creación de opciones de búsqueda en el sistema de

navegación servirán de ayuda al usuario. Así, por ejemplo, en *Portal Mayores* todas las páginas presentan un *breadcrumb* o “migas de pan” que orientan al usuario sobre su situación en el sitio y le posibilitan retroceder sobre sus pasos; un acceso al mapa del sitio organizado temáticamente de tal forma que difiere de la presentación del menú de navegación principal; y un motor de búsqueda que permite localizar información contenida en cualquiera de las secciones.

3.4 Utilidad

Se considera *utilidad* a la medida en la que el sitio web sirve al usuario para conseguir sus objetivos. Una de las vías más habituales de medición del factor de éxito en la localización de información la hallamos en las estadísticas y el uso de tendencias. *Portal Mayores* se sirve del programa *Webtrends* para analizar la afluencia de usuarios, su procedencia, los itinerarios que recorren y el tiempo que permanecen en cada una de las páginas, entre otros indicadores. La tendencia de los últimos meses señala que, además de un aumento progresivo en el número de visitantes, el tiempo de consulta es mayor, lo que se puede considerar un indicador de satisfacción en el usuario. El análisis de palabras más buscadas debe ser una técnica fundamental del diseño centrado en el usuario (Serrano Cobos, 2006). En este sentido, la experiencia nos ha enseñado que las páginas más consultadas no son necesariamente las que la estructura del sitio sitúa en los lugares jerárquicamente más elevados, y este tipo de análisis nos muestra cuál es la información que conviene hacer accesibles desde un nivel superior. Ejemplo de esto, son los destacados que aparecen tanto en las páginas principales como en las secundarias que muchas veces los constituyen, no la información de actualidad, sino la información más consultada (por ejemplo, los documentos más descargados cada trimestre); o la reestructuración que, en ocasiones, ha sufrido el menú de navegación principal, basada en las tendencias de búsqueda de los usuarios.

Los documentalistas que desarrollan *Portal Mayores* se encargan, además de garantizar que se ofrecen los servicios básicos del portal (tales como alimentación de bases de datos, actualización de contenidos o creación de búsquedas guiadas) y de crear servicios de valor añadido (SVA), que son aquellos que se elaboran o prestan con un alto grado correspondencia con los atributos de las necesidades informativas de los usuarios (Palazón, 2001). Estos servicios se identifican como aquellos que resaltan sobre la oferta de servicios comunes del portal, en general, por implicar un valor extra. Sin embargo, se considera que lo que hoy se concibe como SVA, mañana probablemente será un servicio común y extendido en la red (López Carreño y Martínez Méndez, 2002). En este ámbito, se trabaja por ofrecer al usuario exactamente lo que necesita, siendo su satisfacción la mejor garantía de que volverá a buscar de nuevo en nuestro sitio y que, en consecuencia, se convertirá en un usuario fidelizado. Así, mensualmente se edita un boletín que contiene información variada sobre el ámbito de las personas mayores y en el que invariablemente se destaca parte de la información más consultada durante el mes anterior. La sindicación de contenidos es otro de los servicios ofertados. Facilita la opción de recibir información selectiva sobre determinadas secciones del portal, creando paquetes de contenidos adecuados a sus necesidades. Por otra parte, la interrelación con el usuario se establece también a través de los formularios y correos electrónicos, que suponen una realimentación importante para la mejora de nuestros servicios.

3.5 Estética

Es la cualidad que se refiere a la apariencia del sitio web y que está muy relacionada con la usabilidad. Trabajar en la presentación de los contenidos forma parte del diseño de la

información (Palazón, 2001), por lo que la estética debe estar estrechamente ligada a la arquitectura de la información. Las páginas de un mismo sitio web deben responder a los mismos criterios en cuanto a diseño gráfico (uso del color, fuentes tipográficas, etc.), disposición de los elementos en las páginas y forma de funcionamiento (Marcos, 2006).

