

ANNEXES:

ANÀLISI I VALORACIÓ DE LES PÀGINES WEB DE TRES CLUBS ESPORTIUS VIGATANS

ISAAC TABERNER CANADELL

Treball de Final de Grau de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport

Curs 2014 – 2015

Dr. Albert Juncà Pujol

Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes

Universitat de Vic

Vic, maig de 2015

Índex

Annex 1: Instrument observació Club Natació Vic – ETB.....	2
Annex 2: Instrument observació Club Patí Vic	3
Annex 3: Instrument observació Club Tennis Vic.....	4
Annex 4: Entrevista a Joan Casas	5
Annex 5: Entrevista a Joan Estrada	8
Annex 6: Entrevista a Cristina Vilalta i Joaquim Llimós	10

Annex 1: Instrument observació Club Natació Vic – ETB

Web Assessment Index (WAI)					
CATEGORIES	Pes		Categories	Pes	
ACCESSIBILITAT	15%		NAVEGABILITAT	15%	
Presència als motors de cerca	10		Mapa del web	Sí	
Popularitat del lloc	63		Menú permanent	Sí	
VELOCITAT	15%		Buscador paraules	No	
Velocitat d'accés	3,41 seg				
QUALITAT DELS CONTINGUTS	55%				
Contingut informatiu	18,33%		Contingut transaccional	18,33%	
	Inici	Scroll	Altres	Inici	Scroll
Història del club			Sí	Reserves online	No
Identitat corporativa			Sí	Botiga online	No
Informació de serveis	Sí				
Informació d'instal·lacions			Sí		
Informació de restaurant			Sí		
Informació d'esdeveniments		Sí		Contingut comunicatiu	18,33%
Informació d'escola			Sí	Inici	Scroll
Notícies		Sí		Sí	
Enllaços externs		Sí		E-mail	Sí
Informació corporativa			Sí	Telèfon	Sí
Preus	No			Eines de feedback	No
Idiomes	No			Àrea reservada	No
Estructura organitzativa			Sí		
	TOTAL				100%

Annex 3: Instrument observació Club Tennis Vic

Web Assessment Index (WAI)				
CATEGORIES	Pes		CATEGORIES	Pes
ACCESSIBILITAT	15%		NAVEGABILITAT	15%
Presència als motors de cerca	10		Mapa del web	Sí
Popularitat del lloc	386		Menú permanent	Sí
VELOCITAT	15%		Buscador paraules	No
Velocitat d'accés	3,03 seg			
QUALITAT DELS CONTINGUTS	55%			
Contingut informatiu	18,33%		Contingut transaccional	18,33%
	Inici	Scroll	Altres	Inici
Història del club			Sí	Reserves online
Identitat corporativa	Sí			Botiga online
Informació de serveis			Sí	No
Informació d'instal·lacions			Sí	
Informació de restaurant			Sí	
Informació d'esdeveniments	Sí			Contingut comunicatiu
Informació d'escola			Sí	18,33%
Notícies	Sí			Inici
Enllaços externs		Sí		Scroll
Informació corporativa			Sí	Altres
Preus			Sí	Enllaç a xarxes socials
Idiomes	No		Sí	E-mail
Estructura organitzativa			Sí	Telèfon
				Eines de feedback
				Àrea reservada
				TOTAL
				100%

Annex 4: Entrevista a Joan Casas

Entrevista a Joan Casas, gerent del Club Natació Vic – ETB.

