Informes Técnicos Ciemat

1289

Agosto, 2013

Análisis de los Accesos al Nuevo Portal Web del CIEMAT en su Primer Año de Funcionamiento

L. Lomba

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

Ciemat

Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas

Informes Técnicos Ciemat

1289

Agosto, 2013

Análisis de los Accesos al Nuevo Portal Web del CIEMAT en su Primer Año de Funcionamiento

L. Lomba

Subd. Gral de Relac. Inst. y Transf. del Conocimiento

Toda correspondencia en relación con este trabajo debe dirigirse al Servicio de Información y Documentación, Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas, Ciudad Universitaria, 28040-MADRID, ESPAÑA.

Las solicitudes de ejemplares deben dirigirse a este mismo Servicio.

Los descriptores se han seleccionado del Thesauro del DOE para describir las materias que contiene este informe con vistas a su recuperación. La catalogación se ha hecho utilizando el documento DOE/TIC-4602 (Rev. 1) Descriptive Cataloguing On-Line, y la clasificación de acuerdo con el documento DOE/TIC.4584-R7 Subject Categories and Scope publicados por el Office of Scientific and Technical Information del Departamento de Energía de los Estados Unidos.

Se autoriza la reproducción de los resúmenes analíticos que aparecen en esta publicación.

Catálogo general de publicaciones oficiales
http://www.060.es

Depósito Legal: M -26385-2011
ISSN: 1135 - 9420
NIPO: 721-13-036-8

Editorial CIEMAT

CLASIFICACIÓN DOE Y DESCRIPTORES

S99
ANALYTICAL DATA ; COMPUTER PROGRAMS;
COMPUTERIZED CONTROL SYSTEMS;; LOCAL AREA NETWORKS; INTERNET

Análisis de los Accesos al Nuevo Portal Web del CIEMAT en su Primer Año de Funcionamiento

Lomba, L.
65 pp. 20 figs. 20 tablas

Resumen:

Este informe refleja y analiza los accesos de los usuarios y las características de las conexiones efectuadas al nuevo portal web institucional del CIEMAT durante su primer año completo de funcionamiento, del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013.

Este periodo anual considerado es suficientemente representativo, pues abarca todos los intervalos estacionales posibles y supone un ciclo temporal comparable con posteriores años naturales (2013, 2014, etc.).

Los resultados obtenidos, utilizando la herramienta denominada Google Analytics, permiten en buena medida conocer qué partes de dicho portal se pueden mejorar y optimizar, en función de las propias necesidades del Centro.

El análisis de los resultados contribuye a enfocar el alcance y la perspectiva en la divulgación del CIEMAT y de sus actividades, a través del portal web institucional de nuestro Organismo.

Analysis of the Accesses to the New CIEMAT Institutional Website During its First Full Year of Operation

Lomba, L.
65 pp. 20 figs. 20 tablas

Abstract:

This report reflects and analyzes the users' access and the characteristics of the connections made to the new CIEMAT institutional website during its first full year of operation, from 17th April 2012 to 16th April 2013.

This annual period is considered sufficiently representative, thus it covers all possible seasonal intervals and represents a cycle time comparable with later calendar years (2013, 2014, etc.).

The results obtained, using the tool called Google Analytics, largely allow knowing what parts of the website can be improved and optimized, according to the Centre's own requirements.

The analysis of the results helps focusing the scope and perspective in the dissemination of CIEMAT and its activities, through our Institution's website.

Análisis de los accesos al nuevo portal web del CIEMAT en su primer año de funcionamiento

Luis Lomba Falcón

ÍNDICE

1. Objetivo

2. Alcance y ámbito del estudio

3. Accesos a los diferentes portales web relacionados con el CIEMAT

4. Accesos al portal web institucional del CIEMAT (http://www.ciemat.es)

   4.1. Analítica de la página principal

   4.2. Público. Visión general, localización y comportamiento, tecnología y dispositivos

   4.3. Fuentes de tráfico. Visión general, tráfico de búsqueda, tráfico directo, tráfico de referencia

   4.4. Contenido. Visión general, páginas más visitadas

5. Buzón contacto@ciemat.es

6. Conclusiones

7. Anexo. Ficheros generados con *Google Analytics*

1. OBJETIVO

Entre los grandes desafíos de un portal web se encuentra el de captar y fijar la atención de los visitantes y usuarios, guiarles en la navegación y proporcionarles la información y los contenidos de forma clara y accesible.

Uno de los objetivos perseguidos es mantener y aumentar el interés en las visitas realizadas a un determinado sitio web, tanto de las nuevas como de las recurrentes, ofreciendo los contenidos de manera destacada para satisfacer las necesidades demandadas al acceder a ese portal.

Para ello hay que buscar y analizar mecanismos que contribuyan a detectar el interés explícito o implícito de los usuarios, para poder suministrarles información y determinados contenidos relacionados con sus perfiles de navegación. Se pretende enfocar, orientar y destacar dichos contenidos e información en función de los intereses de los visitantes y de los accesos realizados.

La primera fase para analizar el interés de los usuarios y las características de los accesos al portal web CIEMAT consiste en obtener resultados fiables acerca de las visitas y conexiones realizadas a dicho portal.

El presente documento expone la información y los resultados obtenidos al respecto, a la vez que se refleja en él un análisis sintético de los mismos.

Para la obtención de los resultados se ha utilizado el programa denominado *Google Analytics*. Se trata de una herramienta de *Google* que informa sobre las estadísticas de un determinado portal web, desde qué lugares se accede al mismo o qué secciones, apartados y páginas se visitan y en qué frecuencia, una vez establecido dicho acceso. También aporta datos sobre tecnología empleada, dispositivos, fuentes y tipos de tráfico, comportamiento de los usuarios, etc.

Es decir, contribuye a conocer qué partes y qué páginas concretas se pueden modificar para mejorar la gestión y la proyección del portal considerado, y es útil para optimizar la información, para organizar eficazmente los contenidos y para incrementar la interacción del sitio web.

El objetivo final del estudio es ayudar a la toma de decisiones que reviertan en la mejor gestión posible del portal web institucional: en los accesos, en las visitas y conexiones, así como en el uso que se pretende dar al mismo.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DEL ESTUDIO

Los accesos y las consultas al portal web institucional son efectuados por numerosos usuarios, tanto internos como externos al Centro, de diversos tipos y de características muy variadas. Se realizan desde cualquier lugar geográfico y utilizando una gran variedad de idiomas, tal y como corresponde a un organismo de las características y relevancia del CIEMAT.

En el primer año de funcionamiento del nuevo portal web institucional (http://www.ciemat.es), del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013, se han recibido un total de 521.974 visitas, lo que corresponde a un promedio diario de 1.430 visitas, excluyendo los accesos al portal interno o *intranet*.

Seguidamente se presenta un análisis de las características de tales visitas, mostrándose información y datos relativos a la visión general de las mismas, ubicación, tecnología empleada, comportamiento, permanencia, fuentes y tipos de tráfico considerado, referencias, redes sociales, páginas más vistas, etc.

También se proporciona información sobre las consultas y los contactos realizados con el Centro a través de la dirección de correo electrónico del portal web institucional, contacto@ciemat.es. Estos resultados concretos se ciñen al año 2012.

Si bien las posibilidades de obtener datos son mucho más amplias que las aquí reflejadas, la información presentada es suficientemente orientativa como para ser considerada a la hora de realizar un seguimiento para reestructurar, gestionar y coordinar el portal web institucional del CIEMAT.

Finalmente, en el anexo se muestran todos los ficheros generados al ejecutar el programa *Google Analytics* para el intervalo temporal de estudio considerado, los cuales constituyen la fuente de datos y el punto de partida para la realización de este informe.

3. ACCESOS A LOS DIFERENTES PORTALES WEB RELACIONADOS CON ELCIEMAT

La tabla 1 refleja una visión general de las visitas realizadas a los diferentes portales web relacionados con el CIEMAT: número de visitas, duración media de las sesiones y el porcentaje de rebote[1] correspondiente. En ella aparecen los portales web vinculados al CIEMAT existentes cuando entró en funcionamiento el nuevo portal web institucional (http://www.ciemat.es), es decir, el 17 de abril de 2012.

Posteriormente se ha incrementado el número de los mencionados portales, debido a la implementación y puesta en operación de nuevos portales web dependientes del CIEMAT, fruto de las demandas recibidas en la *Unidad de Desarrollo de Aplicaciones y Sistemas Informáticos* según la propia actividad y dinámica del Centro. Por ejemplo, los portales específicos solicitados por diversos grupos de investigación o de trabajo, portales relacionados con nuevos eventos, etc.

[1] El **porcentaje de rebote** es el porcentaje de visitas a una sola página o visitas en las que el usuario ha abandonado su sitio desde la página de acceso.

Portales relacionados con el CIEMAT	***Número de visitas***	***Duración media sesión***	***Porcentaje de rebote***
ALEPH http://aleph.ciemat. es	2.888	00:04:27	25,48%
Aula Virtual http://aulavirtual.es.ciemat.es	19.609	00:02:09	51,90%
csn.ciemat.es http://csn.ciemat.es	22.248	0:05:41	21,91%
enetrap.ciemat.es http://enetrap.ciemat.es:8080	688	00:06:43	42,73%
Evento TIARA http://events.ciemat.es:8080/web/tiara	1.683	00:03:53	40,88%
INTRANET http://intranet.ciemat.es/	574.667	00:07:55	43,00%
RETEMCA http://mca-retemca.ciemat.es/	6.062	00:03:42	57,80%
Minieólica http://minieolica.ciemat.es/	1.359	00:02:03	0,15%
Programa Technofusión programa-technofusion.ciemat.es/	435	00:01:36	67,59%
ARFRISOL http://www.arfrisol.es	3.607	00:03:14	50,04%
CEDER http://www.ceder.es	10.962	00:02:17	43,12%
CIEDA http://www.cieda.es	2.300	00:03:04	41,26%
CIEMAT http://www.ciemat.es	521.974	00:03:01	57,77%
Portal EERR www.energiasrenovables.ciemat.es	30.912	00:02:28	56,39%
EUFORIA http://www.euforia-project.eu/	1.656	00:00:53	57,00%
Portal PR www.ionizantes.ciemat.es/	15.124	00:01:56	60,39%
Sede.ciemat.gob https://sede.ciemat.gob.es	3.902	00:04:52	29,09%

Tabla 1. Número de visitas y duración de las mismas a los principales portales web relacionados con el CIEMAT. Periodo del 17 de abril de 2012 a 16 de abril de 2013.

La tabla 2 muestra los portales web vinculados al CIEMAT, ordenados de mayor a menor número de visitas recibidas, excluido *intranet*, en el periodo analizado.

Número total de visitas y promedio diario		***Duración media sesión***	
CIEMAT	521.974 (1.430,06)	enetrap.ciemat.es	00:06:43
Portal EERR	30.912 (84,69)	csn.ciemat.es	0:05:41
csn.ciemat.es	22.248 (60,95)	Sede.ciemat.gob	00:04:52
Aula Virtual	19.609 (53,72)	aleph.ciemat.es	00:04:27
Portal PR	15.124 (41,43)	Evento TIARA	00:03:53
CEDER	10.962 (30,03)	RETEMCA	00:03:42
RETEMCA	6.062 (16,6)	ARFRISOL	00:03:14
Sede.ciemat.gob	3.902 (10,69)	CIEDA	00:03:04
ARFRISOL	3.607 (9,88)	CIEMAT	00:03:01
aleph.ciemat.es	2.888 (7,91)	Portal EERR	00:02:28
CIEDA	2.300 (6,30)	CEDER	00:02:17
Evento TIARA	1.683 (4,61)	AULA VIRTUAL	00:02:09
EUFORIA	1.656 (4,53)	Minieólica	00:02:03
Minieólica	1.359 (3,72)	Portal PR	00:01:56
enetrap.ciemat.es	688 (1,88)	Programa Technofusión	00:01:36
Programa Technofusión	435 (1,19)	EUFORIA	00:00:53

Tabla 2. Número de visitas, y duración media, a los portales web vinculados al CIEMAT, excluido Intranet, de mayor a menor.

En las figuras 1 y 2 se muestran los datos correspondientes, tanto de los accesos al portal web institucional frente al resto de portales vinculados al CIEMAT, como de las visitas al resto de portales ordenadas de mayor a menor. Se han omitido los datos referentes a *intranet* por no ser de interés para este informe. La información corresponde siempre al primer año de vida del nuevo portal web, del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013.

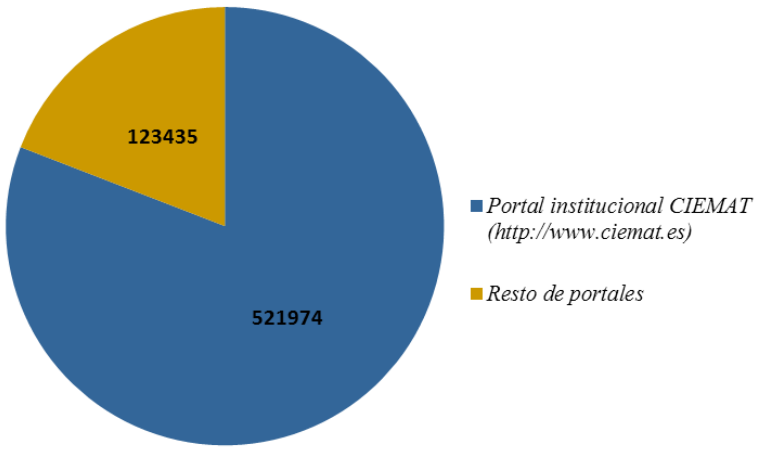


Figura 1. Dimensión de las visitas a los portales vinculados al CIEMAT, excluido Intranet.

Destacan las visitas a los denominados Portales Temáticos. Así, el portal temático de Energías Renovables (EERR), con 30.912 visitas en total arrojó un promedio de 84 sesiones únicas diarias, y el de Protección Radiológica (PR) obtuvo más de 15.000 visitas durante el primer año de funcionamiento. Por su parte, en el portal de Modelización de la Contaminación Atmosférica (RETEMCA), de carácter más específico, se recibieron más de 6.000 sesiones únicas.

También ocupan lugares destacados *csn.ciemat.es*, Aula Virtual y CEDER, con 22.248, 19609 y 10.962 sesiones, respectivamente, en el intervalo de tiempo estudiado.

Los portales web que figuran a continuación reciben menor número de visitas por tratarse, en general, de sitios más específicos y concretos, los cuales reciben sesiones o búsquedas de información y consulta muy precisa y determinada.

La figura 3 refleja el porcentaje de rebote en las visitas a los portales web CIEMAT, incluido *intranet* para el periodo de estudio.

Es reseñable que, en general, los valores más pequeños del porcentaje de rebote corresponden a las visitas realizadas a aquellos portales cuyos contenidos son más concretos y específicos temáticamente.

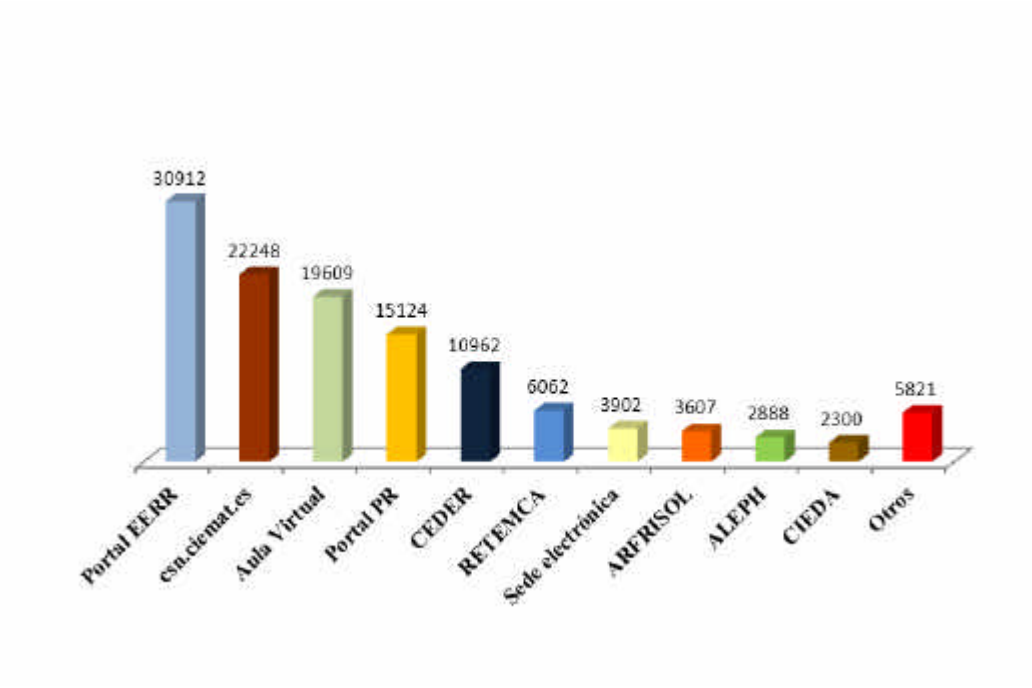


Figura 2. Nº de visitas a los principales portales web relacionados con el CIEMAT, excluidos intranet (574.667 visitas) y el portal web institucional (521.974 visitas) durante el primer año de producción de este último.

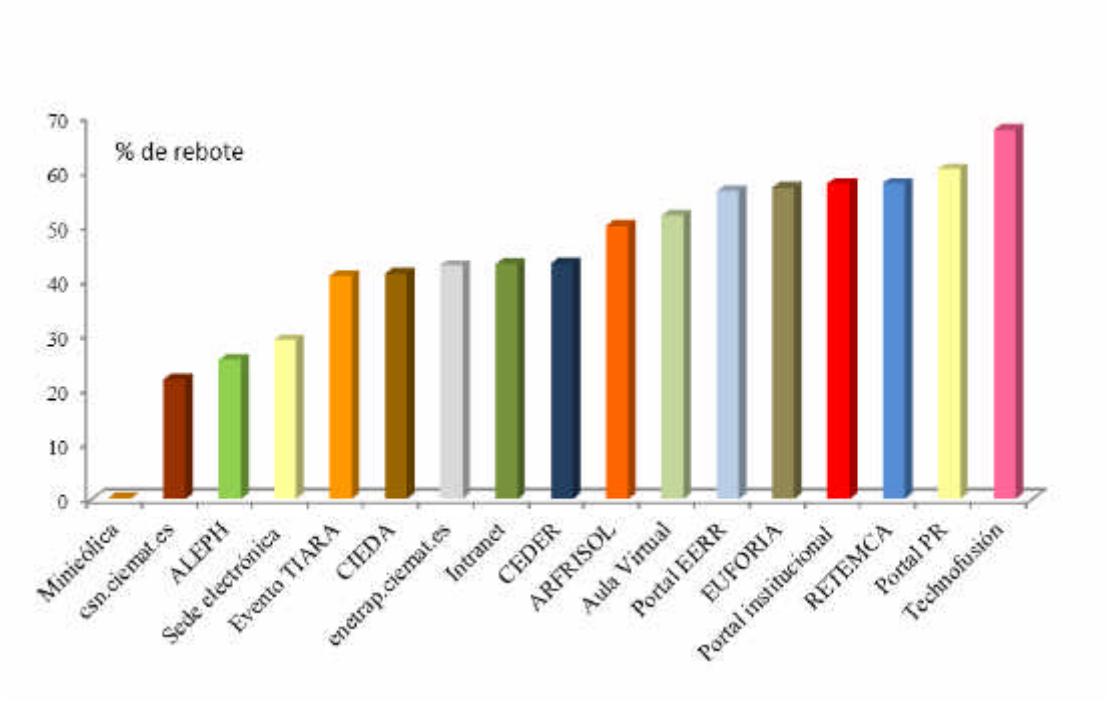


Figura 3. Porcentaje de rebote, ordenado de menor a mayor, en las visitas a los principales portales web CIEMAT. Del 17 de abril de 2012 a 16 de abril de 2013.

4. ACCESOS AL PORTAL WEB INSTITUCIONAL DEL CIEMAT

Todos los datos analizados y presentados en este epígrafe, así como la información relacionada, corresponden exclusivamente a los accesos y visitas realizadas al nuevo portal web institucional del CIEMAT (http://www.ciemat.es). Además, se insiste en que pertenecen al primer año de funcionamiento del mismo, desde el día 17 de abril de 2012 hasta el 16 de abril de 2013.

Por otra parte, los datos suministrados y analizados pueden comprobarse en el anexo final, en el que se muestran los ficheros generados por la herramienta *Google Analytics* para la realización de este estudio.

Con la información y con los resultados proporcionados por el programa es posible alcanzar una visión y un indicador muy válido de la atracción del sitio web y de su evolución. *Google Analytics* ofrece multitud de información y datos estadísticos sobre los accesos efectuados: visión general, localización, tipo y comportamiento de los usuarios, páginas más visitadas, fuentes de tráfico y tecnología empleada, etc.

4.1- ANALÍTICA DE LA PÁGINA PRINCIPAL

El estudio de las visitas y accesos al portal web institucional comienza por efectuar una analítica de la página principal o página de inicio, en general, para acceder a los contenidos e información suministrados por el citado portal.

Analizar los accesos de la página, además de identificar los vínculos más valiosos, contribuye exhaustivamente a la administración de un portal web, así como a su seguimiento y a su gestión.

Sintéticamente se presentan dos tablas, 3 y 4, y una figura (4), que indican los accesos y las visitas al portal web institucional del CIEMAT, a través de las secciones y apartados que componen la página principal, y desglosados por porcentajes.

A determinados apartados o servicios se puede entrar por más de una vía. Tal es el caso de *Ofertas de empleo* y de *Directorio*, adonde se accede directamente desde la página principal o bien como punto de menú de la sección *CIEMAT*; también a *Aula Virtual* se entra desde la página principal o bien con el punto de menú alusivo desde *Formación*, etc.

En la tabla 3 se observa que a través del logotipo oficial de *MINECO/CIEMAT* se efectuó el 35% de accesos, destacando ampliamente del resto. Ello se debe principalmente a que si un usuario hace clic o pulsa en dicho logotipo, desde cualquier ubicación o página dentro del portal web, se vuelve a posicionar directamente en la página principal, evitando todos los pasos intermedios. Se trata de un reposicionamiento a la página de inicio propiamente dicho, más que de una vía de acceso a un determinado contenido.

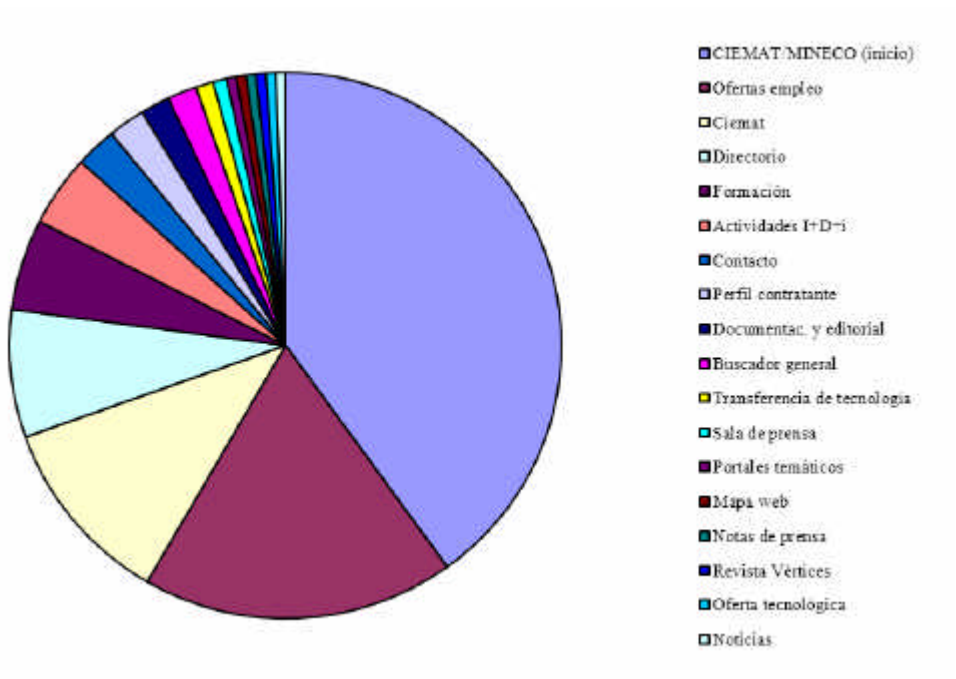


Figura 4. Proporción de accesos (se han reflejado los mayores de 0,5%) a través de las secciones principales de la página de inicio del portal web CIEMAT.

