

- **Objeto del estudio:** Se centra en conocer el grado de penetración de las TIC en los equipos de fútbol de Primera División de la *Liga Española*, para lo cual se han analizado los siguientes aspectos:
 1. Presencia en la red.
 2. Nivel de desarrollo de las *web*, definiendo el nivel de información que proporcionan, los servicios que ofrecen y el acercamiento del club al socio, ya que no hay que olvidar que además de servir de escaparate virtual del club, persigue una finalidad económica.
 3. Elaboración de un *ranking* en función del índice considerado que permita la valoración de las *web*.
- **Tipo de investigación:** Investigación basada en el análisis directo de las *web*, siguiendo indicadores determinados en una plantilla.
- **Fecha de realización del estudio:** El trabajo de campo se ha realizado durante el mes de diciembre de 2003.
- **Muestra de estudio:** Los 20 clubes de fútbol de Primera División.

<http://futbol.sportec.es/futbolenlared/division1/equipos.asp>

1. ATHLETIC DE BILBAO: www.athletic-club.es
2. FÚTBOL CLUB BARCELONA: www.fcbarcelona.com
3. REAL CLUB DEPORTIVO ESPANYOL DE BARCELONA: www.rcdespanyol.com
4. REAL MADRID CLUB DE FUTBOL: www.realmadrid.com
5. CLUB ATLÉTICO DE MADRID: www.clubatleticodemadrid.com
6. SEVILLA FUTBOL CLUB: www.sevillafc.es
7. REAL CLUB DEPORTIVO DE LA CORUÑA: www.canaldeportivo.com
8. REAL BETIS BALONPIÉ: www.realbetisbalonpie.es
9. REAL MURCIA CLUB DE FUTBOL: www.realmurcia.es
10. REAL SOCIEDAD DE FUTBOL: www.realsociedad.com
11. REAL RACING CLUB DE SANTANDER: www.realracingclub.es
12. REAL CLUB DEPORTIVO MALLORCA: www.rcdmallorca.es
13. VALENCIA CLUB FUTBOL: www.velenciafc.es
14. CLUB ATLÉTICO OSASUNA: www.osasuna.es
15. VILLARREAL CLUB DE FUTBOL: www.villarrealcf.es
16. REAL CLUB CELTA DE VIGO: www.celtavigo.net
17. REAL VALLADOLID: www.realvalladolid.es
18. REAL ZARAGOZA: www.realzaragoza.com
19. ALBACETE BALOMPIÉ: www.albacetebalompie.com
20. MALAGA CLUB DE FÚTBOL: www.malagacf.es

- **Descripción de ámbitos e indicadores analizados:** Los indicadores analizados se han agrupado en seis ámbitos:
 - **Ámbitos de Información:** Incluye 13 indicadores, correspondiendo los 5 primeros a información institucional, los 5 siguientes a actualidad y los 3 últimos a información de interés para aficionados.
 - **Ámbito de Usabilidad:** Formado por 9 indicadores: los 3 primeros hacen referencia a la facilidad para acceder a la información; los 2 siguientes miden el grado de complejidad de la navegación en la *web*; y por último los 4 últimos valoran el diseño.
 - **Ámbito de Gestión on-line:** Corresponde a 8 indicadores que sirven para analizar el grado de interacción del club con sus socios y aficionados que facilitan las GESTIONES y trámites.
 - **Tienda on-line:** Formado por 3 indicadores que miden el *eBusiness* del club.
 - **Ámbito de Participación:** En este área se incluyen 6 indicadores, ordenados de menor a mayor grado de complejidad en el grado de relación con el aficionado, que van desde el correo electrónico de contacto hasta encuestas de opinión o votaciones por algún hecho concreto.
 - **Ámbito de Fidelización:** Se trata del ámbito más innovador y se han analizado en él 6 indicadores que intentan medir la utilización de mecanismos con los que los clubes intentan asegurar la visita continuada a la *web*. Se trata de servicios novedosos que ofrecen al usuario, como por ejemplo descarga de imágenes para colocar como salvapantallas, mensajes a móviles, configurar la página como *web* de inicio de Internet etc.

La plantilla de indicadores analizados quedaría del siguiente modo:

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
	Historia del club
	Estructura organizativa del club
	Información sobre instalaciones
	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
	Noticias
	Parte médico
	Entrevistas
	Comunicados oficiales
	Calendario <i>Liga</i>
INFORMACIÓN SOCIO/AFICIONADO	
	Socios
	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
	Multimedia
	Animaciones
	Publicidad
	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo <i>on-line</i>
	Solicitud artículo <i>on-line</i>
	Pago <i>on-line</i>
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	<i>Email</i> contacto
	Buzón de sugerencias
	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil
	Visitas virtuales

DESCRIPCIÓN DE NIVELES

- **Nivel de Información:** Se ha medido en función de los siguientes indicadores, clasificados en dos grupos según complejidad:
Mayor complejidad: Parte médico, entrevistas, comunicados oficiales e información relevante para socios y aficionados.
Menor complejidad: Información institucional, calendario *Liga*, noticias, Peñas y cantera.

La clasificación establecida siguiendo estos criterios es la siguiente:

- **Alto:** Webs que tienen al menos tres indicadores de mayor complejidad, además de algún indicador de menor complejidad.
- **Medio:** Webs que dispone de menos de tres indicadores de mayor complejidad y algún indicador de menor complejidad.
- **Bajo:** Webs que disponen sólo de indicadores de menor complejidad.

Nota: No se ha considerado el nivel “nulo” porque todas ofrecen, al menos, información institucional.

