

## F.10. Interfaces web de parlamentos y de bibliotecas parlamentarias

Por Mari-Carmen Marcos

Marcos, Mari-Carmen. "Interfaces web de parlamentos y de bibliotecas parlamentarias". En: *Anuario ThinkEPI*, 2007, pp. 186-189.



### Introducción

YA HACE AÑOS que las expresiones *democracia electrónica, gobierno electrónico, administración electrónica*, etc., entraron en nuestro día a día, al menos la terminología lo hizo pronto, pero no tan rápidamente las actua-

ciones reales para lograrlo.

El sistema democrático debe garantizar la transparencia de los procesos legislativos de manera que el ciudadano tenga la posibilidad de ejercer un control sobre la política de su nación y la Web cumple los requisitos idóneos para lograr ese objetivo: puede tener un alcance global a todos los puntos de los países y a todas las personas interesadas, permite la comunicación mediante texto, imágenes y sonidos, posee medios para la interacción con el ciudadano...

Dentro de este objetivo de transparencia de las administraciones y de los gobiernos, los parlamentos están apostando por ofrecer en su sitio web información de su actividad y posibilidades de comunicación con el ciudadano. Parece claro que su propósito es acercarse a la sociedad. Por lo tanto hay que pensar en un ciudadano "de la calle", que no conoce a la perfección el funcionamiento

parlamentario ni necesariamente maneja con gran fluidez las herramientas de navegación. En consecuencia, tan importante será el contenido de estas páginas como la forma en que se le hace llegar.

Por un lado es necesario mostrar las funciones de la cámara, los procedimientos y trámites parlamentarios y legislativos, el estado de cada iniciativa, etc. Por otro, resulta fundamental que la información se presente de una manera tan clara y sencilla que no suponga un gran esfuerzo de localización ni lectura.

El interés de la Documentación por estudiar qué avances se van produciendo en este sentido ha llevado a algunas personas a realizar análisis. Por ejemplo *El profesional de*



Al igual que muchos otros sitios web de parlamentos, el Parlamento Europeo no hace uso de los metadatos de contenido "keyword" y "description".

la información publicaba en marzo de 2002 un estudio en que se estudiaba la información que ofrecían los sitios web parlamentarios de las comunidades autónomas españolas tomando como punto de partida las pautas aprobadas por el *Consejo Interparlamentario* en su sesión de Amman en el año 2000 y adaptándolas a las peculiaridades de las autonomías españolas (Marcos; Gil, 2002).

## Planteamiento del análisis

En abril de 2005 tuve la oportunidad de trabajar en la realización de un estudio en el que hemos observado los sitios web de algunos parlamentos nacionales haciendo especial hincapié en la forma de acceso a la información que contienen. Para ello, determinamos algunos aspectos que nos parecían interesantes y comprobamos si se presentan de forma general en las webs parlamentarias y en las de sus bibliotecas:

- facilidad de acceso a la web;
- contenido informativo; y
- capacidades de búsqueda que proveen.



La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos usa metadatos en su web. En esta imagen podemos ver además una entrada diferente para distintos perfiles de usuarios: niños y familias, bibliotecarios, editores, investigadores, profesores y visitantes.

Los detallamos a continuación:

- Facilidad de acceso
  - Posicionamiento web
  - Acceso a la biblioteca
  - Metadatos de descripción y palabras clave
- Contenido informativo



La web del Congreso de Chile recoge videos de los discursos de los parlamentarios y otros cargos políticos.

- Datos de localización y contacto
  - Noticias de actualidad
  - Información institucional
  - Canal de televisión
  - Servicio de alerta de noticias
  - Publicaciones propias del congreso
  - Enlaces a recursos de interés
  - Historia de la institución
  - Información para ciudadanos
  - Información dirigida a parlamentarios
  - Interacción del ciudadano
- Búsqueda
  - Buscador local
  - Mapa de la web
  - FAQ

- Catálogo de la biblioteca
- Bases de datos bibliográficas
- Publicaciones propias
- Legislación
- Usabilidad
- Navegación
- Diseño
- Accesibilidad
- Peso de la home
- Visualización en (FireFox)
- Visualización sin cargar las imágenes



El Senado de España tiene una versión "sólo texto" que será de utilidad para navegar en dispositivos que no sean el ordenador, por ejemplo en un PDA o en un teléfono móvil.