En resumen, se puede comprobar que la sección más visitada es la correspondiente a *Ofertas de empleo* (16%), seguida por la denominada *CIEMAT* (9,8%), en la cual existen diversos puntos de menú relativos a la presentación del Centro, información institucional, estructural y organizativa, departamentos, centros territoriales, etc. Los accesos al *Directorio* suponen el 6,6%, y las visitas al apartado *Formación*, el 4,7%.

Notable es el número de accesos a los contenidos y a los servicios ofrecidos por *Formación* (4,7%), que engloba, entre otros, el *Aula Virtual*. Satisface uno de los cometidos del CIEMAT, como es gestionar la formación y la puesta al día de técnicos e investigadores, e impartir cursos diversos en los ámbitos de la energía y del medio ambiente, tanto en su modalidad presencial como *on-line*.

La sección *Actividades I+D+i* ha recibido el 3,7% de las visitas, un valor tal vez más pequeño de lo que se pudiera esperar dadas las propias características del Centro. Ahora bien, se espera que esta sección quede más potenciada con la sucesiva puesta en funcionamiento de los portales específicos de los grupos de investigación, así como con la mejora de la visibilidad y accesibilidad de los mencionados portales.

Puede comprobarse el porcentaje de accesos a los contenidos de los apartados restantes tanto en las tablas 3 y 4, desglosados los apartados de la barra de navegación en sus puntos de menú, como en la figura 4.

Sección	***Accesos (%)***
Logo MINECO/CIEMAT (inicio)	35
Ofertas empleo	16
CIEMAT	9,8
Directorio	6,6
Formación	4,7
Actividades I+D+i	3,7
Contacto	2,1
Perfil Contratante	1,9
Documentación y Editorial	1,5
Sala de Prensa	0,7
Transferencia de Tecnología	0,9
Portales temáticos	0,5
Mapa Web	0,5
Revista Vértices	0,5
Oferta Tecnológica	0,5
Notas de Prensa	0,5
Noticias	0,5
Medidas Radiación Ambiental	0,3
Torre meteorológica CIEMAT	0,3
Resúmenes anuales	0,2
Accesibilidad	0,2
Centros Territoriales	0,1

Tabla 3. Porcentaje de accesos (>0,1%) a las secciones y apartados principales de la página de inicio del portal web institucional CIEMAT (http://www.ciemat.es), de mayor a menor.

CIEMAT ***(9,8)***	***ACTIVIDADES I+D+i*** ***(3,7)***	***TRANSFER. TECNOLOGÍA*** ***(0,9)***	***FORMACIÓN*** ***(4,7)***	***SALA PRENSA*** ***(0,7)***	***DOCUMENT. EDITORIAL*** ***(1,5)***
Presentación (0,3)	Áreas Científico-Técnicas (0,1)	Colaboraciones de I+D+i	Formación presencial (0,2)	Noticias (0,5)	Documentación (0,1)
Estructura organizativa (0,3)	Internacional	Programas de Financiación de I+D+i	Seminarios y Jornadas Técnicas	Agenda	Editorial
Departamentos (0,3)	ICTS	Protección de los resultados de la investigación	Colaboraciones	Notas de Prensa (0,5)	
Centros Territoriales (0,1)	LMRI	Oferta Tecnológica (0,5)	Aula Virtual	Canal Saber	
Presencia Institucional	Palomares	Proyecto PETRA	Proyectos Educativos Iberoamérica		
Ofertas de empleo (16)	PIMIC				
Perfil del contratante (1,9)	Proyectos Singulares Estratégicos				
Torre meteorológica CIEMAT (0,3)	Proyectos INNPACTO				
Historia	Proyectos Plan E				
Contacto (2,1)	Grupos de trabajo (0,1)				

Tabla 4. Porcentaje de accesos (>0.1%) a los puntos de menú de las secciones de la barra de navegación de la página principal del portal web institucional CIEMAT.

4.2 - PÚBLICO. VISIÓN GENERAL, LOCALIZACIÓN Y COMPORTAMIENTO, TECNOLOGÍA Y DISPOSITIVOS

En la tabla 5 aparece sintetizada la **visión general** de las visitas y accesos al portal web institucional del CIEMAT durante el intervalo temporal considerado.

Las denominadas ***visitas*** (521.974 en total) señalan las sesiones únicas que han iniciado los usuarios de un portal web determinado. Es decir, se trata de los usuarios totales, incluyendo las distintas visitas del mismo usuario.

Las visitas representan el número de sesiones individuales iniciadas por todos los usuarios para acceder a un sitio web, de manera que si un usuario permanece inactivo en su sitio al menos 30 minutos, el programa *Google Analytics* atribuye toda actividad posterior a una nueva sesión.

Los ***clics*** son las veces que los usuarios han hecho clic o pulsado en sus apartados, mientras que las visitas señalan las sesiones únicas que han iniciado los usuarios.

Número de visitas	521.974
Promedio visitas diarias	1.430
Visitantes exclusivos	175.827
Nuevos visitantes	166.780 (31,92%)
Visitantes recurrentes	355.194
Duración media de la visita	00:03:01
% Rebote	57,77%
Páginas vistas	1.533.598
Páginas/visita	2,94

Tabla 5.Visión general de las visitas al nuevo portal web CIEMAT (http://www.ciemat.es) en el primer año de producción.

El tiempo medio de permanencia es la **duración media** de la visita. El análisis del portal web institucional arroja un tiempo de permanencia de 00:03:01 como término medio para todas sus páginas.

Por su parte, el **porcentaje de rebote** (57,77% de promedio) significa el porcentaje de visitas a una sola página o visitas en las que el usuario ha abandonado su sitio directamente desde la página de acceso (destino). Este indicador es muy útil, pudiendo utilizarse para analizar y evaluar la calidad de las visitas efectuadas a cualquier portal.

Se habla de **visitantes exclusivos** (**usuarios**) para designar a los distintos usuarios de un portal o de un sitio web concreto, sin contabilizar las visitas diferentes del mismo usuario. El término ***usuario*** se utiliza para definir con la mayor precisión posible el número de personas distintas y reales que visitan un sitio web determinado, representando los usuarios el número diario de visitantes únicos que acceden a ese sitio web. Todas las sesiones de un mismo usuario iniciadas durante un mismo día se agregarán a un usuario único, aunque pueden representar dos o más visitas diferentes.

Por tanto, el número de nuevos visitantes a un portal web más el número de visitantes recurrentes al mismo, en un periodo determinado, es igual al número total de

visitas recibidas en ese portal durante el tiempo considerado. Según la tabla 5, en el caso del portal web CIEMAT, 166.780 nuevos visitantes más 355.194 visitantes recurrentes totalizan 521.974 visitas.

La **página vista** supone la visualización de una página del portal web que el código de seguimiento de *Google Analytics* está controlando. Ahora bien, si un usuario vuelve a cargar la misma página después de que se haya cargado completamente interpretará o contará como una nueva visita, adicional. Del mismo modo, si un cierto usuario navega a una página diferente y después vuelve a la página original, entonces se registrará también una segunda visita de página.

Durante el primer año del nuevo portal web CIEMAT, el total de páginas vistas ha sido de 1.533.598.

En la relación **páginas/visita** (2,94), una visita de página única integra las visitas de páginas que genera el mismo usuario durante la misma sesión. Una visita de página única representa el número de sesiones durante las cuales se ha visitado esa página al menos una vez.

Finalmente, el **porcentaje de visitas nuevas** alude a la cantidad de usuarios que acceden por primera vez al sitio web considerado. En nuestro caso, en el periodo referido es del 31,92%.

En la figura 5 se presenta resumida la visión general del tipo de visitantes frente al número total de visitas recibidas en el portal web institucional en el intervalo temporal considerado.

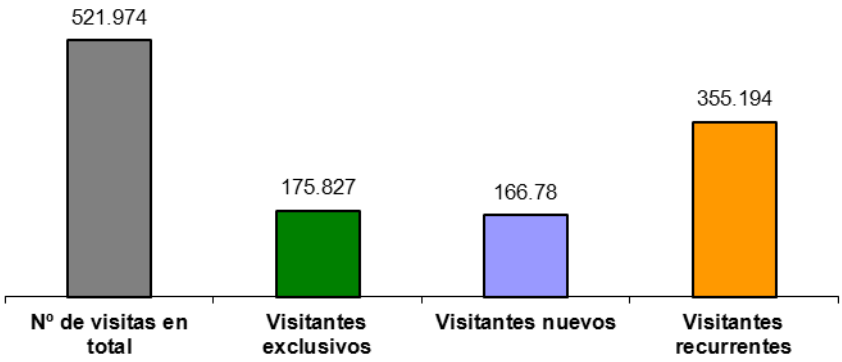


Figura 5. Número de visitas, en millares, al portal web institucional según el tipo de visitantes.

Con la visión general del público facilitada por el código *Google Analytics*, es posible obtener información estadística sobre muchos aspectos y características que pueden ayudar considerablemente a la mejora de un portal web. Los resultados proporcionan conocimientos sobre **quién** constituye predominantemente el público de

un sitio web (ubicación y localización, idiomas, variables personalizadas), qué **comportamiento** adopta (fidelización e implicación) en las visitas realizadas, y **cómo** accede o llega ese público (usuarios) al citado sitio web y qué tecnología utiliza.

La **localización** de los accesos constituye una notable fuente de información sobre los lugares geográficos (países, ciudades, regiones, etc.) desde donde acceden los visitantes y usuarios del portal web analizado.

Es posible conseguir información según los visitantes nuevos y los visitantes recurrentes en función de su ubicación, del mismo modo que se pueden obtener datos sobre la ubicación de los tipos de usuario según el número y porcentaje de visitas, la frecuencia de las mismas, etc.

La tabla 6 indica el número de visitas recibidas por el portal web CIEMAT teniendo en cuenta su localización, tanto por países como por ciudades españolas, de manera resumida y en orden decreciente.

Igualmente, las figuras 6 y 7 reflejan gráficamente estos mismos datos de ubicación.

En buena lógica, los accesos más numerosos corresponden al ámbito nacional, figurando a continuación los correspondientes a países de nuestro entorno europeo, y de Iberoamérica, por razones de proximidad, tanto en cuanto a actividades como en cuanto a relaciones de diversa índole.

Respecto a las ciudades de España, es reseñable el protagonismo adquirido desde ciudades que albergan algún centro territorial CIEMAT, destacando Madrid, con 319.928 visitas, además de Soria y Almería, por razones obvias.

Del denominado **comportamiento** seguido por los usuarios en las visitas efectuadas, se muestra información relativa a la cantidad de usuarios nuevos (166.780) frente a usuarios recurrentes (355.194), al tiempo de permanencia o duración de las sesiones *versus* número de visitas y cantidad de páginas vistas.

Los resultados aparecen reflejados en las tablas 7 y 8, y gráficamente en las figuras 8, 9 y 10. Se han desglosado y considerado las 521.974 visitas realizadas con un total de 1.533.598 páginas vistas en total.

Conocer la **tecnología** utilizada por los visitantes para acceder a un sitio web e interactuar con él permite mejorar las versiones presentes y contribuye a planificar implementaciones futuras. En este sentido son muy orientativos los datos resultantes del uso de navegadores de ordenadores en sí mismo o los cada vez más presentes navegadores de **dispositivos** móviles.

Se muestran tablas (9, 10 y 11) e información gráfica (figuras 11, 12, 13 y 14) sobre los navegadores más utilizados por los usuarios, junto con los sistemas operativos que ejecutan dichos navegadores. Asimismo se desglosa sintéticamente la información acerca de los visitantes que acceden a nuestro portal desde un dispositivo móvil y los que no. Los indicadores mostrados corresponden al número de visitas, número de páginas consultadas por visita, la duración media, el porcentaje de visitas nuevas así como el de rebote.

Contrastar los datos estadísticos del periodo analizado, referentes a la tecnología, con los que se obtengan en un futuro próximo, en el siguiente ciclo anual de accesos al

portal web del CIEMAT que se analice, será de utilidad para tomar decisiones sobre el diseño, la configuración y el desarrollo más apropiados para nuestro portal web institucional.

Países	***Visitas***	***Ciudad*** *(España)*	***Visitas***
España	468.482	Madrid	319.928
Francia	4.457	Barcelona	15.935
Reino Unido	4.424	Soria	13.898
México	4.377	Almería	13.041
Estados Unidos	3.554	Valencia	7.669
Alemania	3.173	Sevilla	5.879
Suiza	3.153	Valladolid	4.447
Argentina	2.645	Alcobendas	4.405
Italia	2.465	Málaga	4.293
Colombia	2.384	Salamanca	4.261
(not set)	1.774	Zaragoza	3.735
Chile	1.655	Getafe	2.836
Perú	1.344	Granada	2.802
Portugal	1.296	Oviedo	2.508
Venezuela	1.258	Bilbao	2.281
Brasil	1.254	León	2.262
Ecuador	1.029	Murcia	2.238
Suecia	1.006	Cáceres	2.154
Bélgica	1.003	Leganés	2.113
Austria	787	Vigo	2.101

Tabla 6. Número de visitas, en orden decreciente, distribuidas según su localización, por países (31,92% de visitas nuevas, de un total de 521.974) y según ciudades españolas (468.482 visitas totales, con 29,61% de nuevas visitas).

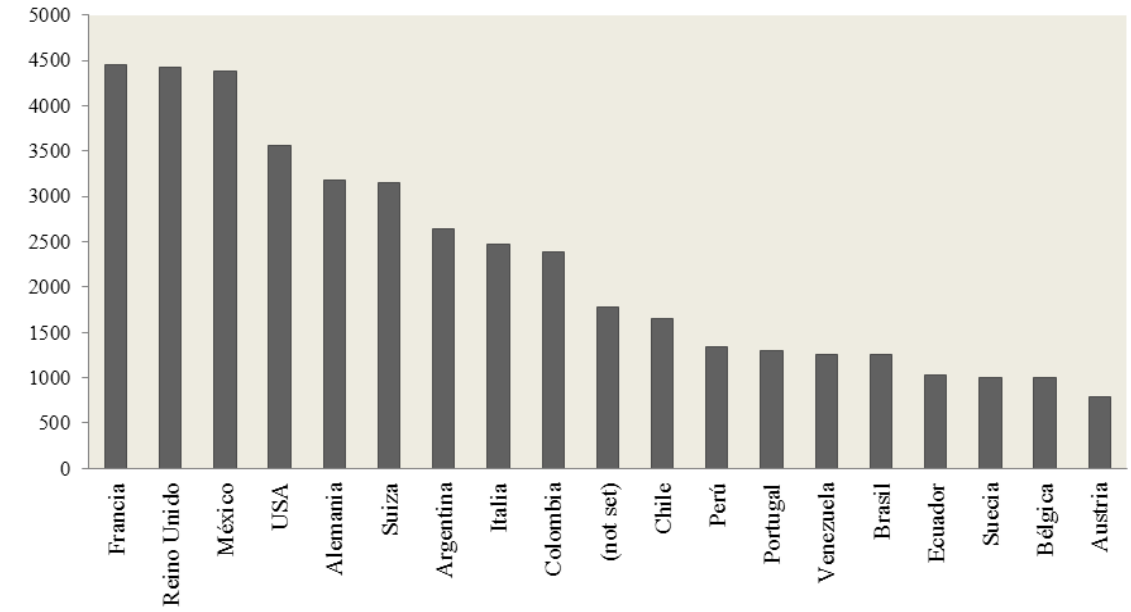


Figura 6. Nº de visitas al portal web CIEMAT según localización por países, excluido España.

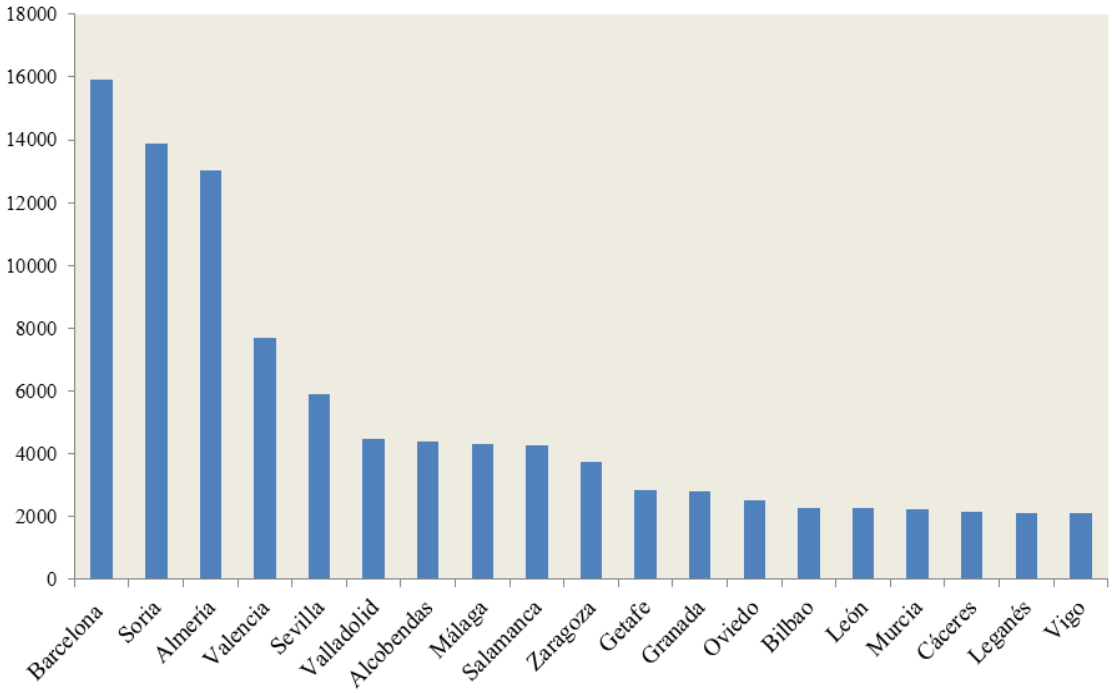


Figura 7. Nº de visitas al portal web CIEMAT desde las ciudades españolas, excluida Madrid (319.928 visitas).

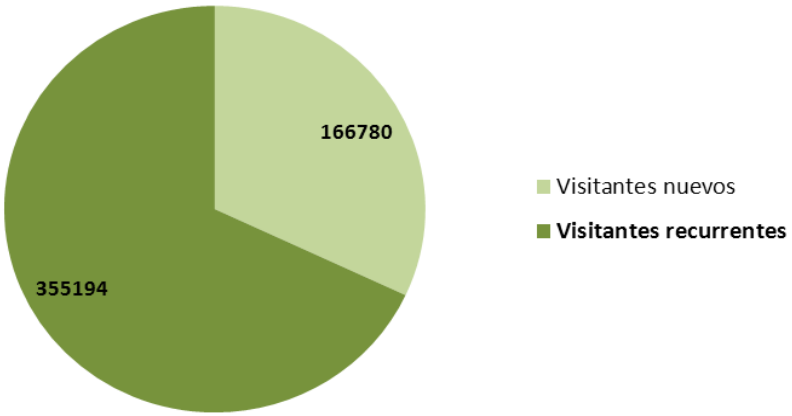


Figura 8. Proporción de usuarios nuevos (31,92%) frente a usuarios recurrentes.

Duración de la visita	***Visitas***	***Número de páginas vistas***
0-10 segundos	323.496	353.136
11-30 seg.	35.669	106.755
31-60 seg.	27.747	102.429
61-180 seg.	46.221	237.381
181-600 seg.	43.187	320.012
601-1800 seg.	35.724	265.793
+ 1800 seg.	9.930	148.092

Tabla 7. Comportamiento de los usuarios del portal web CIEMAT: duración de la sesión según el número de visitas y el de páginas vistas (521.974 visitas y 1.533.598 páginas vistas en total).

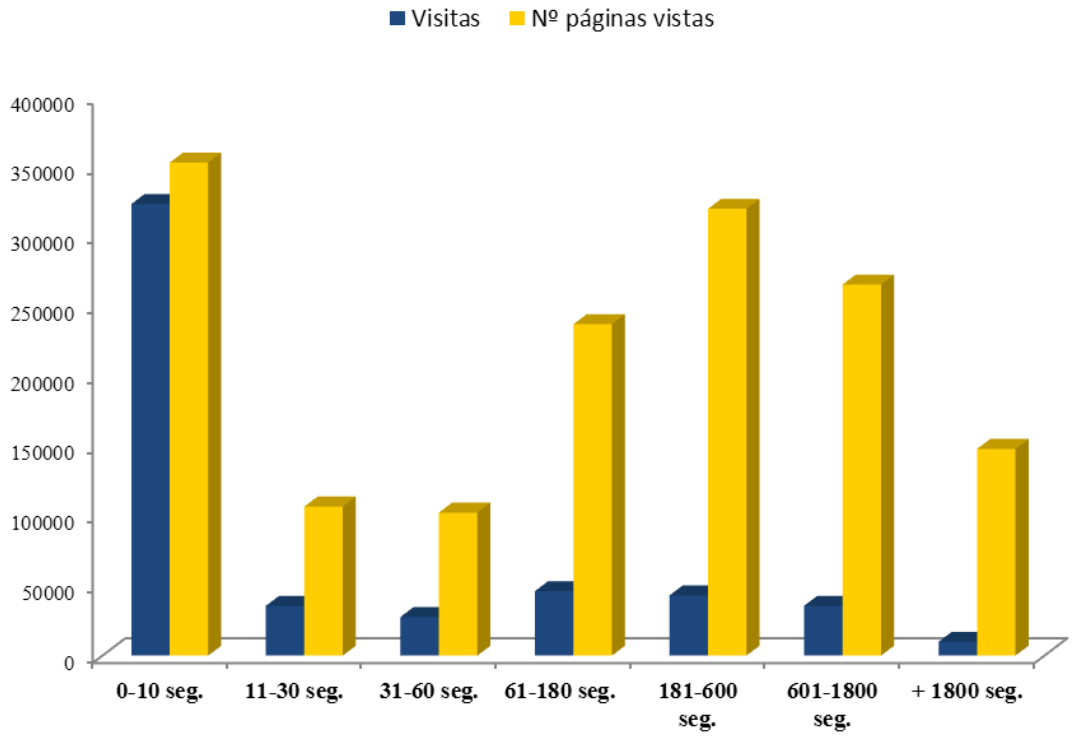


Figura 9. Comportamiento según la duración de las sesiones: nº de visitas y de páginas vistas.