1. **Per què creieu que és important que el club tingui la seva pròpia pàgina web?** Perquè és un dels mètodes que més utilitza la gent per buscar informació i, per tant, hi has de ser. Ja des de fa uns anys, és imprescindible. Si no tens pàgina web, perds molta visibilitat. A vegades a la gent potser li fa mandra trucar, o no és d'aquí Vic, de fet, nosaltres tenim un 40% de socis que no són de Vic. Llavors, el més fàcil que tenen és posar-se davant de l'ordinador, la tauleta o el que sigui i mirar-ho. **Ho considereu imprescindible?** Totalment. **Quines accions feu per donar visibilitat a la pàgina?** En principi, fa un temps que la vam renovar i sí que vam fer alguna acció internament, a nivell de club, posant un cartell a l'entrada, enviant un sms, etc., però ara no fem alguna cosa específica per dir tenim la pàgina web i és aquesta. Sí que és veritat que a tots els anuncis i cartells hi poses l'adreça electrònica, la ordinària i per tant sí que n'estàs fent promoció realment, però no de forma directa.

2. **Quins avantatges i inconvenients trobeu en l'ús de les pàgines web?** Inconvenients com a tal, potser que a vegades la gent es pot quedar només amb el que diu la pàgina web i no venen al club a veure les instal·lacions perquè potser consideren que alguna cosa no els convenç. No tens l'hipotètic client davant, cara a cara, i per tant hi ha coses que es perden. Avantatges, tota la resta. Des de la possibilitat de fer que arribi la informació a tanta gent com sigui possible, fas un acte i al cap de poca estona ho pots penjar i segur que hi ha molts més avantatges que no estem aprofitant.

3. **Com gestioneu la pàgina web?** Des que vam fer l'actualització, el que hem fet és intentar repartir-nos una mica la feina. El disseny ens el porten externament, i a l'hora de penjar notícies ho fem nosaltres. L'entrenador de triatló penja coses de triatló, els de natació pengen les seves i jo penjo més campanyes i promocions. Per tant, ho tenim repartit per àmbits, perquè sembla que no, però és feina, i ens vam marcar l'objectiu de tenir-la sempre actualitzada i que fos un lloc útil per la gent. Abans, la gent sabia que no estava actualitzada però ara, tothom hi entra perquè veuen que la informació s'actualitza gairebé al moment.

4. **Teniu alguna estratègia de promoció particular o planificació concreta per a la pàgina web?** No hem fet massa accions a nivell de pàgina web... en general sol ser una eina més de totes les que utilitzem per arribar a la gent. **O hi pengeu continguts quan ho veieu necessari de forma aleatòria?** Més que de forma aleatòria, ho fem regularment, de manera que tot allò que pengem sigui coherent.

5. **Considereu que és una bona eina promocional?** Segur que sí. **Us pot ajudar a créixer?** I tant. **Per què?** Considerem que és un canal que arriba a molta gent i una de les coses que tenim pendents són les inscripcions online de curses i activitats, tot i que actualment ja en fem algunes, sobretot de proves esportives. Això, doncs, segur que serà una forma que hi entri més gent i que la vagin coneixent.

6. Quines són les principals funcions que voleu que inclogui el vostre web? Informació en general, tant una notícia o novetat d'algun tipus, a nivell de club o esportiu com també els resultats, les convocatòries de la natació es penjen al web des de fa anys, de forma que els nedadors han d'entrar al web per saber si estan convocats. També hi tenim una agenda, o sigui que l'utilitzem per bastants temes. Per què al cap i a la fi, si només hi posem temes de promoció la gent se n'acabaria cansant i no es veuria mai al web.

7. Creieu que és necessària una pàgina web personalitzada als diferents tipus de visitants? A nosaltres ens funciona bastant bé com ho tenim. Hi ha un menú en què cadascú pot escollir on va en funció de la necessitat que té o el perfil de client que és. No sé si hi ha estratègies per enfocar la gent a través de finestres que surten a l'inici, però no ho hem fet servir massa ni hem aprofundit en el coneixement per saber si seria important fer-ho. Així, aquest menú ja encamina una mica tothom al què vol. A més, dividim les notícies per columnes i cadascuna té un contingut diferent.

