

Los portales documentales virtuales: objetivos y construcción

JESÚS LÓPEZ LUCAS

R E S U M O

O aparecimento da Internet veio criar a maior ferramenta de informação de todos os tempos, mas também a mais dispersa e desorganizada, pelo que as empresas de *marketing* e comunicação criaram *portais* para fornecer serviços e conteúdos aos seus clientes numa perspectiva comercial. O campo da documentação acompanhou de perto este crescimento e desordem da informação, pelo que se torna cada dia mais necessário que os especialistas da documentação organizem a informação existente na Internet, criando *portais documentais* que optimizem a navegação dos seus utilizadores no processo de identificação, localização e acesso ao documento e permitam a comunicação entre documentalistas e a comunidade científica. Em síntese, o portal documental deve procurar dar resposta a todas as necessidades de informação dos utilizadores das nossas bibliotecas e centros de documentação.

PALAVRAS-CHAVE

- > INTERNET
- > PORTAL DOCUMENTAL
- > SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO
- > CONTEÚDOS DA INFORMAÇÃO

A B S T R A C T

Internet has become the biggest information tool of all times, but also the most disarranged and disorganized one. To face this situation the marketing and communication corporations started developing portals to provide services and contents to its clients, from a commercial point of view. As the documentation sector kept a close look over this trend, it became clear that the development of portals was needed in order to optimise the access to the users in the identification, tracking, and access to documents, as well as to increase communication between the documentalists and scientific community. To summarize, the documental portal should provide solutions to all questions and needs of information to our library and document centers users.

EL PORTAL DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL

En términos generales podemos definir a los portales, como estrategias de marketing de grandes compañías en Internet que tienen como objetivo conseguir que los internautas, cuando accedan a Internet lo hagan siempre a través de una WEB determinada, en la cual puedan localizar todo tipo de información relacionada con la temáticas del portal, consiguiendo así su fidelidad. Para ello, la empresa deberá dotar a su portal (WEB) de dos aspectos muy importantes, que son: servicios y contenidos. Servicios tales como correo electrónico, espacio para WEB's, chat, comunidades virtuales, etc. todo ello gratuito o a unos precios muy ventajosos. Además es interesante, y se podría decir que imprescindible, que haya un motor de búsqueda y/o índice. En cuanto a contenidos deben ser de lo más variado y amplio dentro del tema de acción del portal, primando siempre la actualización y credibilidad de la información ofertada.

Con todo ello se puede conseguir que el portal se convierta en una vitrina o escaparate en el que se puedan vender productos a una potencial clientela que atraída por los contenidos gratuitos y de información del portal acceden al mismo. La rentabilidad de ésta inversión vendrá de la posible venta de productos como de la venta de banners publicitarios. Por tanto el interés de todo portal es conseguir el mayor número de entradas de personas al mismo, y su objetivo final es que el usuario pueda encontrar en él todo lo que necesita y busca en Internet.

Así mismo hemos de destacar un hecho significativo, y es que algunos de estos portales se están especializando, e incluso regionalizando sus contenidos, para llegar a más un mayor número de Internautas. Siguen la premisa de *divide y vencerás* o *especialízate y ganarás*. De tal manera hoy en día podemos encontrar distintos tipos de portales:

- *Portales españoles*: Terra Alehop, Canal 21, Demasiado, En la web, Navegalia, Pobladores, Inicia, Ya.com, etc.



1. Canal21 (<http://www.canal21.com>): Con un diseño singular, de líneas curvas y basado en Flash, que se aleja del estilo teletexto destaca la atención prestada a las noticias locales.

2. Inicia (<http://www.inicia.es>): Con contenidos muy interesantes, el portal se completa día a día con numerosos servicios de calidad: desde subastas a carteleras. Además ofrece, de manera gratuita, acceso a Internet con servicio de correo electrónico y espacio para alojar páginas web.

3. Navegalia (<http://www.navegalia.com>): Proveedor de acceso gratuito a Internet está diseñado para encontrar ya en la portada lo que al usuario le interesa. Además tiene uno de los mejores servicios españoles de envío de mensajes a teléfonos móviles.

