

La feina dels professionals de la informació en la gestió d'un portal temàtic: el cas de *Portal Mayores*

[\[Versión castellana\]](#)

ELSA PALACIOS RAMOS¹

Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud

epalaciosr.iacs@aragon.es

Opciones



[Imprimir](#)



[Recomanar](#)



[Citació](#)



[Estadístiques](#)



[Metadades](#)

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

El desafiament d'un portal temàtic rau a posar a disposició dels usuaris un conjunt de continguts, serveis i utilitats sobre una branca restringida del coneixement, d'acord amb les seves necessitats, amb la garantia de la qualitat, la pertinència i l'actualització contínua de la informació oferta. Aquest article analitza les tres dimensions que s'han de tenir en compte en la gestió d'un portal: el capital intel·lectual, el disseny del lloc web i la difusió mitjançant activitats de màrqueting. Alhora, destaca la figura del professional de la informació en totes les fases de desenvolupament del portal, des de la definició dels objectius i el públic, fins al pla de posicionament a Internet.

1 Introducció

Un portal temàtic és un punt d'entrada a un conjunt de coneixements, serveis i recursos electrònics específics sobre una àrea del coneixement, organitzats i validats de manera que permeten a l'usuari d'accedir a una informació àmplia i actualitzada sobre la temàtica en qüestió. El gran repte del portal és com es desenvolupa una estratègia de gestió de continguts relacionada amb les necessitats dels usuaris, que en garanteixi l'actualització i la pertinència, com a factors clau per a la fidelització (Portela, 2001, p. 15).

Els portals es presenten com la solució adequada per a l'oferta de serveis electrònics integrats adaptats a les necessitats dels usuaris sense necessitat de reflectir l'estructura organitzativa d'una organització pública o de diverses (Accenture, 2002). Hi ha dos tipus ben diferenciats de portals de l'Administració pública. D'una banda, els que són d'interès general i que recullen informació de caràcter administratiu a propòsit de les funcions i activitats que defineixen la mateixa Administració, i de l'altra, els portals que tracten un tema específic i que aporten informació científica i tècnica no relacionada amb l'àmbit d'actuació de l'Administració (Martínez Usero i Palacios Ramos, 2003).²

El professional de la informació ha d'establir quins són els objectius del portal temàtic, estudiar les necessitats del públic objectiu i dur a terme una anàlisi estratègica de l'oferta de serveis de llocs web de temàtica similar, amb la finalitat d'oferir un producte de qualitat que uneixi tots els avantatges de la competència, i alhora aportí un valor diferencial que faci que destaquí per sobre de la resta. Aquest valor determina el grau de satisfacció de l'usuari, que és, en definitiva, el primer condicionant de l'èxit o del fracàs de qualsevol projecte web (Hassan Montero, 2006), ja que es converteix en una fita fonamental en el

procés de fidelització. En aquest sentit, sembla bàsic oferir un disseny i uns continguts orientats específicament cap al nostre públic objectiu, tant real com potencial, del qual és necessari conèixer detalladament les necessitats i adaptar-s'hi contínuament, a fi d'obtenir tota la informació requerida amb el mínim esforç possible.

Justificació de Portal Mayores. L'envelliment progressiu de la població espanyola³ provoca la necessitat de fomentar la vida independent des de les polítiques en matèria de ciència i tecnologia (Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología, 2004). Tanmateix, els temes relacionats amb les oportunitats i la qualitat de vida de les persones grans, i la contribució possible i pertinent de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en aquest àmbit, han rebut fins ara poca atenció (eInclusion, 2007, p. 10).

En aquest context, sorgeix *Portal Mayores* (<http://www.imtersomayores.csic.es>), una iniciativa impulsada pel Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), en col·laboració amb l'Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), que té com a objectiu oferir a la comunitat científica de l'àmbit de la geriatria i la gerontologia una porta d'accés a tot el coneixement disponible en aquests camps. La seva vocació és la de procurar una informació completa, de rigorosa qualitat i actualitzada, que cobreixi les necessitats de les persones que treballen sobre o amb aquest sector poblacional creixent, el públic objectiu del qual són els sectors que constitueixen els professionals de la salut, els serveis socials, les famílies i els assistents.

Aquest article pretén analitzar les tres dimensions que s'han de tenir en compte en la gestió d'un portal temàtic (figura 1), aplicades al cas de *Portal Mayores*: el capital intel·lectual, el mateix portal i el disseny, i la relació amb la xarxa.

