

## Cibermedios venezolanos: pocos y poco avanzados

**Un reciente estudio de usabilidad, desarrollado en el Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) en la Universidad del Zulia, indica que las versiones digitales de periódicos impresos desarrollan sus contenidos informativos con un aceptable nivel de navegabilidad, si bien reportan niveles interactivos todavía muy distantes de la comprensión del usuario** José Ramírez \* 11/8/2006

En el ámbito específico de los cibermedios como espacios comunicativos, la realidad de estos productos en Venezuela indica que el diseño de contenidos informativos se fortalece en sus aspectos más generales de navegabilidad y accesibilidad. Sin embargo, todavía es mucho lo que queda por reflexionar en cuanto al aprovechamiento de la hipertextualidad para la comprensión del mensaje.

Si bien en el ámbito de la interactividad se detecta un afianzamiento en sus niveles primarios; sin embargo, se notan también serias debilidades en los niveles avanzados, los cuales en definitiva contribuyen a ofrecer mayor participación al usuario.

La importancia del contenido viene creciendo, en vista de que los estudios de usabilidad, desde hace varios años, están revelando que es allí donde los lectores centran su interés. Así lo reafirma Jakob Nielsen (<http://www.useit.com>) (2003), cuando recalca que redactar para la web implica no sólo afectar el contenido mismo, sino también la experiencia del usuario.

Este planteamiento comienza a notarse en cibermedios venezolanos como El Nacional ([www.el-nacional.com](http://www.el-nacional.com)) y El Universal ([www.eluniversal.com](http://www.eluniversal.com)), dadas sus debilidades en cuanto al aprovechamiento del hipertexto y la escritura "hojeable", es decir, que permita localizar rápidamente los datos más importantes.

En el proyecto "Usabilidad y Medios de Comunicación Cibernéticos en Venezuela", a cargo de los investigadores del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI), Hazel Mogollón, Antonio Acevedo y José Ramírez, se asumió el estudio de estos productos comunicacionales.

Tal y como lo explica Cely (1999), se consideran cibermedios aquellos que provienen de los medios tradicionales o que emergen dentro de estas tecnologías, pero que se ubican en el ciberespacio apoyados por recursos telemáticos e informáticos donde converge lo impreso con lo audiovisual, y además emplean recursos hipermediáticos, recursos documentales y se hallan en un nivel de interactividad de consulta y conversación.

Los únicos "cibermedios" venezolanos

Este grupo presenta sus versiones originales -impresas o de televisión- del medio como un servicio dentro de otros grupos de servicios de información, es decir que la columna vertebral de estas publicaciones no es la versión del medio original, sino la oferta de un nuevo servicio informativo. A esta definición responden medios como:

- [El Universal Digital](#)
- [El Nacional on Line](#)
- [El Observador on Line](#)
- [El Noticiero Venevisión](#)

Este año, para la primera fase del proyecto se consideraron los dos primeros cibermedios, dado que ambos provienen de ediciones impresas. Para observarlos, se siguieron los postulados teóricos de Jakob Nielsen, especialista norteamericano en la materia, referentes a la usabilidad. Entendida esta como la utilidad de un sistema, el medio para conseguir un objetivo, la funcionalidad de un sitio web y el modo en que los usuarios pueden usar dicha funcionalidad.

La usabilidad es la herramienta responsable de que el contenido de un sitio web cumpla de forma correcta las expectativas con las que ha sido creado, siempre desde el punto de vista del usuario final, de los visitantes de las páginas, ya que son estos los que, al fin y al cabo, van a hacer que un sitio web sea o no exitoso.

Usabilidad, navegabilidad y accesibilidad: claves del éxito

La usabilidad agrupa un conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en el entorno gráfico de la interfaz de usuario de una aplicación web, abarcando aspectos como:

- Navegación entre páginas (navegabilidad)
- Facilidad de encontrar un elemento dado dentro del sitio (arquitectura de la información)
- Número de errores del sistema (aspectos de programación)
- Legibilidad de los textos (diseño web)
- Correcta transmisión de la información
- Acceso a ésta por todos los posibles usuarios (accesibilidad web)

El objetivo del estudio fue analizar los elementos de navegabilidad, accesibilidad e interfaz gráfica en los contenidos informativos de actualización diaria, además de evaluar de la presentación de los contenidos informativos y caracterizar los elementos interactivos insertos en los contenidos informativos de estos cibermedios.

Para la recolección de datos se siguieron las pautas metodológicas derivadas de la usabilidad según las cuales el análisis de un sitio debe hacerse desde la mirada del propio usuario / receptor de la información.

Específicamente, se aplicó el test de usuarios el cual consiste en convocar a un conjunto de entre 5 a 10 sujetos para que naveguen los cibermedios, de manera que pudiera recordar o conocer los elementos que lo componen y en especial sus contenidos informativos. En el estudio específico se convocó a 30 sujetos.

Luego cada quien procedió a responder un instrumento de investigación con 57 preguntas cerradas, sobre su experiencia de navegación.

Características de eluniversal.com y el-nacional.com

Dado que el test de usuarios es una estrategia metodológica que intenta recrear y simular la experiencia de navegar un cibermedio, daremos cuenta de algunos de los hallazgos más significativos, detallando el recorrido que la mayoría de los usuarios reportó en los cibermedios estudiados.

El Universal Digital ([www.eluniversal.com](http://www.eluniversal.com)).

Lo que el usuario puede recorrer:

- Un 85% de los lectores detectan vínculos para retornar a la pantalla principal.

- Los lectores ocasionalmente ubican enlaces para avanzar o retroceder, esto sucede en un 37,5%.
- El mapa del sitio es observado por los lectores en un 87,5%.
- Todos los lectores ubican una herramienta de búsqueda en el cibermedio.
- Un 75% de los lectores reconocen la facilidad de búsqueda avanzada, resultados comprensibles; pero no obtiene información sobre qué hacer si el dato requerido no se consigue.

Lo que el usuario puede “hacer”:

- Imprimir.
- Enviar noticias al correo –e.
- Enviar un correo al webmaster.
- Participar en encuestas.
- Registrarse.
- Suscribirse a un listado de titulares.

Lo que el usuario no puede “hacer”:

- Enviar titulares a móviles.
- Recomendar o “votar” noticias.
- Solicitar aclaratorias o enmiendas.
- Comentar en foros.
- Participar en chats.
- Firmar un libro de visitas.

El Nacional on Line ([www.el-nacional.com](http://www.el-nacional.com))

Lo que el usuario puede recorrer:

- Un 80% de los lectores detectan vínculos para retornar a la pantalla principal.
- Los lectores ocasionalmente ubican enlaces para avanzar o retroceder, esto sucede en un 60%.
- Un 50% de los lectores ubican una herramienta de búsqueda en la página principal.
- El 60% de los encuestados no identifica el mapa del sitio.
- No se detectan opciones de búsqueda avanzada ni información sobre qué hacer si un dato no se consigue.

Lo que el usuario puede “hacer”:

- Imprimir.
- Enviar noticias al correo –e.
- Enviar un correo al webmaster.
- Participar en encuestas.
- Suscribirse a un listado de titulares.

Lo que el usuario no puede "hacer":

- Enviar titulares a móviles.
- Recomendar o "votar" noticias.
- Solicitar aclaratorias o enmiendas.
- Comentar en foros.
- Participar en chats.
- Firmar un libro de visitas.