

## "Lo importante no es saber, sino tener el teléfono del que sabe". Les Luthiers

Gerardo Palmeiro Fernández  
Vocal Web de AGAMFEC

Cad Aten Primaria  
Año 2008  
Volumen 15  
Pág. 86-87

Esta era post-industrial, denominada del conocimiento, se caracteriza fundamentalmente por el acceso a la información y por el uso potencial de la misma. Internet es ya por volumen, accesibilidad y coste, el recurso de información más importante en medicina. La necesidad de comunicación hace que cada año surjan numerosas páginas Web como puntos de encuentro electrónico, con diversos objetivos, de acceso cómodo, gran diversidad y heterogéneas en cuanto a forma y fondo de los contenidos.

La información digital aventaja a la analógica en ser fácilmente moldeable, interactiva, recuperable y virtual, con ahorro en costes y tiempo. Pero, para que un sitio Web sea efectivo y logre su objetivo, su información ha de cumplir además con ciertas premisas:

- Actualización permanente: es decir ser ofertada cuando se genera y no un tiempo después mediante procesos intermedios adicionales.
- Relevancia: ni más ni menos que la necesaria, en función del objetivo marcado.
- Oportunidad: exige a su vez alta accesibilidad y disponibilidad.
- Confiabilidad: es decir cuánto se puede creer la información que se está recibiendo. Implica primar la calidad (por ejemplo, seguridad y auditabilidad), sobre otros factores como velocidad, volumen o facilidad de uso.
- Explicabilidad: se debe poder ver el origen de toda información y analizarla en el tiempo (acceso a información presente e histórica).

Pero no basta seguir estas normas para lograr que una Web tenga éxito. Es necesario crear portales con alta usabilidad ("usability": facilidad con la cual se maneja una determinada herramienta para conseguir un objetivo concreto) y centrados en las necesidades del usuario. Es decir, Webs que den lo que los visitantes quieren y necesitan: simplicidad, rapidez y facilidad de uso. El diseño de una Web que satisfaga las necesidades del internauta, es decir informativa, rápida, precisa y atractiva, puede augurar repetidas vistas. En caso contrario, por propia selección natural, habrá de desaparecer.

Sin embargo, la usabilidad no integra por sí sola toda la experiencia del usuario. Esta se ve influida por otros muchos factores, resultado de toda la interacción usuario/Web. Supone ponerse en el lugar del visitante, proponer una correcta estructura informativa, plantear un diseño atractivo e intuitivo, generar contenidos de interés, un plan de marketing adecuado,...

Al igual que en la relación asistencial, el usuario hará un balance permanente entre ganancias y pérdidas. Pero aquí, una experiencia insatisfactoria hace muy difícil su regreso al sitio Web y una segunda oportunidad es muy remota, dado la inmensa oferta existente. Además, esta memoria diacrónica del usuario no se construye para siempre, ni es inamovible. Es necesaria una constante adaptación a sus necesidades para una mejora continua de la fiabilidad, credibilidad y calidad de la Web.

La página Web de la Agamfec venía adoleciendo desde hacía un tiempo de unos de los males endémicos de numerosos sitios Webs: la falta de actualización en tiempo real, por el excesivo número de pasos intermedios para conseguirlo, y por la falta de coordinación del contenido de la página. Surgió por lo tanto la necesidad de crear en la Directiva de la Agamfec una Vocalía cuya misión fuera la de velar por el correcto funcionamiento de la Web y la actualización de sus contenidos.

Con la finalización del contrato con el servidor anterior, y por motivos de operatividad y presupuesto, se procedió a un cambio de servidor, quedando ahora alojada en la empresa que tramita todo lo concerniente a la Agamfec: Congrega SL. Esto facilitará la propia gestión de la Web:

- reduciendo el número de agentes intermedios para la actualización de la información,
- mejorando la gestión de los datos de los socios a través de un servicio de actualización on-line de la base de datos de la Sociedad,

- y permitiendo un efectivo feed-back informativo con las necesidades de los asociados.

Todo ello obligó a un rediseño completo de la Web, que evidentemente supuso la paralización de la página durante meses, y que hubo de acelerar de cara al próximo evento de la Agamfec: el Congreso de mayo 2008, en el cual esperamos presentarla, ya 100% operativa.

No nos cabe duda de que aún queda mucho por hacer, que el diseño puede gustar o no, que algunos apartados pueden ser mejorados, o que surgirán contratiempos, pero esperamos que todo ello no dificulte lo que perseguimos desde esta Directiva: mejorar la comunicación con nuestros Socios y facilitarles toda la información que precisen desde una Sociedad como la nuestra. “Acumular información es sólo el primer paso hacia la sabiduría. Pero compartir información es el primer paso hacia la comunidad.” *Henry Lewis Gates.*