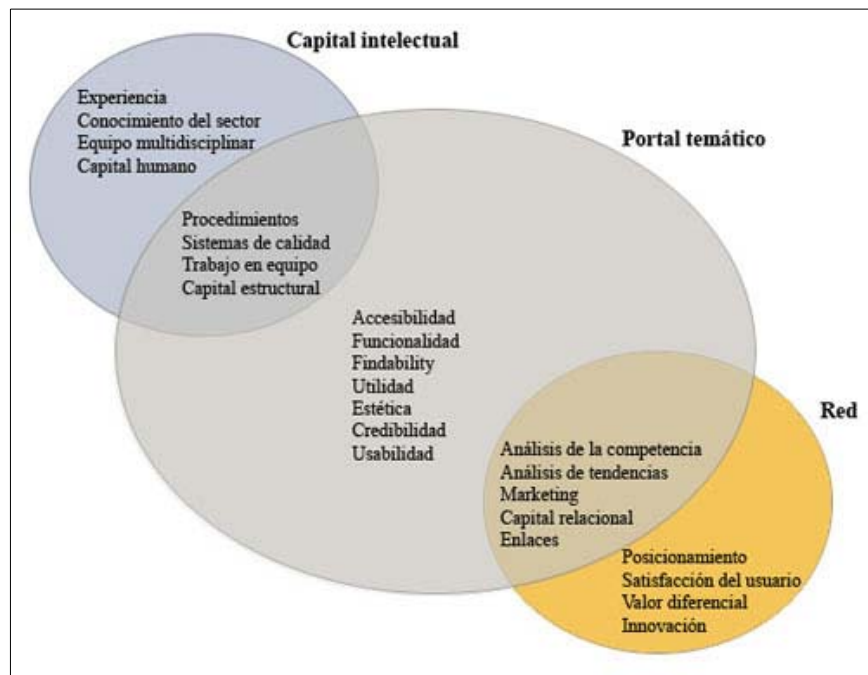


Figura 1. Factors a tenir en compte en la gestió d'un portal

2 Capital intel·lectual

Steward (1997) defineix el *capital intel·lectual* com a material intel·lectual, coneixement, informació, propietat intel·lectual, experiència, que pot utilitzar-se per crear valor. El capital intel·lectual es divideix en tres blocs (Euroforum, 1998): el capital humà, el capital estructural i el capital relacionat.⁴

El capital humà és la part del capital intel·lectual en el qual es recullen tant les competències actuals (coneixements, habilitats i actituds), com la capacitat d'aprendre i de crear de les persones i els equips de treball que integren l'organització. En el cas de *Portal Mayores*, fa referència al coneixement i a l'experiència acumulats per l'equip, tant en el camp de la geriatría i la gerontologia, com en el de la gestió de la informació. En aquest sentit, es pot destacar el caràcter multidisciplinari de l'equip de desenvolupament del portal.

L'estructura d'aquest equip és el reflex d'una sèrie d'acords que posen en relació diverses institucions, les quals desenvolupen, habitualment, les tasques de manera transversal. Això no obstant, tot i la col·laboració estreta que hi ha entre les entitats esmentades, cada una s'encarrega de manera clara d'una sèrie d'aspectes. Així, en el marc del CSIC, el Centro Técnico de Informática (CTI) gestiona els assumptes tècnics, com ara el desenvolupament d'aplicacions o el funcionament de les bases de dades. El Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC) administra les bases de dades relacionades amb la documentació. Per part seva, l'equip vinculat a l'Instituto de Economía y Geografía (IEG),⁵ format per filòlegs, economistes i documentalistes, s'encarrega de la generació de continguts (estadístiques, actualitat i supervisió de continguts i bases de dades); del disseny i de l'arquitectura de la informació; com també de l'accessibilitat del portal i del desenvolupament de projectes nous. Des d'aquest centre, es duen a terme les tasques de coordinació i supervisió de la major part dels continguts del portal. L'equip ubicat a l'IMSERSO està format per professionals de perfils diversos, com ara periodistes, advocats o sociòlegs, que s'encarreguen d'elaborar continguts directament relacionats tant amb l'activitat de la institució a què estan adscrits (com ara programes o recursos per a persones grans), com amb la legislació sobre polítiques socials. Finalment, la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) nodreix el portal de continguts relacionats amb la psicologia, generats per professionals del camp.

