

Usabilidad en cibermedios *nativos e inmigrantes*

Gustavo Gutiérrez
Ángel Páez

Resumen

El artículo presenta los resultados de una investigación en la que se diferenció la usabilidad en las páginas iniciales de cibermedios venezolanos nativos e inmigrantes. Se analizan sub-variables como: navegabilidad, accesibilidad, interactividad, presentación de contenidos e interfaz gráfica. El análisis se hizo a través de una ficha de observación aplicada por el investigador. Entre los principales hallazgos se encontró que los cibermedios inmigrantes son más usables que los cibermedios nativos.

Palabras Clave: Usabilidad, accesibilidad, interactividad, ciberperiodismo, Venezuela

Abstract

This article presents the results of a research that looks at the distinctive usability of initial pages cyber-media between Venezuelans and immigrants. It analyses several sub-variables such as navigation, accessibility, interactivity, presentation of content and graphic interface. The analysis was made using a technical observational card applied by the researcher. The main findings indicate that the immigrant cyber-media are more usable than the native ones.

Key words: Usability; accessibility; interactivity; cyber-journalism; Venezuela

Résumé

Dans cet article on présente les résultats d'une recherche sur les différences d'usabilité présentes dans les pages d'accueil des cyber-média vénézuéliens «Natifs » ou «immigrants» du numérique. Les sous variables analysées sont : navigation ; accès ; interactivité ; présentation des contenus et interface graphique. Les données ont été recueillies à partir d'un formulaire d'observation appliqué par le chercheur. Parmi les principaux résultats on constate une meilleure usabilité dans les cyber-média «immigrants» que dans les «Natifs».

Mots clé : Usabilité; accès; Interactivité; Cyber journalisme; Venezuela

Recibido: 05/02/2012

1. Introducción

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación revolucionó la sociedad moderna en todos sus cimientos, y también lo hizo dentro de la industria informativa, las exigencias del consumidor final y las constantes innovaciones obligaron a las empresas periodísticas a mejorar sus productos comunicacionales e incluso a generar nuevos medios de comunicación, es por ello, desde hace poco más de una década, en el país comienzan a surgir las versiones digitales de los medios ya existentes e incluso algunos medios de comunicación comienzan a nacer bien sea en la red, o simultáneamente en la red y en el medio físico correspondiente, entiéndase prensa, radio o televisión.

La inquietud por el surgimiento de estos nuevos medios comunicacionales, definidos así porque en ellos se pueden mezclar los tres tipos de medios periodísticos tradicionales: la televisión por medio del video, la radio y la prensa; ha llevado a establecer incluso una nueva tipología para estos productos periodísticos, siendo el de los cibermedios el de nuestro motivo de estudio.

Para identificar las características de los cibermedios, en este estudio adoptaremos las definiciones tanto de Urdaneta (2003), como de Cely (2006) y Chirinos (2008).

Urdaneta (2003, p. 57) define los cibermedios “como un medio periodístico homogéneo de periodicidad variada, que aloja contenidos noticiosos, ubicado en el ciberespacio que combinan virtualidad, hipermedia e interactividad, elementos que a su vez poseen características más específicas”.

Por su parte, Salaverría (2005) afirma que los cibermedios son aquellos medios de comunicación social que emplean el ciberespacio como ámbito para la difusión pública de informaciones periodísticas. Cely (2006) especifica aun más el concepto agregando que es aquel emisor de contenidos que tiene voluntad de mediación entre hechos y público, utiliza criterios y técnicas periodísticas, usa lenguaje multimedia, es interactivo e hipertextual, se actualiza y se publica en la red Internet.

Chirinos (2008) define el ciberperiodismo como la modalidad de periodismo nacida producto de la evolución de la Internet y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que se desarrolla en el contexto del

ciberespacio, área que se emplea para investigar, elaborar contenidos periodísticos y difundirlos a su vez en el entorno red.