- **Nivel de Usabilidad:** El ámbito de Usabilidad se ha valorado en función de los siguientes criterios:
 - **Alto:** Web que tienen multimedia y/o grupos de acceso restringido y/o multi-idioma, independientemente de que tengan o no otros indicadores.
 - **Medio:** Web que disponen de mapa web y/o herramientas de búsqueda y/o home, independientemente de que posean o no indicadores del nivel inferior.
 - **Bajo:** Web que poseen animaciones y/o publicidad y/o descarga de imágenes.
 - **Nulo:** Web que no poseen ningún indicador del ámbito de usabilidad.
- **Nivel de Gestión on-line:** La gestión para los clubes de fútbol se ha medido en función de los siguientes indicadores, que se han clasificado en dos grupos según nivel de complejidad:

Mayor complejidad: Altas socios, alta Peñas, solicitud de carné, solicitud de abonos, venta de entradas y eLearning.

Menor complejidad: Alta boletín de noticias y reserva de palcos.

De esta manera, siguiendo la valoración anteriormente citada, el criterio para clasificar el nivel de gestión de las web es el siguiente:

 - **Alto:** Web que disponen de más de 3 indicadores de mayor complejidad independientemente de que dispongan de indicadores de menor complejidad.
 - **Medio:** Web que disponen de algún indicador de mayor complejidad independientemente de que dispongan o no de indicadores de menor complejidad.
 - **Bajo:** Web que disponen de algún indicador de menor complejidad.
 - **Nulo:** Web que no disponen de ninguno de los indicadores de gestión.
- **Nivel de Participación Ciudadana:** Se ha medido en función de los siguientes indicadores clasificados en dos grupos en función de su grado de complejidad:

Mayor complejidad: Encuestas, tablón de anuncios, chats, foros y juegos.

Menor complejidad: e-mail y Buzón de sugerencias.

De este modo la participación del usuario se ha clasificado en los siguientes niveles:

 - **Alto:** Web que disponen de dos o más indicadores de mayor complejidad y que posean algún indicador de complejidad simple.
 - **Medio:** Web que disponen de algún indicador de mayor complejidad, independientemente de que posean o no algún indicador de menor complejidad.
 - **Bajo:** Web que disponen de algún indicador de menor complejidad.
 - **Nulo:** Web que no disponen de ningún indicador de participación.
- **Nivel de Fidelización:** En este caso, se han considerado dos tipos de indicadores en función del mayor o menor grado que posean para conseguir visitas sucesivas de los usuarios.

Mayor grado de fidelización: Agregar web a favoritos, configurar como página de inicio y visitas virtuales.

Menor grado de fidelización: Descarga de imágenes como salvapantallas o fondos de escritorio, zona móvil y e-cards.

 - **Alto:** Web que disponen de los tres indicadores de mayor grado independientemente de que dispongan o no de indicadores de menor grado.
 - **Medio-Alto:** Web que disponen de, al menos, dos indicadores de mayor grado, independientemente de que dispongan o no de indicadores de menor grado.
 - **Medio-Bajo:** Web que disponen de un indicador de menor grado, independientemente de que dispongan o no de indicadores de menor grado.
 - **Bajo:** Web que disponen de indicadores de menor grado de fidelización.
 - **Nulo:** Web que no poseen ningún indicador de fidelización.

- **Valoración global de la web:** Para valorar las páginas analizadas, se ha utilizado un índice obtenido de la ponderación individual de los indicadores incluidos en la plantilla. Esta ponderación se ha realizado en función de la interactividad del club con los socios y/o aficionados y la calidad de información proporcionada. Los criterios de ponderación seguidos han sido los siguientes:

NIVEL MAXIMO (puntuación: 1)	NIVEL MEDIO (puntuación 0,5)	NIVEL BAJO (puntuación 0,25)
Indicadores gestión <i>on-line</i> : 8*1	Actualidad: 5 *0,5=2,5	Información Institucional: 5*0,25=1,25
Tienda <i>on-line</i> : 3*1	Información socio/aficionado: 3*0,5=1,5	
Ámbito de Participación: 6*1	Usabilidad: 9*0,5=4,5	
Ámbito de Fidelización: 6*1		
TOTAL: 23 puntos	TOTAL: 8,5 puntos	TOTAL: 1,25 puntos

TOTAL: 32,75 puntos

- A los cinco primeros indicadores del Ámbito de Información referidos a la información del tipo institucional, se le ha concedido una ponderación de nivel bajo, debido a que se trata de información general de menor importancia y acercamiento con los aficionados, puntuándose cada uno de ellos con 0,25 puntos.
- En el nivel medio de ponderación se han incluido el resto de indicadores de información, es decir, actualidad e información para socios y aficionados, por tratarse de información más concreta y útil para los socios y aficionados. Del mismo modo, se han considerado en este nivel todos los indicadores que caracterizan la accesibilidad y usabilidad de la *web*, que son aquellos que facilitan la obtención de la información para el usuario. Los indicadores de este nivel se han puntuado con 0,5 puntos.
- Por último, el máximo nivel, puntuado con 1 punto corresponde a aquellos indicadores que suponen un mayor grado de interactividad del club con los aficionados y socios. Aparecen aquí los indicadores de Gestión *on-line*, participación en la red y, por último, los que se han denominado de Fidelización, indicadores que destacan por su acercamiento al socio.

Siguiendo esta metodología, se obtiene una puntuación por equipos que permite elaborar un *ranking* de posición. Asimismo, se han establecido tres niveles de desarrollo global atendiendo al siguiente criterio:

Alto: ≥ 20 puntos

Medio-alto: >15 puntos <20 puntos

Medio-bajo: $>10 < 15$

Bajo: < 10 puntos

ANÁLISIS DE LAS PÁGINAS WEB

ATHLETIC DE BILBAO: www.athletic-club.es

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
	ACTUALIDAD
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
	INFORMACIÓN PARA EL SOCIO
✓	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
	USABILIDAD
	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma (euskera/castellano/inglés)
✓	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
	GESTIÓN ON-LINE
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
✓	Alta boletín noticias/períodico
✓	eLearning
	TIENDA ON-LINE
✓	Catálogo on-line
✓	Solicitud artículo on-line
✓	Pago on-line
	ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN
✓	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
✓	Encuestas
	ÁMBITO FIDELIZACIÓN
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
✓	Zona móvil: melodías/sms/logos
	Visitas virtuales

Puntuación: 20,75



Página de accesibilidad alta, en la que la barra de navegación situada a la izquierda tiene con detalle todas las secciones de la web.