Nº páginas por sesión	***Visitas***	***Nº páginas vistas***	***Nº páginas por sesión***	***Visitas***	***Nº páginas vistas***
1	301.547	301.547	11	3.384	37.224
2	72.291	144.582	12	2.722	32.664
3	40.496	121.488	13	2.330	30.290
4	29.542	118.168	14	1.922	26.908
5	17.344	86.720	15	1.677	25.155
6	11.543	69.258	16	1.403	22.448
7	8.878	62.146	17	1.168	19.856
8	6.715	53.720	18	1.001	18.018
9	5.388	48.492	19	9.09	17.271
10	4.230	42.300	20+	7.480	255.343

Tabla 8. Número de visitas al portal web en función del número de páginas vistas por cada sesión realizada.

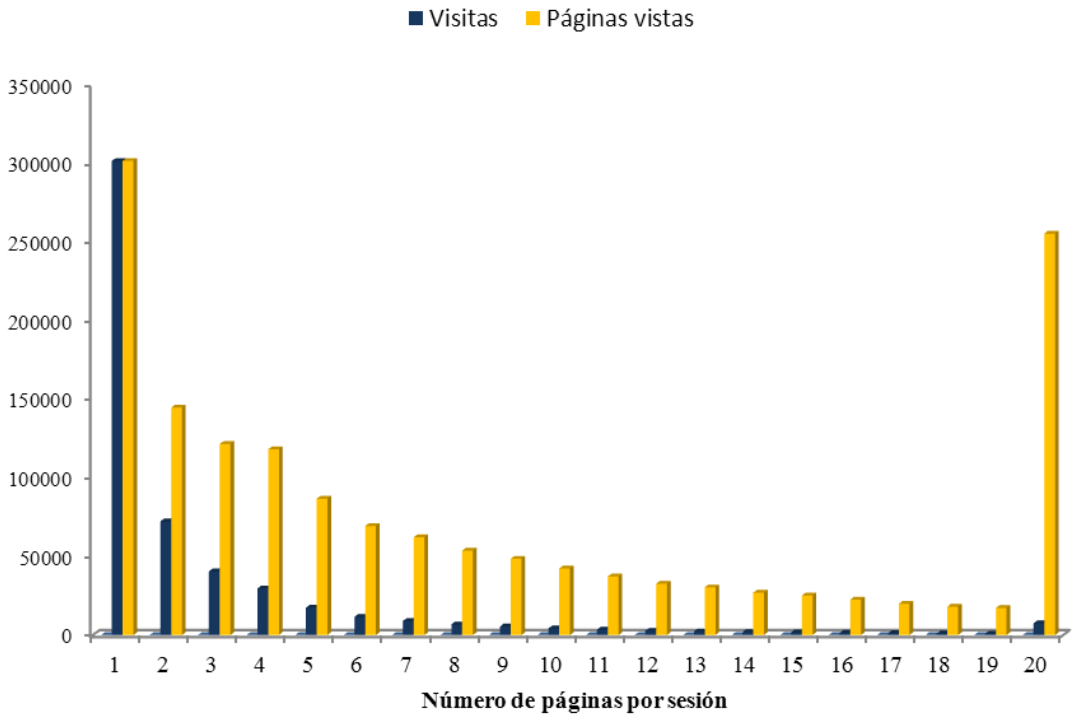


Figura10. Número de páginas vistas por sesión realizada.

Sistema Operativo	***Visitas***	***Páginas/ visita***	***Duración media***	***% visitas nuevas***	***% de rebote***
Windows	436.816	3,06	00:03:00	33,33	56,09
Macintosh	28.262	2,34	00:03:34	23,85	68,94
Linux	21.564	2,74	00:04:42	24,93	61,30
Android	18.194	1,85	00:01:34	21,35	69,15
iOs	13.666	2,14	00:01:52	25,17	65,14
iPad	822	2,81	00:01:41	28,95	61,31
iPhone	792	2,15	00:02:16	26,89	63,13
SymbianOS	730	1,58	00:03:45	98,77	73,42
BlackBerry	526	1,68	00:01:09	41,25	73,95
(not set)	207	1,44	00:00:41	86,47	84,54

Tabla 9. Características generales de las visitas según el sistema operativo utilizado.

El sistema operativo mayoritariamente utilizado es *Windows*, e *Internet explorer* el navegador de más uso, como se comprueba en las tablas 9 y 10 y en las figuras 11 y 13.

La figura 12 refleja el uso de otros sistemas operativos.

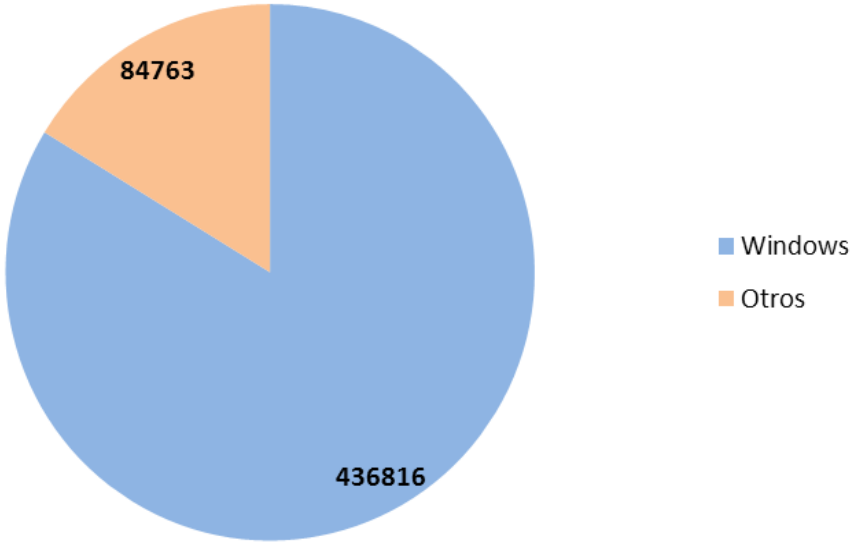


Figura 11. Proporción de visitas con el S.O. Windows respecto a otros sistemas utilizados.

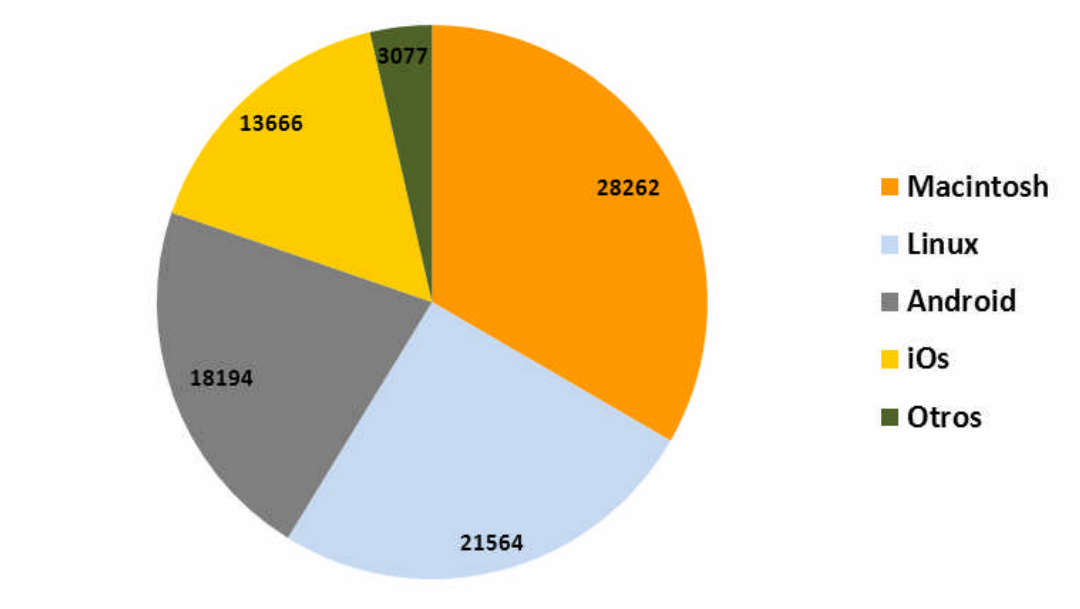


Figura 12. Número de accesos según los S. O. empleados, excluido Windows.

Navegador	*Visitas*	*Páginas/ visita*	*Duración media*	*% visitas nuevas*	*% de rebote*
Internet Explorer	217.121	3,28	00:03:23	28,81	54,36
Firefox	126.642	2,67	00:02:56	37,55	59,21
Chrome	117.341	3,00	00:02:19	37,11	57,25
Safari	37.794	2,24	00:04:05	20,15	67,73
Android Browser	16.498	1,86	00:01:37	20,71	68,55
Opera	1.788	2,22	00:01:53	37,81	67,73
IE with Chrome Frame	1.540	3,58	00:02:37	23,90	57,34
Mozilla	1.035	1,68	00:04:18	4,64	70,82
Mozilla Compatible Agent	711	2,05	00:02:39	69,48	60,20
Opera Mini	543	1,48	00:00:43	28,55	83,98

Tabla *10. Características generales de los accesos a www.ciemat.es según el navegador.*

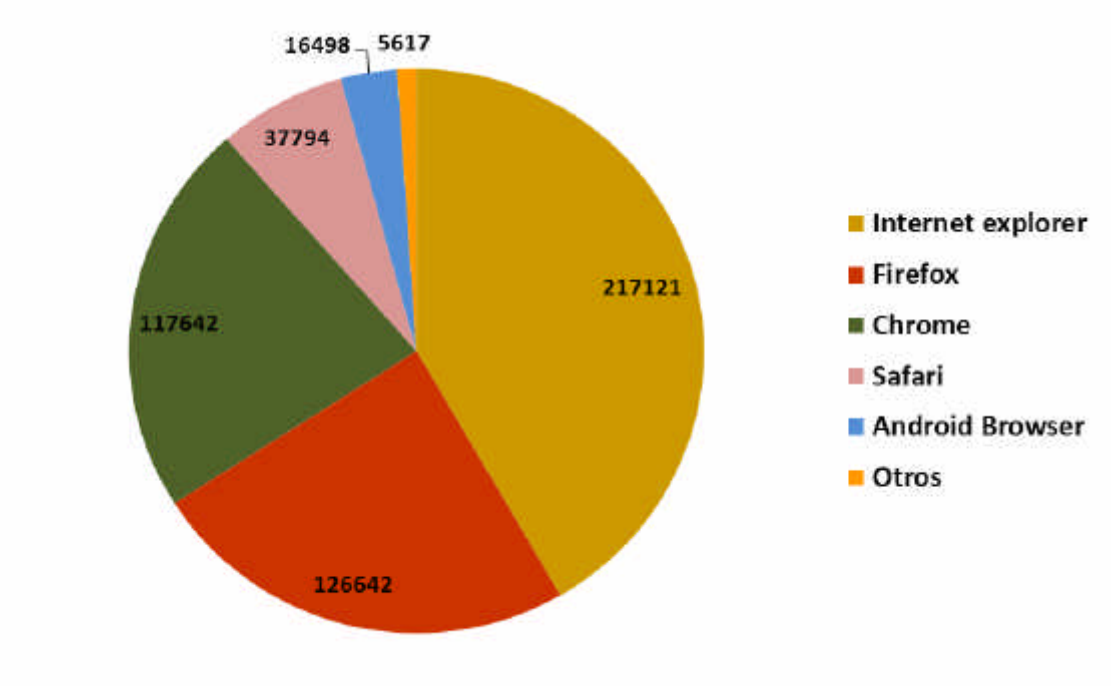


Figura 13. Visitas al portal web según los navegadores más utilizados.

Seguidamente, tabla 11 y figura 14, se reseñan los accesos al portal web institucional a través de dispositivos móviles.

Móvil (tablet incluido)	***Número de visitas***	***Páginas /visita***	***Duración media***	***% visitas nuevas***	***% de rebote***
No	486.917	3,01	00:03:06	32,44	57,08
Sí	35.057	1,98	00:01:46	25,23	67,34

Tabla 11. Visión general de las visitas realizadas al portal web CIEMAT según la utilización o no de un dispositivo móvil (Tablet incluido), para el periodo analizado.

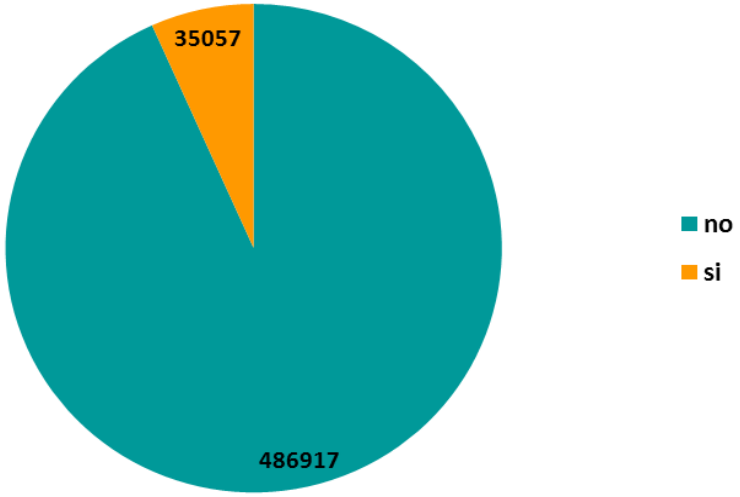


Figura 14. Proporción de visitas realizadas al portal web institucional según se haya utilizado o no un dispositivo móvil (Tablet incluido). Del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013.

4.3- FUENTES DE TRÁFICO. VISIÓN GENERAL, TRÁFICO DE BÚSQUEDA, TRÁFICO DIRECTO, TRÁFICO DE REFERENCIA

Cualquier referencia a un sitio web tiene un origen o unas **fuentes de tráfico**. Entre la diversidad de posibles orígenes o fuentes se podría citar: *google* (sería un motor de búsqueda), *facebook.com* (constituiría un sitio de referencia), y las visitas de usuarios que han accedido escribiendo directamente la *url* en el navegador o que han añadido a marcadores el sitio en cuestión (sería el denominado tráfico directo, es decir, el que no procede de los resultados de un motor de búsqueda ni de un enlace de referencia en un dominio determinado).

Igualmente, cualquier referencia a un cierto sitio web tiene un medio o unos medios, entre los cuales cabe incluir: *orgánica* (búsqueda gratuita), *cpc* o coste por clic (búsqueda de pago), *referencia* (referencia), *correo electrónico* (medio personalizado), *ninguno* (visitas directas). En las referencias en un determinado motor de búsqueda normalmente se obtiene las *palabras clave* que los visitantes utilizan en las búsquedas.

Este epígrafe incluye diversa información y datos estadísticos de los accesos al portal web CIEMAT según el tipo y las fuentes de tráfico (tráfico de búsqueda, tráfico directo y tráfico de referencia), especificando los valores en función de las palabras clave, de la fuente de acceso y de las páginas de destino. En la parte última se muestra una visión general de las visitas recibidas por el portal web institucional tomando como referencia la red social utilizada para el acceso.

De manera general, saber el origen del tráfico recibido por un sitio web ayudará notablemente en la toma de decisiones sobre el ámbito al que se desea dirigir los contenidos y, por tanto, a la optimización del sitio web.

En la tabla 12 se exponen sintéticamente las características generales de las visitas efectuadas especificando el tipo de tráfico empleado.

Tipo de tráfico	Número de visitas	% de visitas	Páginas/visita	Duración media	% visitas nuevas	% de rebote
Tráfico de búsqueda	267.480	51,24	3,09	00:02:51	30,56	56,14
Tráfico directo	177.754	34,05	2,36	00:03:06	33,74	64,01
Tráfico de referencia	76.730	14,70	3,76	00:03:23	32,64	48,98

Tabla 12. Visión general de las visitas al portal web institucional según las fuentes de tráfico.

Gráficamente se especifica el número de visitas en función del tipo de tráfico en la figura 15.

Los resultados desglosados de las visitas según cada tipo de tráfico, considerando el periodo temporal analizado, se reflejan en la tabla 13.

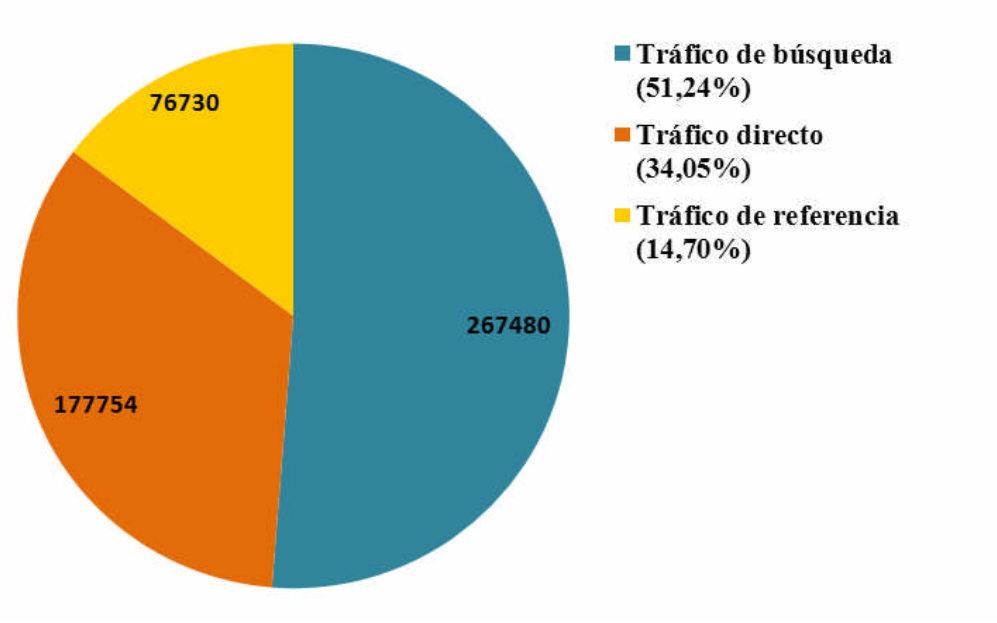


Figura 15. Visitas al portal web CIEMAT según el tipo de tráfico.

Tráfico de búsqueda 267.480 visitas		***Tráfico directo*** 177.754 visitas		***Tráfico de referencia*** 76.730 visitas	
ciemat	137.423	/	131.573	intranet.ciemat.es	26.816
(not provided)	68.592	/portal.do?IDM=254&NM=2	5.714	ceder.es	2.220
ciemat.es	4.971	/portal.do?IDM=26&NM=1	3.044	1.1.1	1.664
www.ciemat.es	4.665	/tratarAplicacionOfertaEmpleo.do	1.837	bbdd.060.es	1.508
Ciemat empleo	1.990	/portal.do	987	idi.mineco.gob.es	1.388
http://www.ciemat.es/	1.521	/portal.do?IDM=100&NM=1	938	facebook.com	1.319
ciemat correo	1.460	/cargarAplicacionOferta Empleo.do?identificado R=305&idEstado=1	689	t.co	1.259
Ciemat madrid	984	/cargarAplicacionOferta Empleo.do?identificador=305	637	sede.ciemat.gob.es	1.138
ciemat lamparas	825	portal.do?IDM=255&NM=3	633	060.es	1.036
Correo ciemat	568	/portal.do?IDM=253&NM=3	544	madridmasd.org	946

Tabla 13. Número de visitas al portal web CIEMAT según el tipo de tráfico (búsqueda, directo y de referencia) desglosadas.

La tabla 14 matiza el **tráfico de búsqueda**, por palabras clave de acceso, según: nº de visitas, nº de páginas/visita, duración media, % de visitas y de visitas nuevas, y % de rebote.

Tráfico de búsqueda (Palabra clave)	***Visitas*** 267.480	***Páginas /visita*** 3,09	***Duración media*** 00:02:51	***% Visitas*** 51,24	***% Visitas nuevas*** 30,56	***% de rebote*** 56,14
ciemat	137.423	3,02	00:02:40	51,38	26,65	57,11
(not provided)	68.592	3,35	00:02:41	25,64	36,00	52,55
ciemat.es	4.971	2,39	00:02:26	1,86	14,64	65,28
www.ciemat.es	4.665	2,16	00:02:32	1,74	12,93	68,64
ciemat empleo	1.990	4,51	00:03:12	0,74	21,81	21,41
http://www.ciemat.es/	1.521	2,87	00:02:30	0,57	14,53	55,42
ciemat correo	1.460	1,82	00:02:22	0,55	7,33	69,11
ciemat madrid	984	4,26	00:02:36	0,37	54,47	43,19
ciemat lamparas	825	2,00	00:09:00	0,31	0,12	56,85
correo ciemat	568	1,63	00:02:48	0,21	2,46	76,41

Tabla 14. Características generales de las visitas a través del tráfico de búsqueda, desglosadas por palabras clave de acceso.

Qué palabras clave dirigen visitas a determinado sitio y cuáles generan más accesos constituyen datos muy valiosos ofrecidos por *Google Analytics*. Si se desea optimizar el rendimiento del sitio web mediante el uso de palabras clave o potenciar algunas partes concretas del mismo, es esencial saber en cuáles hay que centrarse.

Con los datos del tráfico de búsqueda se puede saber si las búsquedas contribuyen al nivel y tráfico deseable y el efecto de las palabras clave sobre el tráfico.

La información suministrada por el **tráfico directo** permite conocer los destinos más populares para el tráfico directo: las *url* que se recuerdan más fácilmente por los usuarios (por ejemplo, *google.com*), las direcciones que aparecen con más frecuencia o qué páginas son las más marcadas.

En la tabla 15 se muestran las características generales de las principales visitas generadas por tráfico directo, precisando la página de destino.

Tráfico directo (Página de destino)	***Visitas*** 177.754	***Páginas /visita*** 2,36	***Duración media*** 00:03:06	***% Visitas nuevas*** 33,74	***% de rebote*** 64,01
/	131.573	2,18	00:03:15	30,73	66,83
/portal.do?IDM=254&NM=2	5.714	2,55	00:01:45	33,83	50,23
/portal.do?IDM=26&NM=1	3.044	2,90	00:02:21	22,73	43,10
/tratarAplicacionOfertaEmpleo.do	1.837	2,88	00:07:09	13,17	50,84
/portal.do	987	1,82	00:02:59	17,33	71,94
/portal.do?IDM=100&NM=1	938	2,57	00:05:09	52,67	43,39
/cargarAplicacionOferta Empleo.do?identificado r=305&idEstado=1	689	1,61	00:01:06	36,14	81,42
/cargarAplicacionOferta Empleo.do?identificador=305	637	1,46	00:01:24	40,66	80,69
portal.do?IDM=255&NM=3	633	2,03	00:00:56	49,76	72,51
/portal.do?IDM=253&NM=3	544	4,79	00:03:33	21,32	11,76

Tabla 15. Características generales de las visitas al portal web CIEMAT según el tráfico directo, especificadas por página de destino.

Saber a qué páginas acceden directamente los visitantes permite diseñarlas de manera que satisfagan de forma adecuada y rápida las necesidades de los usuarios, en consonancia con los objetivos del portal web. Además, si los visitantes acceden directamente a páginas del interior del portal web en un número considerable, se deben incluir enlaces a la página principal y a la primera página jerárquica del apartado correspondiente, así como desde la principal a las más visitadas.

El **tráfico de referencia** permite conocer los principales dominios y qué páginas en esos dominios dirigieron el tráfico a nuestro sitio web, la magnitud del mismo, las páginas de destino y en qué medida los visitantes de referencia interactúan con el citado sitio. Proporciona resultados sobre tráfico de fuentes más o menos esperadas, pero también indica si hay fuentes inesperadas, ya sea la reseña de un producto o artículo determinado, o un *blogger* concreto que descubrió su sitio (tabla 16).