Els recursos intangibles generats per un equip amb una orientació tan variada, es plasmen en l'anomenat *capital estructural*, que és el que recull el coneixement sistematitzat, explícit o internalitzat per l'organització. És un coneixement que pot ser reproduït i compartit, cosa que permet una transmissió ràpida del coneixement i genera una espiral ascendent de coneixement i de millora contínua (Rivas Tovar, 2002). En aquest sentit, la gestió de *Portal Mayores* utilitza una sèrie de criteris metodològics que donen lloc a l'acumulació d'aquest capital estructural. Aplica un sistema de qualitat basat en l'existència i el seguiment d'un manual d'estil, conegut i respectat per tots els membres de l'equip. Desenvolupa, sistemàticament, una sèrie de procediments, tant de caràcter informàtic com de gestió de continguts; documents de seguiment dels diferents projectes empreses per l'equip, i informes finals una vegada completats els projectes.

Diàriament, els diferents professionals reflecteixen en un quadern de bitàcola les tasques diverses dutes a terme, de manera que se'n pugui recuperar posteriorment informació pertinent. Destaca també l'intercanvi directe d'informació, de manera presencial, dut a terme mitjançant reunions periòdiques de tots els membres de l'equip. De la mateixa manera, es gestiona un quadern d'incidències informàtiques, en el qual queda constància dels problemes tècnics sorgits, la persona que n'és responsable, el seguiment de la incidència i la solució aplicada. Aquest sistema, unit a les eines de treball en grup (correu electrònic, treball en xarxa, disc compartit, gestor de continguts web), crea un flux de treball intern que facilita la cooperació i la gestió del coneixement.

3 Disseny del portal

Hassan Montero (2006) ofereix un model que identifica set factors principals de disseny d'un lloc web, entre els quals destaca el pes de la usabilitat, atesa la seva funció vertebradora del model esmentat. S'analitzen aquests factors sobre la base de la gestió de *Portal Mayores*.

3.1 Accessibilitat

L'accessibilitat

es pot definir com la qualitat d'un lloc web que en fa possible l'ús, la navegabilitat i l'enteniment fàcil, fins i tot quan els usuaris treballen en condicions extremes o amb limitacions (Comunidad de Madrid, 2004, p. 18). La qüestió de com assegurar un accés igualitari a les tecnologies de la informació i la comunicació per a tots els sectors de la població, a fi que tothom pugui beneficiar-se d'aquests avenços, és una qüestió que s'estudia contínuament (Meyer i Kubitschke, 2006). El desenvolupament de *Portal Mayores*

es fa ressò de la preocupació actual per l'accessibilitat electrònica, i per això treballa pel compliment de les *Directrius per a l'accessibilitat al contingut web* (versió 1.0), establertes pel World Wide Web Consortium (W3C).⁶

Entre les diferents funcionalitats implementades, destaca la utilització de fulls d'estil per definir les característiques visuals del portal (tipus de lletra, distribució dels continguts, etc.); la creació de tecles de drecera i d'índexs de tabulació, i l'establiment d'enllaços invisibles per a usuaris cecs. Per avaluar l'accessibilitat de cada una de les pàgines que componen el lloc web, les quals actualment assoleixen majoritàriament el nivell AAA, es fa ús de l'eina TAW⁷ (test d'accessibilitat web), que permet de comprovar de manera semiautomàtica l'adequació de les pàgines a les directrius del Consortium. D'altra banda, el codi XHTML i CSS (fulls d'estil en cascada) empleat s'ajusta a les gramàtiques formals per garantir la visualització correcta dels continguts en diferents navegadors, fet que és verificat amb els validadors en línia que ofereix el W3C.⁸

3.2 Funcionalitat

El concepte de *funcionalitat* es refereix al funcionament tècnic correcte del lloc web (Hassan Montero, 2006). Podem relacionar aquest concepte amb el d'*efectivitat*, definit com la precisió i la plenitud amb què els usuaris assoleixen els objectius especificats (Grau, 2005). L'efectivitat es refereix a la suma de factors com ara la facilitat d'aprenentatge, l'índex d'errors i la facilitat del sistema per ser recordat. Una bona relació entre efectivitat i funcionalitat es tradueix en satisfacció per a l'usuari.

De la mateixa manera, Baeza-Yates, Rivera Loaiza i Velasco Martín (2004) afirmen que el sistema ha de tenir un índex d'errors baix i, en cas que n'hi hagin, ha de disposar d'instruments per solucionar-los. Per aquest motiu, s'ha de vetllar contínuament pel funcionament intern correcte del lloc web des de la mateixa gènesi. En aquest sentit, a l'hora de desenvolupar un portal, s'ha de tenir en compte que es pugui visualitzar des de navegadors diferents (Internet Explorer, Firefox i Opera, entre d'altres) i des de sistemes operatius diferents, sense que es presentin diferències significatives en les funcionalitats o l'estètica.

