

Nome da comunicación	NECESIDADE, ACCESIBILIDADE E INCARDINACION DAS TICS NO CASO DE IMPERDIBLE SERVIZOS CULTURAIS
	<p>IMPERDIBLE SERVIZOS CULTURAIS (S. COOP GALEGA) www.culturaimperdible.com <i>Imperdible Servizos Culturais nace con vocación de facer unha achega de seu a este contexto que ve na cultura un recurso estratéxico para a dinamización da economía e da sociedade galegas. Dunha banda é preciso potenciar a entrada no mercado cultural de novos talentos e fomenta-la creación de empregos en torno á cultura tanto para novos creadores como para aqueles artistas que levan anos traballando en situacións próximas á precariedade. Doutra banda, cremos preciso fomentar unha cultura máis participativa, máis democrática, na que tódalas cidadás e cidadáns teñan a posibilidade de achegar aquilo que contribúa a enriquece-la súa contorna.</i></p>
Responsables da comunicación	Miriam Alonso Salgueiro. Membro cooperativista

NECESIDADE, ACCESIBILIDADE E INCARDINACION DAS TICS NO CASO DE IMPERDIBLE SERVIZOS CULTURAIS

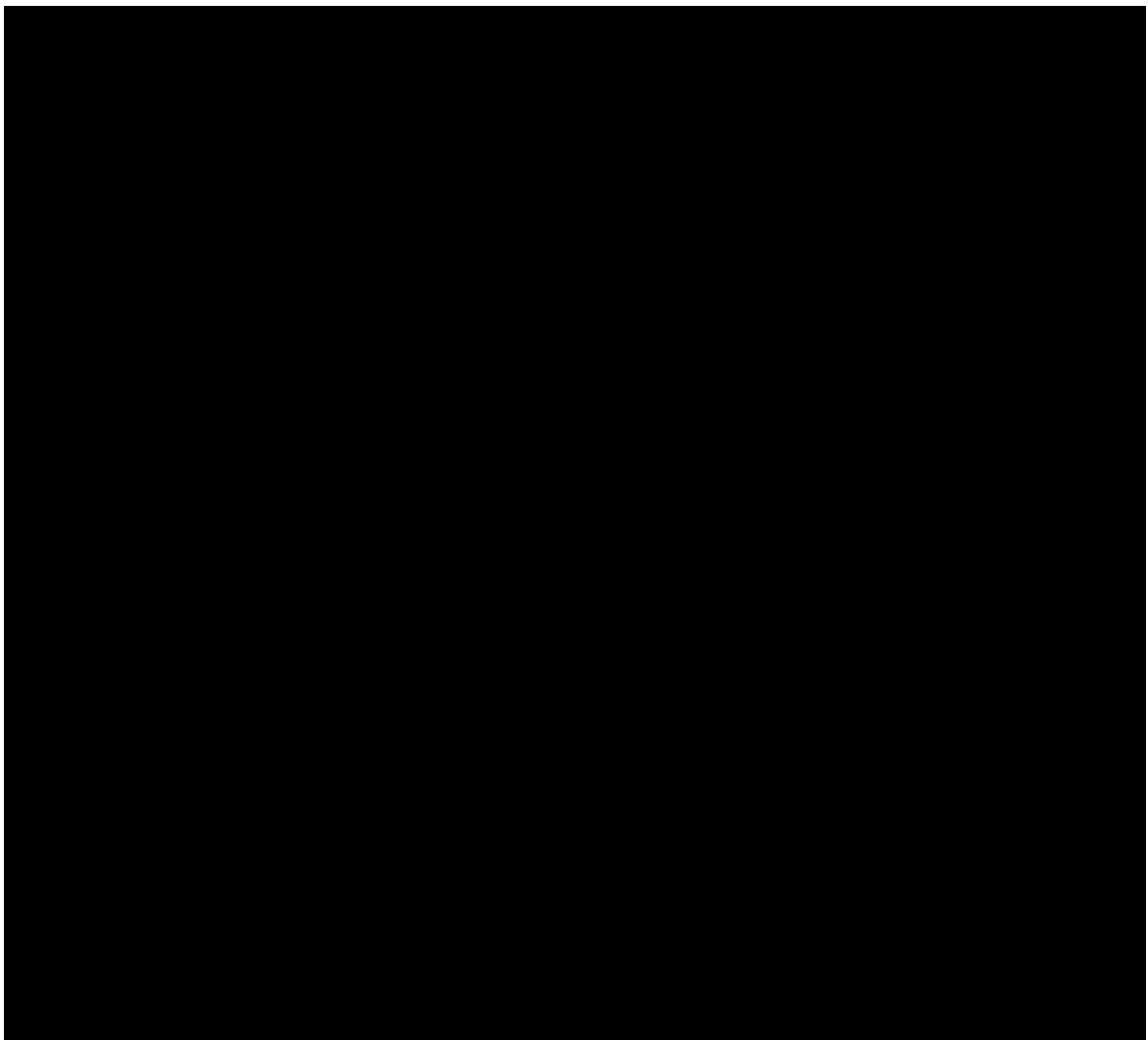
Miriam Alonso Salgueiro

IMPERDIBLE SERVIZOS CULTURAIS (S. COOP GALEGA)
miriamsalgueiro@culturaimperdible.com

Na actualidade xa non é posible iniciar un proxecto empresarial sen tomar en consideración o papel que as novas tecnoloxías van xogar nel ao longo de todo o seu ciclo de vida. As socias de imperdible tivemos este feito presente dende o mesmo momento da concepción da idea empresarial, antes de que a cooperativa fose nin tan só un embrión.

Pero en que vai consistir ese papel exactamente? Que poden facer as TIC s por nós e polas ideas que queremos poñer en práctica? No caso de imperdible, unha empresa de xestión cultural que ten nos datos e contidos un dos seus principais activos, as liñas trazadas son:

- Mercadotecnia: presentación corporativa, elaboración da imaxe de marca, comercialización do servizo.
- Comunicación con provedores e público.
- Procura de potenciais provedores
- Contribución á accesibilidade de contidos culturais de calidade por parte da poboación.
- Manexo eficaz e sistematizado de datos a través de bases de datos informatizadas.
- Mellora da experiencia cultural a través da innovación tecnolóxica.