8. Quin tipus de continguts publiquem al vostre web? A banda de notícies, tenim pendent d'activar el tema de les inscripcions perquè entenem que és necessari i que és una fórmula més de fer veure què estem fent a la gent. Això ens permetrà desviar una part de la gent que ve a recepció, de manera que ens estalviarem atendre'ls amb l'estalvi que això suposa. D'altra banda, també tenim enllaços a les xarxes socials des de la pàgina a Facebook i Twitter, que són independents perquè són canals de comunicació diferents. **Amb quina freqüència els actualitzeu?** Constantment.

9. Quines són les característiques clau que han de contenir el disseny i l'estructura? Nosaltres no tenim cercador, tot i que tampoc ens ha dit mai ningú que es perdi, per tant entenem que el tema del menú és important, que estigui ben estructurat i que sigui fàcil trobar el que està buscant. Això crec que ho hem aconseguit. A més, el disseny ha de ser atractiu i actualitzat i no em refereixo a actualitzar notícies sinó que el disseny no quedi passat de moda. També és important que es vegi bé la pàgina, perquè a vegades costa de veure i es fa difícil de mirar. És bàsic destacar allò que t'interessa, o sigui que és important fixar-s'hi. Llavors, potser veus que falla alguna cosa i no saps perquè. Per això, és molt important comptar amb un professional que t'assessori i et guiï.

10. Us preocupa sortir als motors de cerca d'internet? Crec que és molt interessant, més que per la part de natació, per la del gimnàs. És important que quan busquin gimnàs Vic sigui dels primers, perquè no és la nostra activitat principal i així és més fàcil que et coneguin i sàpiguen que tens gimnàs, o servei de nutrició o fisioteràpia. **Feu alguna acció per escalar posicions?** No. Ho intentem, però no és una cosa que ens obsessioni. No hi hem treballat en profunditat.

11. Quina importància doneu a la velocitat de càrrega tant de la pàgina principal com de la resta de pantalles? Home, és important, tot i que d'això se n'ocupa molt l'informàtic. La veritat és que jo ho deixo tot a les seves mans. El que és veritat és que la gent cada vegada està més acostumada que es carregui ràpid. Si no ho fa, la gent es cansa i se'n van. Fins i tot quan treballes, si costa que es carregui busques altres alternatives. Per tant, no ens interessa que vagi lent.

12. A banda de la pàgina web, teniu altres recursos a internet? Sí. Quins? El Facebook, el Twitter i el Youtube. **Els utilitzeu tots amb la mateixa finalitat?** No. El Facebook funciona de forma similar a la pàgina web, en què cada entrenador s'ocupa de la seva part i jo de les campanyes i promocions, etc. i el Twitter també funcionem bastant igual però és un canal que per l'agilitat, la proximitat amb el que s'està fent és molt ràpid i instantani i jo, personalment, és el que utilitzo menys. Segurament hi pengem més notícies esportives, missatges de suport, etc. Llavors, hi ha el Youtube que no hem fet servir massa i el tenim una mica abandonat, fins i tot. Tot i així, hi hem penjat alguna cosa, com activitats al casal d'estiu, o activitats puntuals i actes del club.

Annex 5: Entrevista a Joan Estrada

Entrevista a Joan Estrada, gerent del Club Patí Vic.

1. **Per què creieu que és important que el club tingui la seva pròpia pàgina web?** Avui dia tothom ha de mostrar una mica com és a través de la web perquè hi ha gent que es connecta i agafa informació sense haver ni d'anar al lloc. **Ho considereu imprescindible?** Sí, totalment. **Quines accions feu per donar visibilitat a la pàgina?** Tenim un encarregat de gestionar la informació que li arriba, per exemple resultats, i sobretot coses de l'hoquei i la base i la canalitzem a través d'ell mateix. En aquests moments estem intentant fer una pàgina web molt més participativa i interactiva de totes les seccions, donar una imatge de marca corporativa i de totes les activitats esportives del club. I actualment l'estem creant nova perquè doni una imatge més neta, més blanca, més interactiva i més jove.