També és primordial que es mantingui l'usuari informat constantment de les activitats que pot executar des del lloc web, i dels resultats que obtindrà d'aquestes accions. D'aquesta manera, s'elimina tant com és possible la incertesa que pot suposar la navegació per un portal que d'entrada es desconeix i se'n facilita, consegüentment, l'aprenentatge de l'ús.

En aquest context, destaca la importància del funcionament intern correcte del lloc web, per la qual cosa és imprescindible una revisió freqüent dels cercadors interns i de les funcionalitats que s'ofereixen. De la mateixa manera, s'ha de vetllar perquè l'índex d'enllaços trencats sigui nul o, almenys, es redueixi al mínim. Per tant, es considera indispensable que es revisin periòdicament a fi de verificar que apunten al lloc correcte i

que el funcionament és adequat. No s'ha d'oblidar el fet que els enllaços trencats generen frustració i, en alguns casos, comporten, o bé la pèrdua d'un usuari fidelitzat, o bé la no-fidelització d'un usuari nou.

De qualsevol manera, en el cas que no es puguin controlar algunes incidències, és necessari oferir a l'usuari pàgines personalitzades d'error. És a dir, s'ha d'evitar la pàgina d'error estàndard i presentar, en canvi, una pàgina que ofereixi alternatives de navegació i que redirigeixi cap a seccions d'ajuda del portal (PMF, mapa del web, etc.).

L'equip de *Portal Mayores* duu a terme setmanalment una revisió general del funcionament del lloc (provant manualment les diferents bases de dades i aplicacions), per resoldre els errors no detectats en l'ús quotidià del portal. De la mateixa manera, també es recorre a l'anàlisi dels registres d'activitat del sistema (*log*), a fi de determinar la causa o l'origen d'alguns d'aquests errors. Així mateix, l'equip se serveix d'un programa específic que localitza, en la totalitat del lloc, els enllaços trencats i que ofereix informes molt complets que en faciliten la detecció i solució.

3.3 Cercabilitat

Es pot definir *cercabilitat* com el factor crític que determina l'èxit per a la usabilitat total, i que fa referència a la facilitat per trobar la informació buscada en un temps raonable.

Portal *Mayores*
presenta una estructura global dissenyada pensant en els continguts, i no en els organigrames o les estructures organitzatives de les institucions que el desenvolupen. En aquest sentit, es duu a terme un gran esforç per generar una arquitectura d'informació totalment dissenyada i pensada per a l'usuari.

Així, s'ofereix una organització dels continguts similar a totes les seccions i es crea una estructura lògica fàcilment recognoscible per als visitants, fet que facilita l'aprenentatge d'ús i que constitueix un dels primers passos en la fidelització dels usuaris. El factor clau per aconseguir un bon disseny és centrar-se en el reconeixement instantani de les coses per minimitzar la corba d'aprenentatge de la interfície i obtenir resultats ràpidament (Maniega Legarda, 2006). En aquest sentit, totes les pàgines es desenvolupen a partir d'una mateixa plantilla, de manera que presenten un mateix esquema de continguts i les mateixes referències iconogràfiques o textuais per representar les mateixes accions.

L'excepció es troba en la pàgina inicial, que té un disseny diferent de la resta, ja que es concep com el punt d'entrada principal al lloc web. Ha d'oferir una visió general de quina informació i quins serveis s'ofereixen als usuaris, i alhora ha de ser un punt de partida cap a les estructures internes. Destaquen els accessos directes a continguts d'interès especial per a l'usuari, però es respecta, això sí, la imatge de marca (logotip, colors, *favicon* o icona de preferit, logotips dels patrocinadors, etc.), que es manté al llarg de tot el portal.

D'altra banda, es considera imprescindible la presentació de diferents alternatives de navegació, de manera que l'usuari elegeixi l'itinerari que li resulti més còmode. Per això, és necessari indicar-li permanentment on es troba, creant així ajudes contextuais que li serviran, no només per conèixer la ubicació, sinó com hi ha arribat i on pot anar a partir d'ara (Maniega Legarda, 2006). El disseny d'un bon mapa del web i la creació d'opcions de cerca en el sistema de navegació serviran d'ajuda a l'usuari. Així, per exemple, a *Portal Mayores* totes les pàgines presenten rutes de navegació (*breadcrumbs*) per orientar els usuaris sobre la seva situació al web i els permeten que puguin tornar enrere; un accés al mapa del web organitzat temàticament, el qual difereix de la presentació del menú de navegació principal, i un motor de cerca que permet localitzar informació continguda en qualsevol de les seccions.