A primeira liña trazada contempla a evolución que as redes de comercialización veñen experimentando nos últimos anos, vinculada á aplicación das novas tecnoloxías que permiten o desenvolvemento de canles alternativas e a adaptación dos sistemas de comercialización. É obrigado manter unha constante vixilancia sobre as posibilidades que a evolución tecnolóxica vai ofrecendo día a día e exploralas adecuadamente para incorporalas aos procesos de distribución e comercialización.

Na actualidade tense convertido en prioritario nas accións de promoción o desenvolvemento dun sitio web. Trátase dun medio accesible e que se está a converter en imprescindible, sobre todo se atendemos ao público máis novo. Moitas veces, o primeiro contacto que un potencial cliente ou público en xeral efectúa coa empresa realízase a través de internet. A procura en buscadores dunha empresa en concreto ou dun produto ou servizo en xeral está a substituír a directorios máis tradicionais como poden ser os directorios telefónicos. A ausencia nos primeiros postos deses listados de busca pode ser definitiva: aparecer (e aparecer con bo criterio) significa darse a coñecer, crear unha imaxe da marca na mente do consumidor, presentarse como alternativa posible e apetecible e incluso dar solución aos desexos e peticións dos visitantes tan só mediante uns clics de rato. Non aparecer, pola contra, significa

a invisibilidade e ofrecer unha pobre imaxe de marca; a imaxe dunha empresa desactualizada (despreocupada polas novas tecnoloxías), opaca (non ofrece información dunha forma aberta) e pouco comunicativa (non existe vontade de poñer medios para fomenta-la comunicación). Neste senso, é posible que haxa dispoñible na rede información sobre nós recabada por terceiros, mais esa información sempre será menos fiable que a proporcionada pola propia empresa e, dende logo, é de interese controla-la información á que se acceda sexa a que proporcionemos nós mesmas de primeira man.

Doutra banda, é relevante para a imaxe de marca a presentación, isto é, o deseño visual e a operabilidade do web. un deseño correcto e profesional comunicará aqueles valores cos que se identifica a empresa; a operabilidade e correcto funcionamento daquelas aplicación web coas que se dotou o sitio denota a preocupación por efectuar un bo mantemento e proporcionar uns servizos axeitados aos usuarios.

