

Marketing y gestión



CONSEJOS Y SUGERENCIAS

puede hacer I+D? Les aseguramos que talento no le falta (millones de estudiantes con alto coeficiente intelectual y una disciplina envidiable) y recursos tampoco (las segundas reservas del mundo de \$ después de, evidentemente, EEUU). Además, no olvidemos que España no figura precisamente a la cabeza en productividad ni en I+D con respecto al resto de países de la UE.

El panorama parece desalentador. Tenemos experiencia en haber sido un país pionero durante cientos de años y también en haber estado de espaldas al mundo y a la realidad económica durante otros muchos. La dicotomía nos ha permitido saber con certeza empírica que lo primero conduce al éxito y lo segundo al fracaso. Nuestro actual estado de bienestar puede hacernos olvidar esta lección pero la experiencia nos dice lo que ya ha sucedido en otros casos (nos permitirán que no citemos ejemplos) y que aquellos que no evolucionan cada día, a largo plazo pier-

den posiciones, cuando no sucumben, sólo hay que echar un vistazo a los libros de Historia.

Necesitamos no uno, sino cientos o miles de Cristóbal Colón que apuesten por hacer las Américas (o las Chinas o las Indias, como prefieran). Las oportunidades existen, la información la tenemos y la experiencia también. Y cualidades no nos faltan. ¿O acaso no competimos de tú a tú con empresas de todo tipo en cualquier punto del planeta?

Por cierto, todos conocemos la procedencia italiana de Cristóbal Colón. ¿Alguien se acuerda de ello? No muchos, porque lo importante no es de dónde viene la idea sino quién la lleva mejor a la práctica. Es éste quien obtiene los beneficios derivados de su aplicación. Quizá no hemos llegado los primeros a algunas plazas estratégicas pero aún quedan otras por conquistar y, quién sabe, quizá podemos aprender de la experiencia para ser quienes saquen el mejor provecho. ■





>>> ¿Qué ofrece una buena gestión del conocimiento en los despachos de abogados?

Constanza Vergara, Directora Corporativa de Pérez-Llorca

La Gestión del Conocimiento (o KM – *Knowledge Management*) en los despachos de abogados juega un papel cada vez más destacado, y existe desde hace poco tiempo una verdadera concienciación por parte de los abogados de su verdadera necesidad. El abogado por naturaleza, es una persona individualista y reticente a “perder el tiempo” en compartir sus conocimientos. No obstante, esta mentalidad está cambiando, gracias a la implementación en los despachos de herramientas de calidad, y a la inversión en este campo.

Contar con un buen sistema de KM no sólo es importante de cara al cliente, porque **se consigue que el trabajo se haga de una forma más eficiente**, y por lo tanto más competitiva, sino que también es una herramienta de recursos humanos (herramienta tanto de captación como de retención del talento). En efecto, en primer lugar, cada vez más, los candidatos quieren saber con qué herramientas se van a encontrar en su trabajo diario, les atrae saber que contarán con un abanico de documentación jurídica extensa, y con una selección de bases de datos serios a su alcance. Por este motivo, **nuestro Despacho está siempre dispuesto a adquirir las aplicaciones tecnológicas pioneras en el sector**. En segundo lugar, está a la orden del día que los candidatos quieran seguir formándose en el propio despacho, y esperan por lo tanto recibir una formación jurídica actual y práctica en el despacho que eligen para seguir aprendiendo. Es realista decir que un despacho que no ofrece esta formación, se verá en desventaja competitiva frente a otras firmas.

Por este motivo, en nuestro Despacho tenemos un **programa de formación llamado TESEO**. Los cursos que organizamos y gestionamos internamente se celebran en el Auditorio de nuestra sede de Madrid. Estas sesiones son **retransmitidas vía videoconferencia a nuestras oficinas de Barcelona**. Las sesiones, que se imparten durante todo el año, tienen el objetivo de ampliar los conocimientos jurídicos de los miembros del Despacho, así como proporcionarles otras habilidades técnicas y conocimientos, no estrictamente jurídicos, pero necesarios para el ejercicio de la profesión. Asimismo, internamente fomentamos el **contacto de nuestros abogados con el mundo**

empresarial, político, económico y cultural a través de conferencias magistrales impartidas por personalidades relevantes de los diferentes ámbitos de actividad. No obstante, y con el objetivo de facilitar a nuestros abogados la especialización en temas concretos y novedosos, así como de potenciar el contacto permanente con el mundo académico, fomentamos la asistencia a foros, cursos, conferencias y seminarios externos impartidos por prestigiosas Instituciones Académicas y por otros despachos ubicados en el extranjero, que invitan a nuestros abogados a participar en sus programas de formación.

Todo esto es positivo tanto para el abogado como para el cliente. **Es fácil ser un buen abogado, pero lo difícil es destacar y ser una referencia**: nosotros buscamos ayudar con todo lo que ofrecemos a nuestros abogados, a que se conviertan en expertos, y nos complace pensar que contamos con profesionales de muy alto nivel. ■





>>> Usabilidad y accesibilidad: conceptos básicos para una web de éxito (parte II)

Iolanda Gil. Departamento de Marketing y Comunicación de Iurisdoc

Toda Web debe seguir una estructura y una presentación de la información ordenada, concisa y de fácil acceso. En la actualidad, se trabaja activamente en la creación de sitios Web que presenten la información para que el usuario pueda acceder a ella de forma rápida y sin problemas.

Accesibilidad para personas con discapacidad y de edad avanzada

Internet presenta innumerables ventajas de acceso a la información pero no rompe todas las barreras para determinados colectivos con dificultades especiales.

Los sitios Web han de ser accesibles para el mayor número de personas y, por tanto, han de tomarse las medidas técnicas necesarias para permitir el acceso a usuarios con discapacidades físicas. Estas medidas van desde cambios de color y tamaño de letra para personas con problemas de visión hasta sistema de audio que reproducen los contenidos del portal.

Desde el año 2005, el gobierno español ha puesto en marcha medidas para garantizar que, al menos, los portales de las Administraciones Públicas adopten las medidas necesarias para que la información disponible en sus páginas Web pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada. Este hecho se está convirtiendo cada vez más extenso en

todo tipo de páginas Web, y evidentemente, también en los sitios Web de algunos bufetes de Abogados españoles.

Tener en cuenta este hecho, es símbolo del interés creciente por llegar a un mayor número de personas posibles que manejan de forma habitual las nuevas tecnologías de la Información, en este caso, Internet.

¿Cómo medir la satisfacción de los usuarios en usabilidad y acceso a nuestra Web?

La opción básica y fundamental es revisando las estadísticas de acceso. Esta información la ofrece la empresa de servicios en la que está alojada la página Web. Los datos que se pueden obtener son, entre otros: **entradas totales a la Web, clasificadas por meses, días, horas e intervalos; páginas o secciones más visitadas; desde qué otras páginas se ha accedido al portal; cuanto tiempo ha estado conectado cada usuario, etc.**

Otra opción sencilla es la inclusión de cuestionarios o formularios de consulta en la propia página Web. La premisa principal es que no sean muy extensos ni costosos de cumplimentar y que representen una herramienta para que el usuario pueda consultar cualquier tipo de duda o solicite los servicios del Despacho de una forma sencilla y rápida. ■