Tráfico de referencia (Fuente)	***Visitas*** 76.730	***Páginas /visita*** 3,76	***Duración media*** 00:03:23	***% Visitas nuevas*** 32,64	***% de rebote*** 48,98
intranet.ciemat.es	26.816	4,87	00:04:12	7,83	37,95
ceder.es	2.220	3,97	00:02:55	41,31	42,25
1.1.1	1.664	1,69	00:08:17	0,00	69,11
bbdd.060.es B. de datos (bbdd) de la A. G. del Estado	1.508	2,76	00:02:47	49,87	54,51
idi.mineco.gob.es (I+D+i MINECO)	1.388	5,05	00:03:12	62,39	27,59
facebook.com	1.319	1,98	00:02:37	33,59	68,76
t.co (dominio de Twitter)	1.259	2,07	00:02:07	40,83	70,69
sede.ciemat.gob.es	1.138	4,06	00:03:42	18,45	29,44
060.es Admon Gral Estado	1.036	2,90	00:02:47	49,42	52,70
madridmasd.org madrid+d	946	4,13	00:03:33	44,19	47,46

Tabla 16. Características generales de las visitas al portal web institucional según el tráfico de referencia, especificadas las principales fuentes de acceso.

Será interesante comparar los resultados del tráfico de referencia orientado al portal web CIEMAT a través de las **redes sociales** con las visitas futuras a través de dichas redes. Presumiblemente en el futuro serán de mayor magnitud, dado el auge cada vez más creciente de las citadas redes sociales.

La tabla 17 muestra las estadísticas de la visitas en función del tráfico de referencia mediante la red social empleada, durante el periodo estudiado, mientras que en la figura 16 se representa el número de esas visitas mediante las principales redes sociales.

Red Social	***Visitas***	***% Visitas***	***Nº de Páginas vistas***	***Duración media***	***Páginas/ Visita***
Facebook	1.412	41,03	2.758	00:02:31	1,95
Twitter	1.263	36,70	2.609	00:02:07	2,07
LinkedIn	223	6,48	501	00:01:41	2,25
Blogger	154	4,48	551	00:03:17	3,58
Delicious	139	4,04	443	00:02:20	3,19
WordPress	107	3,11	237	00:01:24	2,21
Tuenti	41	1,19	70	00:01:56	1,71
Meneame	31	0,90	31	00:00:00	1,00
Google+	27	0,78	100	00:02:45	3,70
Netvibes	17	0,49	21	00:00:02	1,24

Tabla 17. Fuentes de tráfico. Visitas al portal web mediante referencia de las redes sociales.

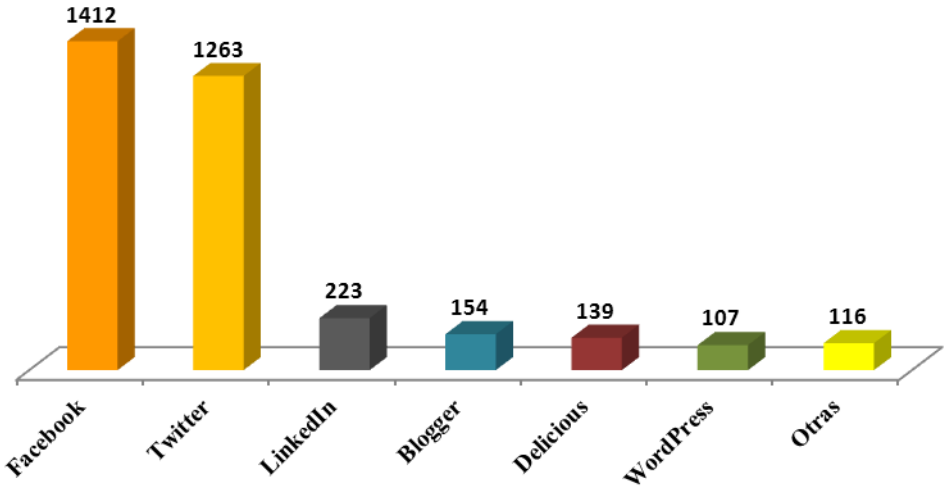


Figura 16. Fuentes de tráfico. Nº de visitas al portal web mediante las redes sociales.

4.4- CONTENIDO. VISIÓN GENERAL, PÁGINAS MÁS VISITADAS

La visión general del **contenido** proporciona una síntesis del volumen de visitas de páginas, así como una relación de las páginas (lo que constituye el contenido principal) que han determinado, en mayor medida, esas visitas.

Las estadísticas de las **páginas más visitadas** y cómo las utiliza el usuario también suponen información de gran utilidad para el seguimiento y la gestión de un determinado portal web.

El porcentaje de abandonos elevado indica que la página de destino debe modificarse o readaptarse a los contenidos con los que se vincula.

Un valor elevado de tiempo de permanencia en la página puede significar que los usuarios encuentran el contenido del sitio especialmente interesante. La importancia del índice de abandonos varía según la página considerada, pudiendo indicar que la página es confusa o que genera errores de usuario.

Tanto la figura 17 como la tabla 18 resumen la visión general del contenido de las visitas al portal web institucional para el periodo anual considerado, del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013.

La tabla 19 muestra las diez páginas más visitadas, con el número de visitas a cada una de ellas y sus características significativas. Entre éstas: páginas vistas desde la página en cuestión, porcentaje de páginas vistas, promedio de tiempo en cada página, páginas vistas únicas, entradas o visitas, porcentaje de rebote y porcentaje de salidas.

La proporción de vistas de la página principal (32,11%) predomina frente al resto de las páginas que configuran el portal (figura 18). En la figura 19 se representa el número de páginas vistas, sin contar la principal o de inicio. Sobresalen las visitas a las

páginas de *Ofertas de empleo*, e igualmente es digna de resaltar la cantidad de páginas vistas de la presentación del CIEMAT y del *Directorio de personal*.

Entradas *(visitas)*	***Número de páginas vistas***	***Número de páginas vistas únicas***	***Promedio de tiempo en la página***	***% de salidas***	***% de rebote***
521.974	1.533.598	1.165.985	00:01:33	34,04	57,77

Tabla 18. Visión general del contenido, Del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013.

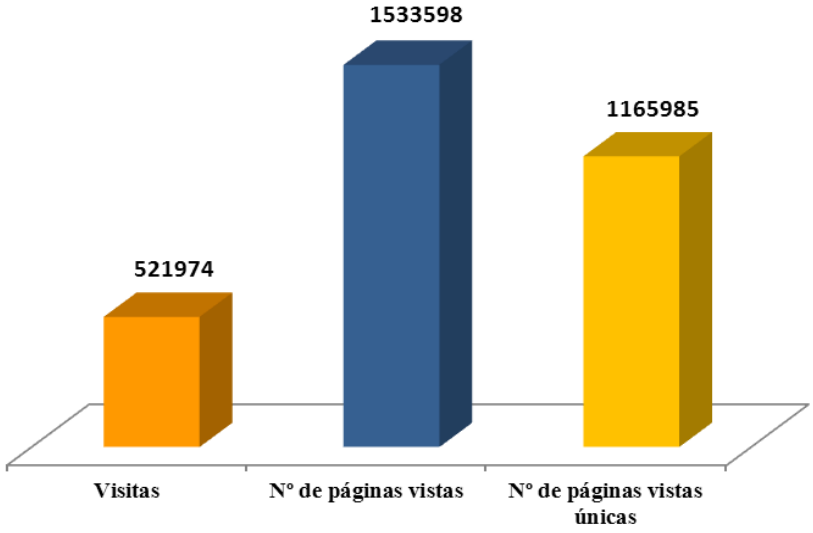


Figura 17.Visión general del contenido: número total de visitas, nº de páginas vistas y nº de páginas vistas únicas.

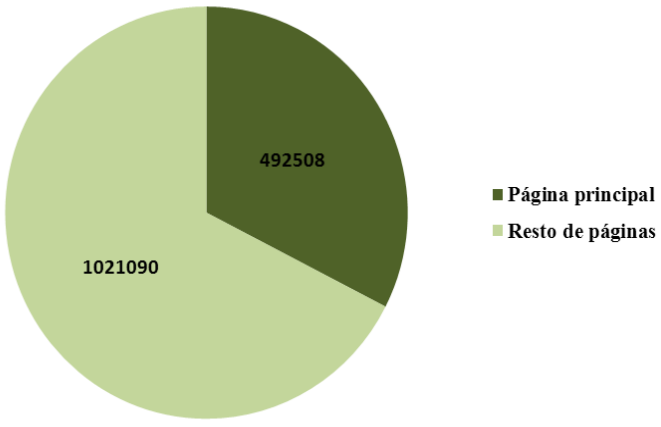


Figura 18. Vistas de la página principal (32,11%) frente al resto de páginas.

Páginas visitadas	***Páginas vistas***	***% nº de páginas vistas***	***Promedio de tiempo página***	***Páginas vistas únicas***	***Entradas***	***% de rebote***	***% de salidas***
Página Principal /	492.508	32,11	00:03:49	384.211	378.703	59,87	56,67
Ofertas de empleo Ciemat (HP) /portal.do?IDM=254&NM=2	93.467	6,09	00:00:34	68.528	20.418	32,40	21,70
Ofertas de empleo (CIEMAT/Ofertas empleo) /tratarAplicacionOfertaEmpleo.do	54.139	3,53	00:01:21	29.122	3.895	50,78	24,17
CIEMAT (Presentación) /portal.do?IDM=6&NM=1	38.999	2,54	00:00:35	32.153	2.127	39,12	17,27
Directorio de personal (HP) /tratarAplicacionDirectorioPersonal.do	28.837	1,88	00:00:21	15.725	488	23,16	5,93
ACTIVIDADES I+D+i /portal.do?IDM=26&NM=1	27.947	1,82	00:00:43	21.810	7.055	42,07	19,27
Directorio de personal (CIEMAT/Estruct. Organiz./Directorio) /portal.do?IDM=253&NM=3	23.304	1,52	00:00:18	19.007	1.470	10,20	6,01
FORMACIÓN (Presentación) /portal.do?IDM=20&NM=1	20.884	1,36	00:00:38	17.549	1.092	37,82	16,89
Buscador General /buscadorGeneral.do	15.330	1,00	00:00:30	9.401	436	27,52	13,44
Formación Presencial /portal.do?IDM=90&NM=2	15.054	0,98	00:00:45	10.453	1.557	35,45	17,22

Tabla 19. Visión general del contenido. Páginas más visitadas del portal web (denominación en color rojo, y url en azul. HP se refiere a la Home Page o página de inicio) y características de las visitas correspondientes.

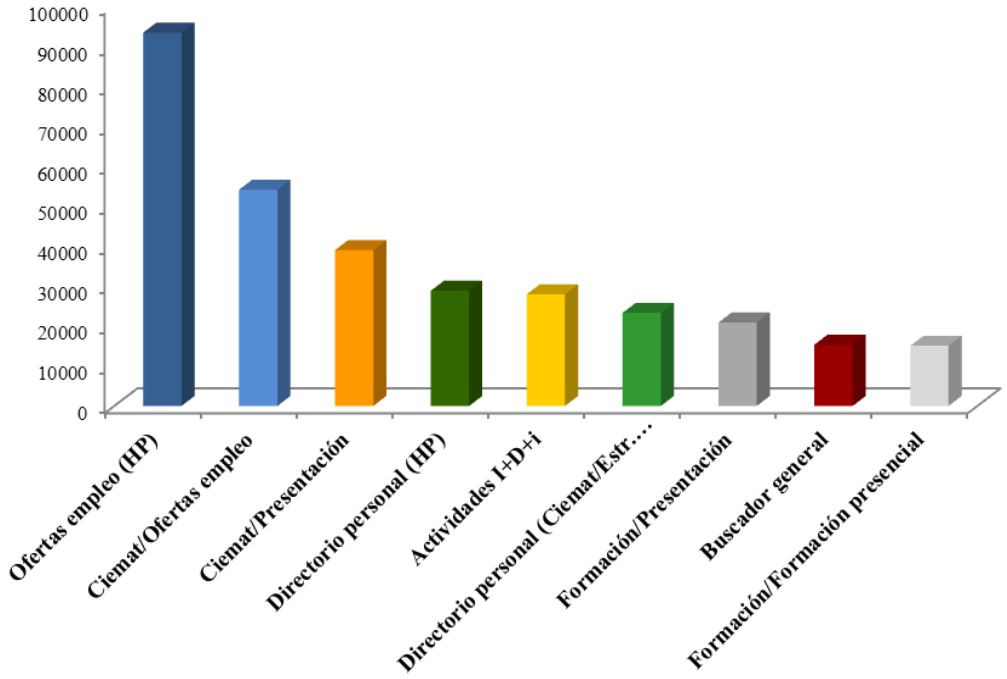


Figura 19. Número de páginas vistas del portal web institucional, excluida la página principal.

5. BUZÓN CONTACTO

Además de un entorno digital para divulgar las actividades y los servicios ofrecidos por el Centro, el portal web institucional constituye también una vía de comunicación electrónica del ciudadano con la Administración Pública en general y con el CIEMAT en particular. Por medio de la dirección contacto@ciemat.es, los usuarios externos pueden remitir sus consultas y solicitudes para que sean atendidas debidamente en el menor tiempo posible.

Administrar este buzón tiene como objetivo canalizar las demandas y las consultas externas relacionadas con el CIEMAT para hacerlas llegar al personal apropiado, el cual se ocupa de su correcta atención. Algunos mensajes se contestan directamente por el responsable de este buzón.

Por otra parte, mediante el análisis de los mensajes electrónicos recibidos es posible observar los puntos de interés prioritario así como las características y circunstancias de acceso a los contenidos por parte de los usuarios.

La dinámica y las consideraciones tenidas en cuenta a la hora de gestionar y tramitar los mensajes recibidos aparecen descritas y especificadas en el informe técnico CIEMAT 1270[2].

[2] *Implementación de un nuevo portal web CIEMAT.* Lomba, L.; Óscar Hernanz; C. González; M. de la A. Bailador. Editorial CIEMAT. Depósito Legal M-26385-2011. ISSN 1135-9420. NIPO 721-12-053-0. Madrid, Noviembre 2012.

A diferencia del resto de este informe, en este apartado se muestran los **resultados** correspondientes al año 2012, pues las características, las circunstancias y la configuración de este buzón son similares a las del antiguo portal web institucional.

Se refleja la información y los datos especificados en bloques temáticos y por meses, numérica y gráficamente.

En total se han tramitado 530 mensajes, los cuales se han agrupado en los siguientes bloques temáticos:

- Formación. Solicitud de datos sobre cursos impartidos: duración, precios, requisitos...
- Cuestiones técnicas. Consulta a los investigadores sobre un determinado proyecto o tema de estudio
- Ofertas de empleo. Convocatorias y oposiciones en el Centro
- Becas. Información sobre becas, prácticas y ayudas a la investigación
- Administración. Trámites administrativos y burocráticos en general: facturación, expedientes, avales, modelos administrativos, abonos, licitaciones...
- Solicitud de visitas
- Envío de *currículum vítae* (CV) y cartas de presentación
- Datos de contacto e información sobre personal
- Empresas o particulares que envían sus productos o servicios para su valoración
- Servicios técnicos. Todo tipo de servicios técnicos facilitados por el CIEMAT
- Medios de comunicación que desean contactar oficialmente o con personal del Centro
- Publicaciones. Petición de documentos o compra de publicaciones
- Relaciones institucionales. Relaciones externas, peticiones recibidas sobre acuerdos de colaboración e invitaciones a colaborar, etc.
- Otros. Diversas y variadas solicitudes y demandas no incluidas en los bloques anteriores.

En la tabla 20 se refleja la totalidad de los mensajes desglosados mensualmente y por temas. Se observa el predominio del envío de *currículum vítae* (CV), con 118 solicitudes gestionadas a lo largo del año 2012.

También ha sido frecuente la gestión de mensajes relacionados con las relaciones institucionales, 62, y con temas diversos (“otros”), 54 demandas (ofertas a empleados, certificados de trabajo, felicitación a determinado investigador, invitación a un ponente concreto para congreso, informaciones sobre otros centros e instalaciones y laboratorios, uso del logotipo, etc.).

Asimismo, es notable el número de solicitudes de información sobre becas (45) y sobre cursos de formación impartidos en el Centro (41), además del planteamiento de cuestiones técnicas (39). Éstas se dirigen a los investigadores correspondientes, quienes contactan directamente con los demandantes.

	Ene	*Feb*	*Mar*	*Abr*	*May*	*Jun*	*Jul*	*Ago*	*Sep*	*Oct*	*Nov*	*Dic*	***Total***
Formación	3	1	5	2	3	2	6	5	3	9	1	1	**41**
Cuest. Técnicas	1	1	2	4	7	2	4	0	7	4	5	2	**39**
Ofertas empleo	2	2	1	4	3	8	0	1	0	0	2	1	**24**
Becas	1	0	0	3	4	11	4	2	2	3	7	8	**45**
Administración	1	3	3	0	5	1	2	1	3	5	4	4	**32**
Visitas	0	2	1	1	0	0	0	0	3	1	1	0	**7**
CV	10	13	5	7	12	10	8	12	13	13	11	4	**118**
Datos contacto	1	3	3	2	6	0	1	3	1	2	1	0	**24**
Empresas	0	1	2	1	5	4	4	2	2	7	1	1	**30**
Servic. técnicos	0	3	2	2	7	2	1	2	2	3	4	0	**28**
Medios Comun.	2	0	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	**15**
Publicaciones	2	0	0	4	1	0	0	2	0	1	1	0	**11**
Relac. instituc.	1	6	2	4	10	1	4	2	4	17	6	5	**62**
Otros	3	3	6	2	5	3	1	3	5	9	9	5	**54**
Total	**27**	**38**	**34**	**39**	**69**	**45**	**36**	**36**	**45**	**75**	**54**	**32**	**530**

Tabla 20. Número de consultas y demandas atendidas desde contacto@ciemat.es durante 2012, desglosadas mensualmente por bloques temáticos.

30 empresas o particulares han ofrecido sus productos o servicios al CIEMAT, y se ha tramitado la solicitud de 28 servicios técnicos.

El menor número de peticiones gestionadas desde el buzón de contacto corresponde a visitas (7), publicaciones (11) y medios de comunicación (15), pues la mayoría de este tipo de solicitudes externas se dirige por parte de los usuarios a las unidades y divisiones correspondientes, que las recibe directamente y las gestiona.

Determinados bloques temáticos muestran picos de interés. Es el caso de las ofertas de empleo y las becas, cuyo mayor número de consultas coincide con la publicación de convocatorias públicas en el portal web CIEMAT.

La figura 20 sintetiza la información anterior, ordenada de mayor a menor número de tramitaciones.

Respecto a la distribución mensual, las 75 tramitaciones de octubre y las 69 de mayo representan los máximos de solicitudes recibidas.

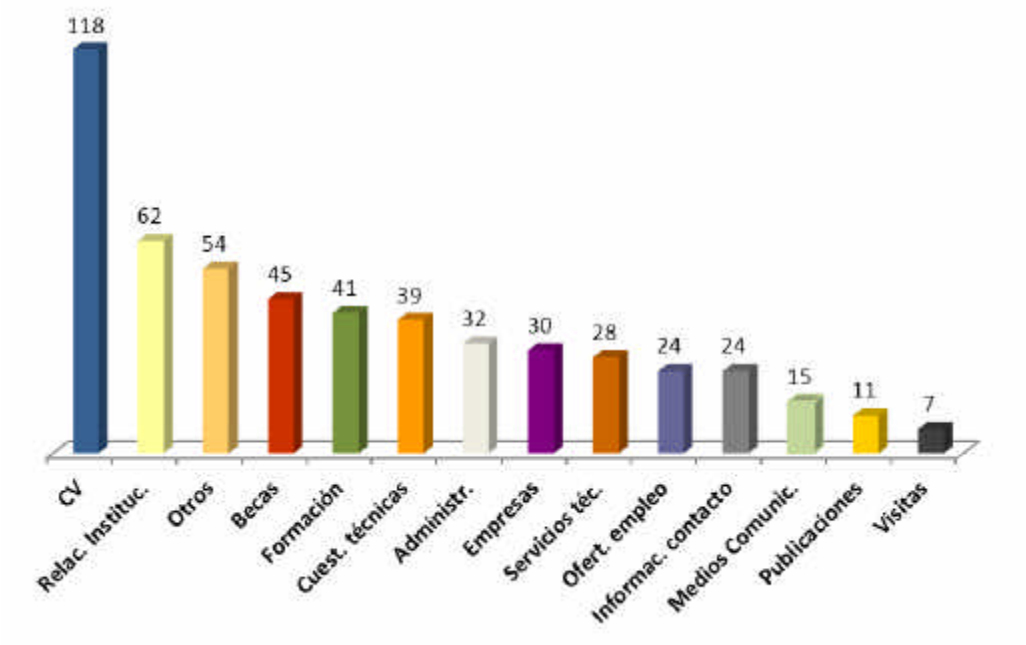


Figura 20. Número de consultas y demandas, por bloques temáticos, tramitadas desde el buzón de correo electrónico contacto@ciemat.es en 2012, ordenados de mayor a menor.

6. CONCLUSIONES

Se ha realizado el análisis de las visitas y accesos al nuevo portal web institucional del CIEMAT abarcando el intervalo temporal correspondiente al primer año de su puesta en producción, del 17 de abril de 2012 al 16 de abril de 2013. Periodo que representa un ciclo anual completo y cuyos resultados podrán ser contrastados con los que se obtengan para el año 2013 y posteriores, comparables a los ahora conseguidos.

Utilizando el programa *Google Analytics* se ha conseguido información y resultados de múltiples aspectos y características que pueden contribuir notablemente a la mejora del portal web del CIEMAT.

Gracias a la información obtenida y al seguimiento efectuado, es posible alcanzar una visión y una perspectiva interesante para una primera valoración de nuestro sitio web y de su evolución. Este informe aporta documentación acerca de quiénes son los usuarios mayoritariamente, cuáles son sus pautas de comportamientos y de qué manera acceden al portal web institucional. Así, muestra resultados estadísticos sobre elementos muy variados. Entre éstos, cabe destacar la visión general de los usuarios, como el tipo de visitantes, los datos demográficos y de localización. También las conductas seguidas o los procedimientos adoptados en las visitas realizadas, como indican la frecuencia de accesos, la permanencia y el porcentaje de rebote, además de la duración de las sesiones. También son productos resultantes del trabajo desarrollado las formas de acceder al sitio web, las fuentes de tráfico manejadas y las páginas más visitadas, así como la principal tecnología utilizada.

Analizar los resultados puede ayudar a enriquecer y gestionar la difusión y la repercusión del Centro y de sus actividades esenciales a través del portal web institucional. Ayuda a conocer las partes concretas que se deberían modificar o actualizar para organizar mejor la información y los contenidos, con el objetivo de aumentar la interacción del portal web institucional.

Por ejemplo, ya se ha indicado que el porcentaje de rebote es un indicador de mucha utilidad para valorar la calidad de las visitas recibidas. De esta manera, un alto porcentaje de abandonos nos dice que la página de destino debe ser transformada o readaptada a los contenidos y a la configuración planeada. Por el contrario, un tiempo de permanencia elevado en una determinada página parece indicar que su contenido es interesante para los usuarios. Igualmente, el porcentaje de las visitas a un cierto apartado advierte del interés que tienen sus páginas y la información facilitada para los usuarios. En este sentido, se deben potenciar más aquellas secciones o grupos de contenidos cuya difusión vía web sea objeto de mayor motivación según la estrategia e intereses de nuestro Organismo.