Hablar de Usabilidad para muchos es desconocido, más aun si se trata en el ámbito de la comunicación, y es que realmente el término deriva del inglés *Usability*, que en castellano significa "capacidad de uso", es decir, la característica que distingue a los objetos diseñados para su utilización de los que no. Sin embargo para Manchón (2003a) la acepción inglesa es más amplia puesto a que se refiere a la facilidad o nivel de uso, es decir, al grado en que el diseño de un objeto facilita o dificulta su manejo.

Específicamente la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) dispone de dos definiciones de usabilidad: ISO/IEC 9126 "La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso"; y la ISO/IEC 9241 "la usabilidad es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico".

Como se observa, el término usabilidad está asociado a la facilidad de uso de las aplicaciones informáticas, es por ello que cobra vigencia cuando se vincula dentro del ambiente de la comunicación con el papel desempeñado dentro de la relación existente entre el usuario y la consulta de cibermedios.

Si a diario miles de personas visitan estos cibermedios, es necesario que estos sean configurados de tal forma que en primera instancia sean comprensibles y posteriormente sean usados, pero no con la dificultad que puede significar para algún usuario, sino con la mayor facilidad posible para por una parte cumplir con la misión de transmisión de información y de igual forma satisfacer las necesidades por las cuales el usuario accedió al sitio.

Diversos estudios han detectado que la conducta del usuario mientras visita un sitio es muy impaciente y sólo tarda pocos segundos en esperar una información, específicamente 10 segundos, además como lo afirma Nielsen (2003) sino consigue comprender en donde está más rápido se va.

Hoy en día a pesar del gran auge que ha tenido Internet con la existencia de millones de sitios y con la adición diaria de miles de personas, en materia de diseño aun los creadores de estos sitios buscan definir un lenguaje que se adapte a las condiciones del medio y a las exigencias de los usuarios.

Mogollón y Prieto (2006) menciona la encuesta del College of Computing del Georgia Institute of Technology, en la cual se determinó que los principales obstáculos que encuentran los usuarios en Internet se refieren a insuficiencias

del sistema (velocidad e interrupciones), pero también a dificultades lógicas en la búsqueda de informaciones y a deficiencias de diseño (de comunicación) en las páginas en Internet, ya que se les dificulta entender el sistema e interactuar con él.

Entendiendo entonces la usabilidad dentro de la Web como el conjunto de técnicas que ayudan a los usuarios a realizar tareas dentro de un sitio alojado en el ciberespacio, deben tomarse en cuenta entonces aspectos técnicos como la navegabilidad, accesibilidad e interactividad, pero también aspectos que desde el punto de vista comunicacional determinarán el que un sitio sea usable o no como la presentación de los contenidos y el diseño de la interfaz.

Cuando como empresa se plantea la creación de un sitio por lo menos el objetivo, es decir, el por qué, y para qué debe estar definido, el principal problema de muchos sitios web es que son realizados sin tomar en cuenta el punto de vista del usuario para conocer sus necesidades, y también sin ningún criterio estético y acorde con las características del soporte, el caso de los cibermedios no es una excepción y ello es perjudicial para el medio como empresa porque lejos de capturar la atención del usuario y atraer un nuevo cliente, en ocasiones pudiera ahuyentarlo. Desde el punto de vista del usuario también es perjudicial porque pudiera verse frustrado en su intento de satisfacer su demanda informativa. La navegación pudiera ser un ejemplo, y en ese sentido Caro (2000) afirma que una página que tarde más de 10 segundos en bajar, puede ocasionar la pérdida de continuidad y la disposición a perseverar el internauta.

El desconocer los beneficios que aporta la usabilidad y crear sitios con dificultades de uso para los usuarios representa un riesgo para estos cibermedios, que en primera instancia deben competir con la conducta impaciente del usuario y con el gran número de oportunidades informativas que se encuentran en la web.

