

Presentación

A través de la presente publicación queremos presentar a las empresas, instituciones nacionales, proyectos de cooperación internacional y a otras organizaciones interesadas nuestra experiencia en la creación e implementación de la página web de nuestro Proyecto.

Todas las empresas, todas las organizaciones, así como todos los proyectos de desarrollo deben hoy en día tener su página web. No estamos hablando de las antiguas páginas, en las que una organización solamente presenta una imagen institucional sin informar sobre sus actividades realizadas y planificadas, sin permitir la interactividad entre la organización y sus clientes (clientes en el sentido amplio).

Hoy en día Internet debe servir como instrumento de trabajo tanto para las empresas como para las organizaciones; debe facilitar el acceso del Proyecto a las personas o empresas que reciben sus servicios. Debe hacer más eficiente y más eficaz su trabajo. Internet es además un medio excelente para involucrar a personas fuera de la organización en el proceso de evaluación de su trabajo. ¿Y porque no invitar a las personas a que evalúen y critiquen nuestras actividades y esto publicarlo en nuestra página Web para que todos lo lean?

El concepto para crear nuestra página Web era: Usar el Internet como instrumento de trabajo involucrando directamente al usuario; usar nuestra página Web para hacer el Proyecto transparente frente a las empresas con las cuales trabajamos y finalmente: rendir cuentas lo que en el mundo anglo-sajón se llama "accountability".

En las siguientes páginas presentamos nuestra experiencia en el proceso de definición, elaboración e implementación de nuestra página web. Contamos también las fallas que hemos cometido y las lecciones aprendidas.

Este texto se incluye en la presentación de nuestro Website a través de un CD-ROM.

Lima, abril 2001

Heiko Windolph, Juan Carlos Ríos

Introducción

El Convenio Exportaciones Unión Europea – Prompex (Proyecto ALA/93/57) pertenece a la cooperación entre la Unión Europea y el Gobierno Peruano y tiene como objetivo mejorar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas exportadoras peruanas y contribuir al incremento de sus exportaciones. Hasta abril del 2001 hemos capacitado a 230 pequeñas y medianas empresas y a cinco asociaciones de exportadores que incrementaron sus exportaciones en US\$ 19 millones en tres años. Las exportaciones de las empresas capacitadas representan un 10% del total de las exportaciones no tradicionales. El Proyecto organizó participaciones en 30 ferias y misiones comerciales internacionales y encargó la elaboración de 20 estudios de mercado y de inteligencia comercial.

El Convenio Exportaciones creó los Programas Exporta Perú (asistencia técnica, planes de exportación y promoción comercial); Exporta Calidad (implementación de ISO 9000 y HACCP); Apoyo a Asociaciones; Misiones Tecnológicas (empresarios peruanos visitan empresas europeas y reciben capacitación in situ) y E-Commerce (soluciones de e-commerce tipo Business-to-Business).

Proyecto Web

Con esta documentación nuestro Proyecto presenta su experiencia en la elaboración e implementación de su página web. Esta Web es parte de su sistema de gestión, el cual ha recibido la certificación ISO 9000 por parte de SGS – ICS.

¿Porqué hacer una documentación sobre la elaboración de una página Web? ¿Qué es lo especial en una página Web? ¿Para qué necesita un Proyecto una página Web?... Tal vez para dar a conocer quienes conforman el Proyecto y quienes son sus contrapartes o también podría servir para colocar algunos brochures o informes, ¿Tal vez para colocar el organigrama del Proyecto con las fotos de sus Codirectores?

La intención de nuestra página Web no era presentar una imagen bonita de nuestro Proyecto, hacer una declaración sobre nuestras buenas intenciones y ofrecer al público algunas viejas documentaciones y unos links que llevaban a las páginas del Banco Mundial, BID, etc. Tampoco queríamos aburrir a los usuarios con largos textos y estadísticas que con dificultad se podrían mantener actualizadas.

En pocas palabras: Queríamos elaborar una página Web que sea instrumento de trabajo tanto para nosotros como para los empresarios. Queríamos usar el medio de Internet para hacer más eficaz, eficiente y transparente la gestión de nuestro Proyecto.

Proceso

Primero: fracaso

No llegamos fácilmente a lo que Uds. pueden apreciar en Internet o en el CD-ROM. Al principio partimos de la preguntas: ¿Qué queremos presentar en nuestra página Web? Naturalmente pensamos en una explicación de que estaba haciendo el Proyecto, detallando nuestros resultados, explicando nuestros objetivos, etc. Cuando vimos el producto terminado nos dimos cuenta que habíamos elaborado un brochure, un catálogo sobre nuestro Proyecto - y adivinamos que los empresarios con los cuales trabajamos no iban a navegar en nuestra página Web para conocer objetivos y resultados del Proyecto.

¿Que error habíamos cometido? Nos habíamos preguntado que queríamos - en vez de preguntarnos cuales eran las necesidades y expectativas de nuestros "clientes" o "usuarios", las empresas o los empresarios. Una vez entendido esto, rediseñamos completamente nuestra página Web. Echamos de lado los gráficos, las imágenes y los textos largos para crear un espacio sobrio muy bien estructurado que obedecía a un solo objetivo: Maximizar la utilidad de nuestra página para el empresario y que sea fácil de navegar, de tal manera que el visitante con 2 o máximo tres clicks llegue a la información o al formulario buscado.