Por otro lado, saber cuál es la tecnología más utilizada (sistemas operativos, navegadores, dispositivos, etc.) en los accesos e interacciones con un sitio web aporta ideas para planificar futuras implementaciones y versiones o para aumentar las asistencias y servicios ya existentes.

Asimismo, observar el origen del tráfico contribuye a aumentar el rendimiento del sitio web y a tomar decisiones sobre a qué ámbito se desea dirigir la información y los contenidos. Las fuentes de referencia, palabras clave que definen determinadas

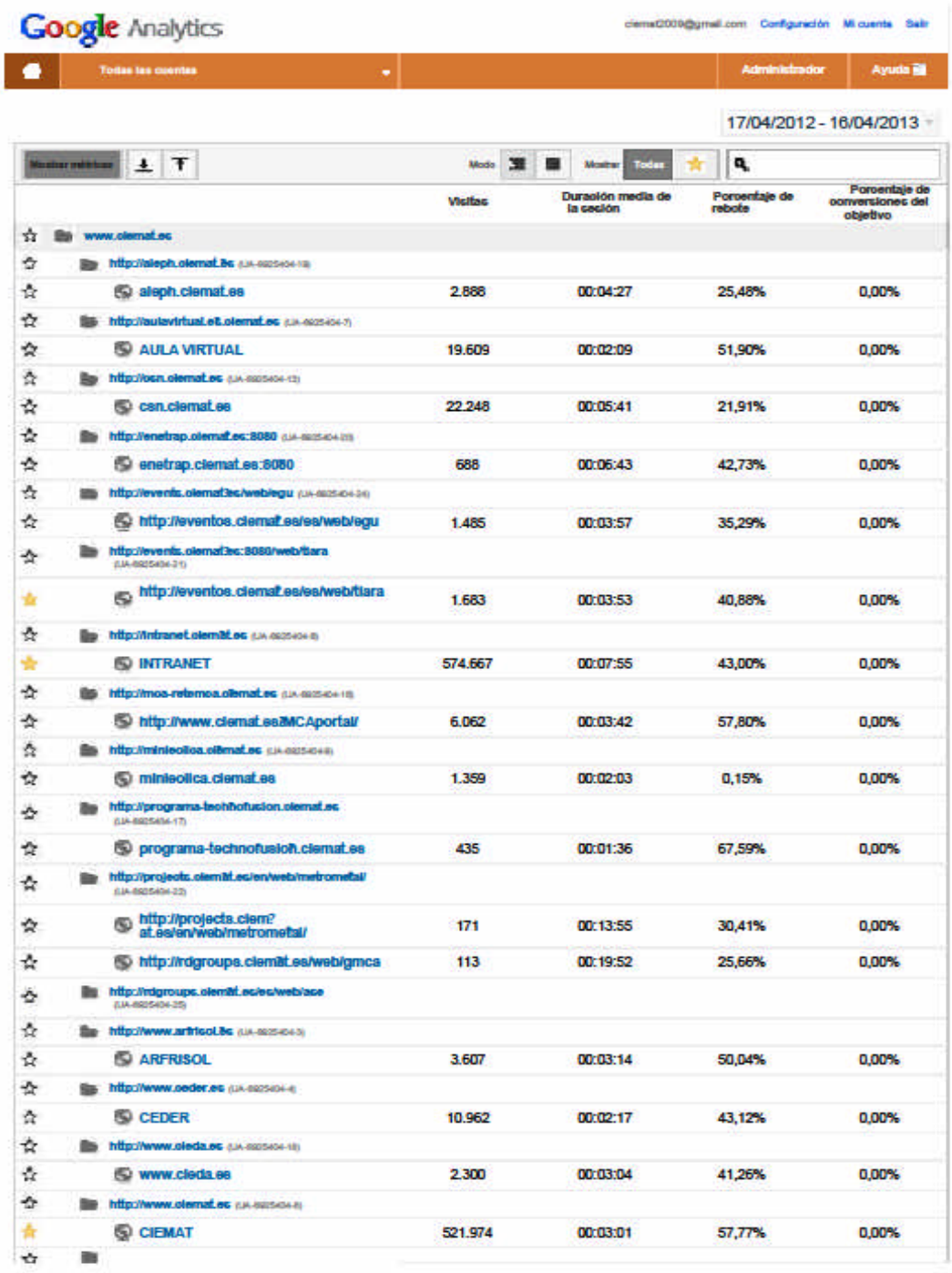
visitas y cuáles generan más accesos, las páginas más visitadas y cómo se utilizan por el usuario también constituyen indicadores muy útiles para el seguimiento y la gestión del portal web.

Finalmente, confrontar todos estos resultados estadísticos del periodo analizado con los que se obtengan posteriormente, en el siguiente ciclo anual a estudiar, será de gran utilidad para ayudar a decidir sobre qué aspectos de diseño y de configuración son más convenientes para nuestro portal web. La intención última es contribuir a la toma de decisiones relacionadas con la mejora y la evolución del portal web del CIEMAT, en función de la estrategia, de la dinámica y de las actividades inherentes al Centro.

ANEXO

Ficheros generados con *Google Analytics*

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



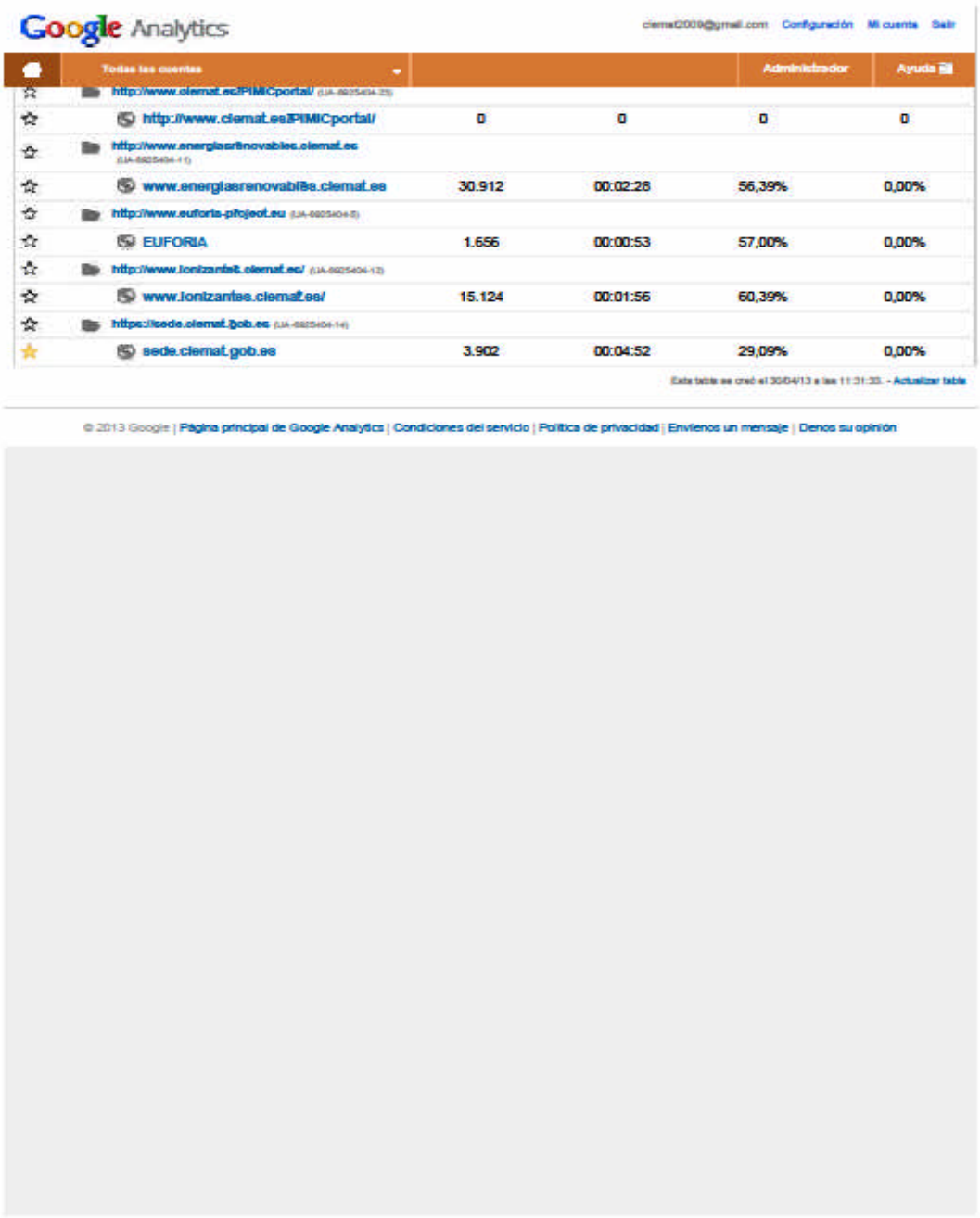
Google Analytics

17/04/2012 - 16/04/2013

	Visitas	Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote	Porcentaje de conversiones del objetivo
www.ciemat.es				
http://aleph.ciemat.es				
aleph.ciemat.es	2.888	00:04:27	25,48%	0,00%
http://aulavirtual.et.ciemat.es				
AULA VIRTUAL	19.609	00:02:09	51,90%	0,00%
http://csn.ciemat.es				
csn.ciemat.es	22.248	00:05:41	21,91%	0,00%
http://enetrap.ciemat.es:8080				
enetrap.ciemat.es:8080	688	00:06:43	42,73%	0,00%
http://events.ciemat3es/web/egu				
http://eventos.ciemat.es/es/web/egu	1.485	00:03:57	35,29%	0,00%
http://events.ciemat3es:8080/web/tiara				
http://eventos.ciemat.es/es/web/tiara	1.683	00:03:53	40,88%	0,00%
http://intranet.ciemat.es				
INTRANET	574.667	00:07:55	43,00%	0,00%
http://mos-reternos.ciemat.es				
http://www.ciemat.es/MCAportal/	6.062	00:03:42	57,80%	0,00%
http://minieolica.ciemat.es				
minieolica.ciemat.es	1.359	00:02:03	0,15%	0,00%
http://programa-technofusion.ciemat.es				
programa-technofusion.ciemat.es	435	00:01:36	67,59%	0,00%
http://projects.ciemat.es/en/web/metrometal/				
http://projects.ciemat.es/en/web/metrometal/	171	00:13:55	30,41%	0,00%
http://rdgroups.ciemat.es/web/gmca	113	00:19:52	25,66%	0,00%
http://rdgroups.ciemat.es/es/web/ase				
http://www.arfrisol.es				
ARFRISOL	3.607	00:03:14	50,04%	0,00%
http://www.ceder.es				
CEDER	10.962	00:02:17	43,12%	0,00%
http://www.cieda.es				
www.cieda.es	2.300	00:03:04	41,26%	0,00%
http://www.ciemat.es				
CIEMAT	521.974	00:03:01	57,77%	0,00%

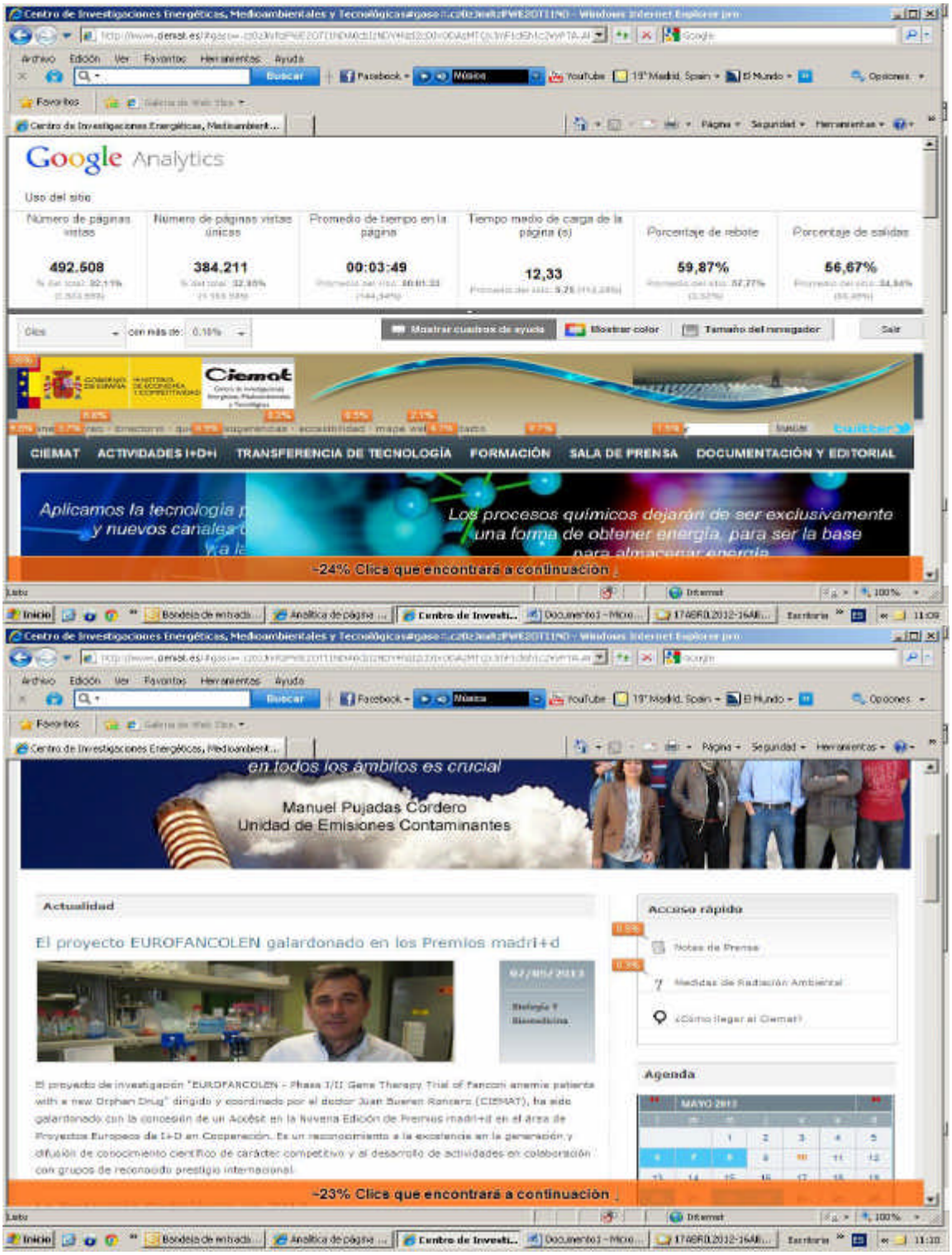
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

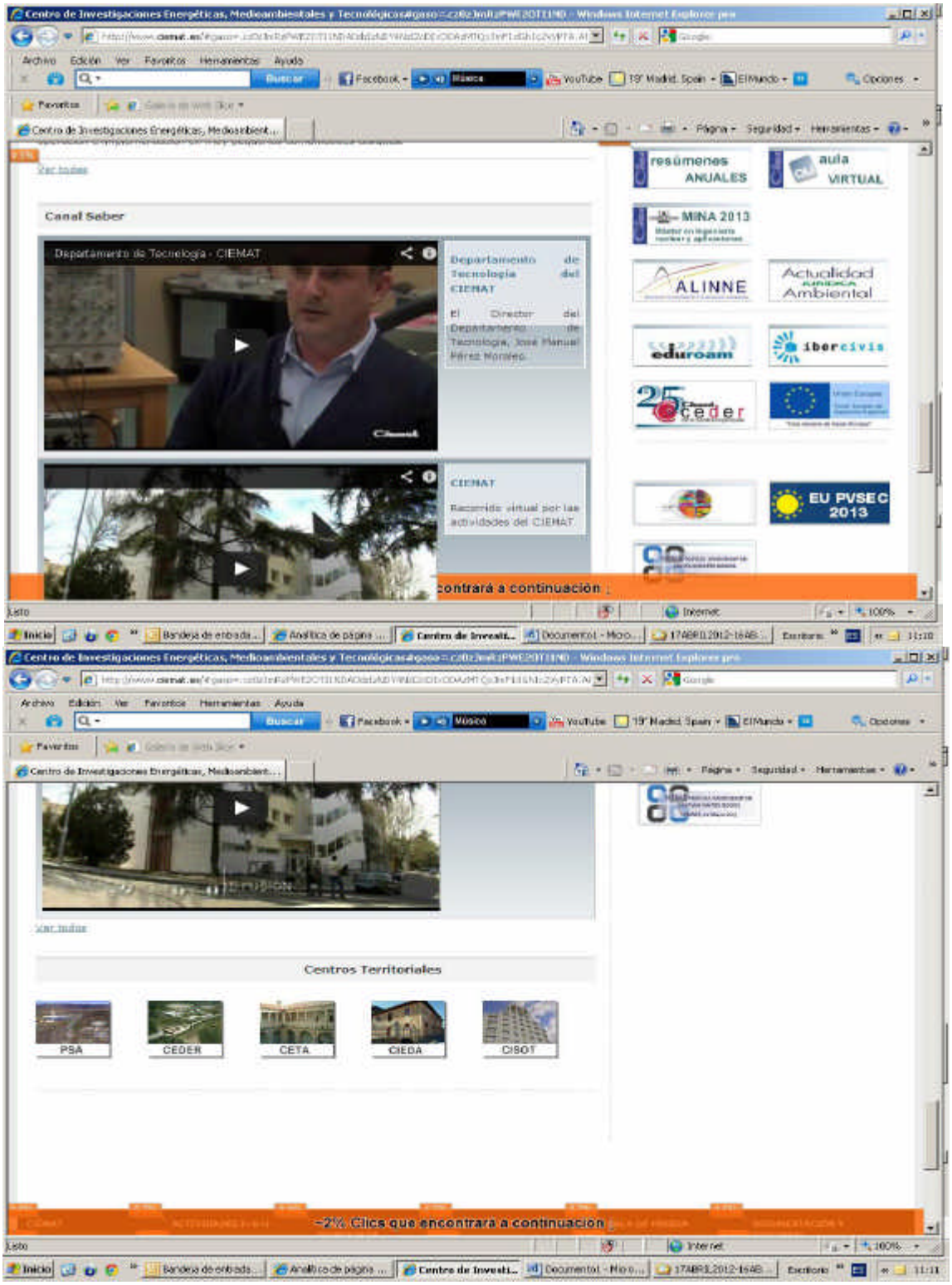


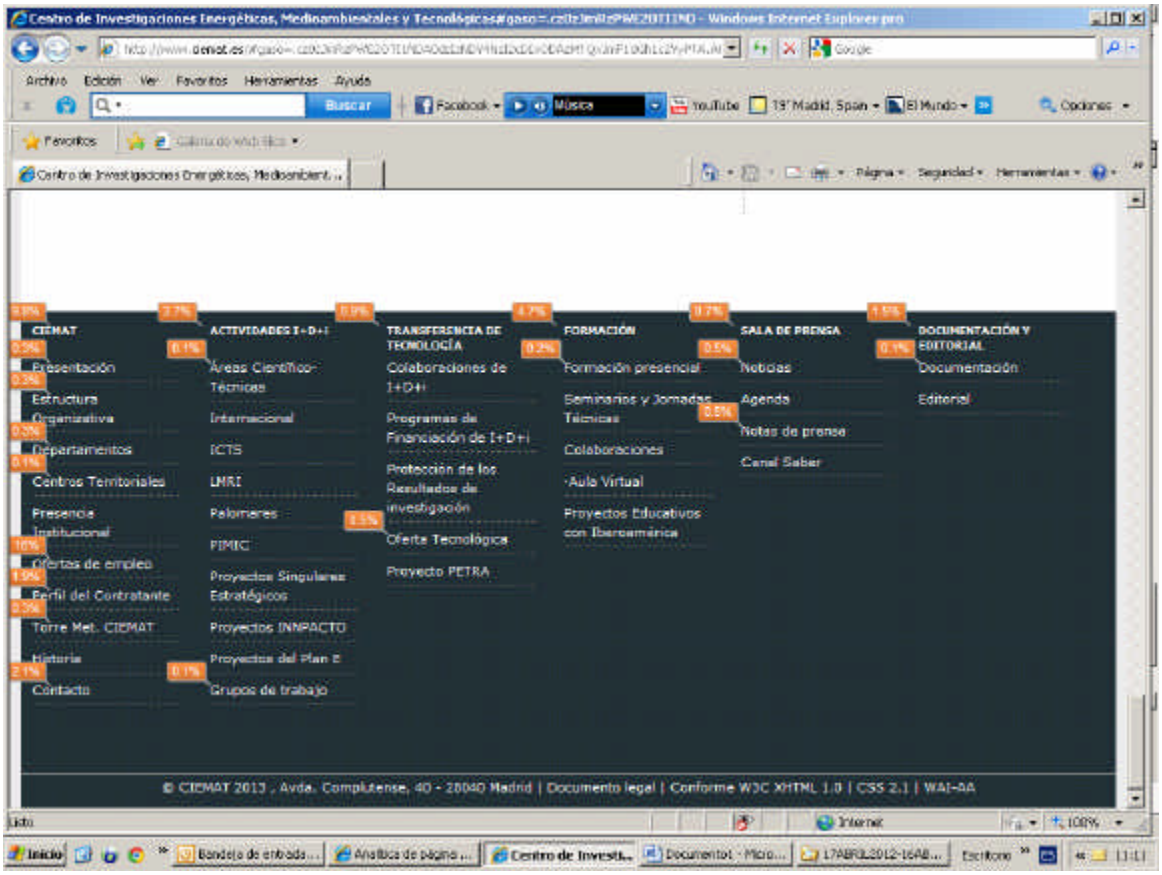
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos web CIEMAT- 17 de ABRIL 2012 a 16 de ABRIL DE 2013