El presente trabajo busca analizar los criterios de usabilidad empleados en las páginas iniciales de cibermedios venezolanos y con ello conocer: ¿realmente la navegabilidad del sitio facilita la búsqueda de información por parte de los usuarios?, ¿garantizan la accesibilidad al contenido estos cibermedios?, ¿los recursos interactivos permiten la participación activa de los usuarios?, ¿utilizan los comunicadores criterios adecuados para presentar los contenidos?, ¿es la interfaz verdaderamente atractiva y comprensible para garantizar la estancia del usuario en el sitio?.

2. Cibermedios *nativos e inmigrantes*

En el año 2004, Prensky publicó un ensayo donde acuñó la expresión *digital natives* o *nativos digitales* en oposición a *digital immigrants* (los inmigrantes llegados tarde a las TIC), para definir a una generación de jóvenes que han nacido en un mundo digital y para los cuales la red es su realidad.

Henríquez (2009) utiliza la expresión para definir la tipología de los estudiantes de comunicación social de la Universidad de Los Andes en el Táchira en un intento por definir como ha influido la tecnología en el proceso educativo actual y entender los modos de leer, escribir, informarse, comunicarse y estudiar de esos estudiantes.

Prensky (2001) establece diferencias entre los estudiantes nativos e inmigrantes y especifica, que los primeros, están introduciendo nuevas maneras de hacer las cosas: la forma de comunicarse, de compartir, de crear, de jugar, de estudiar, de buscar y analizar información, de evaluar, de socializar, incluso de comprar y vender.

En lo que tiene que ver con la comunicación, Henríquez (2009), plantea que los nativos digitales pocas veces usan la comunicación escrita convencional, su comunicación es al margen de distancia y tiempo por lo que un mundo de relaciones virtuales se abre ante ellos. En la comunicación online están preparados para sostener uno o múltiples hilos de conversación explorando los esquemas uno-a-uno, uno-a-varios o varios-a-varios. Los nativos usan el texto, la imagen, el sonido y el video con naturalidad, los inmigrantes prefieren el texto. Los inmigrantes siguen apegados a la comunicación tradicional, manteniendo un uso adecuado del lenguaje y comunicaciones uno-a-uno preferiblemente.

Atendiendo a esta clasificación en el estudio se adapta la tipología planteada por Henríquez para clasificar los cibermedios existentes en Venezuela de acuerdo a su nacimiento y sus características. Se plantean los cibermedios inmigrantes, como aquellos existentes en el entorno-red, pero provenientes de otro medio de comunicación ya existente, en este caso la prensa venezolana; y los cibermedios nativos que surgieron como un producto comunicacional-periodístico exclusivo de la red.

Ciertamente el desarrollo de los cibermedios en un principio fue incipiente, pero poco a poco las empresas periodísticas han visto en la Internet una nueva forma de hacer periodismo y según Morfín (1997) en un estudio para evaluar el crecimiento de la prensa latinoamericana en Internet, el motivo de contar con ediciones en la red fue la experimentación, la innovación tecnológica y el acercamiento a nuevas audiencias.

Este último punto debe ser el punto de partida para la creación de un nuevo cibermedio, es imperioso entender que este producto no es simplemente para tener la sensación de modernidad en la empresa periodística sino incorporar elementos novedosos que son demandados por la evolución tecnológica y por ende de los clientes actuales y aprovechar esos recursos para captar nuevas audiencias.

Mucho se ha hablado de lo novedoso que significa poder presentar nuevos contenidos, sin límites de espacio, de poder integrar formatos de audio, video y texto en un sólo espacio pero en la web, la forma de presentar la información es tan importante como el contenido mismo, y de allí este estudio que busca ver que tan funcional llegan a ser las páginas iniciales de los cibermedios venezolanos.