Finalmente, hai que salientar que para acadar tódolos obxectivos anteriormente expostos será necesario non só realiza-lo esforzo necesario para subir á rede un web coas características e as funcionalidades específicas, senón que será necesario comprometerse en realizar un esforzo de mantemento continuado e toma-las medidas axeitadas para conseguilo bo posicionamento do nosos sitio nas listaxes recuperadas polos buscadores, o que se deu en chamar posicionamento web ou SEO (*Search Engine Optimization*). A SEO ten hoxe tanta importancia que pode determinar a escolla dun nome comercial ou doutro por parte dunha empresa dependendo da dispoñibilidade ou non na rede do dominio desexado.

A utilización do web como parte importante da mercadotecnia xa se ten convertido nunha práctica habitual e estendida nos departamentos de comercialización e publicidade. Mais no caso de Imperdible, o sitio web adquire unha especial importancia dentro da propia estratexia empresarial, decisión que conleva o desenvolvemento dun proxecto de gran magnitude que ha de ser desenvolto en fases sucesivas e planificadas no futuro, dotándoas dos recursos humanos e materiais necesarios.

En primeiro lugar, o web debe proporcionarlles aos usuarios cantos medios de comunicación sexan considerados axeitados, útiles e eficaces: enderezos de correo electrónico, formularios de contacto, chats... En segundo lugar, o web



converterase en punto de encontro entre artistas que ceden as súas creacións para seren publicadas como contidos virtuais e os consumidores de cultura (feito que requirirá unha condición suficiente de hardware- ancho de banda, espazo en servidores...- e unha atención constante sobre a publicación). En terceiro lugar, o usuario da web está chamado a participar activamente na valoración e na achega de contidos. O usuario poderá facer uso da aplicación web que lle permitan subir ao sitio web as súas creacións para despois seren comentadas e valoradas polos outros. Tamén serán implementadas outras formas de participación (enquisas, formularios...) que poidan darlle a coñecer ás xestoras culturais os gustos e preferencias do público. O público ha de converterse, en certo modo, nun segundo programador que decide sobre os produtos que quere consumir. A través de todas estas ferramentas será posible crear un fluxo de retroalimentación a través dun web dinámico no que o usuario non é simplemente espectador: pode opinar, expresarse, crear, construír. É importante estar atentas aos novos desenvolvementos que se vaian sucedendo dentro da internet 2.0 e que poidan ser implementados con éxito para fomentar todas as potencialidades.

Ademais de proporcionarlles aos visitantes ferramentas xeradoras de valor, a propia empresa pode utilizar estas mesmas ferramentas para incrementar a súa rede de contactos e descubrir novos talentos que se converterán en potencias "produtos" a incluír nas programacións culturais. Este enfoque do uso das novas tecnoloxías para crear aplicacións que o usuario poida apreciar coma útiles e que son, de feito, promotoras das potencialidades da comunidade, insírese nas políticas de responsabilidade social que son inherentes ao modelo cooperativo. O obxectivo consiste en proporcionar contidos culturais que eduquen e promovan, aso mesmo tempo, a creatividade do público; en detectar novos talentos que poidan facer as súas propias achegas á cultura da súa comunidade, desenvolvese tamén unha axenda cultural que nace coa vocación de recoller o maior número posible de eventos de ámbito galego, converténdose nunha guía de referencia que se faga eco non só dos eventos das principais cidades (información que con maior ou menor facilidade xa podemos consultar na rede) senón tamén dos eventos realizados en vilas pequenas que teñen maior dificultade para facer chegar este tipo de información ao seus cidadáns.

Infírese de todo o dito anteriormente que o web de imperdible nace con vocación de se converter nun lugar de encontro e referencia en Galiza. As novas tecnoloxías representan a posibilidade de salvar dalgún xeito unha das dificultades propias do noso territorio, a dispersión dos habitantes, a través de unha rede integradora. As novas tecnoloxías representan a posibilidade de salvar dalgún xeito unha das dificultades propias do noso territorio, a dispersión dos habitantes, a través dunha rede integradora. As novas tecnoloxías da información pode ser de gran utilidade no afán de achega-la cultura e o ocio a todos os públicos independentemente da súa situación cultural, xeográfica e inclúe se ten dito, un tanto utopicamente, da situación económica. A expansión que de vagar se está realizando na rede da internet por banda ancha- tarefa pendente para moitas administracións- seguirá medando nos vindeiros anos e deberá ser tida en conta como unha importante canle de distribución, de difusión e de marketing.