Para acceder a la zona de socios y a la tienda on-line es imprescindible registrarse como usuario.

Hay información completa sobre el club, su historia, la plantilla, la cantera y el calendario de partidos e instalaciones. También sobre la *Liga* y todo lo concerniente a esta competición. La sección de “Actualidad” es muy amplia y en ella se puede acceder a una sección de noticias que aparece en la página de inicio, que además cuenta con una herramienta de búsqueda, entrevistas, partes médicos de lesionados, noticias publicadas sobre el club y a través de una opción multimedia se puede escuchar las ruedas prensa *on-line*.

Posee Fundación, en cuya sección se recoge las actividades y actos, y permite la posibilidad de hacerse socio por Internet.

En el apartado de “Afición” se accede a la página de Peñas, donde se pueden consultar las Peñas de toda España.

En este mismo apartado existe también una zona de descargas de imágenes del club para poder poner de salvapantallas. Por último, dentro de esta misma sección, se accede a un buzón de sugerencias.

Se puede acceder al partido en vivo y es significativo que aparezca no sólo en vasco y castellano sino también en 7 idiomas más a y a un apartado de *chat* con algún personaje del club.

Se puede acceder a una información personalizada a través de un usuario y registro que te puedes dar de alta *on-line*.

Como novedad merece ser destacada la zona de *eLearning* para entrenadores y monitores a la que se accede a través de un registro que permite hacer cursos *on-line*.

En la página de inicio suele aparecer una encuesta sobre algún tema de actualidad del club o del fútbol en general: Ej. ¿qué te parece que las televisiones fijen el horario de los partidos?

Es interesante el *link* que permite descargar melodías del club para el móvil y darse de alta en un servicio de noticias del club a través del móvil.

FUTBOL CLUB BARCELONA: www.fcbarcelona.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
✓	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO/AFICIONADO	
✓	Socios
	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa <i>web</i>
	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma
✓	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
✓	Altas <i>on-line</i>
✓	Solicitud de carné
	Alta Peñas (no activa)
✓	Solicitud de abonos
✓	Venta de entradas
✓	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/periódico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo <i>on-line</i>
✓	Solicitud artículo <i>on-line</i>
✓	Pago <i>on-line</i>
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	<i>Email</i> contacto
	Buzón de sugerencias
✓	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
✓	Envío de postales
✓	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación:23,5



Su mapa *web* y la barra de herramientas desplegable situada en la cabecera permite una fácil navegación

Existen cuatro apartados diferenciados:

Actualidad: Apartado de noticias, información sobre el próximo partido y competiciones.

FCB Gente: Destinada a jugadores, socios, gente del *Barça* (otra categoría de socios) y Peñas (no activa actualmente). En la de jugadores se informa sobre la plantilla y hay una experiencia de votación electrónica del jugador mejor considerado; la *web* del socio (sólo en catalán), en la que se puede descargar información sobre trámites: renovación carnets, modificaciones, domiciliaciones, información del calendario de partidos, etc...; *Gente del Barça* destinada a aficionados, desde la cual se puede enviar una *e-card* y dar de alta como socio *on-line*. En esta sección aparecen los servicios de FCB emoción. Te puedes dar de alta *on-line* como socio de

Gente del Barça. Destaca la sección “Hazte Socio”, que es una oficina de atención al barcelonista en la que se informa de las ventajas, renovaciones, actividades del club y abonos de temporada.

El Club: Información amplia sobre la historia del club, la organización, las instalaciones, la fundación con sus actividades y la posibilidad de hacerte socio *on-line*. etc..

Destaca la sección **FCB emoción** por todos los elementos participativos y de fidelización con los que cuenta: Existen los siguientes apartados:

- ✓ Zona móvil donde se pueden descargar alertas logos y melodías.(El Barça en tu móvil)
- ✓ Chats con estrellas (de acceso restringido).
- ✓ Zona de juegos (de acceso restringido).
- ✓ Zona de TV, con archivos de video.
- ✓ Posibilidad de tener un *email* personalizado (ej ana@fcbarcelona.es).

En esta sección puedes también comprar “ticket” o packs (tickets *on-line*: incluye la entrada a un partido, *souvenir* del equipo y entrada gratuita al museo) de partidos e incluso se puede elegir la ubicación de las localidades. Es interesante que permite acceder a una visión panorámica para que se conozca el campo visual, informan de si están libres y se pueden adquirir las localidades *on-line*.

En la página de inicio hay un *link* a entradas, donde pueden adquirirse y pagar *on-line* a través de una clave de acceso. Asimismo, se accede a la sección *Gente del Barça*, otro tipo de socio con sus ventajas y servicios. Tanto en un caso como en otro existe la posibilidad de darse de alta *on-line*.

REAL CLUB DEPORTIVO ESPANYOL DE BARCELONA: www.rcdespanyol.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
✓	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa <i>web</i>
✓	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma (catalán/castellano/inglés)
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas (no activa)
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
✓	Alta boletín noticias/períodico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo <i>on-line</i>
✓	Solicitud artículo <i>on-line</i>
✓	Pago <i>on-line</i>
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	<i>Email</i> contacto
	Buzón de sugerencias
✓	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar <i>web</i> a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 14,5



Permite establecer la página como página de inicio y agregar a favoritos. Están en catalán, castellano y versión en inglés.

Existe amplia información sobre el club, la historia, la estructura organizativa y las instalaciones. Se explica la existencia de su Fundación así como la posibilidad de enviar *on-line* la solicitud para hacerse socio de la misma, y las actividades conmemorativas del club. Aparecen detalladamente los equipos, tanto masculinos como femeninos, y su alineación. Se dan a conocer los patrocinadores. Información sobre la escuela del club para niños.

En la sección referida a Socios, sólo informan sobre la renovación de carnés, y permite enviar un formulario *on-line* solicitando más información, ventajas de ser socios y el informe de abonos, que es una galería de fotos de partidos, actos del club etc. En la sección de Peñas aparece un directorio de Peñas de toda España e incluso el *link* de aquellas que tienen *web*.