## Conclusiones

Se puso de manifiesto la necesidad de acercar aún más la información parlamentaria a los ciudadanos, que puede mejorarse con el uso de técnicas multimedia, de técnicas documentales (uso de metadatos), personalización de contenidos (perfiles de usuarios), trabajando en la facilidad de uso y en la calidad de los contenidos.

Teniendo en cuenta esto y después de realizar el examen sobre una muestra de 6 sitios web parlamentarios y sus respectivas bibliotecas, recomendamos que se atienda especialmente a los siguientes aspectos:

**Posicionamiento web.** Ser fácilmente localizable desde los buscadores, para lo que será conveniente:

- ofrecer la información en forma de texto (y no de imágenes) para que quede indexada;
- disponer de etiquetas meta que describan el contenido;
- procurar que haya enlaces hacia la página;
- darlo de alta en directorios y buscadores en caso de que no aparezca.

**Fidelizar.** Que los ciudadanos entren a menudo en el sitio web y generen tráfico (un dato que valoran positivamente algunos motores de búsqueda). Para ello es imprescindible:

- disponer de información de calidad;
- actualizar la información siempre que sea necesario;
- proveer al sitio de facilidades de navegación y consulta.

**Usabilidad.** Relacionado con la facilidad de uso, deben tenerse en cuenta las recomendaciones generales, entre ellas:

- opciones de navegación coherentes dentro del sitio;
- etiquetas de los menús identificativas y predecibles;
- mantener la identidad corporativa;
- peso mínimo de los archivos;
- información ordenada para la lectura en pantalla;
- redacción clara y breve;
- evitar *plugins* y *applets*.

**Accesibilidad.** Los aspectos de accesibilidad ya son de cumplimiento obligatorio en algunos países como España para los sitios web de las administraciones públicas:

- uso de texto para la lectura de imágenes (etiquetas alt);
- posibilidad de ampliar el tamaño de la letra;
- adecuado contraste de color entre la letra y el fondo.

**Perfiles de usuarios.** Atención a la diversidad de usuarios en relación tanto con sus intereses como con su nivel de uso de las herramientas informáticas:

- servicios para el ciudadano y servicios para el parlamentario;
- personalización del servicio de alerta de noticias;
- búsquedas sencillas y avanzadas.

**Multimedia.** Vídeos que muestren facetas de la vida parlamentaria.

**Interacción con el ciudadano.** Buzón para consultas.

**Acceso a la información.** Consulta y navegación:

- búsqueda dentro de la web (buscador local, mapa del sitio, FAQ...);
- arquitectura de la información correcta;
- herramientas de búsqueda: OPAC, buscador de legislación...

El análisis que hemos realizado ha tenido en cuenta sólo los aspectos más destacables para detectar algunas claves que se han considerado de interés. Sin duda, para obtener un conocimiento más profundo de cada sitio web será necesario establecer más criterios y pruebas con usuarios, de manera que se obtengan más datos que sirvan para tomar decisiones en cuanto al contenido de la web y su forma de presentación.

## Bibliografía

1. Coleman, Stephen; Taylor, John; Van de Donk, Wim. (eds.). *Parliament in the age of the internet*. Oxford: Oxford University Press, 1999.

2. Inter-parliamentary Council. *Guidelines for the content and structure of parliamentary web sites*.

<http://www.ipu.org/cntr-e/web.pdf>

3. Marcos, Mari-Carmen; Gil, Ana Belén. "Información parlamentaria autonómica en la Red: un impulso electrónico a la democracia". *El profesional de la información*, 2002, v. 11, n. 2, pp. 91-101.

4. Ramos Vielba, Irene; Gonzalo, Miguel Ángel. "La documentación parlamentaria en internet I (el caso de la página web del Congreso de los Diputados de España)". *Revista de las Cortes Generales*, 2000, n. 50, pp. 305-327.

5. Ramos Vielba, Irene; Gonzalo, Miguel Ángel. "La documentación parlamentaria en internet II (el caso de la página web de las asambleas legislativas de las comunidades autónomas)". *Revista de las Cortes Generales*, 2000, n. 51, pp. 217-250.