En esta investigación los cibermedios son todos aquellos medios informativos que utilizan el ciberespacio como plataforma, que presentan contenido periodístico general (política, economía, sucesos, deportes, cultura) y que presentan características de continuidad, integralidad, transtemporalidad, interactividad, versatilidad y multiplicidad.

3. Sobre la usabilidad

La norma ISO 9241-11 de 1998 define la usabilidad como la facilidad de uso de una aplicación informática. Sin embargo, para muchos el término es desconocido, específicamente Usabilidad deriva del inglés *Usability*, en castellano significa capacidad de uso, es decir, la característica que distingue a los objetos diseñados para su utilización de los que no. Según Manchón (2003) la acepción inglesa es más amplia puesto a que se refiere a la facilidad o nivel de uso, es decir, al grado en que el diseño de un objeto facilita o dificulta su manejo.

Realmente a diario el hombre se enfrenta a novedosas invenciones que necesitan de ciertas capacidades o destrezas por parte del usuario pero también de la disposición de elementos que faciliten la interacción entre el objeto y su utilizador. La lógica establece que toda creación se concibe para ser usada, el secreto está en cómo debe ser fácilmente usada por todos.

Moreno (2006) dice que la usabilidad es aplicable a cualquier objeto manejado por el ser humano, definiendo la facilidad con que el mismo es usado y con qué es aprendido su sistema de uso.

Dentro de la investigación la misión está en conocer con qué facilidad los cibernautas o usuarios, utilizan los cibermedios venezolanos o más

específicamente las páginas iniciales de estos medios de comunicación. Aunque está claro que no sólo puede estudiarse las páginas iniciales porque la usabilidad afecta el conjunto de todas las páginas de un sitio web, ya que toma en cuenta aspectos como: navegación, legibilidad de los textos, la correcta transmisión de la información y la accesibilidad.

En el caso de la web, según Moreno (2006) la usabilidad permite que los usuarios puedan realizar las tareas a través del entorno gráfico de la interfaz del sitio, es decir, la usabilidad será responsable de que el usuario cumpla su cometido o no, satisfaga sus necesidades o no, y esto a la final determinará o no el éxito del sitio.

Como lo plantea Iglesias (2001) las empresas periodísticas deben ofrecer un producto pensando en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios y plantea que no es el público quien ha de adaptarse al producto, sino el producto o el servicio el que debe adecuarse a los destinatarios. En el caso de los cybermedios deben crearse desde el punto de vista del usuario final.

En la home page o página inicial, la usabilidad cobra mayor fuerza porque los usuarios son impacientes y tal cual como lo plantea Nielsen (2003) si el usuario no sabe qué hacer se va del sitio.

La página inicial es la primera que se visualiza y debido a la lentitud de la Red, el efecto de la primacía (mayor recuerdo del primer estímulo de una serie) se incrementa sustancialmente. Ello significa que la página inicial será clave en la imagen del sitio percibida por los usuarios.

La página inicial debe ser un gran conjunto de enlaces organizados para facilitar su rápida lectura de tal manera que el usuario que ojea velozmente la página buscando información relacionada con su objetivo se rápidamente reforzado. Aunque a mayor cantidad de información hay mayores probabilidades de que el usuario encuentre lo que busca, se ha de encontrar el equilibrio para no llegar a una saturación que disminuiría la visibilidad de la información. (Manchón 2003b, ¶5)

Nielsen (2003) plantea que la utilidad es una cualidad de la calidad que determina la facilidad de uso de los interfaces y establece cinco componentes de calidad:

- **“Learnability” o Facilidad de Aprendizaje:** ¿Qué tan fácil es para que los usuarios logren tareas básicas la primera vez que encuentran el diseño?
- **Eficacia:** ¿Una vez que los usuarios hayan aprendido el diseño, pueden realizar rápidamente las tareas?
- **“Memorability” o Perdurabilidad en la memoria:** ¿Cuándo los usuarios vuelven al diseño después de un período de no usarlo, pueden restablecer fácilmente habilidad?
- **Errores:** ¿Cuántos errores cometen los usuarios, que tan grave son y pueden recuperarse fácilmente de los errores?
- **Satisfacción:** ¿Qué tan agradable es el diseño?