Es destacable el área del Veterano, que contiene información sobre esta agrupación y las iniciativas de fidelización para niños y jóvenes: el carné joven para blanquiazules de 14 a 25 años, para conseguir ventajas y beneficios en productos y servicios, “minipenya”, para que los menores de 14 años puedan disponer de un espacio propio en el campo; “minigrada”, invitaciones para jóvenes y sus familiares para asistir a partidos del club y por último “chupetes blanquiazules”, para que aquellos socios de menos de tres años puedan tener un carné personalizado con su foto..

Ámbito de Participación: foros abiertos y protegidos para usuarios registrados en la *web*, *chats* para usuarios registrados

Hay un *link* a la prensa deportiva más importante con presencia en la red.

Ofrece la posibilidad de anunciarse en la *web*.

REAL MADRID CLUB DE FUTBOL: www.realmadrid.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
✓	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
✓	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma
✓	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
✓	Altas on-line
✓	Solicitud de carné
✓	Alta Peñas
✓	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
✓	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo on-line
✓	Solicitud artículo on-line
✓	Pago on-line
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
✓	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
✓	Envío de postales
✓	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 28,5



Multi-idioma: Castellano, inglés y japonés.

Se puede agregar la página a favoritos y configurar como página de inicio.

Ámbito de Información Institucional: Amplia información sobre el club, su historia, la estructura organizativa e instalaciones, historia de todos los presidentes del club, los últimos entrenadores, mitos y leyendas del club, la Fundación, el palmarés y la plantilla de equipos de fútbol y baloncesto, con una breve reseña de los jugadores.

En el apartado de Noticias, hay breves de Actualidad, comunicados oficiales, un archivo de noticias con buscador, una sala de prensa virtual de acceso restringido para periodistas con *password* y la posibilidad de suscribirte a *newsletter*. En el apartado El aula, se dan lecciones sobre tácticas deportivas.

Hay una sección médica que incluye partes, noticias y prevención que está patrocinada por Sanitas.

Importantes son los *link* de inicio de acceso al último partido, al próximo y a poder seguir en vivo el partido.

Información socio: En el rincón del socio aparece un buzón de sugerencias, noticias y un apartado de *faq*. A toda esta página se accede previa identificación de usuario. En Peñas se accede tanto a un listado de toda España como a los actos y eventos más destacados. En el sitio de aficionados, aparece una encuesta, entrevistas a personajes, breve historia de La Cibeles, la programación del canal de tv, el *link* a concursos, la posibilidad de enviar felicitaciones personalizadas y fotos del club.

Ámbito de Usabilidad: Es interesante el apartado Galería multimedia, con buscador propio, en el que se pueden descargar fondos de escritorio, protectores de pantalla y realizar paseos virtuales por las instalaciones, museo...*FAQ* en la sección de juegos. Se pueden descargar logos y melodías de móviles.

Ámbito de Gestión on-line: Hay que destacar la solicitud de tarjeta visa, colaborar con la Fundación e incluir publicidad en la *web*.

Tienda on-line: Se almacenan en un carro virtual las compras sobre el catálogo *on-line*. Se puede pagar con tarjeta incluida la de El Corte Inglés o contra-reembolso.

Ámbito de Participación: Tablón de anuncios donde comprar, vender y cambiar material madridista. Concursos con premios y juegos de acceso restringido a usuarios identificados y foros con servicio de búsqueda. En la sección destinada a Aficionados, aparece una encuesta.

Ámbito de Fidelización: Tarjeta Visa Real Madrid con seguros gratuitos y posibilidad de financiar los abonos de fútbol. Permite la posibilidad de enviar postales de felicitación personalizadas con los jugadores. Sorteo de entradas de fútbol y de cine, etc.

CLUB ATLÉTICO DE MADRID: www.clubatleticodemadrid.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
✓	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
✓	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
✓	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo on-line
✓	Solicitud artículo on-line
✓	Pago on-line
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 20,25



Se puede agregar a favoritos y configurar como página de inicio.

Ámbito de Información institucional: En la sección de actualidad *Atlético al día* hay un buscador de noticias por día de calendario. En esta sección no sólo se encuentra la actualidad del club, sino también partes médicos con buscador en calendario, la sección *cara a cara* de entrevistas y el boletín al que se puede suscribir *on-line*.

Se informa de la historia del club, de los presidentes y entrenadores que han pasado por él, estructura organizativa, palmarés, Fundación rojiblanca, asociación de ex jugadores donde se puede descargar en

formato pdf la solicitud de ingreso, leyendas e instalaciones. Dentro de este último merece ser destacada la posibilidad de hacer un paseo virtual por todo el estadio especificando zonas.

En sección Primer equipo, se detalla la plantilla así como los próximos entrenamientos. En la Cantera también se accede a la escuela del club, con breves referencias a todos los jugadores del futuro.

En la sección la *Liga*, se informa del partido anterior disputado, del próximo que se disputará, se informa de la clasificación y de todos los partidos jugados y pendientes de jugar.

En el Área rojiblanca además de elementos participativos, juegos y concursos, aparece información detallada para abonados (precios abonos, donde solicitarlos y forma), Peñas, que contienen información de ventajas y modo de dar de alta una peña sí como el descargable en pdf de solicitud, el Frente atlético con su historia y galería de imágenes, solicitud *on-line* del carné del centenario informando además de todas las ventajas que ofrece.

Ámbito de Usabilidad: Es muy fácil su navegación no sólo por el mapa *web* y las herramientas de búsqueda sino también por las dos barras de navegación en la que cada sección despliega una serie de apartados.

Ámbito de Gestión *on-line*: Solamente se puede dar de alta en el carné del centenario.

Tienda *on-line*: Se van añadiendo a un carro virtual y luego se pagan mediante tarjeta de débito. No es necesario firma electrónica ni identificación de registro. Dentro de esta sección hay una opción para registrarse como usuario, favoreciendo así una serie de servicios.