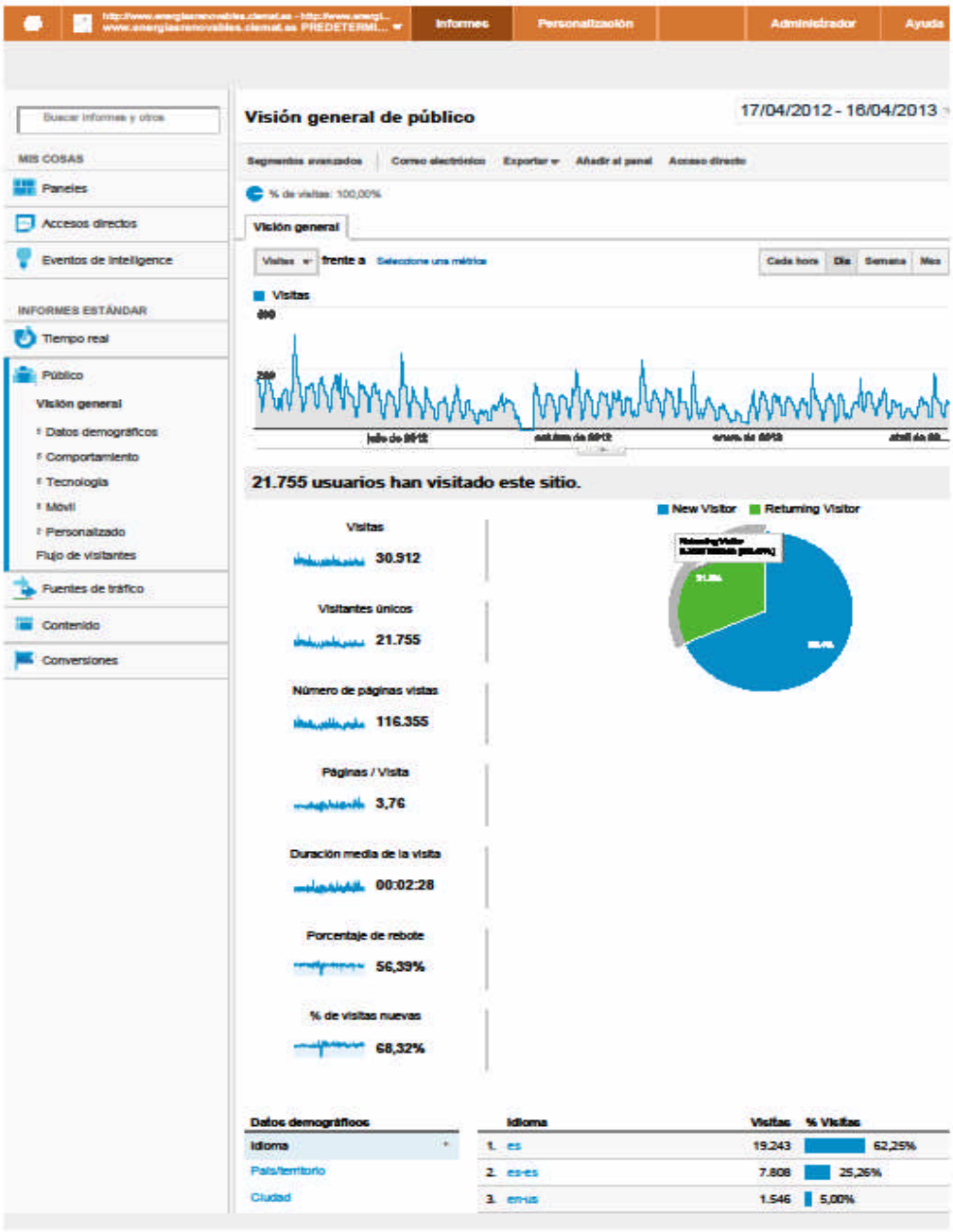

Google Analytics
Uso del sitio
Número de páginas vistas
492.508
Número de páginas vistas únicas
384.211
Promedio de tiempo en la página
00:03:49
Tiempo medio de carga de la página (s)
12,33
Porcentaje de rebote
59,87%
Porcentaje de salidas
56,67%
Ciemat
CIEMAT
ACTIVIDADES I+D+i
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
FORMACIÓN
SALA DE PRENSA
DOCUMENTACIÓN Y EDITORIAL
Los procesos químicos dejarán de ser exclusivamente una forma de obtener energía, para ser la base
-24% Clics que encontrará a continuación
en todos los ámbitos es crucial
Manuel Pujadas Cordero
Unidad de Emisiones Contaminantes
Actualidad
El proyecto EUROFANCOLEN galardonado en los Premios madri+d
Acceso rápido
Notas de Prensa
Medidas de Radiación Ambiental
¿Cómo llegar al Ciemat?
Agenda
-23% Clics que encontrará a continuación


La Protección Radiológica en 2012
Reunión de la European Fusion Development Agreement (EFDA) en el CIEMAT
-22% Clics que encontrará a continuación
Lanzamiento del Proyecto "Construcción, instalación y puesta en marcha de gasificadores de biomasa para comunidades aisladas"
Oferta Tecnológica
Sede Electrónica
Ofertas de empleo
Perfil del Contratante
Oficinas de Proyectos Europeos
Portales temáticos
revista VÉRTICES
biblioteca ONLINE
resúmenes ANUALES
aula VIRTUAL
-3% Clics que encontrará a continuación


Canal Saber
Departamento de Tecnología - CIEMAT
CIEMAT
Centros Territoriales
PSA
CEDER
CETA
CIEDA
CISOT

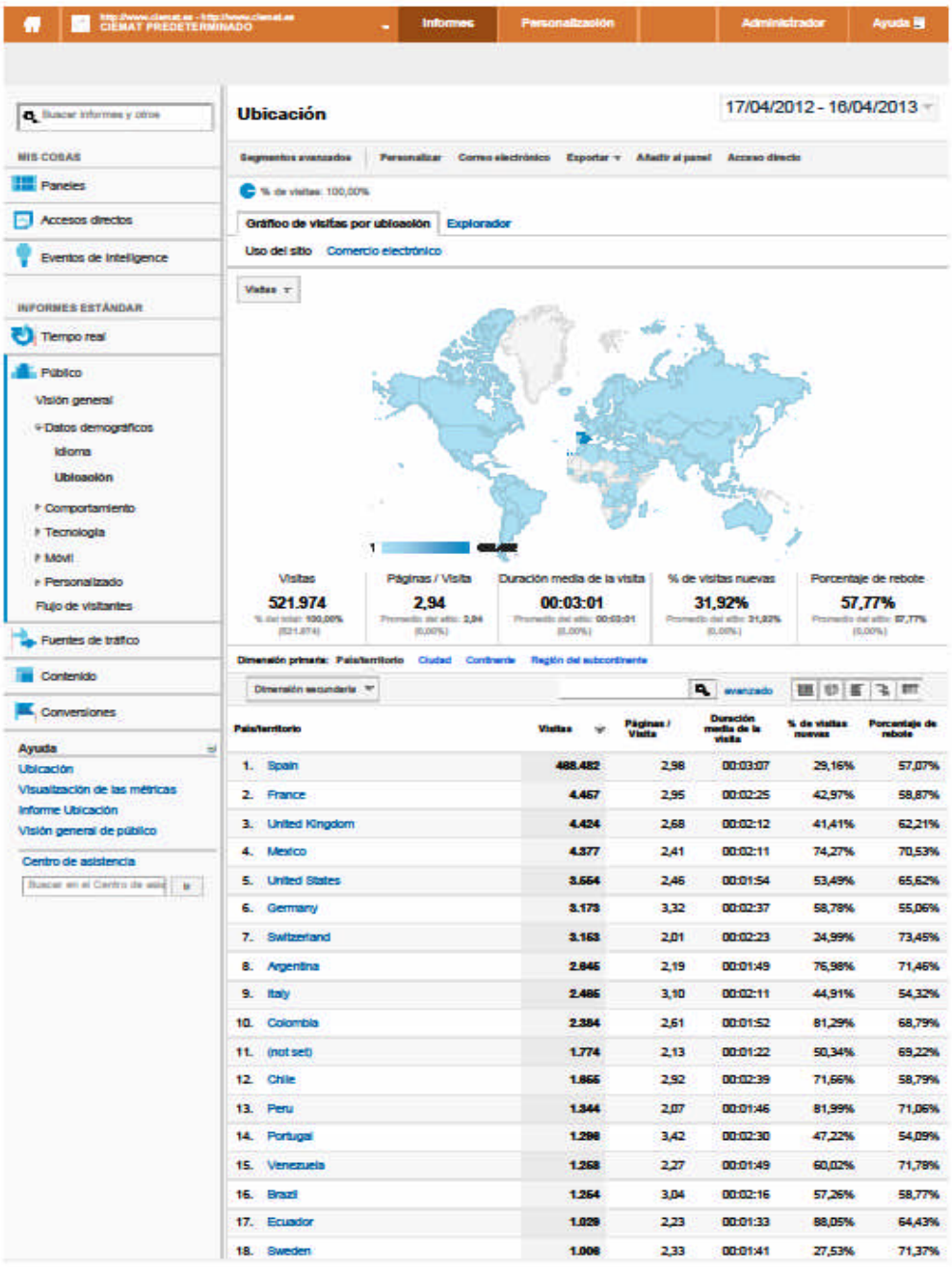

CIEMAT
Presentación
Estructura Organizativa
Departamentos
Centros Territoriales
Presencia Institucional
Ofertas de empleo
Perfil del Contratante
Torre Met. CIEMAT
Historia
Contacto
ACTIVIDADES I+D+i
Áreas Científico-Técnicas
Internacional
ICTS
LMRI
Palomares
PIMIC
Proyectos Singulares Estratégicos
Proyectos INNPACTO
Proyectos del Plan E
Grupos de trabajo
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
Colaboraciones de I+D+i
Programas de Financiación de I+D+i
Protección de los Resultados de investigación
Oferta Tecnológica
Proyecto PETRA
FORMACIÓN
Formación presencial
Seminarios y Jornadas Técnicas
Colaboraciones
·Aula Virtual
Proyectos Educativos con Iberoamérica
SALA DE PRENSA
Noticias
Agenda
Notas de prensa
Canal Saber
DOCUMENTACIÓN Y EDITORIAL
Documentación
Editorial
© CIEMAT 2013 . Avda. Complutense, 40 - 28040 Madrid | Documento legal | Conforme W3C XHTML 1.0 | CSS 2.1 | WAI-AA

Accesos al portal temático de EERR del CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



Accesos al portal temático de EERR del CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

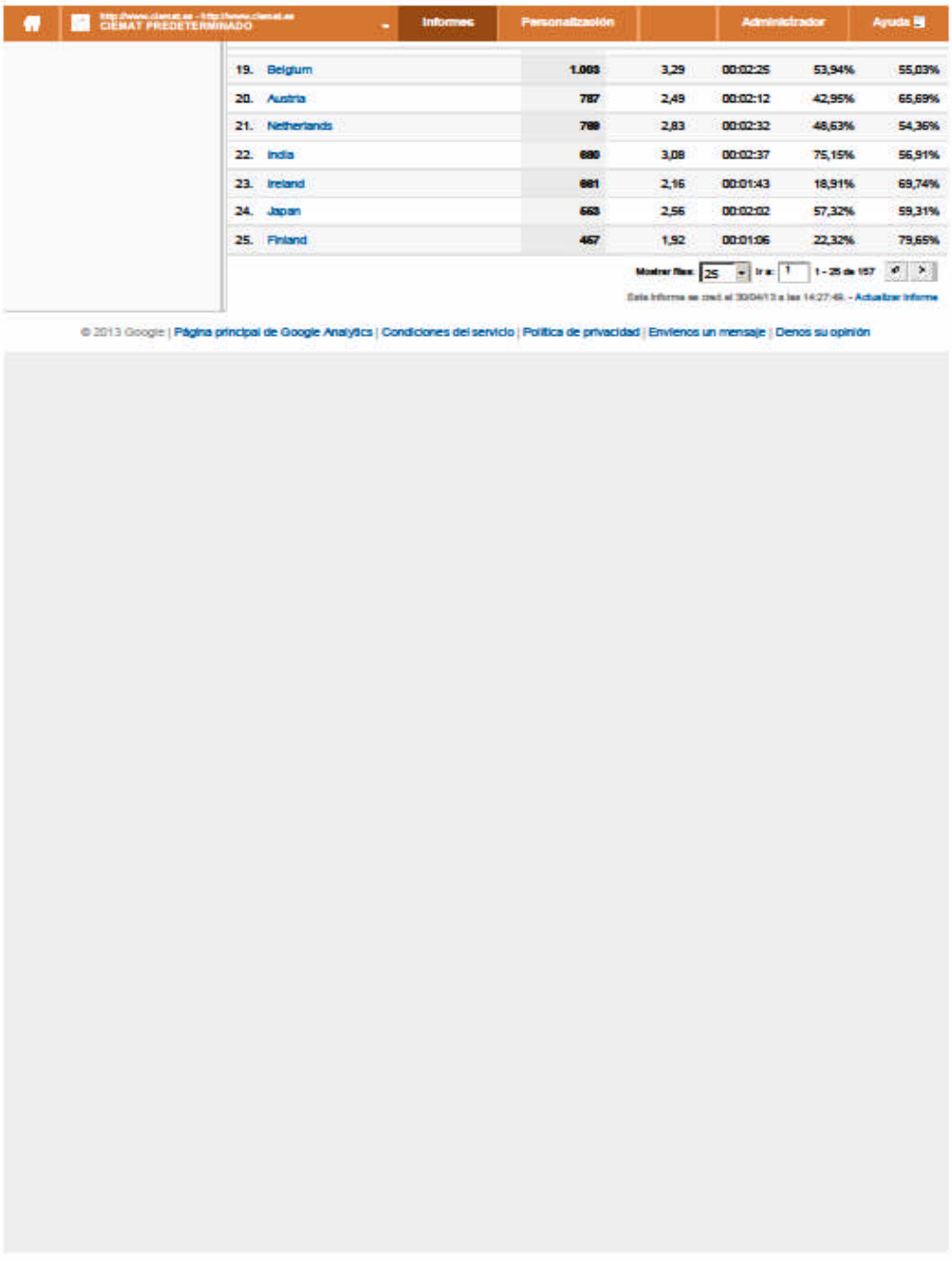
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



País/territorio	Visitas	Páginas / Visita	Duración media de la visita	% de visitas nuevas	Porcentaje de rebote
1. Spain	488.482	2,98	00:03:07	29,16%	57,07%
2. France	4.467	2,95	00:02:25	42,97%	58,87%
3. United Kingdom	4.424	2,68	00:02:12	41,41%	62,21%
4. Mexico	4.377	2,41	00:02:11	74,27%	70,53%
5. United States	3.554	2,46	00:01:54	53,49%	65,62%
6. Germany	3.173	3,32	00:02:37	58,78%	55,06%
7. Switzerland	3.163	2,01	00:02:23	24,99%	73,45%
8. Argentina	2.845	2,19	00:01:49	76,98%	71,46%
9. Italy	2.485	3,10	00:02:11	44,91%	54,32%
10. Colombia	2.384	2,61	00:01:52	81,29%	68,79%
11. (not set)	1.774	2,13	00:01:22	50,34%	69,22%
12. Chile	1.865	2,92	00:02:39	71,66%	58,79%
13. Peru	1.344	2,07	00:01:46	81,99%	71,06%
14. Portugal	1.298	3,42	00:02:30	47,22%	54,09%
15. Venezuela	1.268	2,27	00:01:49	60,02%	71,78%
16. Brazil	1.264	3,04	00:02:16	57,26%	58,77%
17. Ecuador	1.029	2,23	00:01:33	88,05%	64,43%
18. Sweden	1.008	2,33	00:01:41	27,53%	71,37%

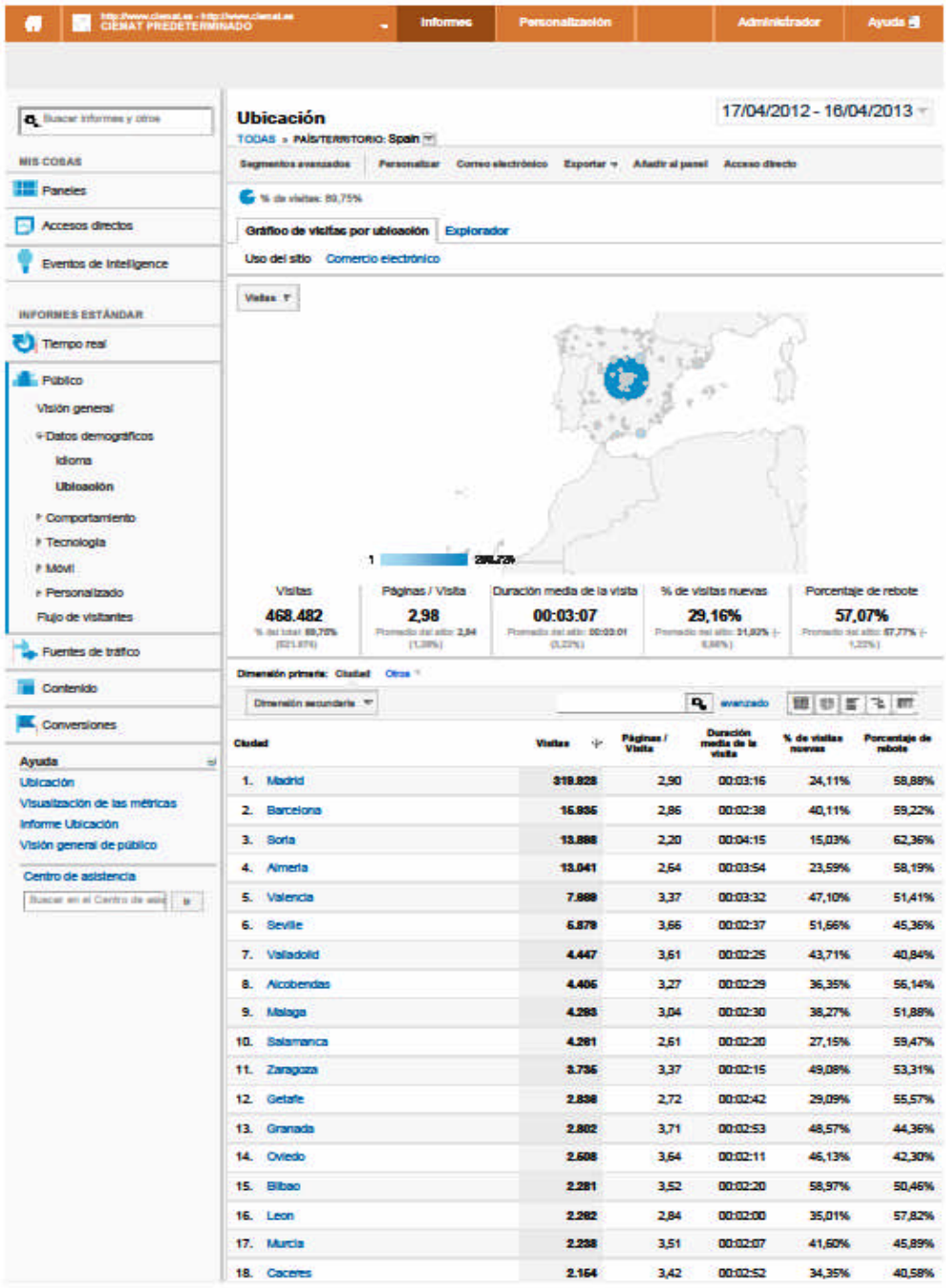
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



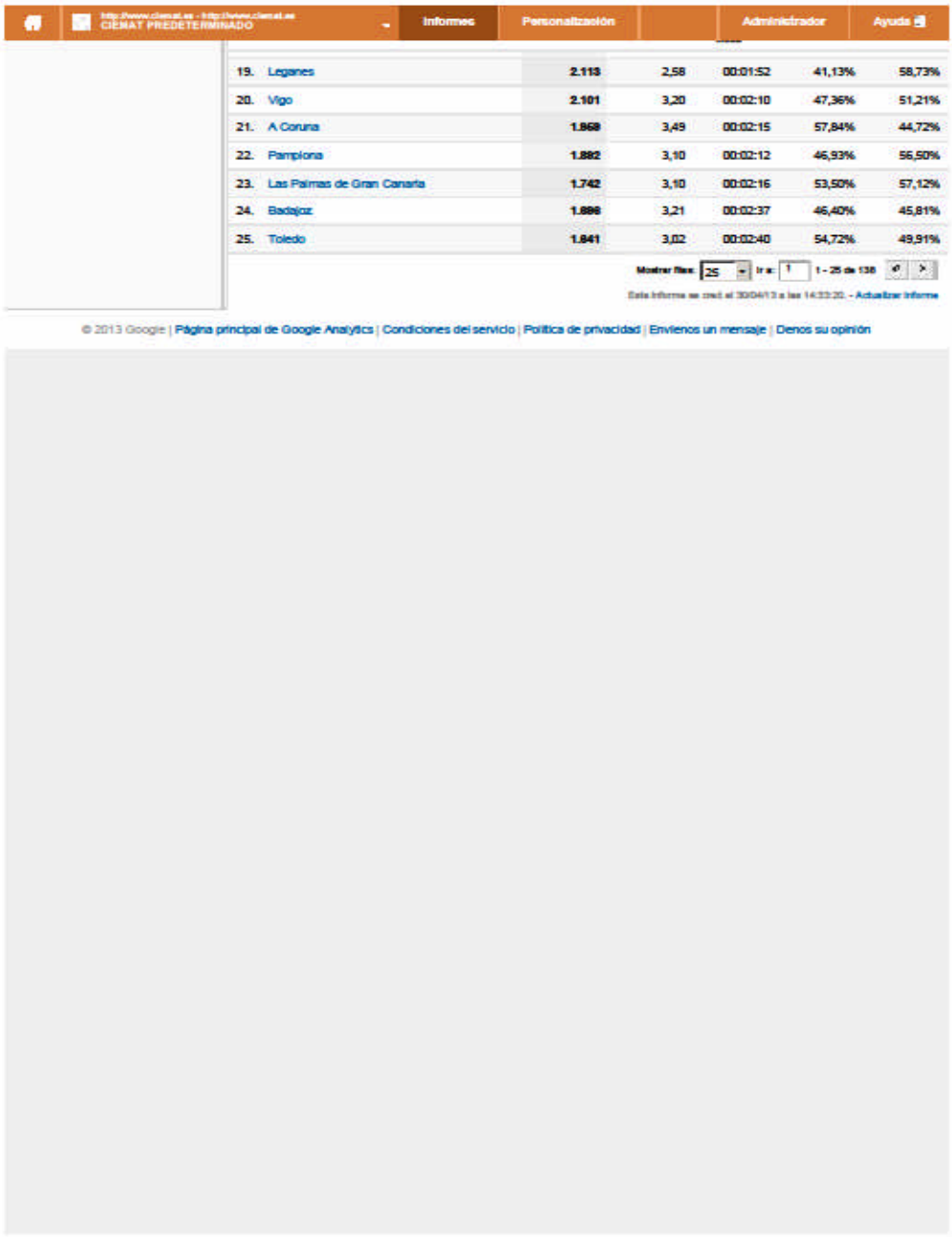
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



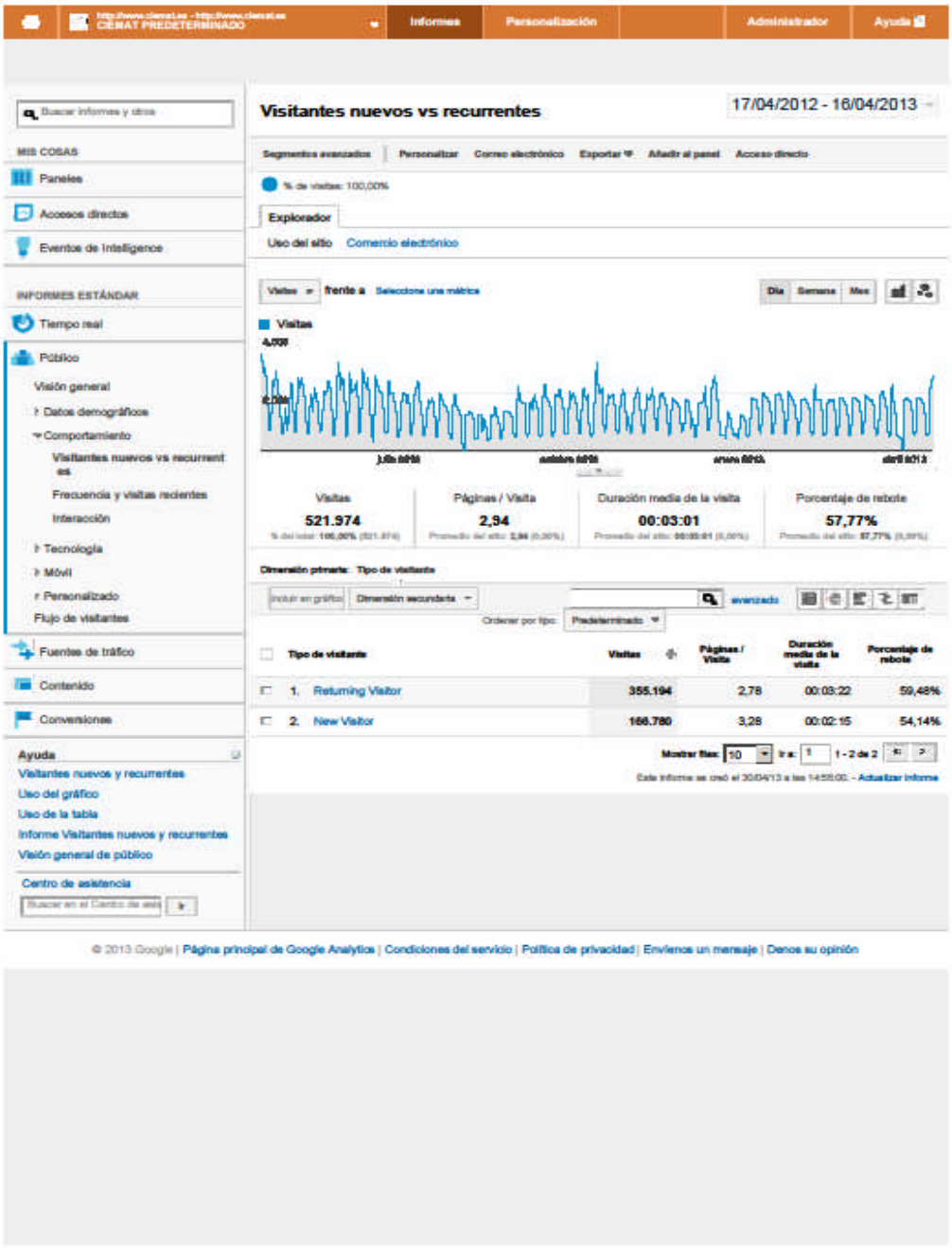
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