Portal Mayores es un portal de carácter científico perteneciente al ámbito público, por lo que uno de sus objetivos se centra en ofrecer una imagen de sobriedad que transmita el rigor científico de los contenidos que presenta. Por ello, además de intentar desarrollar un sitio estéticamente atractivo, las páginas se caracterizan por su sencillez, concisión y por prescindir de cualquier elemento gráfico innecesario que pueda distraer la atención de los propios contenidos. En este sentido, únicamente se hacen concesiones en la página de inicio, en la que se ofrece una imagen asociada a cada uno de los destacados, así como imágenes ligadas a los accesos directos que se presentan en la franja lateral derecha. En el resto de las páginas que conforman el sitio web se ofrecen únicamente imágenes significativas y cargadas de contenido, tales como las incluidas en la sección de preguntas y respuestas del apartado de Salud y Psicología, que tienen como objetivo ilustrar la información de forma gráfica.

El portal ha mantenido a lo largo de su historia una estética similar, basada en los colores azul y naranja, aunque combinados de distinto modo en función de la etapa histórica del sitio. De la misma forma, en la evolución que ha sufrido *Portal Mayores* se ha procurado evitar modificaciones drásticas que supongan una no identificación con la imagen de marca, o que el usuario deba aprender de nuevo el funcionamiento del sitio web. El portal está desarrollado sirviéndose de hojas de estilo (CSS), hecho que facilita cualquier cambio estético que se quiera introducir a nivel global.

3.6 Credibilidad

La percepción de la *credibilidad* es fruto de la evaluación simultánea de múltiples dimensiones (Fogg *et al.*, 2001). La mayoría de los usuarios suele identificar la fiabilidad y la profesionalidad como los dos componentes principales para considerar un sitio web creíble.

Portal Mayores, como portal temático de naturaleza científica trabaja en la construcción de un sitio fundamentado sobre la base de la credibilidad. Partiendo de las instituciones públicas que respaldan el portal, como son el CSIC y el IMSERSO y de las características de diseño ya comentadas, uno de sus principales objetivos de los profesionales de la información que desarrollan este portal es el de transmitir una imagen de seriedad y de calidad de los contenidos puestos a disposición de sus usuarios, pues la mejor propuesta para fidelizar a un usuario es que ofrezca unos contenidos de calidad (Palazón, 2001), actualizados y fáciles de usar. Se cumple con este objetivo, entre otros, por los siguientes medios:

- Referenciar siempre la fuente de la que se obtiene la información y remitir mediante un enlace a esa fuente primaria.
- Apoyo de un equipo multisectorial, compuesto por documentalistas, economistas, periodistas, abogados, sociólogos, médicos y psicólogos, además de contar con colaboraciones esporádicas de profesionales que responden a otro perfil.
- Se presentan de forma clara y accesible los datos de contacto con el equipo del portal, y se establece un compromiso de respuesta en un máximo de 48 horas, siendo todas las consultas respondidas en el periodo de tiempo establecido. La relación directa que se establece entre el equipo de desarrollo y los usuarios permite, por una parte, conocer de primera mano cuáles son las necesidades de información más frecuentes y, por otra, que el público sienta que existe una verdadera organización humana detrás del frío espacio virtual.
- Todas las secciones son actualizadas de forma frecuente, principalmente la portada y las páginas de nivel superior. A pie de página se ofrece información sobre la fecha

de la última actualización, lo que transmite la sensación de sitio vivo que ofrece la última información disponible sobre el ámbito. Montes de Oca Sánchez de Bustamante (2004) explica que la información desactualizada es uno de los errores más graves que se pueden cometer en la gestión de un sitio web. Es por ello por lo que la constante actualización y mantenimiento de los contenidos es fundamental para la vida útil de todo web. Si el usuario detecta que la información que se ofrece en el portal está caduca u obsoleta, podemos predecir sin temor a equivocarnos que no regresará de nuevo al sitio.