Ámbito de Participación: En la sección *Cuéntanos*, existe un formulario *on-line* que se puede dirigir a jugadores, equipo técnico o cargos. Encuestas, foros y juegos en el Area Rojiblanca,

Ámbito de Fidelización: Descarga de salvapantallas, videos y audios. El Área Rojiblanca, además de elementos que fomentan la participación, contiene el Reto Atlético para usuarios registrados, un concurso con premios que se actualiza cada miércoles. Todos aquellos socios que cumplen 50 años de antigüedad pasan a formar parte del Senado, órgano consultivo.

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
✓	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
✓	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/periódico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo <i>on-line</i>
	Solicitud artículo <i>on-line</i>
	Pago <i>on-line</i>
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	<i>Email</i> contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 12,75



Ámbito de información: El club, su historia, las instalaciones, palmarés, estructura organizativa, estadísticas y patrocinadores, *tour* virtual por el estadio entre otros.

En la sección de Aficionados aparece un apartado de Peñas con descargable en *word* de la documentación necesaria para dar de alta. Información sobre los equipos y la cantera.

En la sección Temporada, aparece un calendario con herramienta de búsqueda de partidos, el próximo y el último partido, información sobre la clasificación y estadísticas de jugadores.

En Actualidad, se hace referencia además de a las noticias más importantes del club, a los actos de Peñas, se hacen entrevistas a personajes y hay una sección de opinión.

Ámbito de participación: Para acceder a la sección de Participación es necesario registrarse como usuario. En esta sección se encuentran un foro de debate, encuestas, fondos de escritorio para descargar, enlaces sevillistas con *links* a *web* importantes relacionadas con el club. En sección Taquilla, se puede elegir el lugar del estadio donde se desea comprar el abono, información sobre precios y una vista virtual del partido desde la zona elegida. En *Ticketing*, se puede enviar *on-line* la solicitud de entrada para el partido correspondiente y luego el club se pone en contacto con la persona.

Hay una sección de tienda *on-line* pero no está activa.

En Contactar hay un formulario de sugerencias *on-line*.

Es significativo el hecho de que aparezca en la página de inicio un *link* a una página de turismo de Sevilla.

REAL CLUB DEPORTIVO DE LA CORUÑA: www.canaldeportivo.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo on-line
✓	Solicitud artículo on-line
✓	Pago on-line
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 17,75



Web con accesibilidad alta en la que se destacan dos barras de herramientas, una situada en la cabecera superior y otra en el lado izquierdo, cada una de ellas con su correspondiente mapa web. Merece ser destacada la posibilidad que ofrece de realizar una visita virtual por el club deportivo y las empresas que lo componen, una galería de imágenes con herramienta de búsqueda y la sección *En Directo*, en la que se puede seguir en directo el partido; Asimismo, es posible mandar un formulario y cuenta con una sección de entrevistas a algún personaje del club.

Ámbito de Información: En la sección correspondiente a Competición, se informa detalladamente de la clasificación de los resultados de las distintas competiciones y categorías de equipos.

En el *link* de equipo se informa sobre la plantilla y equipo técnico y aparece una pequeña biografía de cada uno de ellos, así como el parte de lesionados.

Se detallan los datos del club, tales como instalaciones, sede social, el estadio, patrocinadores, himnos y escudos, estructura organizativa y Consejo de Administración, palmarés, un programa de visitas del club con formulario de solicitud *on-line* y los proyectos del club. Dentro de esta sección sobre el club, se puede acceder a la Afición, en la que se detallan las Peñas del club, con herramienta de búsqueda, y en la que se pueden incluir las *webs* de la peña.

Información sobre la Deporclínica, que es el centro de Fisioterapia del club.

En la sección Taquilla, solamente aparecen los precios de las localidades y abonos de temporada.

Actualidad: Noticias, opinión y un archivo de noticias con servicio de búsqueda

Ámbito de participación: Destaca la sección de foros sobre la *Liga*, la copa, champions y otras temporadas en el que hay que registrarse como usuario para su acceso y que tiene un servicio de ayuda y de búsqueda de temas; *chats* con acceso restringido a usuarios; juegos que incluye un simulador

Tienda *on-line*: Desataca el servicio de ayuda, con indicaciones precisas para la realización de la compra virtual, indicando mecanismos, así como formas de pago, devoluciones y plazos, entre otros. El pago se realiza mediante la introducción de datos de tarjeta bancaria.

REAL BETIS BALOMPIÉ: www.realbetisbalompie.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
	Multimedia
✓	Animaciones
	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo on-line
	Solicitud artículo on-line
	Pago on-line
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	Email contacto
	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar web a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 8



En la sección del Club se informa sobre su historia, palmarés, equipo técnico, directiva, estructura organizativa, estrellas, plantilla e instalaciones, donde se puede activar una visita virtual por el estadio y se puede descargar un álbum de fotos.

En Noticias, se puede acceder a la actualidad del club, entrevistas con algún personaje, partes médicos de jugadores y un "histórico" de noticias con buscador.

En Competición hay información sobre resultados, calendario de partidos, estadísticas sobre jugadores, clasificación y la pre-temporada.

En Peñas aparece un listado de todas las Peñas en España y la información precisa para constituir una.

En Servicios se accede, a través de usuario registrado, al *chat*, sorteos y juegos, servicios especiales, estos dos últimos en situación de “próximamente”.

El *ticketing* con reserva de entradas para partidos *on-line* no se encuentra activo.

REAL MURCIA CLUB DE FUTBOL: www.realmurcia.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa web
	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo on-line
	Solicitud artículo on-line
	Pago on-line
	Identificación/Firma electrónica
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
✓	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 10,5



La tienda on-line se encuentra en proceso de actualización.

Ámbito de Información: El club, su historia, palmarés, “histórico” de presidentes y entrenadores, estructura organizativa, instalaciones, clasificación, calendario de partidos, plantilla de equipos. En el apartado de Noticias, se accede a la actualidad del club, a artículos de opinión conexión a radio. Tanto la sección de entrevistas, chats, foros está fuera de servicio. En la Galería multimedia, se pueden acceder a juegos, bajar imágenes para salvapantallas, videos y enviar postales virtuales.