En este sentido, Fungairiño (2007), sugiere algunos principios básicos que debe garantizar la usabilidad:

- Capturar la atención del usuario y mantenerlo en el sitio web lo suficiente como para comunicar lo deseado.
- Garantizar que el usuario consiga en el menor tiempo posible la información que busca.
- Diseñar las páginas procurando el uso de lenguajes, objetos y herramientas compatibles con todos los navegadores.
- Distribuir racionalmente los contenidos.

Por su parte, Manchón (2003a) establece que la usabilidad se basa en tres principios básicos:

- **Facilidad de Aprendizaje:** se refiere a la facilidad con la que nuevos usuarios pueden tener una interacción efectiva. Está relacionada

con la predicibilidad, sintetización, familiaridad, la generalización de los conocimientos previos y la consistencia.

- **Flexibilidad:** hace referencia a la variedad de posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información. También abarca la posibilidad de diálogo, la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.
- **Robustez:** es el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Está relacionada con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información y de ajuste de la tarea al usuario.

En cuanto a los beneficios de la usabilidad Moreno (2006) plantea que si se aumenta la productividad de los usuarios y la eficiencia de los procesos, existe un menor número de reclamos por parte de los usuarios, y precisamente en este aspecto, Manchón (2003a) coincide al afirmar que uno de los beneficios radica en la mejora de la calidad de vida de los usuarios, ya que reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.

El resto de los beneficios están asociados a los beneficios como empresa, que están relacionados a la disminución de los costos de asistencia y ayuda al usuario, optimización de los costos del diseño, rediseño y mantenimiento de los sitios; y algo muy importante que es el aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes.

4. Metodología

En esta investigación la población está constituida por todos los cibermedios venezolanos que actualicen sus informaciones diariamente, aplicando el concepto de cibermedios de Cely (2006) de aquellos medios que emplean el ciberespacio como ámbito para la difusión pública de información periodística, en el caso de esta investigación, información general (política, economía, internacional, deportes) y no especializada. También aquellos que utilizan un lenguaje multimedia, la interactividad y el hipertexto.

Atendiendo el concepto de Prensky (2001) y de acuerdo a la clasificación propuesta en la investigación se seleccionaron dos tipos de cibermedios: los inmigrantes y los nativos.

En el caso de los inmigrantes, denominados así porque surgieron como complemento de una versión existente de un medio de comunicación, se seleccionaron los medios impresos por ser lo de mayor evolución, en cuanto a la creación de versiones digitales que respaldaron su producto informativo en físico.

Para determinar la población se utilizaron: el directorio del buscador auyantepuy, alojado en la dirección www.auyantepuy.com y el de prensa escrita (Todos los periódicos diarios) alojado en la dirección www.prensaescrita.com.

Luego de revisar y corroborar cada una de las direcciones URL se constituyó una base de datos constituida por 49 cibermedios que a continuación se detallan:

ANZOATEGUI	www.nuevaprensa.com.ve	www.diariofrontera.com
www.nuevaprensa.info	www.diarioelluchador.com.ve	www.diarioelvigia.net
www.diariometropolitano.com.ve	CARABOBO	MIRANDA
www.diarioimpactodigital.com	www.el-carabobeño.com	www.diariolavoz.net
www.eltiempo.com.ve	www.notitarde.com	www.diariolaregion.net
www.diarioantorcha.com	www.diariolacosta.com	MONAGAS
www.elnorte.com.ve	COJEDES	www.elsol.net.ve
ARAGUA	www.laopinion.com.ve	www.elorientalonline.com
www.elclarin.net.ve	www.lasnoticiasdecojedes.com	NUEVA ESPARTA
www.elaragueño.com.ve	FALCON	www.diariodelcaribe.com