- Al tratarse de un sitio de carácter público y científico, ni se admite ningún tipo de publicidad, ni se realizan valoraciones sobre la información recopilada.
- Portal Mayores se desarrolla de acuerdo con las directrices establecidas por *eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud* (COMM, 2002). De este modo, sus contenidos han sido reconocidos por la Internet Content Rating Association (ICRA) como adecuados para todo tipo de usuarios. También ha sido certificado por HonCode como suscriptor de sus códigos de conducta,⁹ y su calidad ha sido corroborada por el Proyecto WMC (Webs Médicas de Calidad en lengua española)¹⁰ y por el colegio Oficial de Médicos de Barcelona.¹¹ Estas entidades respaldan con sus sellos la calidad de la información recopilada y elaborada por el portal.
- Se utilizan en todas las páginas metadatos elaborados según el esquema propuesto por la Iniciativa de Metadatos Dublin Core. El uso de metadatos supone una mejora en la organización y recuperación de la información, de manera normalizada y eficaz, tanto de forma humana como automatizada (Eden, 2002). Además, su utilización se encuentra entre las propuestas del Parlamento Europeo y del Consejo para facilitar la mejora de la calidad y fomentar las mejores prácticas relativas a los contenidos digitales entre proveedores de contenidos y usuarios así como entre sectores.¹²

3.7 Usabilidad

El concepto *usabilidad* implica centrarse en la audiencia potencial y estructurar el sistema o herramienta según sus necesidades, así como organizar el diseño y los contenidos de forma que permitan cumplir los objetivos para los que se ha desarrollado (Grau, 2005).

Explica Maniega (2006) que la arquitectura de la información en un sitio web deberá estar enfocada a facilitar un acceso intuitivo a los contenidos, evitando ambigüedades. La usabilidad será el objetivo a lograr por cualquier portal que aspire a ofrecer un espacio virtual transparente, fácil de usar, que proporcione apoyo a los usuarios y que les permita conseguir sus objetivos de forma rápida, eficiente y sencilla. De esta forma, se establecerá un marco de interacción positivo portal/usuario, en el que el portal orientará en todo momento al usuario sobre dónde se encuentra y el tipo de información o servicio que puede obtener, y éste, encontrará lo que busca sin gran esfuerzo.

Si la "findability" es anterior a la usabilidad ("no podemos usar lo que no podemos encontrar" en palabras de Peter Morville) saber cómo buscan los usuarios (*information seeking*) será prioritario para entender qué instrumentos de recuperación de información vamos a preparar para nuestros futuros usuarios (Serrano Cobos, 2006). Por ello, el análisis y explotación de los *logs* es vital para que nuestro producto sea considerado usable por el usuario, ya que nos permiten facilitar el acceso a la información que necesitan. En realidad, la usabilidad viene determinada por el cumplimiento de los seis anteriores criterios. En general, podremos considerar que un sitio web será usable cuando este sea accesible, funcional, su información fácil de encontrar, útil, estético y fiable.

4 Posicionamiento

Todos los criterios aplicados en aras de obtener un producto de calidad que hemos explicado anteriormente carecen de sentido si, finalmente, el usuario es incapaz de encontrar en nuestro portal entre toda la información que se oferta en la Red. Por ello, para conseguir un buen posicionamiento en la misma, es esencial la aplicación de técnicas de marketing, tanto tradicional como electrónico.

El planteamiento estratégico de marketing debe ser integral, no puntual. Debe integrar desde la investigación del público objetivo, hasta la estrategia de atención y fidelización de clientes, pasando por el análisis competitivo, la definición de criterios de posicionamiento y diferenciación, y el establecimiento de objetivos y estrategias generales de marketing.

En lo referente al marketing tradicional, *Portal Mayores* ha sido objeto de gran número de notas de prensa y artículos en los medios tradicionales, fundamentalmente en la prensa especializada en el sector, con ocasión de la presentación de sus diferentes proyectos, la obtención de algún premio¹³ o para resaltar de forma monográfica la labor que desarrolla. Por otra parte, también se desarrolla una labor de difusión en diversos foros de profesionales, tanto relacionados con la geriatría y la gerontología, como con el ámbito de la documentación.