No momento de desenvolver o proxecto web faise necesario tomar unha serie de decisión ademais das relacionadas coa propia estrutura e contidos. Por unha banda está a escolla de dominio, escolla que xa mencionamos cando a SEO, e do aloxamento ou hosting. Na actualidade un dominio e un aloxamento profesional son bens asequibles moi valiosos no futuro, cando o dominio se converte en parte da imaxe corporativa e da marca (son coñecidos os casos de especulación coa compra- venda de dominios e o de pago de cifras desorbitadas por parte de multinacionais para facerse co dominio apropiado para a súa marca). Doutra banda a empresa debe decidir se externalizan o traballo de creación e mantemento web contratando unha empresa especializada ou se planifica os recursos axeitados para facerse cargo desta tarefa por si mesma. En Imperdible o traballo de desenvolvemento web foi asumido polas propias socias traballadoras atendendo a tres criterios: o aforro de custes, a capacitación persoal para levar a cabo estas tarefas e a posibilidade de controlar completamente o proceso de creación, implementación e engadido de contidos, feito que reverte nunha maior inmediatez, implicación e rapidez.

Respecto da formación requirida polo persoal para desenvolver un web que xa dende os seus inicios presenta certa complexidade, quero salientalo desenvolvemento e a expansión cada vez maior que están a ter os CMS (*Content Management System*) ou Sistemas de Xestión de Contidos, (Joomla! Drupal ou Wordpress son algún dos máis coñecidos). Os CMS están a presentarse coma unha alternativa gratuíta moi eficaz para que usuarios sen coñecementos de programación poidan desenvolver webs dinámicas no marco da web 2.0. Grazas a unha interfaz sinxela e a múltiples colaboradores mundiais que programan extensións para ampliar as posibilidades do sistema inicial é posible crear webs cunha grande usabilidade. Especial éxito están a ter entre as comunidades educativas, que teñen visto nestes sistemas unha ferramenta con moito potencial para ofrecer un ensino máis personalizado e dinámico. A formación neste tipo de aplicación debería recibir unha maior atención por parte da administración, posto que poderían contribuir a incrementar o número e calidade de webs creados no noso país.

Deixando a un lado as posibilidades que ofrece o entorno na internet, existe aínda outro ámbito onde as novas tecnoloxías da comunicación se fan imprescindibles para as empresas, pois as empresas traballan con datos en maior ou menor medida. Nun caso como o de Imperdible, no que unha das tarefas máis importantes é precisamente o manexo de datos, faise especialmente evidente a necesidade de tratar eses datos dun xeito sistematizado, que contribúa á construír unha empresa máis eficiente e que ofrezca seguridade suficiente (prevención de perdas de datos, de corrupción de arquivos de accesos indebidos etc.) Na creación das bases de datos lévanse a cabo dúas fases esenciais para o seu correcto funcionamento. O seu deseño conforme aos estándares descritos internacionalmente e as súas implementacións mediante aplicacións informáticas (SXBD ou Sistemas Xestores de Bases de Datos). As empresas deben ser conscientes de que un dos seus actos máis valiosos son os datos que posúen e que é preciso investir recursos suficientes para construír un sistema de datos robustos, para

conserva-los de xeito seguro e de forma que sexan útiles para o desenvolvemento da actividade cotiá.

Por último, hai que salienta-la importancia que está a cobra-la inclusión das novas tecnoloxías o eido da cultura: o cinema en 3D, festivais de cinema on-line, banda deseñada e libro para e-books ou teléfonos, as guías turísticas en PDA con mapas interactivos e narracións en varios idiomas, os contidos desenvolvidos para móbiles ademais da accesibilidade cada vez maior que o publico te ais medios de comunicación ou reprodución. As empresas irán notando a necesidade cada mair de realiza-la vixilancia tecnolóxica poden supoñer unha oportunidade se sabemos incorporalas axeitadamente aios



nosos produtos ou servizos pero tamén unha ameaza se descoidamos esta tarefa e quedamos en desvantaxe respecto dos nosos competidor. Dende Imperdible mantemos e queremos defender a esixencia de manter unha mente aberta e atente aos cambios que se producen na nosa contorna, pois pode acontecer que nalgúns dese cambios atopemos a clave para mellora-los nosos produtos e servizos e facelos máis útiles e adaptados ás necesidades dos nosos clientes.