2. **Quins avantatges i inconvenients trobeu en l'ús de les pàgines web?** Amb la nova pàgina que anem a fer buscarem la connexió i la interactivitat amb el mòbil, a través d'una app i, és clar, el que volem és donar molta més agilitat a les consultes, reserva de pistes, apuntar-se a activitats, etc. Ho veiem com un programa de gestió i d'ajuda perquè la gent jugui i l'utilitzi i al mateix temps també dóna informació, notícies, activitats als socis, etc. Aquests serien els principals avantatges. També serà un lloc per connectar la gent i ajudar-los a fer grups, per exemple de pàdel. Si tu tens una parella però no saps contra qui jugar, et pot servir per trobar rivals obrint una partida. A nivell d'inconvenients, són per la gent més gran, sense coneixements de noves tecnologies i això li genera un pèl més de rebuig i que allò no és per ells.

3. **Com gestioneu la pàgina web?** Tenim un encarregat de les coses d'hoquei base, que a més és encarregat d'actualitzar la web, els partits d'OK lliga en directe, resultats, etc. però és força exclusiu per a l'hoquei. En aquests moments, estem creant aquesta nova web molt més fàcil d'actualitzar, tant en publicitat, notícies o esdeveniments del club i ho farem a través de la noia del punt d'atenció al client, perquè sigui més àgil. Tot i així, sempre acabarem tenint algú que faci manteniment i petits canvis.

4. **Teniu alguna estratègia de promoció particular o planificació concreta per a la pàgina web?** No hi ha una estratègia concreta, simplement procurem que totes les notícies que volem comunicar hi surtin publicades, ja sigui, als socis del club o al mercat de portes enfora. **O hi pengeu continguts quan ho veieu necessari de forma aleatòria?** Més que de forma aleatòria, generem molts continguts al voltant de l'hoquei, com ara la retransmissió en directe a través de comentaris, resums, declaracions, etc.

5. **Considereu que és una bona eina promocional?** Sí, i tant. Però tot i així s'ha de fer arribar a la gent a través de paper o de tanques publicitàries. **Us pot ajudar a créixer?** Segur. Tots els mitjans de comunicació poden ajudar-te a créixer a la llarga. I a fer-te una imatge i un nom. **Per què?** Perquè un cop l'han vist anunciada, és més fàcil posar-se a la pàgina i mirar què hi ha al club, que no pas anar-hi directament. O sigui que tenim un canal de comunicació més per promocionar-nos.

6. Quines són les principals funcions que voleu que inclogui el vostre web? Sobretot, ha d'informar de què passa en cada moment amb l'hoquei. A més, cada àrea ha de dissenyar-se una mica diferent. Així, hem d'anar explicant què tenim que depèn de cada àrea, hi hem de penjar informació, etc. Per tant, de cada àrea hem de fer visible allò que és seu. També s'han de poder reservar pistes, i poder-se apuntar a curssets.

7. Creieu que és necessària una pàgina web personalitzada als diferents tipus de visitants? Bé, això quan obres la pàgina, hem de veure que som un club multiesports, o sigui que s'ha d'oferir a tothom allò que vol. **Per què?** Com que hi ha gent interessada en diferents esports, a part de l'hoquei, tothom s'hi ha de veure reflectit d'alguna manera. O sigui que si vols anar a un lloc o l'altre, hi has de poder anar, perquè totes les activitats que fem són importants.

8. Quin tipus de continguts publiquen al vostre web? Actualment, a part de la informació i notícies, volem posar-hi una botiga en xarxa pel material del club, pel merchandising, entrades i tot això. **Amb quina freqüència els actualitzeu?** Molt sovint.

9. Quines són les característiques clau que han de contenir el disseny i l'estructura? Prioritzem donar una imatge de club multiesports, on l'hoquei sí que és veritat que hi juga un paper fonamental. Volem que es vegi que hi ha altres esports, salut, lleure, etc. Tot això, doncs, volem que es vegi al menú principal.