En lo referente al marketing electrónico, es imprescindible establecer los criterios que definen al sitio web en cuestión. Obviamente, el posicionamiento al que podemos aspirar depende mucho del universo de información relacionado con un tema similar al nuestro. En este sentido, *Portal Mayores* ha seleccionado en su plan de marketing una serie de términos en los que desea estar posicionado en la Red respecto a sus competidores. Para ello, es necesario un análisis previo de la competencia directa y del posicionamiento de ésta, que determinará cuáles son los puntos en los que hay que invertir mayor esfuerzo. Para definir estos términos nos hemos ayudado de herramientas como el mencionado *Webtrends* o *Google Suggest*. Por otra parte, para vigilar el posicionamiento de *Portal Mayores* y de su competencia respecto a dichos términos, hacemos uso de un software denominado *Webposition*, que nos indica la evolución en las posiciones adquiridas para las palabras clave seleccionadas, en diferentes buscadores. Esto nos permite adelantarnos a las necesidades de nuestros usuarios, y corregir las desviaciones de objetivo.

Se parte de la base de que la clave para obtener un buen posicionamiento está en ofrecer un producto de calidad, con una estructura clara y un código limpio y accesible. Al margen del trabajo diario del equipo del portal por mejorar en este ámbito, se trabaja por objetivos. Es decir, se seleccionan una serie de términos en los que consideramos que podemos estar mejor posicionados y se aplican técnicas de optimización (*Search Engine Optimization*

– SEO), tales como modificación de la estructura de algunas páginas, creación de páginas de aterrizaje (*landing pages*) o redefinición de palabras clave. Por otra parte, teniendo en cuenta que la cantidad y la calidad de los enlaces que apuntan hacia nuestro sitio son básicas para que nuestro sitio esté bien posicionado y sea fácilmente recuperable, trabajamos continuamente por establecer nuevas relaciones con otros portales, principalmente los incluidos dentro de nuestro área de estudio y sus áreas anexas, tales como los medicina, salud o servicios sociales.

5 Conclusión

En la gestión de un portal temático es necesario poner en relación tres dimensiones: el capital intelectual, el propio portal y la Red en la que va a desarrollar su función. El equipo de carácter multidisciplinar que desarrolla el sitio web, adquiere con el paso del tiempo una experiencia y un conocimiento del sector que se traduce en capital intelectual, esto es, información intangible considerada como la principal fuente de riqueza de los profesionales y las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Estos profesionales trabajan conforme a unos sistemas de calidad, fruto del cual se desarrolla un portal cuyo diseño está caracterizado por la accesibilidad, la funcionalidad y efectividad, la facilidad de encontrar la información contenida, la utilidad, la estética, la credibilidad y la usabilidad. Pero es necesario posicionar este producto en el medio, para lo que será imprescindible realizar un análisis del entorno competitivo, de las tendencias de los usuarios, así como llevar a cabo una serie de estrategias de marketing y de establecimiento de relaciones con otros sitios de temática próxima a la nuestra. Respetando estos principios y llevando a cabo un análisis profundo del entorno, pondremos a disposición del público una oferta diferencial, que redundará en su satisfacción y fidelización, y que contribuirá en el desarrollo de la innovación y de la investigación científica.

Bibliografía

Accenture (2002). *eGovernment leadership. Rhetoric vs Reality - closing the gap*. Londres: Accenture.

Baeza-Yates, R.; Rivera Loiza, C.; Velasco Martín, J. (2004). "Arquitectura de la información y usabilidad en la web". *El Profesional de la Información*, vol. 13, nº 3, p. 168-178.

COM (2002). 667 final. *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. "eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud"*. <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/ehealth/doc/communication_acte_es_fin.pdf>. [Consulta: 11/01/2007].

Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología (2004). *Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2004–2007*. Volumen II: Áreas prioritarias. <http://www.mec.es/ciencia/plan_idi/files/Plan_Nacional_Vol_II.pdf>. [Consulta: 10/01/2007].