No se pueden realizar trámites *on-line*. En la sección de *Ticketing* sólo se puede obtener información sobre los precios de las entradas de los partidos.

La sección de Aficionados está no operativa.

Ámbito de participación: buzón de sugerencias, *chats* y foros.

REAL SOCIEDAD DE FUTBOL: www.realsociedad.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
✓	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
✓	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
✓	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma (Euskera/castellano)
✓	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
	Publicidad
	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
✓	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo <i>on-line</i>
✓	Solicitud artículo <i>on-line</i>
✓	Pago <i>on-line</i>
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	<i>Email</i> contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 14,75



La ausencia de mapa *web* y de *link* de inicio dificulta la navegación por la página.

Ámbito de información: Amplia información sobre el club, estructura organizativa, histórico de presidentes y entrenadores, palmarés, buscador de jugadores, historia del club etc. Asimismo, se menciona el Proyecto Zubietta XXI, proyecto para dotar de nuevas instalaciones al club, instalaciones con fotos de zonas de interés, la alineación del primer equipo y la cantera, clasificación e información exhaustiva sobre la *Liga*, *champions*, Copa y amistosos. En la *Liga* se accede al último partido y al próximo, clasificación y estadísticas. En la sección El Aula se puede descargar un *pdf* de la dieta seguida por los jugadores y su entrenamiento.

Los socios pueden informarse sobre las tarifas según zona del campo y la solicitud de abono está cerrada ya que no admiten de momento nuevos socios. Se hace referencia a las Peñas y a su reglamento y existe la posibilidad de darse de alta *on-line* mediante el pago correspondiente por domiciliación bancaria. En la zona correspondiente a Afición, se accede al himno, escudo y a una galería de fotos.

En Noticias se incluyen breves de última hora, entrenamientos, comunicados oficiales, partes médicos, actualidad sobre cantera, entrevistas y a una sala de prensa virtual de acceso restringido a profesionales registrados como usuarios.

Tienda *on-line*: Es necesario estar registrado como usuario. El procedimiento de compra es llenando un carro virtual.

Se puede descargar el audio de la última campaña del club.

A destacar la posibilidad de acceder desde la *web* al partido en directo.

Ámbito de Participación: buzón de sugerencias, foro para usuarios registrados y encuesta.

REAL RANCING CLUB DE SANTANDER: www.realracingclub.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa web
	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo on-line
	Solicitud artículo on-line
	Pago on-line
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 8



Página con un nivel bajo de usabilidad, con escasas herramientas que facilitan la navegación por la web.

Destaca la gran cantidad de *pops-up* publicitario que dificulta la navegación por la web.

Ámbito de información: El club, su historia, estructura y el himno; la plantilla del equipo y el cuerpo técnico; instalaciones con fotos; resultados, clasificación y estadísticas de la temporada. También se incluye un listado de Peñas. Aparece información sobre las tarifas de los abonos.

Ámbito de Fidelización: Se puede descargar la plantilla de la temporada como fondo de escritorio. Concurso *on-line* de sorteo de entradas para equipos. En el lado izquierdo de la web, aparecen los patrocinadores oficiales.

Ámbito de Participación: buzón de sugerencias para dirigirse al club. Encuesta: ¿quién fue el jugador mejor....? Dirección de correo para anunciarse en la red.

Ausencia de gestión y tienda *on-line*.

REAL CLUB DEPORTIVO MALLORCA: www.rcdmallorca.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIONAL INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo <i>on-line</i>
✓	Solicitud artículo <i>on-line</i>
✓	Pago <i>on-line</i> (tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	<i>Email</i> contacto
✓	Buzón de sugerencias
	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
✓	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 12,5

Multi-idioma: español, mallorquín e inglés.



Sección de Actualidad: noticias, anécdotas, entrevistas, parte médico y pre-temporada.

Ámbito de Información: El club, su historia, palmarés, estructura organizativa, instalaciones, himno, escudos, el equipo (jugadores y equipo técnico) y divisiones inferiores. La fundación con la posibilidad de hacerse miembro *on-line* y buzón de sugerencias. Sobre la *Liga*, información sobre el último partido, clasificación y calendario; copa del Rey y UEFA.

Información sobre los precios de las entradas.

Ámbito de Participación: *emails* de contacto a taquillas, área deportiva, comercial y prensa.

Interesante es la zona de productos y servicios que contiene los siguientes espacios:

- Tipos de publicidad: Ofrece información sobre los diferentes tipos de publicidad que ofrece el club, tipo de contrato, duración del mismo y a quién va dirigido.
- Acciones promocionales.
- Incentivos a empresas
- Zona VIP
- Patrocinadores
- Precios entradas y abonos
- Tienda virtual

La sección “fanzone”, es el área destinada a los aficionados y ofrece la posibilidad de enviar *ecards*, galería de fotos (sólo para usuarios registrados), listado de Peñas y enlaces de interés. Para acceder ofrece la posibilidad de registrarte como usuario *on-line*.

En el lado de la izquierda aparece un *link* que se llama Campaña 2003-2004, en el que ofrece información sobre cambios y altas en las localidades.

Como herramienta de fidelización significativa, aparece la sección “Petit Mallorquinista”, en la que se informa que se puede hacer socios a los niños menores de tres años gratuitamente. No se puede hacer *on-line* sino que incluyen un teléfono de atención para poder hacerlo.

En relación con la accesibilidad de la *web*, a pesar de la ausencia de mapa *web* y herramienta de búsqueda, contiene una barra de navegación descargable en el lado izquierdo y *links* de interés en el derecho y la posibilidad siempre de volver a la *home* inicial.