4. Terra (<http://www.terra.es>): Su salida a bolsa ha dado a este portal de Telefónica notoriedad. Sus futuros servicios destacan en materia de la banca o la ofimática. Tiene diferentes versiones para algunos países latinoamericanos y dispone de buscador propio.

- *Portales internacionales con versión española*: Lycos, Microsoft, Wanadoo, World Online, Yahoo!, Aldea Virtual, Civila, Periscopio, Mundo Latino, Yupi, etc.



1. Lycos (<http://www.lycos.es>): Combina un excelente directorio temático con una importante comunidad virtual: Tripod. Las páginas personales se agrupan en *pod's*. Los hay de música, juegos, cine, etc. Contando cada uno de ellos con sus chats y sus tableros de mensajes. Las cuentas de correo son gratuitas.

2. Yahoo! (<http://www.yahoo.es>): Con numerosas versiones para países de América, Europa y Asia, su directorio es el lugar al que acuden miles de usuario de la red en todo el mundo.

3. World Online (www.worldonline.es/index.php3): Ofrece contenidos muy interesantes y en él colaboran firmas de renombre, con editoriales, entrevistas y columnas de opinión. Ofrece 10 megabytes de espacio web y hasta cinco direcciones de correo electrónico por cuenta.

- *Portales internacionales*: About.com, Altavista, American on Line, Freeserve, Go.com, etc.



1. Altavista (<http://www.altavista.net>): Su principal fuerte es el motor de búsqueda que permite distinguir entre imágenes, sonidos, vídeos, noticias, páginas web... además de diferenciar los resultados por idiomas. Ofrece correo electrónico gratuito.

2. Go.com (<http://www.go.com>): Este portal está especializado en el ocio, no sólo para niños, aunque en este campo es de lo mejor de la red. También ofrece buscador, directorio de enlaces, tiendas on-line y herramientas muy útiles como mapas y diccionarios.

• *Portales especializados:* Active Share (fotografía), Deja (listas de distribución), Portal GSM (telefonía móvil), Y ahora qué (trabajo, piso, estudios).



1. Deja (<http://www.deja.com>): Es el más conocido buscador de listas de distribución cuyo objetivo es informar a la gente antes de que compren. Cada comunidad temática aporta sus artículos, sus foros de discusión, sus listas de correo y sus tiendas.

2. Portal GSM (<http://www.portalgsm.com>): Todo lo relativo a este sector del futuro en el que los teléfonos móviles adopten la tecnología WAP y permitan consultar las operaciones financieras, el correo, etc. se puede encontrar aquí.

EL PORTAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DOCUMENTAL

Los portales documentales nacen desde la idea de especialización, desde la necesidad de facilitar el acceso a la comunicación escrita presente en Internet y de la necesaria colaboración en la gestión del conocimiento parte la creación de los portales documentales.

El problema de la captura y organización se ha intentado resolver en Internet prácticamente desde sus propios orígenes, buscando diseños de navegadores

y motores de búsqueda cada vez más amigables para los usuarios y que más cercanas los lenguajes de interrogación al lenguaje natural. El mundo de la documentación se dirige en gran medida a estos mismos logros, tan solo hay que rebuscar en nuestros despachos para ver como eran los antiguos software de interrogación de bases de datos, o los todavía actuales OPAC accesibles vía Telnet y la nueva generación de Sistemas de Gestión de Bibliotecas tipo Innopac, lo que esta ayudando en gran medida a que el usuario vaya logrando cada vez conseguir información de forma fácil y autónoma, sin necesidad de consultar grandes guías de utilización y consulta.

El siguiente paso lógico para allanar el camino en la difusión de la comunicación escrita disponible en Internet, es la creación de los portales especializados por parte de los documentalistas.

Un portal documental debe tener presente el tipo de usuarios para los que está diseñado y al igual que los comerciales, lograr la máxima calidad en los servicios que oferta. Los usuarios de los que hablamos en estos casos son los miembros de las distintas comunidades universitarias y de departamentos de investigación y desarrollo de las grandes compañías e instituciones, los cuales sin duda tienen necesidades documentales muy parecidas.