Comunidad de Madrid. Consejería de Familia y Asuntos Sociales (2004). *El acceso de las personas con discapacidad a las nuevas tecnologías*. Cuadernos Técnicos de Servicios Sociales, 19.

Eden, Brad (2002). "Metadata and its applications". *Library technology reports*, vol. 38, nº 5.

eInclusion@EU (2007). "The contribution of ICTs to equal opportunities and work-life-balance of informal carers for older people". *eInclusion@EU Bulletin*, 4, p. 9-16. <http://www.einclusion-eu.org/FILES/BULLETIN/EINCLUSION_BULLETIN_4-2007.pdf>. [Consulta: 23/01/2007].

Euroforum (1998). *Medición del Capital Intelectual. Modelo Intelect*. San Lorenzo del Escorial (Madrid): IUEE.

Fogg, B. J. et al. (2001). "What Makes Web Sites Credible? A Report on a Large Quantitative Study". <<http://captology.stanford.edu/pdf/p61-fogg.pdf>>. [Consulta: 16/01/2007].

Grau, Jordi (2005). "Pensando en el usuario: la usabilidad". Grupo de análisis sobre

estrategia y prospectiva de la información (Thinkepi).
<<http://www.thinkepi.net/repositorio/pensando-en-el-usuario-la-usabilidad/>>. [Consulta: 16/01/2007].

Hassan Montero, Yusef (2006). "Factores del diseño web orientado a la satisfacción y no-frustración de uso". *Revista Española de Documentación Científica*, 29 (2), p. 239-257.

López Carreño, Rosana; Martínez Méndez, Francisco Javier (2002). "La importancia de los productos documentales dentro de la gestión de los e-contents en los portales periodísticos". En: *Contenidos y Aspectos Legales en la Sociedad de la Información (CALSI)*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
<http://eprints.rclis.org/archive/00000525/01/19_Murc_prodocu.pdf>. [Consulta: 10/01/2007].

Maniega Legarda, David (2006). "Aplicación de criterios de usabilidad en sitios web: consejos y pautas para una correcta interpretación". Observatorio TIC; REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias.
<http://eprints.rclis.org/archive/00007895/01/criterios_usabilidad_dmaniega.pdf>. [Consulta: 11/01/2007].

Marcos, M. C. (2006) et al. "Evaluación de la usabilidad en sistemas de información terminológicos online". *Hipertext.net*, nº 4. Disponible en:
<http://www.hipertext.net/web/pag268_print.htm>. [Consulta: 19-01-2007].

Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa (2004). "Los portales científicos como una herramienta para el fomento de la Administración electrónica: contenidos y usuarios focalizados". En: *Tecnimap 2004. e-Cooperación en la Administración Pública*. Murcia: Ministerio de Administraciones Públicas.
<http://www.ucm.es/eprints/5654/01/2004-portales_cient%C3%ADficos.pdf> [Consulta: 12/01/2007].

Meyer, Ingo; Müller, Sonja; Kubitschke, Lutz (2006). "eInclusion – Towards a coherent European Policy response to social inequalities in the Information Society". En: Cunningham, Paul and Miriam Cunningham (eds). *Exploiting the Knowledge Economy: Issues, Applications, Case Studies*. Amsterdam: IOS Press.

Montes de Oca Sánchez de Bustamante, Antonio (2004). "Arquitectura de información y usabilidad: nociones básicas para los profesionales de la información". *ACIMED* 12(6).

Palazón Meseguer, Alfonso (2001). "Comunicación web: el valor de los contenidos de la Red". *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, núm. 17, p. 93 – 96.
<<http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&arti>> [Consulta: 15/01/2007].

Portela, Paloma (2001). "Portales, sindicación, contenidos: nuevas oportunidades para los gestores de información". *El Profesional de la información*, vol. 10 (12), p. 14-16.

Rivas Tovar, L. A. (2002). *Gestión integral de recursos humanos*. Madrid: Taller abierto.