VALENCIA CLUB FÚTBOL: www.velenciacf.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
✓	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
✓	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
✓	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
✓	Alta boletín noticias/períodico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo <i>on-line</i>
✓	Solicitud artículo <i>on-line</i>
✓	Pago <i>on-line</i> (tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	<i>Email</i> contacto
✓	Buzón de sugerencias
✓	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
✓	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 20

Multi-idioma: español, inglés y valenciano.



Tienda on-line: Se llena un carro virtual y el pago se realiza mediante pago con tarjeta. No requiere identificación.

Ámbito de Información: el club, su historia, el palmarés, el estadio y la ciudad deportiva que además ofrecen una visita virtual, el equipo y el cuerpo técnico. Sobre la *Liga* se informa de los resultados, la clasificación y la crónica en vivo de los partidos. Se informa sobre las Peñas, sus actos y hay un *link* a la Agrupación de Peñas de Valencia. Los aficionados tienen un rincón con noticias de interés y buzón de sugerencias al club. El club de simpatizantes ofrece sorteo de entradas y altas del club *on-line*.

Sección de comunicación: Noticias del club con buscador, entrevistas, reportajes, partes médicos, encuestas, y existe la posibilidad de darse de alta *on-line* en la revista del club.

Ámbito de Participación: Para acceder a los foros, *chat* y dirección de *e-mail* es necesario ser usuario registrado. Se puede participar en una porra *on-line* de acceso restringido para usuarios. Buzón de sugerencias en la sección de Aficionados. Juegos con premios mediante envíos *sms*.

Es significativa la sección de Promoción turística de la ciudad.

Hay una galería multimedia en la que se descargan videos de los jugadores.

CLUB ATLÉTICO OSASUNA: www.osasuna.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
✓	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo on-line
✓	Solicitud artículo on-line
✓	Pago on-line(tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
	Chats/foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar web a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 13,5

Multi-idioma: castellano, vasco e inglés.

Se puede agregar a favoritos.

En cuanto a la accesibilidad, cabe destacar la ausencia de mapa web aunque el link a inicio y la barra de navegación situada en el lado izquierdo facilitan el acceso a la información.



Actualidad: Noticias, plan de entrenamiento, parte médico y entrevistas.

Ámbito de Información: el club, historia, himno e instalaciones; el equipo, plantilla, cuerpo técnico, estadísticas y galería de fotos con buscador; la Liga, el último y próximo partido, clasificación, calendario, quiniela y otras temporadas; listado de Peñas. En el link de la Fundación permite hacerse miembro on-line y mandar mensajes de opinión.

Ausencia de trámites on-line y nivel de complejidad bajo en el área de participación.

VILLARREAL CLUB DE FÚTBOL: www.villarrealcf.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
✓	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
	Multimedia
	Animaciones
	Publicidad
	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo <i>on-line</i>
	Solicitud artículo <i>on-line</i>
	Pago <i>on-line</i> (tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	<i>Email</i> contacto
✓	Buzón de sugerencias
	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar <i>web</i> a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 4



Ámbito de Información: club, historia, himno, instalaciones, la plantilla y el cuerpo técnico; Peñas, listado noticias y actividades. En cuanto a la información para abonados se limita a ofrecer la documentación a presentar. Hay un *link* destinado a la mascota del equipo.

REAL CLUB CELTA DE VIGO: www.celtavigo.net

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario <i>Liga</i> /resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
✓	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa <i>web</i>
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas <i>on-line</i>
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo <i>on-line</i>
✓	Solicitud artículo <i>on-line</i>
✓	Pago <i>on-line</i> (tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	<i>Email</i> contacto
	Buzón de sugerencias
✓	<i>Chats</i> /foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar <i>web</i> a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
✓	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 17,75



Permite configurar la página como inicio y agregar a favoritos.

Area de Información: el club, su historia, instalaciones, el equipo, el cuerpo técnico e información sobre la Fundación con la posibilidad de hacerte miembro *on-line* La Liga, calendario, clasificación, noticias, crónicas, la Copa y competiciones europeas. Listado de Peñas nacionales e internacionales y sus noticias.

En la sección correspondiente a Servicios, se incluye el *link* a taquillas donde se informa a los socios sobre los precios de las entradas, procedimientos para altas de abonados, formularios de abono, de reserva de localidades y de suplementos. En esta misma sección el *link* “Mi Celta” permite registrarse obteniendo así una serie de ventajas, como poder enviar *e-mail*, noticias etc.

En el ámbito de participación destacan el chat, foros, encuestas y juegos.

Link a Movistar Emoción para darte de alta a noticias del club *sms*, se puede agregar a favoritos, configurar como página de inicio y descargar imágenes como salvapantallas.

Ámbito de Fidelización: Tarjeta propia del Celta de Vigo.

REAL VALLADOLID: www.realvalladolid.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
✓	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
✓	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
	Multimedia
	Animaciones
	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
✓	Catálogo on-line
✓	Solicitud artículo on-line
✓	Pago on-line(tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	Email contacto
✓	Buzón de sugerencias
	Chats/foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 15,25



Ámbito de Información: Se explica la historia del club, la estructura organizativa, instalaciones del club y equipo, así como un parte de lesionados, clasificación y resultados de la Liga, último y próximo partido. En actualidad, se encuentran las noticias, una hemeroteca con buscador y la zona "Chatpucela" donde se entrevista a algún personaje.

En la sección Afición, aparece un listado detallado de Peñas.

Página con escasos elementos de diseño web y nivel de complejidad en el ámbito participativo escaso.

No se pueden realizar trámites on-line.

REAL ZARAGOZA: www.realzaragoza.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
	Noticias
	Parte médico
	Entrevistas
✓	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
✓	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa web
	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
✓	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo on-line
	Solicitud artículo on-line
	Pago on-line(tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
	Email contacto
	Buzón de sugerencias
	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
	Configurar como página de inicio
	Agregar web a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
✓	Visitas virtuales

Puntuación: 7



En el momento del análisis la presentación animada se encuentra activa. Se puede hacer una visita virtual por el estadio, el gimnasio y el museo.