3.4 Utilitat

Es considera *utilitat* la mesura en què el lloc web serveix a l'usuari per aconseguir els seus objectius. Una de les vies més habituals de mesurament del factor d'èxit en la localització d'informació es troba en les estadístiques i l'ús de tendències. *Portal Mayores* se serveix del programa *WebTrends* per analitzar l'afluència d'usuaris, la seva procedència, els itineraris que recorren i el temps que dediquen a cada una de les pàgines, entre altres indicadors. La tendència dels últims mesos assenyalava que, a més d'un augment progressiu del nombre de visitants, el temps de consulta és més gran, cosa que es pot considerar un indicador de satisfacció en l'usuari.

L'anàlisi de paraules més buscades ha de ser una tècnica fonamental del disseny centrat en l'usuari (Serrano Cobos, 2006). En aquest sentit, l'experiència ens ha ensenyat que les pàgines més consultades no són necessàriament les que l'estructura del lloc situa en posicions jeràrquicament superiors, i aquest tipus d'anàlisi mostra quina és la informació que convé fer accessible des d'un nivell inicial. En són exemples els destacats que apareixen tant en les pàgines principals com en les secundàries, que moltes vegades constitueixen, no la informació d'actualitat, sinó la informació més consultada (com ara, els documents més baixats cada trimestre); o la reestructuració que, en ocasions, ha experimentat el menú de navegació principal, basada en les tendències de cerca dels usuaris.

Els documentalistes que desenvolupen *Portal Mayores* s'encarreguen, a més, de garantir que s'ofereixen els serveis bàsics del portal (com ara alimentació de bases de dades, actualització de continguts o creació de cerques guiades) i de crear serveis de valor afegit (SVA), que són els que s'elaboren o es presten amb un alt grau de correspondència amb els atributs de les necessitats informatives dels usuaris (Palazón, 2001). Aquests serveis s'identifiquen com els que ressalten sobre l'oferta de serveis comuns del portal, perquè en general aporten un valor extra. Tanmateix, es considera que el que avui es concep com a SVA, demà probablement serà un servei comú i estès a la xarxa (López Carreño i Martínez Méndez, 2002).

En aquest àmbit, es treballa per oferir a l'usuari exactament el que necessita, ja que la seva satisfacció és la millor garantia que tornarà al nostre lloc i que, en conseqüència, es convertirà en un usuari fidelitzat. Així, mensualment, s'edita un butlletí que conté informació variada sobre l'àmbit de les persones grans i en el qual, invariablement, es destaca part de la informació més consultada durant el mes anterior. La sindicació de continguts és un altre dels serveis oferts. Facilita l'opció de rebre informació selectiva sobre determinades seccions del portal, creant paquets de continguts adequats a les necessitats de cada usuari. D'altra banda, la interrelació amb l'usuari s'estableix també a través dels formularis i correus electrònics, que suposen una retroalimentació important per a la millora dels nostres serveis.

3.5 Estètica

L'*estètica* és la qualitat que es refereix a l'aparença del lloc web i que està molt relacionada amb la usabilitat. Treballar en la presentació dels continguts forma part del disseny de la informació (Palazón, 2001) i, per això, l'estètica ha d'estar estretament lligada a l'arquitectura de la informació. Les pàgines d'un mateix lloc web han de respondre als mateixos criteris quant a disseny gràfic (ús del color, fonts tipogràfiques, etc.), disposició dels elements i funcionament (Marcos, 2006).

Portal *Mayores*
és un portal de caràcter científic que pertany a l'àmbit públic. Per això, un dels objectius

se centra a oferir una imatge de sobrietat que transmeti el rigor científic dels continguts que presenta. A més d'intentar desenvolupar un lloc estèticament atractiu, les pàgines es caracteritzen per la senzillesa, la concisió i l'absència d'elements gràfics innecessaris que puguin distreure l'atenció dels usuaris respecte dels continguts. En aquest sentit, únicament es fan concessions a la pàgina inicial, en la qual s'ofereix una imatge associada a cada un dels destacats, com també imatges lligades als accessos directes, que es presenten a la franja lateral dreta. La resta de les pàgines que formen el lloc web ofereixen únicament imatges significatives i carregades de contingut, com ara les incloses en la secció de preguntes i respostes de l'apartat sobre salut i psicologia, les quals tenen com a objectiu il·lustrar la informació de manera gràfica.