Serrano Cobos, Jorge (2006). "Casos prácticos de Information Seeking en el diseño de sistemas de información web". En: *VIII Jornadas de Gestión de la Información*. Madrid, p. 11-27.
<http://eprints.rclis.org/archive/00007933/01/Ponencia_1_Jorge_Cobos.pdf>. [Consulta: 17/01/2007].

Steward, T. A. (1997). *La Nueva riqueza de las organizaciones: El Capital Intelectual*. Buenos Aires: Granica.

Fecha de recepción: 07/10/2007. Fecha de aceptación: 15/10/2007.

Notas

¹ Elsa Palacios trabajó como documentalista y webmaster de *Portal Mayores* en el periodo comprendido entre diciembre de 2001 y julio de 2007.

2

En los últimos años, la Administración ha puesto en marcha una serie de proyectos englobados dentro de este último grupo, tales como Tecnociencia <<http://www.portaltecnociencia.es>>, el Servicio de Información sobre Discapacidad <<http://imsersodiscapacidad.usal.es>>, Hispagua <<http://hispagua.cedex.es/>> o *Portal Mayores* <<http://www.imsersomayores.csic.es>>, cuya función se centra en actuar como herramienta para el fomento de la i+d y la innovación.

3

Según el Instituto Nacional de Estadística, en el año 2005 había un total de 7.332.267 de personas de 65 y más años, lo que supone un 16,6 % de la población total. Estas cifras son importantes en sí mismas, pero deben contemplarse a la vista de la proyección de la población mayor de 65 años en los próximos 20 años, periodo en el cual se espera que la misma se duplique.

4

El capital relacional se refiere al valor que tiene para una institución el conjunto de relaciones que mantiene con su entorno. En este caso afecta a la relación que el portal establece con sitios web de temática similar y, por lo tanto, a su posicionamiento en la Red, que constituye el tercer factor abordado en este trabajo.

5

En octubre de 2007, la denominación y estructura de estos centros fue modificada, pasando el CINDOC y el IEG a formar parte del Centro de Ciencias Humanas y Sociales (CCHS). La nueva denominación del CINDOC es a partir de ese momento Instituto de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología (IEDYCT), mientras que el IEG pasa a denominarse Instituto de Economía, Geografía y Demografía (IEGD).

⁶ <<http://www.w3.org/>>.

⁷ <<http://www.tawdis.net>>.

⁸ <<http://validator.w3.org/>> y <<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>>.

⁹ El Código de Conducta (HONcode) de la Fundación Health on the Net <<http://www.hon.ch/HONcode/Spanish/>> para sitios web médicos y de salud se dirige hacia uno de los principales temas sobre atención sanitaria en Internet: la fiabilidad y la credibilidad de la información.

¹⁰ El proyecto Webs Médicas de Calidad <<http://www.pwmc.org/>> es una iniciativa en Internet, que tiene como objetivo la mejora de la calidad de las Webs de contenido sanitario relativo a la salud humana, desarrolladas en lengua española.

11


El proyecto Web Médica Acreditada del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona forma parte de las iniciativas europeas MedIEQ <<http://www.medieq.org/node/>> y de Quatro Project <<http://www.quatro-project.org/>>.

12

La Decisi3n del Parlamento Europeo y del Consejo propone el uso de metadatos sem3nticamente bien definidos, basados en terminolog3a descriptiva, vocabularios y ontolog3as pertinentes (Decisi3n N3 456/2005/CE).

¹³ *Portal Mayores* obtuvo en el a3o 2006 el Premio TAW a la Web p3blica m3s Accesible I.

Facultat de Biblioteconomia i Documentaci3
Universitat de Barcelona
Barcelona, desembre de 2007
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)

 [Recomanar](#) • [Citaci3](#) • [Estad3stiques](#) • [Metadades](#)
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llic3ncia de [Creative Commons](#)
[Pol3tica de privadesa](#)
[UB](#) • [Facultat](#) • [BiD](#)