

Una tercera parte de las web institucionales tiene carencias

La consultora navarra Biko ha analizado las páginas de Internet de las 17 comunidades autónomas

El estudio, que mide el servicio, la capacidad de ventana y la presencia institucional, destaca la página web de Asturias

J.R.S./COLPISA
Pamplona/Madrid

Una tercera parte de las páginas web institucionales de Gobiernos autonómicos tiene importantes carencias. En concreto, son los servicios *on line* de Aragón, Comunidad Valenciana, Canarias, Cantabria, Extremadura y Castilla-La Mancha los que necesitan evolucionar para ser más eficientes. En el otro lado de la balanza, Asturias es la comunidad autónoma con la web de mayor calidad global de cara al servicio a los ciudadanos. Tras ella, encabezan el ranking los portales de Baleares, Cataluña, Navarra, Castilla y León y La Rioja. Las web de Euskadi, Madrid, Andalucía, Galicia y Murcia se sitúan en la franja media por su capacidad interactiva con los usuarios.

Son las conclusiones de un exhaustivo informe sobre la *usabilidad* de los portales de las 17 comunidades autónomas efectuado por la consultora navarra Biko2. En el informe se han llegado a evaluar numerosos factores, si bien se pueden resumir en tres aspectos clave: el servicio al ciudadano (orientación al ciudadano tanto en la oferta de conteni-

dos y servicios como de su manera de presentarlos desde la página principal de los portales); la ventana al visitante (atención en los portales institucionales a los visitantes que no residen en la comunidad), y la presencia institucional (el peso de la información institucional respecto a las dos anteriores variables).

Enfoque de usuario

Biko2 es una empresa radicada en Mutilva Baja que cuenta con unos cien trabajadores y que se dedica principalmente al marketing *on line*, pero también a consultoría de sistemas de gestión, entre otros casos. Nació hace unos dos años de la fusión de otras dos empresas, New Media Publishing y SPI. A decir de su director general, Diego Cenzano, autor del estudio junto a Ujué Agudo, Juan Narro, Maite Fuertes y Amaia Resano, su experiencia con webs institucionales les llevó a "cubrir un hueco", analizando estas web para ofrecer una guía de "buenas prácticas en Internet". Cenzano señala que han pretendido analizar las web "desde el punto de vista del usuario que busca servicios o hacer trámites". Los consultores se han encontrado, entre otros errores, con una excesiva presencia institucional. "Es difícil superar aspectos organizativos, ya que muchas veces se repiten en la web los esquemas departamentales de un Gobierno. Pero el ciudadano no tiene por qué saber a qué departamento debe dirigirse".

• Se puede encontrar el informe completo en www.biko2.com. La web de Navarra es www.navarra.es y la de Asturias, www.asturias.es



Diego Cenzano Cestañe y Ujué Agudo, durante la presentación del informe ayer en Madrid.

EFE



Maite Fuertes.



Juan Narro.



Amaia Resano.

La web de Navarra, entre las mejores

• Destaca cómo jerarquiza la información en zonas visibles y que es una herramienta útil para hacer trámites o conseguir impresos

El estudio de Biko2 destaca la página del Gobierno foral como una de las mejores, aunque también revela algunos aspectos que se pueden mejorar. "En el último año y medio ha dado pa-

sos importantes y lo mejor es que va a dar más", señalaba Cenzano.

Entre sus fortalezas, el estudio destaca, entre otras cosas, que la web está bien posicionada ante el ciudadano por destacar en portada su contenido, que jerarquiza la información en zonas de alta visibilidad, y que se convierte en herramienta útil para el ciudadano por permitir

hacer trámites *on line*, facilitar impresos y ser canal de respuesta. Entre los puntos débiles, el análisis señala que se debería dar al visitante externo información turística desde la portada (actualmente hay un enlace), reducir la información en departamentos a unos datos meramente descriptivos, y clasificar toda la información del sitio por temas.

GRANDES MAESTROS DE LA MÚSICA ESPAÑOLA

CLÁSICA • GUITARRA • ÓPERA • ZARZUELA • CORAL

Una obra coordinada y presentada por **Ainoha Arteta**

POR PRIMERA VEZ UNA RECOPIACIÓN DE LAS OBRAS DE LOS MEJORES COMPOSITORES DE NUESTRA MÚSICA

Próximo domingo 6 de abril
8ª entrega
CANTO GREGORIANO

CADA SEMANA EN SU QUIOSCO
1 LIBRO • 2 CD'S POR **9,95€**