El portal ha mantingut al llarg de la història una estètica similar, basada en els colors blau i taronja, encara que combinats de diferent manera segons l'etapa històrica del lloc. De la mateixa manera, en l'evolució que ha experimentat *Portal Mayores*, s'ha procurat evitar modificacions dràstiques que suposessin que els usuaris no identifiquessin la imatge de marca o haguessin d'aprendre de nou el funcionament del lloc web. El portal està desenvolupat a partir de fulls d'estil (CSS), cosa que facilita qualsevol canvi estètic que es vulgui introduir globalment.

3.6 Credibilitat

La percepció de la *credibilitat* és fruit de l'avaluació simultània de múltiples dimensions (Fogg et al., 2001). La majoria dels usuaris sol identificar la fiabilitat i la professionalitat com els dos components principals per considerar un lloc web creïble.

Portal Mayores, com a portal temàtic de naturalesa científica, treballa en la construcció d'un lloc fonamentat sobre la base de la credibilitat. A partir de les institucions públiques que donen suport al portal, com ara el CSIC i l'IMSERSO, i de les característiques de disseny ja comentades, un dels objectius principals dels professionals de la informació que desenvolupen aquest portal és transmetre una imatge de serietat i de qualitat dels continguts posats a disposició dels usuaris, ja que la millor proposta per fidelitzar un usuari és que s'ofereixin continguts de qualitat (Palazón, 2001), actualitzats i fàcils d'usar. Aquest objectiu s'assoleix, entre d'altres, pels mitjans següents:

- Referència constant de la font d'on s'obté la informació i remissió mitjançant un enllaç.
- Suport d'un equip multisectorial, format per documentalistes, economistes, periodistes, advocats, sociòlegs, metges i psicòlegs, a més de la col·laboració esporàdica de professionals que responen a altres perfils.
- Presentació, de manera clara i accessible, de les dades de contacte amb l'equip del portal, i establiment d'un compromís de resposta, en un termini màxim de 48 hores, de totes les consultes. La relació directa que s'estableix entre l'equip de desenvolupament i els usuaris permet, d'una banda, que es coneguin de primera mà les necessitats d'informació més freqüents i, de l'altra, que el públic senti que hi ha una organització humana vertadera rere el fred espai virtual.
- Actualització freqüent de totes les seccions, sobretot la portada i les pàgines de nivell superior. A peu de pàgina s'ofereix informació sobre la data de l'última actualització, la qual cosa transmet la sensació de lloc viu que ofereix l'última informació disponible sobre l'àmbit. Montes de Oca Sánchez de Bustamante (2004) explica que la informació desactualitzada és un dels errors més greus que es poden cometre en la gestió d'un lloc web. Per això, la posada al dia i el manteniment constants dels continguts és fonamental per a la vida útil de tots els webs. Si l'usuari detecta que la informació que s'ofereix al portal és caduca o obsoleta, podem predir sense temor a equivocar-nos que no hi tornarà.
- No-admissió de cap tipus de publicitat ni valoracions sobre la informació recopilada, ja que es tracta d'un lloc de caràcter públic i científic.
- Desenvolupament de *Portal Mayores* d'acord amb les directrius establertes per

eEurope 2002. *Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud* (COM, 2002). D'aquesta manera, la Internet Content Rating Association (ICRA) ha reconegut els nostres continguts com a adequats per a tot tipus d'usuaris. A més, la fundació Health on the Net (HON) ha certificat que el web subscriu els seus codis de conducta.⁹ Finalment, el projecte Webs Mèdicas de Calidad (WMC)¹⁰ i el Col·legi Oficial de Metges de Barcelona¹¹ n'han corroborat la qualitat. Aquestes entitats, amb els segells corresponents, donen suport a la qualitat de la informació recopilada i elaborada pel portal.

- Utilització en totes les pàgines de metadades elaborades segons l'esquema proposat per la Dublin Core Metadata Initiative. L'ús de metadades suposa una millora en l'organització i la recuperació de la informació, de manera normalitzada i eficaç, tant humanament com automatitzada (Eden, 2002). A més, l'ús de metadades es troba entre les propostes de l'European Parliament i de l'European Council per facilitar la millora de la qualitat i fomentar les bones pràctiques relatives als continguts digitals entre proveïdors de continguts i usuaris, com també entre sectors.¹²

3.7 Usabilitat

El concepte *usabilitat* implica centrar-se en l'audiència potencial i estructurar el sistema o l'eina segons les seves necessitats, com també organitzar el disseny i els continguts de manera que permetin complir els objectius per als quals s'ha desenvolupat (Grau, 2005).