6. Taylor, John A.; Burt, Eleanor. "Parliaments on the web: learning through innovation". *Parliamentary affairs*, 1999, v. 52, n. 3, pp. 503-517.

7. Marcos, Mari-Carmen; Rovira, Cristòfol. "Las webs parlamentarias: funciones y elementos de su interfaz en el acceso a la información". En: *Revista Española de Documentación Científica*, 2006, n. 1 (enero-marzo), pp. 13-35.

**Mari-Carmen Marcos**

[mcarmen.marcos@upf.edu](mailto:mcarmen.marcos@upf.edu)

<http://www.mcmarcos.com/>

## Diseño integrado de sistemas de información

Por Jorge Serrano Cobos



Al hilo de lo que escribió **Mari-Carmen Marcos** pueden interesar los informes sobre usabilidad de **Eduardo Manchón**, muy conocido en el mundillo del diseño web, que se hicieron para valorar *Administracion.es*, *Agencia Tributaria*, *Ministerio de Ciencia y*

*Tecnología y Ministerio de Administraciones Públicas*:

[http://www.alzado.org/articulo.php?id\\_art=180](http://www.alzado.org/articulo.php?id_art=180)

Ahora que la accesibilidad se ha vuelto una exigencia en el entorno público, todo el mundo está muy preocupado con el asunto, pero a mi modo de ver se corre un riesgo: perder de vista el aspecto global de diseñar un sistema de información de forma centrada en el usuario, porque no olvidemos que estamos diseñando eso, sistemas de información (desde un archivo o una biblioteca a un sistema de gestión logística de juguetes pasando por una web).

Desde hace mucho tiempo veo repetirse este problema, a veces insoluble, el fijarse sólo en un aspecto del asunto, bien por presupuestos, bien por exigencias del entorno o del jefe, el clásico "esto es una fase II", etc.

Yo abogo por el “diseño integrado” de sistemas de información, en el que necesitamos comprender (como señala **Mari-Carmen** a través de las facetas analizadas) que no sólo debemos considerar la accesibilidad, OR en el Posicionamiento, OR en la usabilidad, etc. Hay que ponerle el operador booleano AND a todo esto, y un NEAR 1 ó 2, diría yo.

Lo bueno es que:

- Si se piensa en accesibilidad se piensa bastante en optimización (más o menos) y en usabilidad (más o menos),
- Si se piensa en diseño gráfico del bueno (añádase si se quiere ser más modernillo el *kansei* japonés –que algo sea agradable de usar) se piensa en usabilidad (facilidad de uso) y en arquitectura de información (facilidad de encontrar lo que se necesita, lo que lleva a sonrisa de satisfacción, esto es, más *kansei*).
- Etc.

En general, mi opinión es que no nos olvidemos de todos los detalles del buen marketing relacional: la experiencia del usuario debería ser completa, y por tanto, las herramientas que pongamos a su servicio lo más integradas posible con esa experiencia y lo más transparentes posible.

Si las necesidades de los usuarios se interrelacionan con las del propietario del sistema de información (sitio web, intranet, OPAC, web bibliotecaria) mejor.

Y claro, todo bueno, bonito y barato.

**Jorge Serrano Cobos**, documentalista y arquitecto de información, Departamento de contenidos, MasMedios

<http://www.masmedios.com>

Web personal:

<http://trucosdegoogle.blogspot.com>

## Máquinas que atiendan y entiendan

Por Antonio Valderrábanos

Al hilo del comentario de **Jorge Serrano**:

A mí me parece que una de las formas de hacer cualquier servicio usable (más si es de información) es que este servicio nos atienda y nos entienda. Por ejemplo, en el caso de *Administracion.es* no se me ocurre nada mejor que ponerle una caja de texto en la que el usuario pueda teclear cosas como:

- Qué necesito hacer para usar la firma electrónica
- Cuál es el horario de las oficinas del INEM

– Qué becas hay abiertas para estudiantes de posgrado

Hacer que las máquinas entiendan a las personas (y no al revés como sucede en ocasiones) puede contribuir a elevar los niveles de usabilidad. No sé si me traiciona mi actividad profesional (por aquello de que cuando uno tiene un martillo todo le parece un clavo) pero tengo la sensación de que es un tema muy relevante pero poco tratado.

[info@bitext.com](mailto:info@bitext.com)

<http://www.bitext.com/>