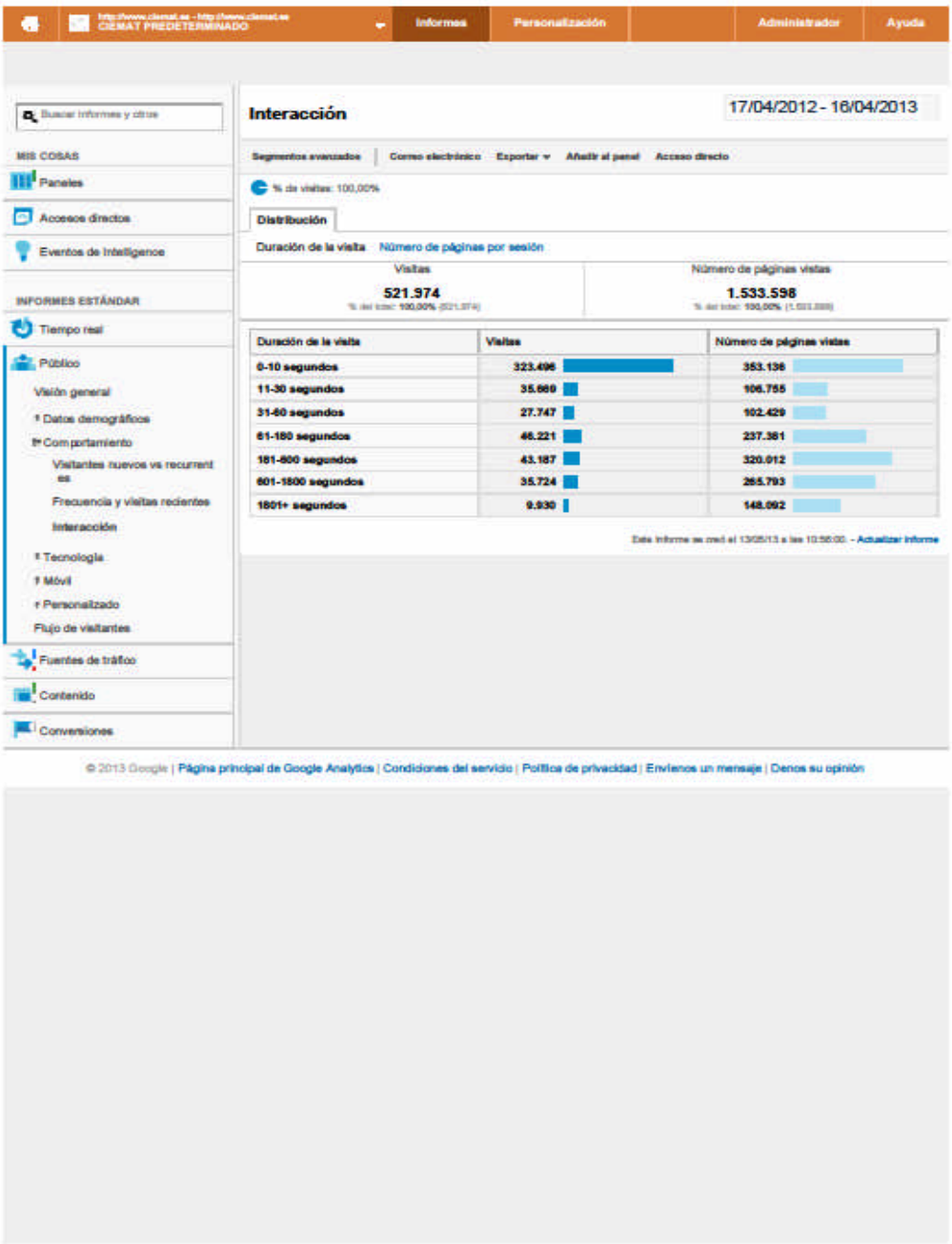
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



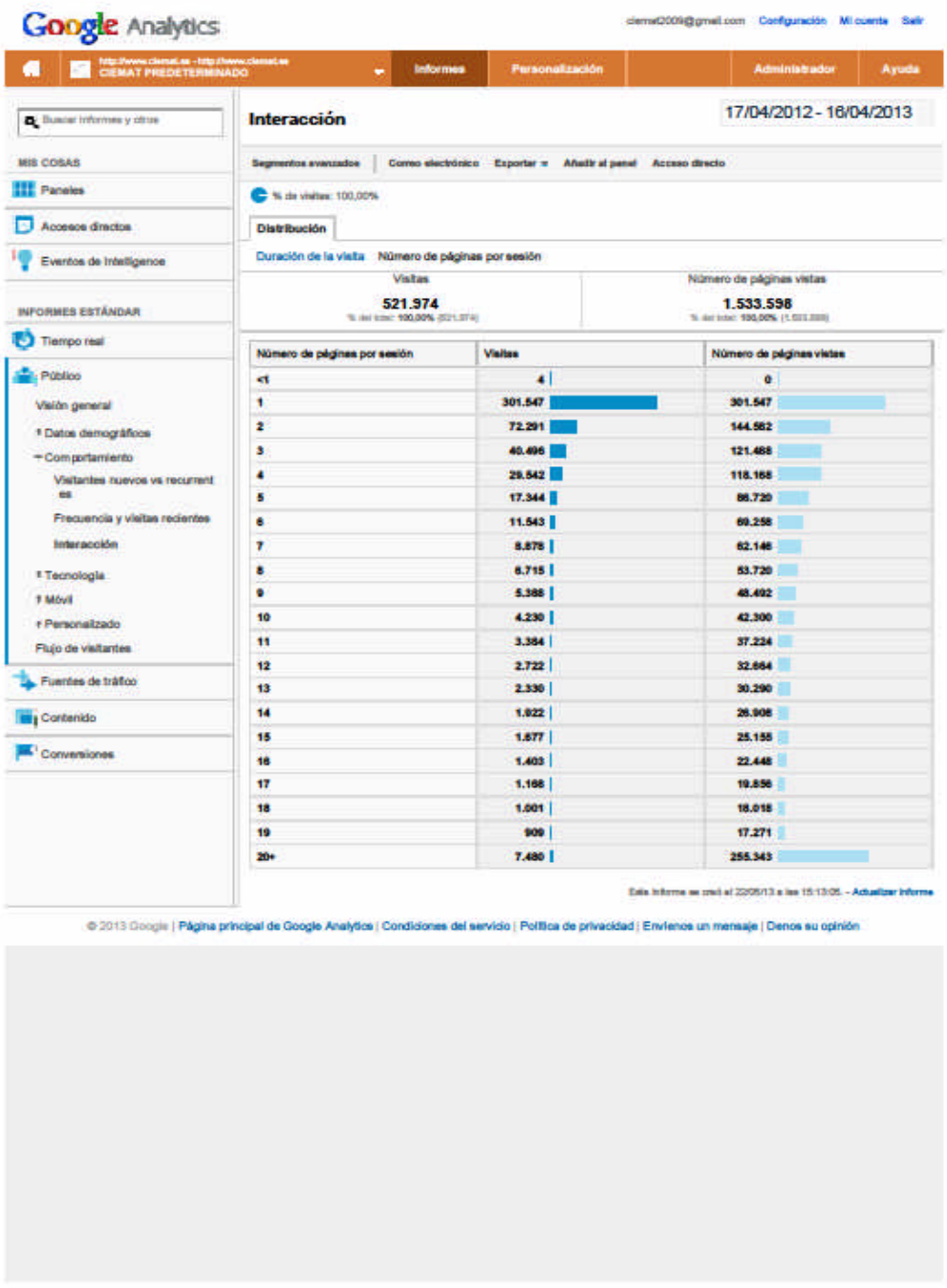
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



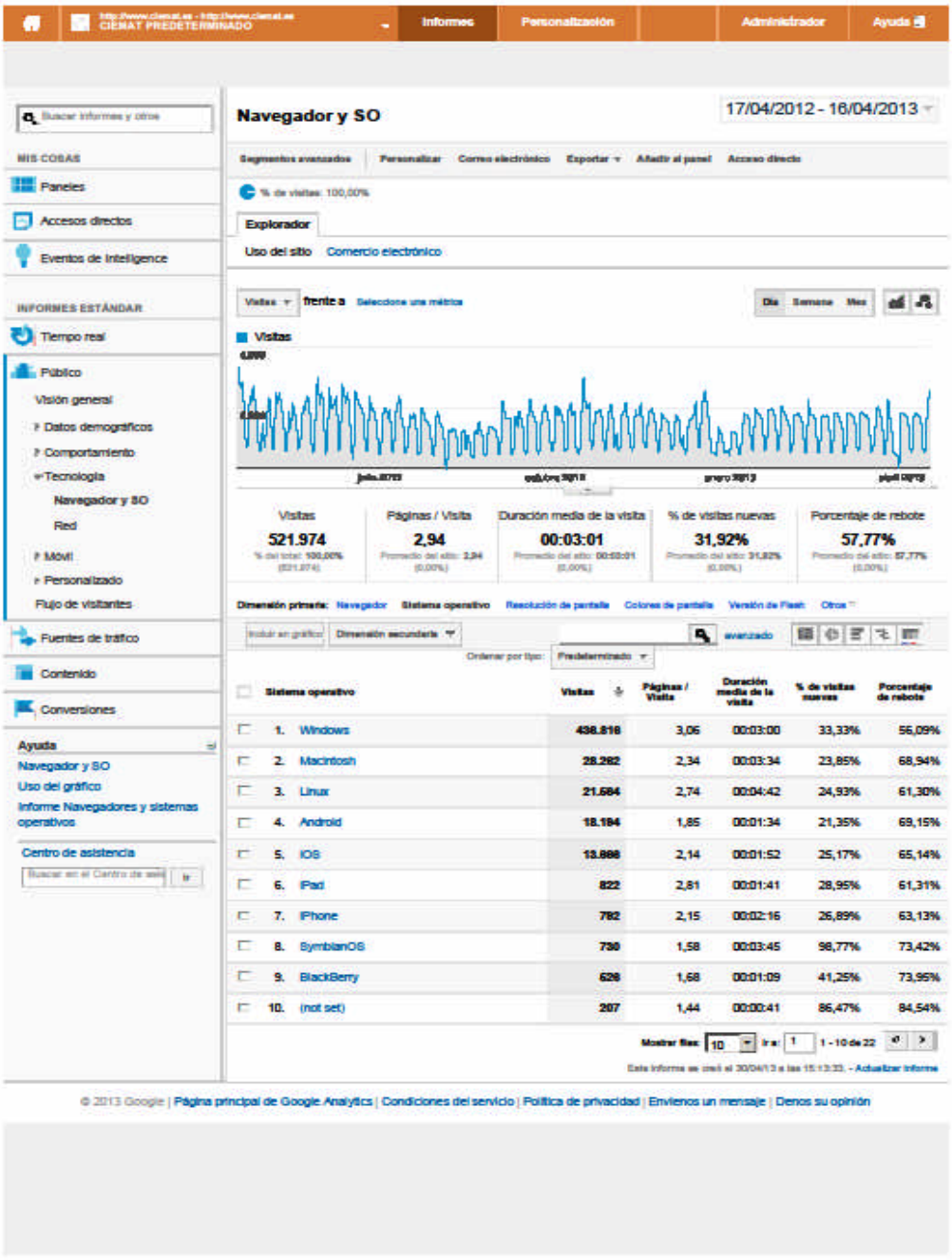
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



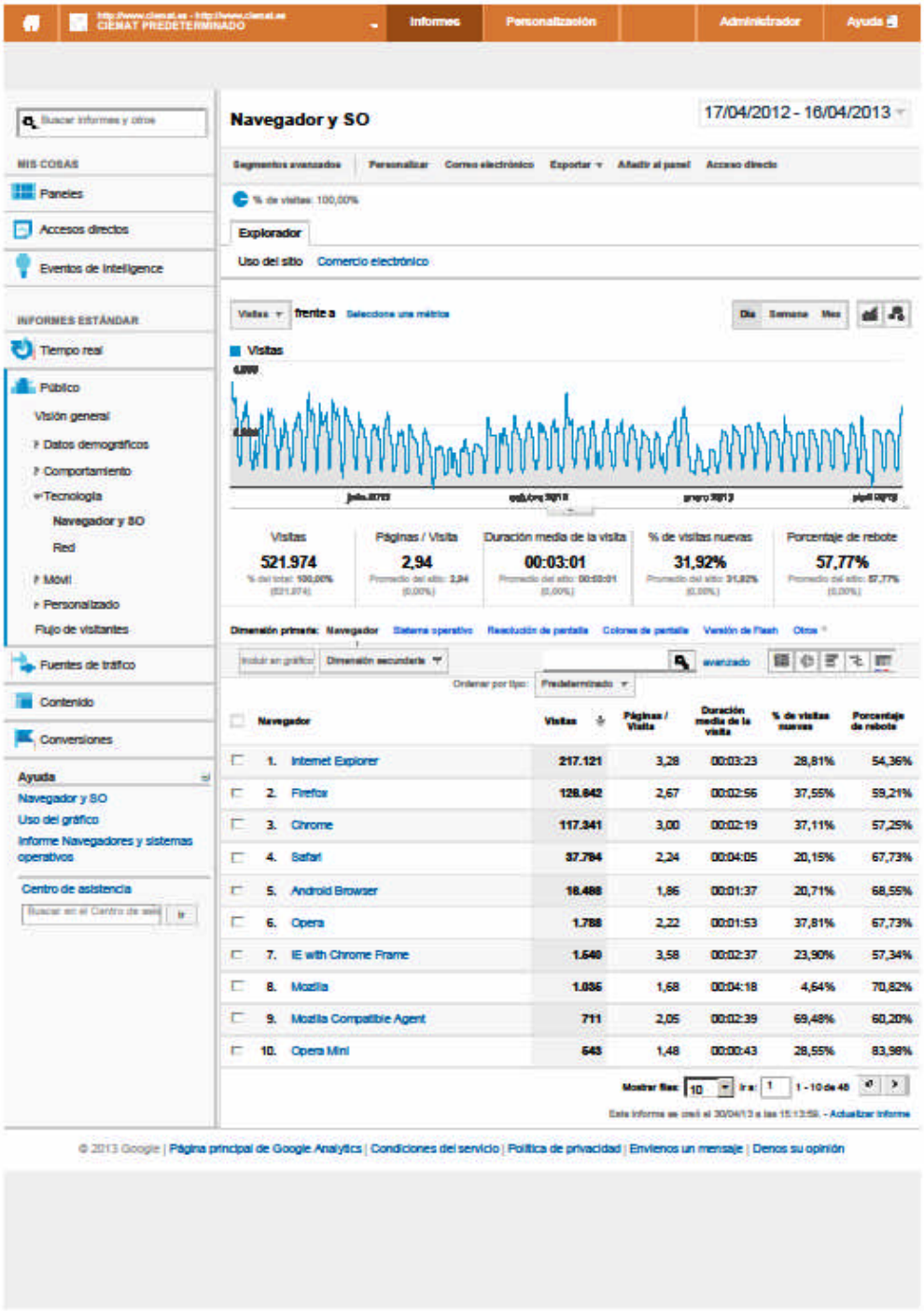
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



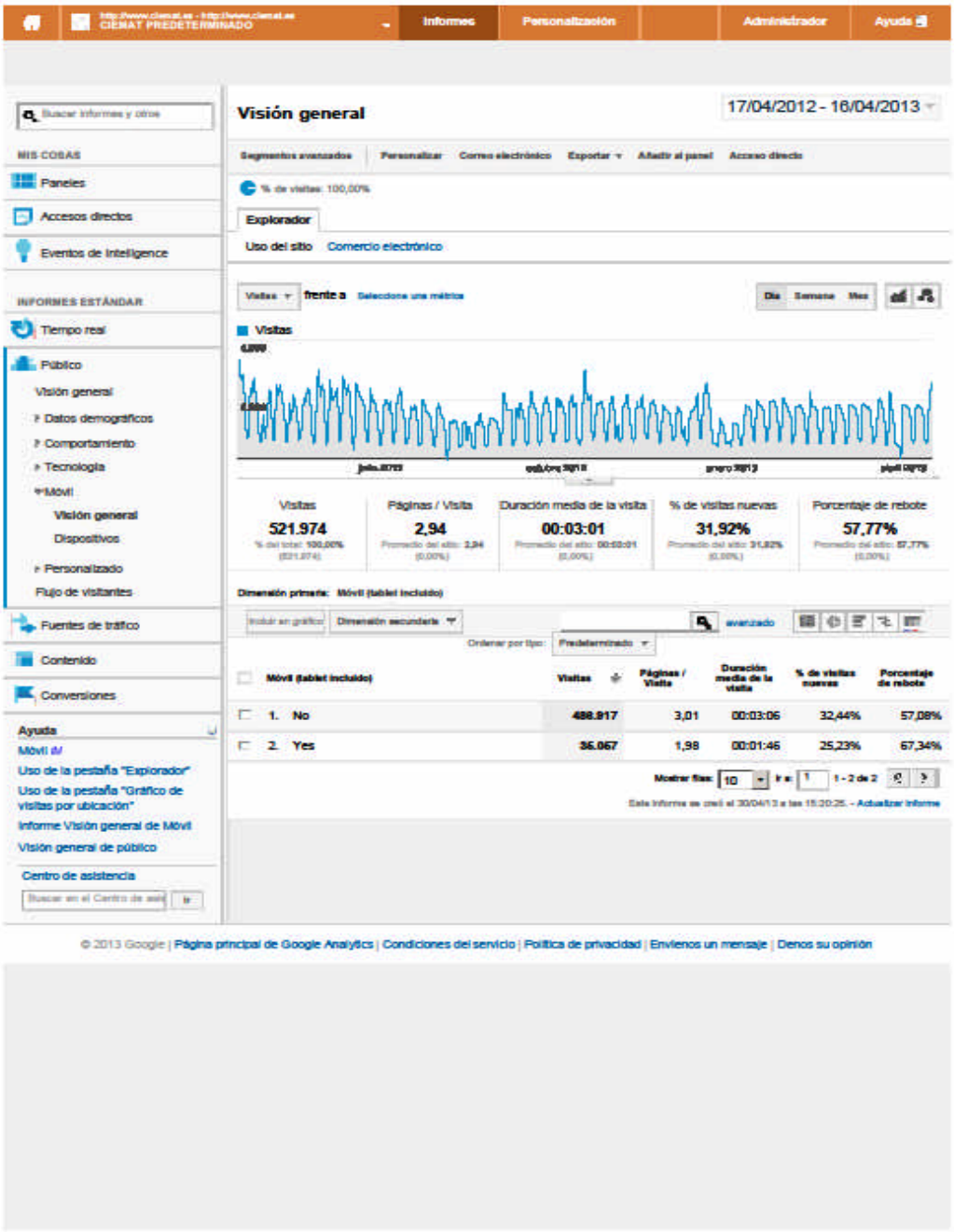
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



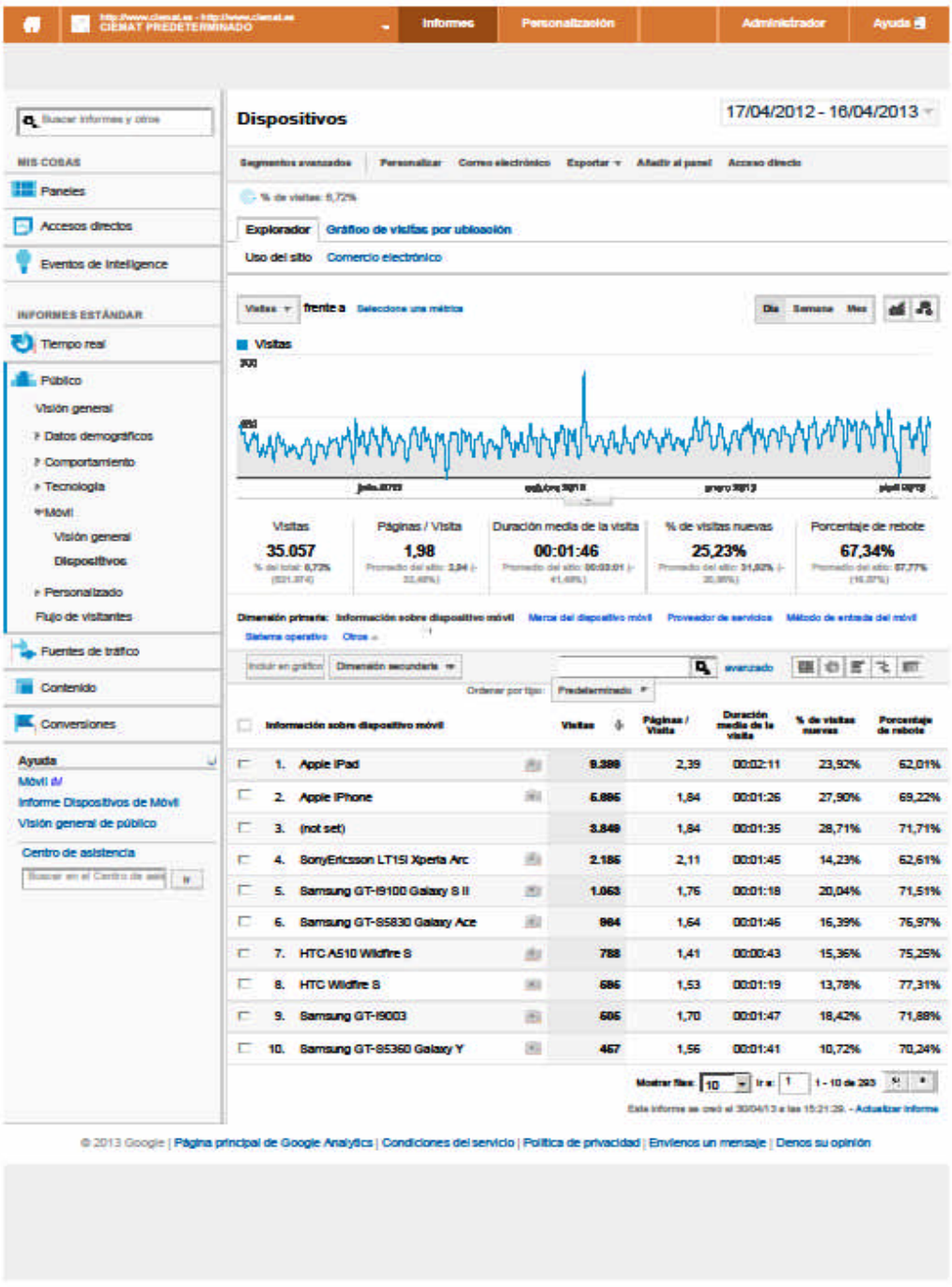
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