Maniega (2006) explica que l'arquitectura de la informació en un lloc web ha de facilitar un accés intuïtiu als continguts i evitar ambigüitats. La usabilitat és l'objectiu que ha d'aconseguir qualsevol portal que aspiri a oferir un espai virtual transparent, fàcil d'usar, que proporcioni suport als usuaris i que permeti trobar informació de manera ràpida, eficient i senzilla. Així, s'estableix un marc d'interacció positiu entre el portal i els usuaris, en el qual el portal orienta tothora l'usuari sobre on es troba i el tipus d'informació o de servei que pot obtenir, i l'usuari hi troba el que busca sense gran esforç.

Si la cercabilitat és anterior a la usabilitat ("no podemos usar lo que no podemos encontrar", en paraules de Peter Morville), saber com busquen els usuaris (*information seeking*) és prioritari per entendre quins instruments de recuperació d'informació hem de preparar (Serrano Cobos, 2006). Per això, l'anàlisi i l'explotació dels registres és vital perquè el producte sigui considerat usable per l'usuari, ja que ens permeten de facilitar l'accés a la informació que necessita. En realitat, la usabilitat ve determinada pel compliment dels sis criteris anteriors. En general, podem considerar que un lloc web és usable quan és accessible, funcional, útil, estètic, fiable i la informació s'hi trobi fàcilment.

4 Posicionament

Tots els criteris que hem explicat anteriorment amb l'objectiu d'obtenir un producte de qualitat deixen de tenir sentit si, finalment, l'usuari és incapaç de trobar el portal entre tota la informació que hi ha a la xarxa. Per això, per aconseguir un bon posicionament, és essencial aplicar tècniques de màrqueting, tant tradicional com electrònic.

El plantejament estratègic de màrqueting ha de ser integral, no puntual. Ha d'incloure des de la investigació del públic objectiu, fins a l'estratègia d'atenció i de fidelització de clients, passant per l'anàlisi competitiva, la definició de criteris de posicionament i diferenciació, i l'establiment d'objectius i estratègies generals de màrqueting.

Quant al màrqueting tradicional, *Portal Mayores* ha estat objecte d'un gran nombre de

notes de premsa i d'articles en els mitjans tradicionals, fonamentalment en la premsa especialitzada en el sector, amb motiu de la presentació dels diferents projectes, l'obtenció d'algun premi,¹³ o per destacar monogràficament la tasca que desenvolupa. D'altra banda, també es desenvolupa una tasca de difusió en diversos fòrums de professionals, tant relacionats amb la geriatria i la gerontologia, com amb l'àmbit de la documentació.

Pel que fa al màrqueting electrònic, és imprescindible establir els criteris que defineixen el lloc web en qüestió. Obviament, el posicionament a què podem aspirar depèn molt de l'univers d'informació relacionat amb un tema similar al nostre. En aquest sentit, *Portal Mayores*

ha establert en el Pla de màrqueting els termes en els quals vol estar posicionat a la xarxa respecte als seus competidors. A aquest efecte, és necessària una anàlisi prèvia de la competència directa i del seu posicionament, la qual determinarà quins són els punts en què cal invertir un esforç més gran. Per definir aquests termes ens hem ajudat d'eines com ara el *WebTrends* o el *Google Suggest*. D'altra banda, per vigilar el posicionament de *Portal Mayores* i de la competència respecte als termes esmentats, fem ús d'un programa anomenat *WebPosition*, que ens indica l'evolució en les posicions adquirides per a les paraules clau seleccionades, en diferents cercadors, cosa que ens permet d'avançar-nos a les necessitats dels nostres usuaris i corregir les desviacions respecte dels objectius.

Es parteix de la base que la clau per obtenir un bon posicionament és oferir un producte de qualitat, amb una estructura clara i un codi net i accessible. Al marge del treball diari de l'equip del portal per millorar en aquest àmbit, es treballa per objectius. És a dir, se seleccionen una sèrie de termes en què considerem que podem estar més ben posicionats i s'apliquen tècniques d'optimització (*search engine optimization*, SEO), com ara la modificació de l'estructura d'algunes pàgines, la creació de pàgines d'aterratge (*landing pages*) o la redefinició de paraules clau. D'altra banda, tenint en compte que la quantitat i la qualitat dels enllaços que apunten cap al nostre lloc són bàsiques perquè estigui ben posicionat i sigui fàcilment recuperable, treballem contínuament per establir noves relacions amb altres portals, principalment els inclosos en la nostra àrea d'estudi i les àrees annexes, com ara la medicina, la salut o els serveis socials.