www.elperiodiquito.com	www.lamanana.com.ve	www.elsoldemargarita.com.ve
www.elsiglo.com.ve	GUARICO	www.lahora.com
BARINAS	www.elnacionalista.com.ve	PORTUGUESA
www.laprensadebarinas.com.ve	www.diariolaantena.com.ve	www.elregional.net.ve
BOLIVAR	LARA	www.ultimahoradigital.com
www.correodelcaroni.com	www.elimpulso.com	SUCRE
www.diarioelprogreso.com	www.elinformador.com.ve	www.diarioregion.com.ve
www.eldiariodeguayana.com.ve	MERIDA	TACHIRA

Y en el caso de los nativos, denominados así porque nacieron como un producto informativo en la Web, se hizo una revisión exhaustiva en los buscadores de Internet, se consultó a otros investigadores del área, a colegas periodistas que laboran con estos medios durante su rutina diaria y se constituyó una base de datos compuesta por los medios que a continuación se detallan:

Cibermedio

www.noticias24.com

www.noticierodigital.com

www.minuto59.com

www.noticiaaldia.com

La muestra es una parte del todo denominado universo o población y que sirve para representarlo. Balestrini, M (1998) la define como una parte de la población, es decir un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es en esencia un subgrupo de la población.

En esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico. “Las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal”, Hernández, et al (2003). Este tipo de muestreo sirve para hacer inferencias sobre la población.

En el caso de los cibermedios nativos se seleccionaron sólo noticias24.com y noticiaaldia.com, porque de los cuatro medios son los únicos que generan su propio contenido, aunque en algunos casos si copian informaciones de otros medios de comunicación.

En el caso de los cibermedios inmigrantes se apeló al criterio del tráfico por el sitio, para seleccionar los dos medios que serían observados junto a los nativos. Se utilizó el medidor de tráfico alexa.com y los mejores ubicados en el ranking de acuerdo a las visitas fueron eluniversal.com ubicado en la posición 4.443 y el-nacional.com ubicado en la posición 14.808; seleccionando sólo estos dos en vista del objetivo general de la investigación y para tener paridad en cuanto al número de cibermedios observados.

6. Resultados

A continuación se presenta el análisis de los resultados que pretenden responder al objetivo general de la investigación: Diferenciar la usabilidad de las páginas iniciales de cibermedios nativos e inmigrantes de Venezuela.

Para el análisis se aplicó la ficha de observación creada por el investigador a 4 cibermedios (2 inmigrantes, porque provienen de la versión impresa de un diario de circulación nacional; y 2 nativos, catalogados así porque surgieron específicamente para presentar sus contenidos en la Web).

Tabla Nº 1

¿Es adecuada la ubicación del mapa de sitio?

	Cibermedio	SI	No	No aplica
Inmigrantes	el-nacional.com		X	

x

eluniversal.com

N a t i v o s		x
	noticialdia.com	
	noticias24.com	x

Sólo los cibermedios inmigrantes presentan un mapa del sitio en su página inicial, sin embargo, la ubicación no es la más correcta pues se encuentra en la parte inferior de la página obligando al usuario a recurrir al scrolling, algo que por lo rápido muchas veces de la visita no es habitual.

En el caso de los cibermedios nativos ninguno presenta mapa del sitio de su página inicial, desperdiciando uno de los recursos de navegabilidad que permite al usuario ubicar dentro del sitio la página deseada, dados los múltiples enlaces existentes en el cibermedio.

Tabla N° 2

¿Se identifican fácilmente los enlaces en la página inicial?

Cibermedio	SI	No	No aplica
------------	----	----	-----------

Usabilidad en cibermedios *nativos e inmigrantes*

Gustavo Gutiérrez

Ángel Páez

I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X
	eluniversal.com	X
N a t i v o s	noticialdia.com	X
	noticias24.com	X

Todos los cibermedios presentan enlaces en sus informaciones pero de manera muy diferente, tanto los cibermedios nativos como inmigrantes tienen enlaces en sus titulares y se manifiestan con colores distintos a los presentados en la tipografía de las informaciones.