10. Us preocupa sortir als motors de cerca d'internet? No ens preocupa molt, però sabem que és important, sobretot, ser dels primers. El que passa és que no pretenem sortir a davant de tot si busquen piscina, gimnàs, etc. Sí que és important ser a davant si busquen hoquei a Vic. Per la resta, ja hi ha clubs especialitzats en cada esport que entenem que hi sortiran abans. **Feu alguna acció per escalar posicions?** No, no fem res.

11. Quina importància doneu a la velocitat de càrrega tant de la pàgina principal com de la resta de pantalles? Molta. Perquè estem tots molt nerviosos i necessitem resultats immediats. Si no, el visitant pot abandonar el web i no tornar-hi a entrar i, això, dóna una mala imatge.

12. A banda de la pàgina web, teniu altres recursos de promoció a internet? Sí. **Quins?** Xarxes socials: Facebook, Twitter i Youtube. **Els utilitzeu tots amb la mateixa finalitat?** No. Perquè no pots publicar el mateix a tot arreu. El Facebook s'assemblaria més a la web, amb els resultats de la base, les retransmissions dels partits a través de comentaris, es penjen vídeos al Youtube que s'enllacen al web i al Facebook. Finalment, el Twitter és per coses més puntuals i que es publiquen al moment.

Annex 6: Entrevista a Cristina Vilalta i Joaquim Llimós

Entrevista a **Cristina Vilalta i Joaquim Llimós**, sotsdirectora i director del Club Tennis Vic, respectivament.

1. **Per què creieu que és important que el club tingui la seva pròpia pàgina web?** Bàsicament ha de ser perquè el soci pugui estar informat en qualsevol moment de tot el que s'està duent a terme al club, tant a nivell esportiu com social. A més, busquem que s'hi vegi reflectit, ja sigui veient una foto seva en competició o els seus resultats. Per tant, consta de dues vessants, la informativa i la de pertinença al club. **Ho considereu imprescindible?** Totalment. Pel posicionament tant dins de Vic com a tota Catalunya és molt important que el club tingui una pàgina web on la gent els pugui trobar. **Quines accions feu per donar visibilitat a la pàgina?** No, a nivell exterior no fem cap acció tot i que als socis sí que se'ls recorda que és una via en què ens puguin trobar. Tot i així, no es fa cap campanya específica per donar-la a conèixer, encara que se sobreentén que qualsevol entitat esportiva té la seva pàgina web. Cal destacar que qualsevol díptic que enviem als socis porta la pàgina web, per tant de forma indirecta sí que ho fem. A més, tot el que són xarxes socials s'enllacen a la web, és a dir que no es duplica la informació sinó que va a parar en una mateixa arrel, que és la web, on la informació hi és sempre més detallada i acaba de completar allò que es publica a les xarxes.

2. **Quins avantatges i inconvenients trobeu en l'ús de les pàgines web?** Tot és positiu menys el fet d'haver d'actualitzar-ho constantment de manera que si no hi estàs molt a sobre, et pot quedar la pàgina obsoleta. A banda de la vessant informativa, també treballem perquè la pàgina pugui ser una eina de treball mitjançant l'àrea de socis per reservar pistes, consultar els seus rebuts i dades, etc. Per tant, té aquesta part que és molt interactiva i funcional. A més, ara ja estem preparant les versions de mòbil i tauleta per què s'hi pugui accedir amb més facilitat.

3. **Com gestioneu la pàgina web?** La pàgina es gestiona des del club, que es cuida de tota la part de comunicació més directa. D'altra banda, però, comptem amb un equip d'especialistes externs que tenen una empresa que es dedica a la comunicació tant ordinària com online.

4. **Teniu alguna estratègia de promoció particular o planificació concreta per a la pàgina web?** S'utilitza un pla d'acció comú que inclou totes les accions que porta el club a terme, tant les de la pàgina com la resta. Això no treu, però, que en moments determinats no es busquin estratègies tenint en compte que un mitjà pot ser millor que un altre en un cas concret. **O hi pengeu continguts quan ho veieu necessari de forma aleatòria?** Sempre seguim una mateixa línia en la publicació regular dels continguts així que mai ho fem de forma aleatòria.