Validación

Para garantizar que nuestra página realmente servía al pequeño y mediano empresario, que muchas veces tiene grandes dificultades para orientarse en una

página Web, hemos sometido la página a un examen por parte de algunas empresas. Observamos sin intervenir, cuales eran los primeros movimientos de estos usuarios en nuestra página. Después les preguntamos "Como haría Ud. para informarse de nuestras actividades?" y les dimos tareas como "Trate de inscribirse en nuestro Programa de ISO 9000". Al final les hicimos llenar algunos cuestionarios para evaluar la amigabilidad (usability) de nuestra página.

La metodología y el cuestionario los conseguimos a través de los artículos que publica Jakob Nielsen en Internet (www.useit.com).

Los resultados hablan por sí mismos - las personas que participaron en la prueba confirmaron que nuestra página era muy fácil de usar y de mucha utilidad. Naturalmente había también algunas fallas que estamos corrigiendo. Reproducimos los informes y cuestionarios en los Anexos.

Tenemos la opinión que una organización o empresa no debe desarrollar su página web sin consultar a sus usuarios, clientes, y grupo meta si realmente esta página contribuye a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En la primera fase del diseño debe juntarse con sus clientes o grupo meta para saber exactamente lo que ellos esperan de la página web. Esto puede ahorrar mucho tiempo y dinero. Antes de lanzar la página Web la organización tiene que hacer un test real para evaluar la aceptación y detectar las fallas y omisiones que siempre existen; y la propia organización es el ambiente donde más fácilmente se pueden hacer las primeras pruebas.

Conclusiones

De las discusiones sobre las fallas del primer intento y de las preguntas que nos hacíamos sobre las razones para desarrollar una página Web en un proyecto de desarrollo, llegamos a tres conclusiones:

Instrumento de trabajo

Esta conclusión es la más importante, es la razón de ser de la página Web. Debe ser útil. Útil para el cliente, los usuarios, el grupo meta y también para la propia organización. Cuando nosotros decimos que Internet tiene el potencial para hacer mucho más eficiente la administración y producción de una organización y por

consiguiente de su cadena de valor, no sólo es aplicable para la pequeña y mediana empresa sino también para proyectos de desarrollo como el nuestro.

Transparencia

Los proyectos de desarrollo son muchas veces como islas dentro de la sociedad y muy burocráticos además que poca gente realmente sabe lo que están haciendo. Una página Web puede ayudar a abrir una ventana, una puerta a la sociedad, a los clientes para que se enteren de lo que estamos haciendo. ¿Qué actividades estamos llevando a cabo?, ¿Qué resultados hemos logrado?. La transparencia no la entendemos como presentar a una organización de una forma idealizada, sino como informar en forma verdadera sobre el trabajo diario y los resultados alcanzados.

Rendición de cuentas

Pensamos que los clientes de una organización no solamente quieren saber que estamos haciendo. También tienen opiniones y les gusta expresarlas. Ni las instituciones, ni las organizaciones sin fines de lucro o empresas privadas les gusta mucho que sus clientes expresen su opinión con respecto al servicio que reciben - porque normalmente la opinión es crítica. Piensan que las opiniones libres malogran la imagen de la organización.

Nosotros no pensamos así. Pensamos que si damos oportunidad a la empresas para dar su opinión crítica sobre nuestras actividades, estas podrán contribuir a mejorar nuestros servicios.

Instrumento de trabajo

¿Cuales son los elementos prácticos de la página Web que facilitan el trabajo de la administración del Proyecto y facilitan el contacto entre la empresa y el Proyecto?

Nuevas actividades

A través de nuestra Web anunciamos nuevas actividades para los diferentes sectores dando suficientes detalles para que las empresas puedan escoger los que son de su utilidad e inscribirse en-linea para estas actividades.

Llenar formularios

En caso de los Programas (Exporta Calidad; Exporta Perú; E-Commerce) las empresas pueden bajar formularios para conseguir mas información sobre las condiciones de apoyo y los costos respectivos. También los consultores que tienen interés en ofrecer sus servicios pueden bajar formularios de nuestra página.

Hacer sugerencias

Para garantizar que el Proyecto tenga un enfoque de demanda (y no principalmente de oferta), motivamos a las empresas que sugieran nuevas actividades en nuestra página Web.

Dar opiniones

Uno de los aspectos mas innovadores de nuestra página es la posibilidad que tiene la empresa de opinar públicamente sobre nuestras actividades, sugerir como podríamos mejorar en el futuro y asignar un puntaje entre 1 (malo) y 5 (excelente). Estas opiniones las estamos publicando en nuestra Web (véase el sector Confecciones / Misión Técnica a Alemania).

Newsletter

Para mantener informadas las empresas interesadas de futuras actividades, eventos o estudios de mercado les ofrecemos que se inscriban para recibir newsletters regulares con la información deseada.

Estadística

El Proyecto se suscribió a la información comercial de la oficina estadística de la Comisión Europea, Eurostat, la cual estamos usando para presentar información elaborada en nuestra página Web (véase exportación e importación de T-Shirts en la Unión Europea). No pensamos que eso sería la tarea principal de nuestra página Web, pero una información comercial actualizada, bien presentada y comentada puede ser muy útil para las empresas. Pensamos que son estos tipos de "monografías" (y no los "cementorios de datos") los que atraen a las empresas.