Ámbito de Información: Institucional, equipos, clasificación y resultados. Información sobre precios de localidades y abonos. Listado de Peñas y requisitos para crear una Peña; ventajas de los abonados/accionistas. Dentro de esta sección merece destacarse el “Peque- Club”, en la que hay un juego el portero virtual e información sobre el peque abono, el abono para los más jóvenes. Se puede escuchar el himno en multimedia.

En **Actualidad** aparecen noticias y entrevistas a personajes relacionados con el club.
No se pueden realizar trámites *on-line*.

En el momento del análisis la sección “Habla el médico” no está activa.

ALBACETE BALOMPIÉ: www.albacetebalompie.com

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
✓	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
	Mapa web
	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
✓	Animaciones
✓	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
✓	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo on-line
	Solicitud artículo on-line
	Pago on-line(tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	Email contacto
	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
✓	Juegos
	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
✓	Agregar web a favoritos
✓	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
✓	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 12,25



En la sección de actualidad, las noticias están clasificadas por temas.

Como juego se encuentra una porra on-line.

Chat de acceso restringido para usuarios registrados.

En la zona virtual, aparece un callejero de la ciudad.

Se pueden comprar entradas pero el pago se realiza mediante transferencia bancaria.. Puedes elegir la zona de las localidades e incluso se despliegan las fotos que permiten ver el campo visual.

Permite darse de alta en "canal alba", que son noticias sms.

MÁLAGA CLUB DE FÚTBOL: www.malagacf.es

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
✓	Historia del club
✓	Estructura organizativa del club
✓	Información sobre instalaciones
✓	Plantilla/Equipo
	Cantera
ACTUALIDAD	
✓	Noticias
	Parte médico
✓	Entrevistas
	Comunicados oficiales
✓	Calendario Liga/resultados
INFORMACIÓN PARA EL SOCIO	
	Socios
	Peñas
	Aficionados
USABILIDAD	
✓	Mapa web
✓	Herramientas de búsqueda
	Multi-idioma
	Grupos de acceso restringido
	Home/Inicio
✓	Multimedia
	Animaciones
	Publicidad
✓	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
	Altas on-line
	Solicitud de carné
	Alta Peñas
	Solicitud de abonos
	Venta de entradas
	Reserva de palcos
	Alta boletín noticias/períodico
	eLearning
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo on-line
	Solicitud artículo on-line
	Pago on-line(tarjeta)
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
✓	Email contacto
	Buzón de sugerencias
✓	Chats/foros
	Tablón de anuncios
	Juegos
✓	Encuestas
ÁMBITO DE FIDELIZACIÓN	
✓	Configurar como página de inicio
	Agregar web a favoritos
	Descarga de imágenes salvapantallas
	Envío de postales
	Zona móvil (sms/logos/melodías)
	Visitas virtuales

Puntuación: 8,5



Es interesante la sección Comunidad, zona en la que se puede crear una página web propia. Es necesario registrarse como usuario. Hay una visita virtual al estadio, pero todavía no se encuentra animada.

En actualidad aparecen las noticias del club, entrevistas y un archivo de noticias con buscador por calendario.

Se anuncia que próximamente aparecerá la tienda on-line.

RANKING

	CLUBES	Puntuación
1.	Real Madrid Club de Fútbol	28,5
2.	Fútbol Club Barcelona	23,5
3.	Athletic de Bilbao	20,75
4.	Club Atlético de Madrid	20,25
5.	Valencia Club de Fútbol	20
6.	Real Club Deportivo de la Coruña	17,75
6	Real Club Celta de Vigo	17,75
7.	Real Valladolid	15,25
8.	Real Sociedad de Fútbol	14,75
9.	Real Club Deportivo Espanyol de Barcelona	14,5
10	Club Atlético Osasuna	13,5
11	Sevilla Fútbol Club	12,75
12	Real Club Deportivo Mallorca	12,50
13	Albacete Balompié	12,25
14	Real Murcia Club de Fútbol	10,5
15	Málaga Club de Fútbol	8,5
16	Real Racing Club de Santander	8
16	Real Betis Balompié	8
17	Real Zaragoza	6
18	Villarreal Club de Fútbol	4

ÁMBITO DE INFORMACIÓN	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
20	Historia del club
20	Estructura organizativa del club
20	Información sobre instalaciones
20	Plantilla/Equipo
8	Cantera
ACTUALIDAD	
19	Noticias
11	Parte médico
16	Entrevistas
5	Comunicados oficiales
20	Calendario <i>Liga</i>
INFORMACIÓN SOCIO/AFICIONADO	
8	Socios
16	Peñas
9	Aficionados
USABILIDAD	
8	Mapa <i>web</i>
13	Herramientas de búsqueda
8	Multi-idioma
5	Grupos de acceso restringido
9	Home/Inicio
13	Multimedia
17	Animaciones
15	Publicidad
16	Zona de descarga de imágenes
GESTIÓN ON-LINE	
3	Altas <i>on-line</i>
3	Solicitud de carné
2	Alta Peñas
2	Solicitud de abonos
3	Venta de entradas
1	Reserva de palcos
5	Alta boletín noticias
1	<i>eLearning</i>
TIENDA ON-LINE	
	Catálogo <i>on-line</i>
	Solicitud artículo <i>on-line</i>
	Pago <i>on-line</i>
ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	
12	<i>Email</i> contacto
13	Buzón de sugerencias
14	<i>Chats</i> /foros
1	Tablón de anuncios
11	Juegos
12	Encuestas
ÁMBITO FIDELIZACIÓN	
9	Configurar como página de inicio
8	Agregar <i>web</i> a favoritos
11	Descarga de imágenes salvapantallas
4	Envío de postales
6	Zona móvil
7	Visitas virtuales

PÁGINAS WEBS INTERNACIONALES CONSULTADAS

Manchester United <http://www.manutd.com/home/default.sps>
 Boca Juniors <http://www.bocajuniors.com.ar/default.cfm>
 Inter de Milán <http://www.inter.it/>
 Bayern de Munich <http://www.fcbayern.t-online.de/>