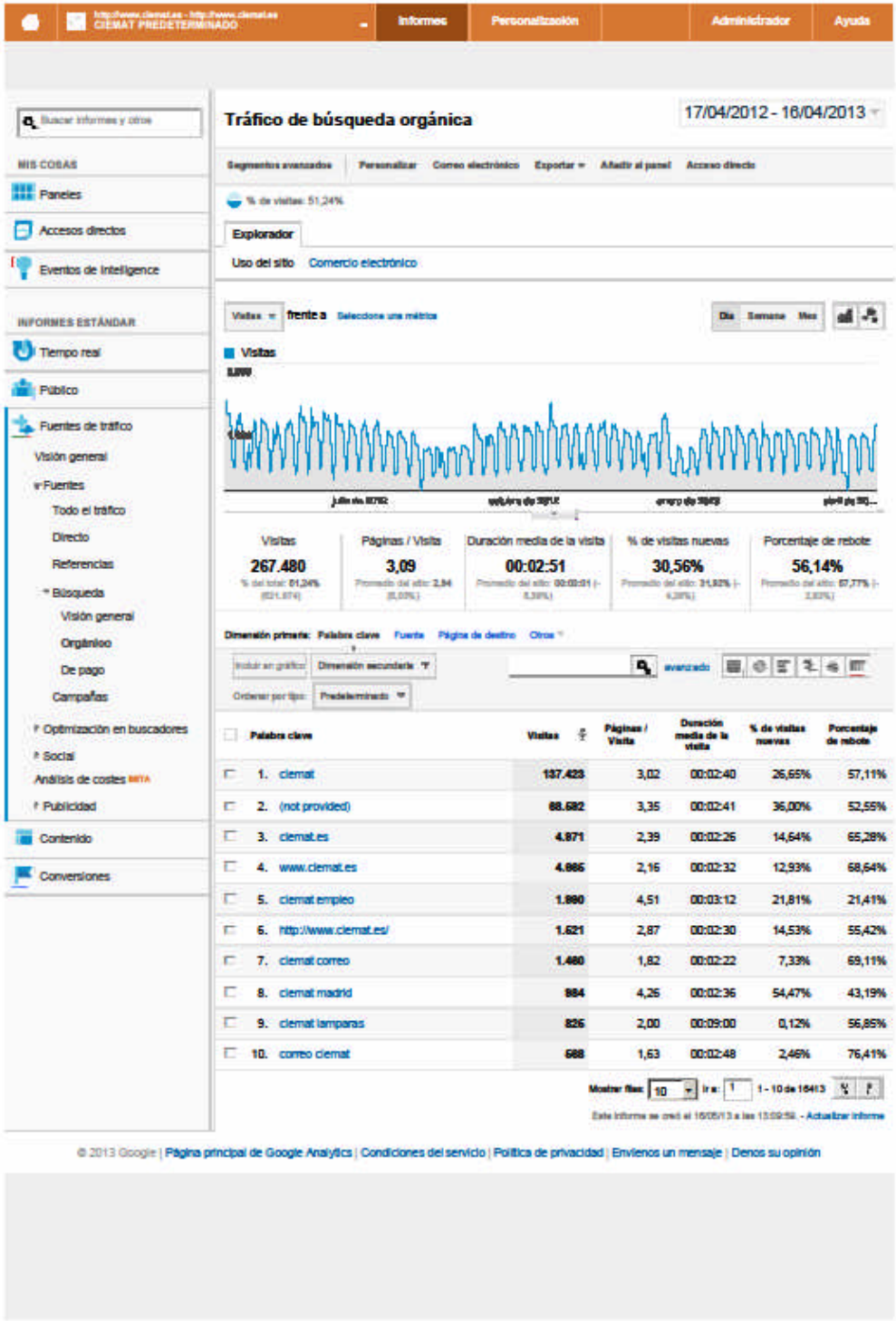
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



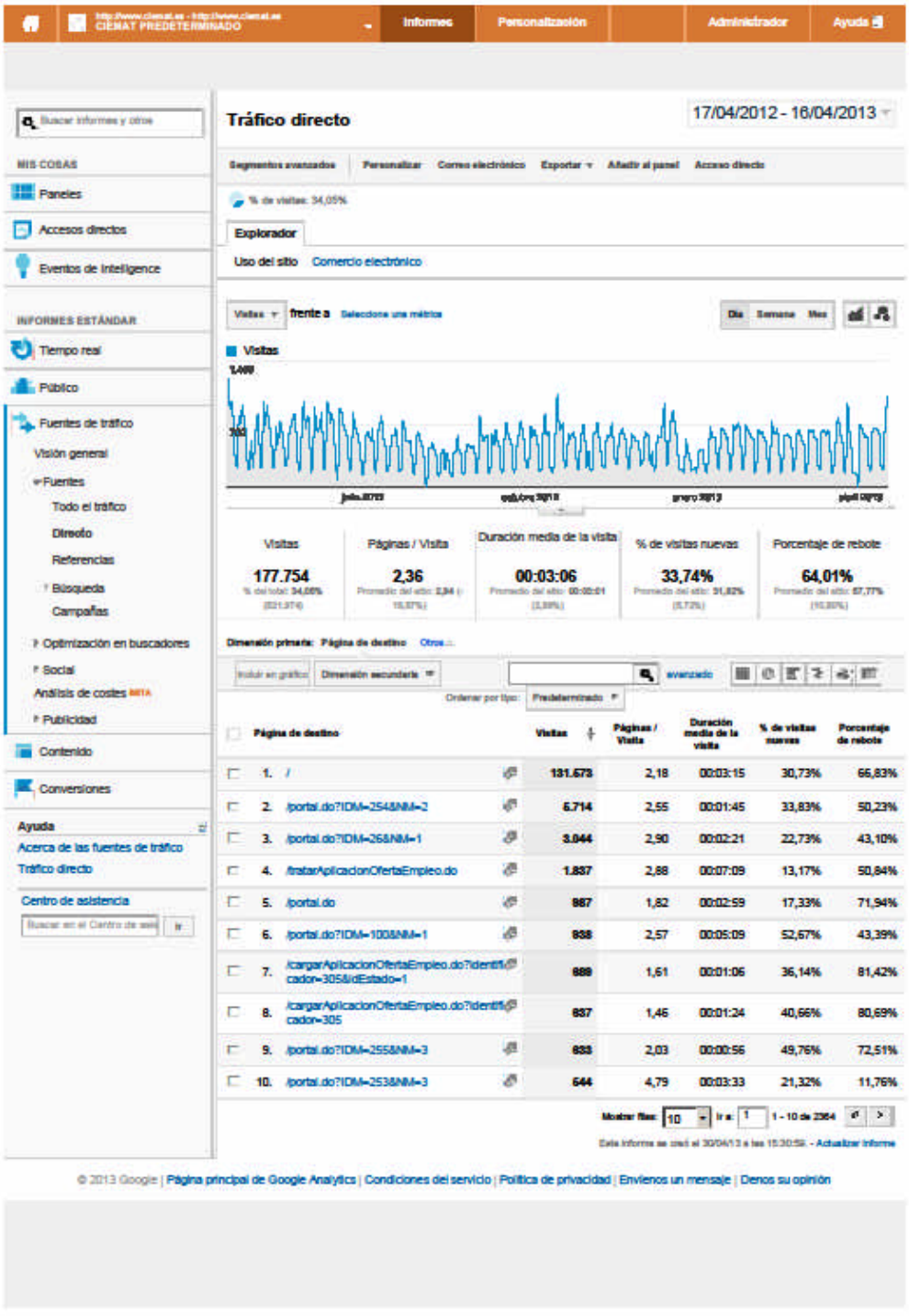
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



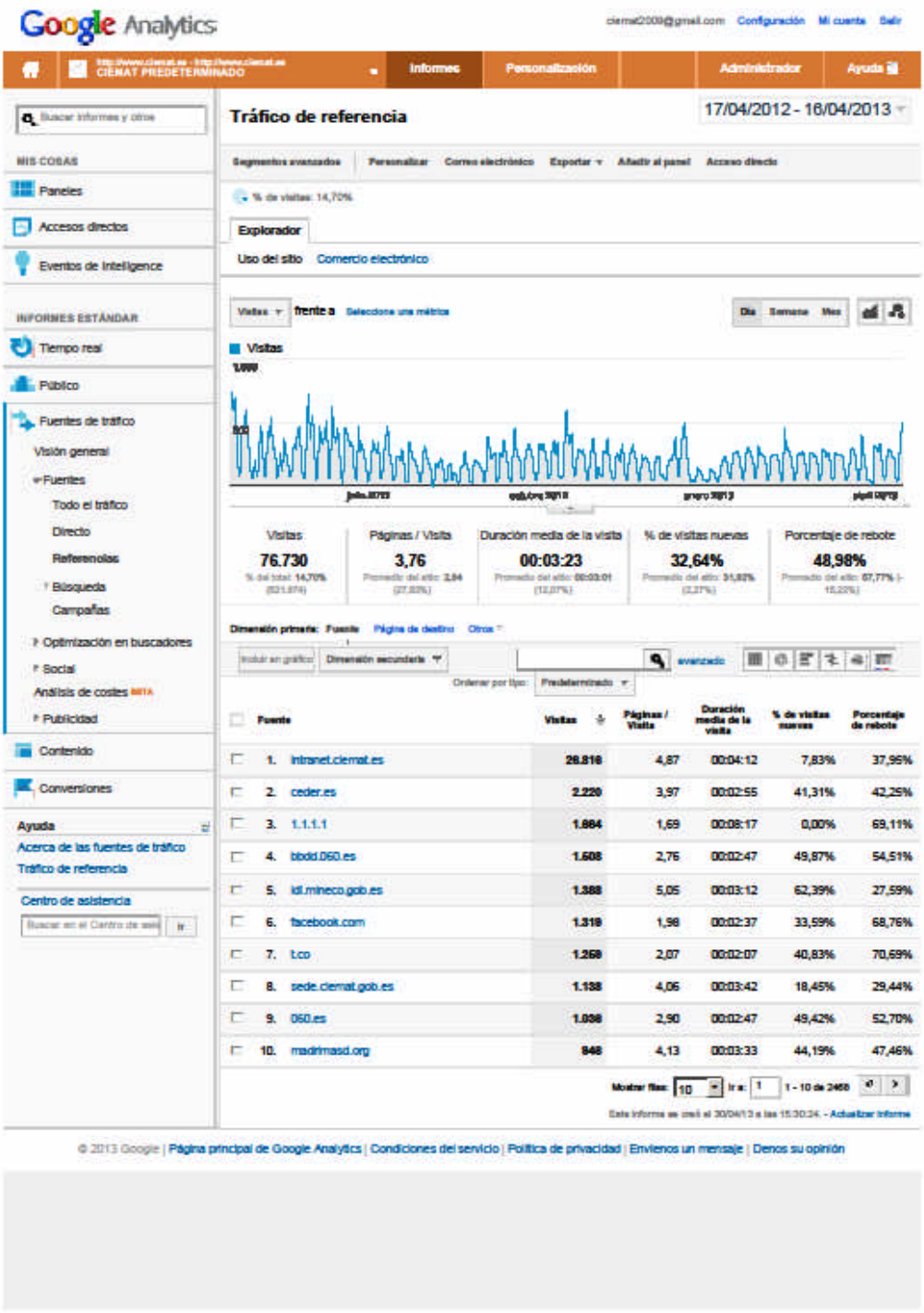
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



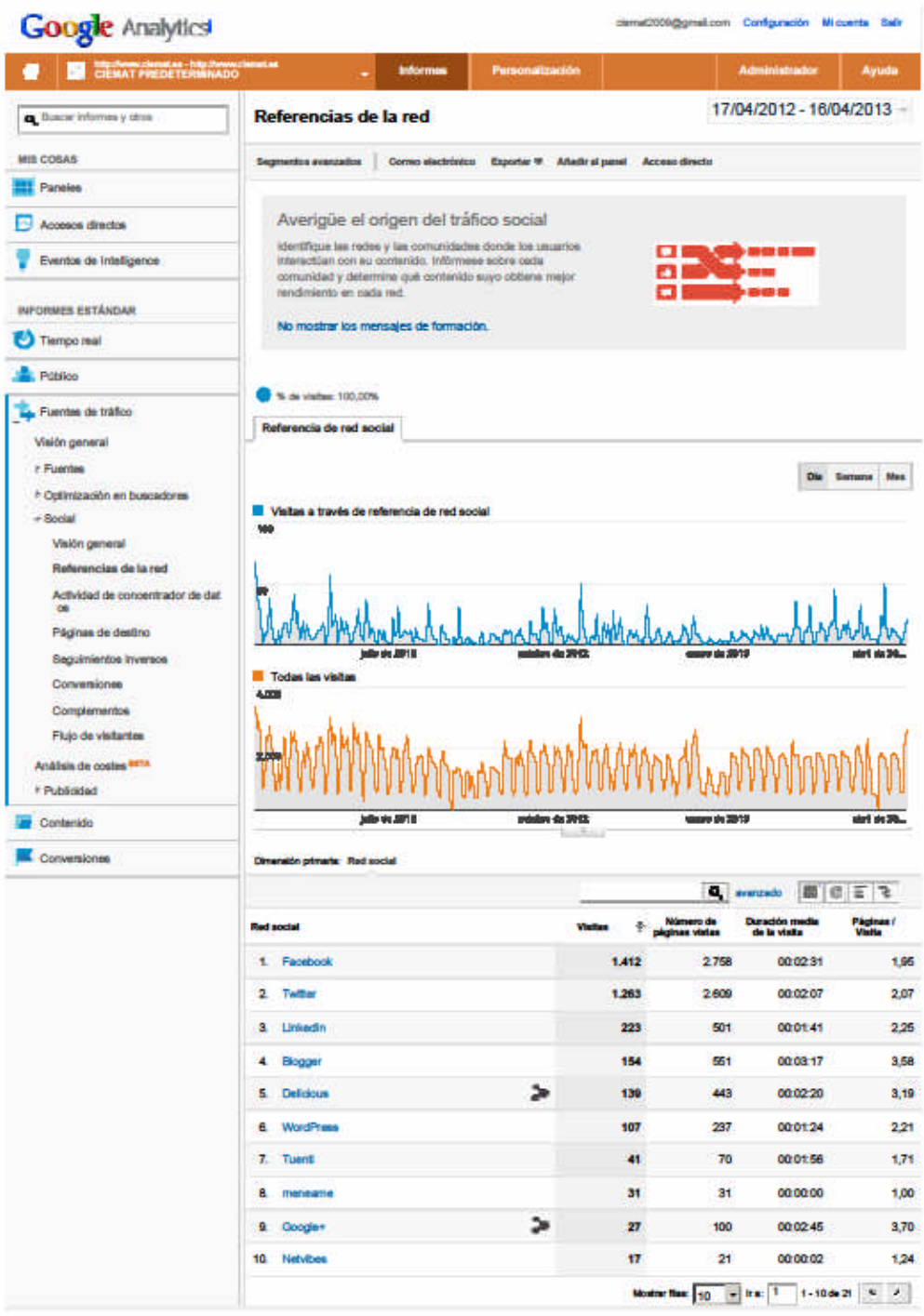
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



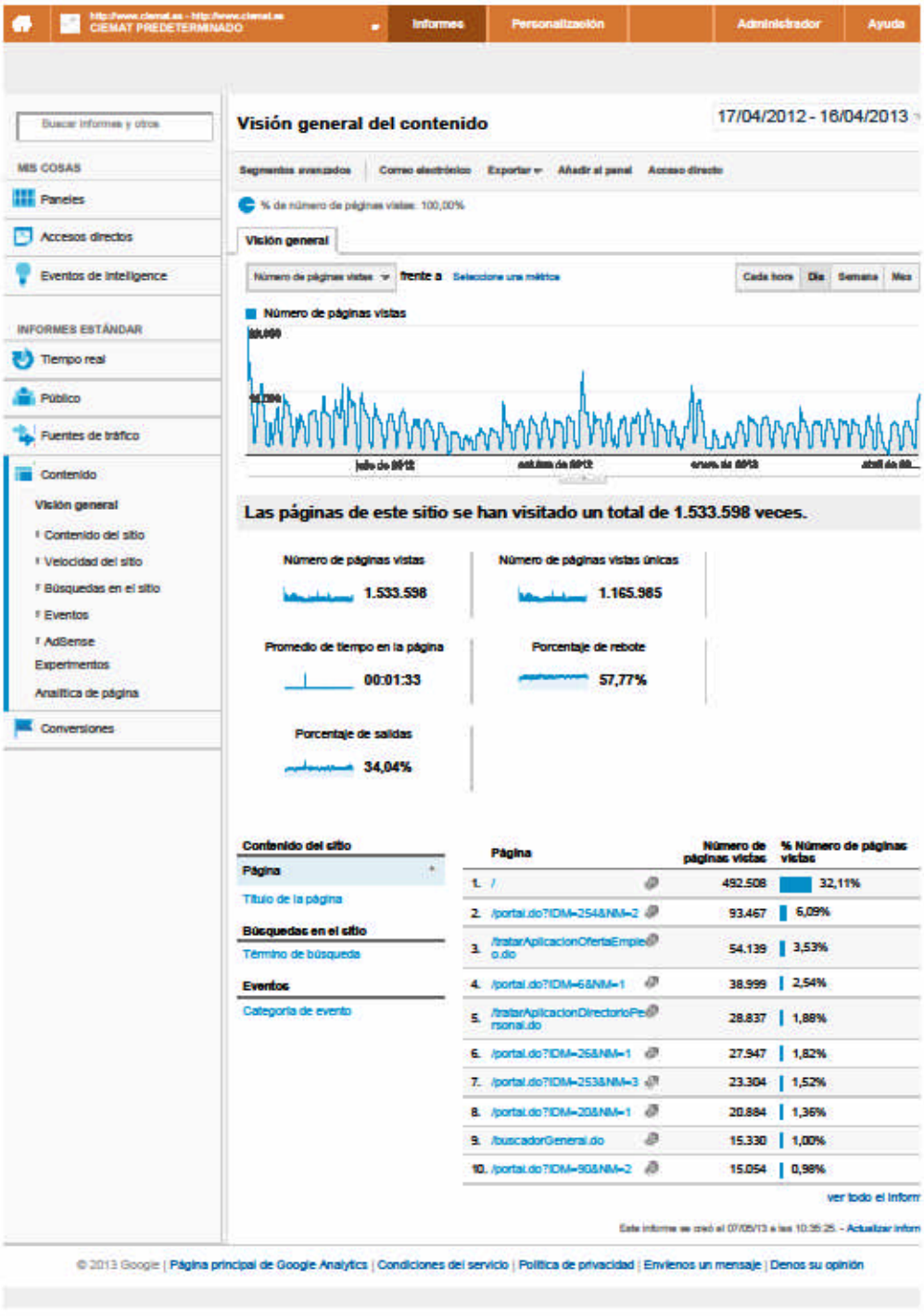
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



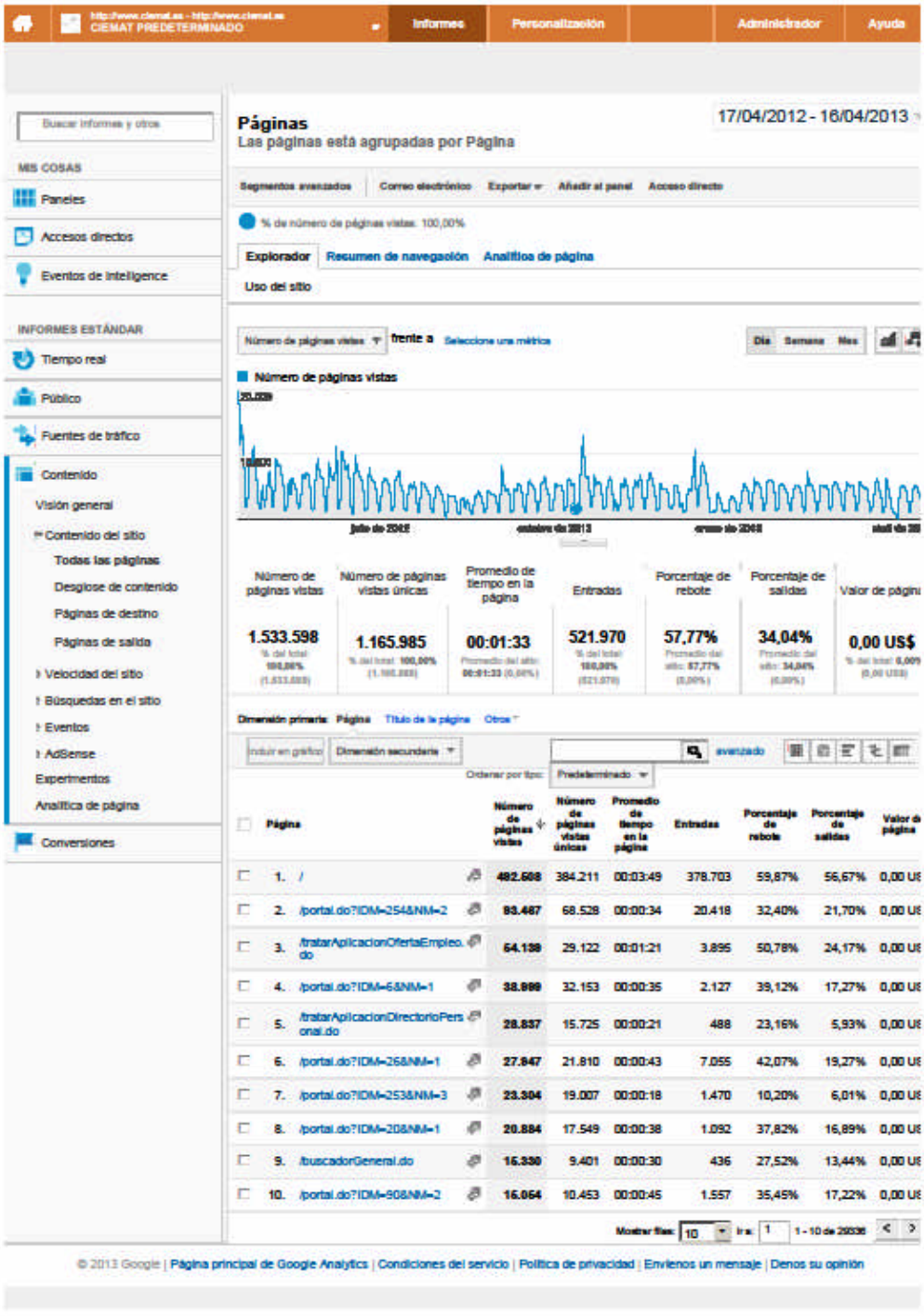
Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013



Accesos al portal web CIEMAT. Del 17 de Abril de 2012 al 16 de Abril de 2013

1135-9420