5 Conclusió

En la gestió d'un portal temàtic, cal posar en relació tres dimensions: el capital intel·lectual, el mateix portal i la xarxa en la qual desenvoluparà la funció. L'equip de caràcter multidisciplinari que desenvolupa el lloc web adquireix, amb el temps, una experiència i un coneixement del sector que es tradueix en capital intel·lectual, és a dir, en informació intangible considerada com la font de riquesa principal dels professionals i les organitzacions en la societat del coneixement. Aquests professionals treballen d'acord amb uns sistemes de qualitat, fruit dels quals es desenvolupa un portal que té un disseny que es caracteritza per l'accessibilitat, la funcionalitat i l'efectivitat, la facilitat per trobar-hi la informació continguda, la utilitat, l'estètica, la credibilitat i la usabilitat.

És necessari, però, posicionar aquest producte enmig de la resta, per a la qual cosa és imprescindible dur a terme una anàlisi de l'entorn competitiu i de les tendències dels usuaris, i alhora cal emprendre una sèrie d'estratègies de màrqueting i d'establiment de relacions amb altres llocs de temàtica pròxima a la nostra. Respectant aquests principis i duent a terme una anàlisi profunda de l'entorn, posarem a disposició del públic una oferta diferencial, que repercutirà necessàriament en la satisfacció i fidelització dels usuaris, i que contribuirà en el desenvolupament de la innovació i de la investigació científica.

Bibliografia

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.

Data de recepció: 07/10/2007. Data d'acceptació: 15/10/2007.

Notes

¹ Elsa Palacios va treballar com a documentalista i administradora web de *Portal Mayores* en el període comprès entre desembre de 2001 i juliol de 2007.

2

Els darrers anys, l'Administració ha posat en marxa una sèrie de projectes englobats en aquest últim grup, com ara *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>>, la funció dels quals se centra a actuar com a eina per al foment de l'R+D+i.

3

Segons l'Institut Nacional de Estadística, l'any 2005 hi havia un total de 7.332.267 de persones de 65 anys i més grans, la qual cosa suposa un 16,6 % de la població total. Aquestes xifres són importants en si mateixes, però han de considerar-se amb vista a la projecció de la població més gran de 65 anys els pròxims vint anys, període en el qual s'espera que es dupliqui.

⁴ El capital relacionat es refereix al valor que té per a una institució el conjunt de relacions que manté amb el seu entorn. En aquest cas, afecta la relació que el portal estableix amb llocs web de temàtica similar i, per tant, el posicionament a la xarxa, que representa el tercer factor tractat en aquest treball.

5

L'octubre de 2007, la denominació i estructura d'aquests centres es va modificar, i el CINDOC i l'IEG van passar a formar part del Centro de Ciencias Humanas y Sociales (CCHS). La nova denominació del CINDOC a partir d'aquest moment és Instituto de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología (IEDYCT). L'IEG passa a anomenar-se Instituto de Economía, Geografía y Demografía (IEGD).

⁶ <<http://www.w3.org>>.

⁷ <<http://www.tawdis.net>>.

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

⁹ El *Codi de conducta* de la fundació Health on the Net <<http://www.hon.ch/HONcode/Spanish/>> per a llocs web mèdics i de salut se centra en un dels temes principals sobre atenció sanitària a Internet: la fiabilitat i la credibilitat de la informació.

¹⁰ El projecte Webs Mèdicas de Calidad <<http://www.pwmc.org>> és una iniciativa a Internet que té com a objectiu la millora de la qualitat dels webs de contingut sanitari relatiu a la salut humana, desenvolupades en llengua espanyola.

11

El projecte Web Mèdica Acreditada del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona forma part de les iniciatives europees MedIEQ <<http://www.medieq.org/node>> i de Quatro Project <<http://www.quatro-project.org>>.

12

La decisió de l'European Parliament i de l'European Council proposa l'ús de metadades semànticament ben definides, basades en terminologia descriptiva, vocabularis i ontologies pertinents (decisió núm. 456/2005/CE).

¹³ *Portal Mayores* va obtenir l'any 2006 el premi TAW al web públic més accessible.