5. **Considereu que és una bona eina promocional?** Ho pot ser. **Us pot ajudar a créixer?** Sí, perquè no. **Per què?** Evidentment és una eina que fidelitza el dia a dia del club, tot i que no és només una cosa, sinó que són diverses accions. A més, per què no, pot ajudar a potenciar el nombre de socis.

6. Quines són les principals funcions que voleu que inclogui el vostre web? Hi ha varies funcions. Una d'elles és la d'imatge, és a dir, allò que projectem nosaltres a l'exterior i creiem que la web ha de reflectir com som nosaltres; però bàsicament el que buscàvem quan la vam crear era que fos molt operativa pels socis. Volíem que el soci, d'una manera molt fàcil, pogués trobar allò que volia trobar. Per tant, creiem més que és una eina de treball perquè el soci tingui accés a allò que necessita.

7. Creieu que és necessària una pàgina web personalitzada als diferents tipus de visitants? De moment la web ens agrada molt com està, tot i que ara estem planificant un tour virtual que es destina, a part del soci, a tot aquell que ens vulgui venir a visitar i pugui conèixer com és el Club Tennis Vic. Amb això pretenem que es faci una idea de com és el club, quines instal·lacions hi ha, on se situa, etc. Així doncs, sí que és una vessant nova que hi volem oferir.

8. Quin tipus de continguts publiquen al vostre web? Es publica bastant contingut de resultats, d'esdeveniments, què farem i què deixarem de fer tant a nivell social com esportiu, i alguna cosa a nivell fotogràfic. Els altres temes, sobretot audiovisuals els publiquem a les diverses xarxes socials. Tots aquests continguts són encarats a aquells socis actius, que probablement són els que ho miren més ja que els interessen els resultats i informació pràctica per al dia a dia. **Amb quina freqüència els actualitzeu?** Constantment.

9. Quines són les característiques clau que han de contenir el disseny i l'estructura? Creiem que ha de ser una estructura en què tot estigui molt enllaçat i, sobretot, molt intuïtiu, perquè les generacions actuals ens movem molt per intuïció. A més, amb el flaix de la primera pàgina has de poder trobar tot allò que vols. No ha de ser encadenat, sinó que en qualsevol moment has de poder saltar d'un lloc a l'altre en funció de les teves necessitats.

10. Us preocupa sortir als motors de cerca d'internet? Considerem que no cal ser el primer, però que és fonamental estar a la primera pàgina. El què passa és que el nostre club combina tres paraules molt concretes, de manera que és força fàcil que combinant Club, Tennis i Vic, apareguem els primers. Això, doncs, ens facilita molt que se'ns trobi ràpidament. **Feu alguna acció per escalar posicions?** No.

11. Quina importància doneu a la velocitat de càrrega tant de la pàgina principal com de la resta de pantalles? La velocitat de càrrega és bàsica. Sobretot, en el nostre cas, on aquell soci que vol reservar pista no pot estar esperant a que es vagi carregant perquè li serà molt més pràctic acabar trucant a la recepció. Per tant ha de ser una cosa molt àgil i molt ràpida.

12. A banda de la pàgina web, teniu altres recursos de promoció a internet? Sí, les xarxes socials, que intentem, mica en mica, anar-les introduint. **Quins?** Facebook, Twitter, Instagram i Youtube. **Els utilitzeu tots amb la mateixa finalitat?** Considerem que cadascuna té la seva finalitat, tot i que, com ja hem comentat abans, tot ho acabarem trobant a la pàgina web, però la informació, per exemple, que et dóna el Twitter és una cosa més concreta, puntual i immediata; el Facebook és la part més social, etc. En aquests llocs, però, tot desapareix més ràpid i si bades, ja t'ho has perdut. A vegades, també hi ha informacions que les requereixen totes, però també n'hi ha que es publiquen en una o una altra en funció d'allò que vols dir.