Con un paralelismo a los comerciales los portales documentales deben ofrecer servicios tales como correo electrónico directo con los documentalistas y personal de bibliotecas, chat internos para aclarar dudas sobre posibles perfiles documentales que deban aclararse con los usuarios para conseguir el mayor grado de pertinencia en la obtención de resultados documentales, o aclarar posibles formatos de envío de la documentación. Además es muy interesante y también imprescindible que haya un motor de búsqueda o índice tanto de páginas internas del portal como externas en la web y relacionadas con el mismo.

Podemos afirmar que si un portal comercial quiere que la navegación por Internet empiece y acabe en él, los portales documentales deben ofertar el máximo número de recursos documentales para que el usuario satisfaga todas sus necesidades informativas de comienzo y haga innecesaria la navegación a la deriva por el ciberespacio (800 millones de paginas web, duplicadas cada seis meses, son demasiadas paginas).

SERVICIOS Y CONTENIDOS DE LOS PORTALES DOCUMENTALES

Un buen portal documental debería tener presente una parte general y común a todos los centros, que serían las fuentes bibliográficas que permiten la identificación, localización y acceso al documento (literatura gris, bibliografías comerciales, catálogos de bibliotecas, directorios de universidades, etc) y otra específica dependiendo del área de conocimiento. Deberá por tanto reunir en una sola página todos los recursos que ofrece Internet, en principio gratuitamente y posteriormente de pago (base de datos, OPAC, préstamo interbibliotecario, resúmenes de prensa, shareware, software, consulta de correo electrónico, etc). Cada área debe tener constar de una parte general y otra especializada acorde a su área de conocimiento, pero visibles ambas siempre desde una misma página principal.

Nadie pone en duda que Internet es ante todo imagen, por ello el diseño debe ser uno de los factores importantes a tener en cuenta a la hora de considerar y desarrollar un portal documental. En este sentido hay que buscar diseños agradables pero no tan excesivo que ralenticen la carga en los navegadores. También el diseño no debe dificultar el proceso de impresión, bien porque los márgenes se salen/cortan de la página o bien por que el consumo de tinta es excesivo. Obviamente, debe estar bien estructurado permitiendo una lógica navegación por el mismo. Por último, los colores del fondo y del texto se deben complementar, permitiendo una clara legibilidad del documento, los gráficos y mapas deben ser pequeños presentando textos alternativos para aquellas personas con algún problema de visión o discapacidad.

Con todo lo anterior podemos describir qué servicios y contenidos de los portales documentales son necesarios:

Servicios

- Acceso al correo electrónico personal.
- Acceso al correo electrónico de su documentalista y bibliotecario (para solicitar búsquedas e información).
- Formularios de petición de documentos por préstamo interbibliotecario.
- Formularios de petición de reprints a los autores por correo electrónico.
- Chat documental.
- Shareware.
- Software licenciado para realizar trabajos on-line.

- Traductores automatizados on-line.
- Fax internacional.
- Envío de mensajes por GSM.
- Motor de búsqueda de la institución.
- Directorio de la institución y especializados del área de conocimiento.

Contenidos

De identificación

Literatura gris (tesis, proyecto, clearing-houses, conferencias y congresos).

Bibliografías comerciales (para identificar los libros que se publican en cualquier parte del mundo).

Revistas electrónicas (debe recopilar las publicaciones periódicas que permiten el acceso a documentos a texto completo), en otro apartado aparecerían las revistas electrónicas de acceso restringido a la comunicad universitaria.

Bases de datos especializadas (recopila las bases de datos disponibles en Internet sobre la especialidad), en otro apartado estarían las Bases de datos de acceso restringido a los miembros de la comunidad universitaria acompañadas de sus respectivas guías de utilización.

Diccionarios y enciclopedias (generales y específicos).

De localización

Catálogos de bibliotecas (recopilación de recursos para poder acceder a todas las bibliotecas y centros de documentación del mundo), en un apartado aparte *Nuestra biblioteca* (permite el acceso directo al catálogo de su institución).

Directorios generales (universidades), específicos del área de conocimiento y directorio de la institución.

Catálogos de revistas generales (tipo <http://www.publist.com>) y un apartado especial sobre el catálogo de cada centro llamado *Nuestras revistas*, por la gran cantidad de ventajas que supone para el usuario tener en una sola página todas las revistas de un centro.

De acceso al documento

Prensa general (es una herramienta necesaria para el universitario que debe

estar informado del mundo que le rodea, lugares como <http://www.titulares.com>, le dan la posibilidad de acercarse a la prensa según sus necesidades informativas, gracias a su motor de búsqueda. Un apartado especial sería *La institución en la prensa*, donde puede conocer las noticias más cercanas.

Documentación oficial (recurso necesario en cualquier sociedad, para conocer su normativa legislativa).

Buscadores de información: generales y específicos del área de conocimiento del portal.

Ayudas para la redacción de trabajos científicos

Hoy en día existen en el mercado editorial más de 500.000 revistas científicas y cada una de ellas con distintas normas de publicación, es por lo que se hace necesario, que los miembros de las comunidades universitarias tengan a su alcance los recursos necesario para la publicación de sus manuscritos. (Normas de publicación, ISO, APA, Vancouver, etc., normas de estilo y redacción de trabajos científicos, etc.)

Recursos por temas

Selecciones de recursos temáticos (apartados de las distintas áreas de conocimiento que componen una titulación académica).

Biblioteca virtual (fondo documental organizado de distintos documentos a texto completo existentes en Internet sobre la especialidad), hoy en día quizá sea la principal obra a acometer, ya que la comunicación escrita en este medio está creciendo a pasos agigantados sin ningún tipo de organización.

MODELO DE CONSTRUCCIÓN DE UN PORTAL DOCUMENTAL

La construcción de los portales documentales debe partir de la idea de gestión del conocimiento y de la información compartida, es decir que cuanto más información se consume, más rica se vuelve y crece a medida que más se utiliza. Hoy en día el progreso ya no depende tan solo de las máquinas y de los propios avances tecnológicos, sino del conocimiento de las personas y de cómo se transforme un saber en otros saber. En esta filosofía de intercambio y gestión del conocimiento se mueve por ejemplo REBIUN en cuanto a sus objetivos:

- Elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura bibliotecaria mediante la cooperación.

- Llevar a cabo las acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de las bibliotecas universitarias Españolas.
- Representación ante organismos públicos y privados.
- Intercambio y formación del personal.

Basándose en lo anterior, la elaboración de portales documentales especializados en distintas áreas de conocimiento pasa por la idea de colaboración nacional e internacional, creando redes de documentalistas especializados que intercambien la información y entre todos puedan mejorar el servicio a sus usuarios.

FASES PARA LA ELABORACIÓN

- Localizar las fuentes en Internet: si se conocen las fuentes documentales en sus formatos impresos, no es difícil localizar sus homólogos en Internet, para lo cual es necesario utilizar los motores de búsqueda en Internet.



- Recopilar las fuentes y agruparlas según criterios documentales, pero con un lenguaje comprensible a la mayoría de los usuarios.
- Diseñar una página WEB para cada grupo de fuentes con una explicación de la utilidad de cada recurso.



4. Relacionar los servicios a los que se va a dar acceso desde el portal documental.

5. Hacer una previsión de posibles apartados temáticos, para ir recopilando recursos y documentos especializados, sobre un área muy específica de conocimiento.

En este sentido, y al igual que los documentos en formato tradicional, no todos los documentos existentes en Internet son del mismo valor y calidad. Por ello, es necesario conocer una serie de criterios que nos permitan evaluar y discernir los documentos de calidad de las demás. En este sentido, tendremos en cuenta una serie de aspectos fundamentales de análisis: dónde se ubican los documentos y quién los firma, grado de actualización, nivel de accesibilidad, contenido y estructura del documento, etc.

6. Colaboración en el mantenimiento: Se realizaría mediante un formulario para cada tipo de fuente en la que un encargado de esa sección sería el responsable de ir comprobando y actualizando periódicamente lo contenido de dicha sección.

7. Diseñar en una sola página el índice principal de contenidos de todo el portal documental.