El-nacional.com presenta enlaces además dentro de algunas informaciones para relacionar informaciones que guardan semejanza con la nota principal y también diferencian los enlaces con colores y un subrayado haciéndolo más identificable, mientras que el eluniversal.com presentan enlaces además en los avances de las informaciones.

Tabla Nº 3

¿Existen vínculos rotos que no llevan a ningún sitio?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Durante la observación no se encontraron vínculos rotos en ninguno de los cibermedios inmigrantes o nativos, permitiendo una navegación tranquila por el sitio sin que se produzca algún error que pueda ahuyentar al usuario.

Tabla N° 4

¿Se identifica fácilmente la herramienta de búsqueda?

	Cibermedio	SI	No	No aplica
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X		
	eluniversal.com	X		
N a t i v o s	noticialdia.com	X		
	noticias24.com			X

Los cibermedios inmigrantes presentan herramientas de búsqueda correctamente ubicadas en la parte superior de la pantalla y con perfecto funcionamiento, en especial la de eluniversal.com que presenta información más detallada sobre las informaciones del medio generadas en oportunidades anteriores, el-nacional.com si lo hace pero no con tanto detalle.

De los cibermedios nativos sólo noticiaaldia.com presenta la herramienta de búsqueda, ubicada en la parte superior, sin embargo no funcionó correctamente durante la observación. Noticias24.com no tiene herramienta de búsqueda en su página inicial desperdiciando la oportunidad de brindarle a sus usuarios la alternativa de consultar alguna información de interés publicada en el pasado.

Tabla N° 5

¿Existe opción de hacer búsqueda avanzada?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Ninguno de los cibermedios ni nativos ni inmigrantes ofrece la opción de búsqueda avanzada, herramienta de búsqueda más específica a las necesidades de los usuarios y que muchas veces no se refiere sólo a las informaciones del medio que pueden estar archivadas sino que permiten al usuario buscar otro tipo de informaciones que le ayuden a resolver cualquier inquietud relacionada a su necesidad de información.

Tabla N° 6

¿Se ofrece ayuda en caso de no encontrar los resultados deseados?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Sólo los cibermedios inmigrantes ofrecen ayuda en caso de no encontrar los resultados deseados en el sentido de que orientan al usuario para reorganizar su búsqueda.

En el caso de noticialdia.com que si presenta herramienta de búsqueda no se pudo comprobar la ayuda en caso de error pues la herramienta no funcionó durante la observación y noticias24.com no ofrece simplemente herramienta de búsqueda.

Tabla N° 7

¿Se reconoce fácilmente cuando las imágenes son utilizadas como vínculos?

	Cibermedio	SI	No	No aplica
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X		
	eluniversal.com	X		

N a t i v o s	noticialdia.com	X
	noticias24.com	X

En el caso de los cibermedios inmigrantes ambos presentan enlaces en sus imágenes periodísticas y se identifican fácilmente al desplazarse sobre la imagen y también lo hacen con las imágenes publicitarias con mucha más razón pues su finalidad es llevar al cliente hacia la página del producto.

En el caso de los cibermedios nativos sólo noticialdia.com presenta enlaces fácilmente reconocidos en sus imágenes periodísticas de la página inicial, mientras que noticias24.com no lo hace, sólo presenta enlaces en las imágenes publicitarias.

Tabla N° 8

¿Se ofrece la posibilidad de transcribir algún contenido presentado en audio y video?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Ninguno de los cibermedios ofrece contenidos alternativos que no es más que la posibilidad de ofrecer transcripciones de las informaciones presentadas en audio y video, convirtiéndose esto en una limitante para las personas que poseen alguna discapacidad, o en caso de tener una limitante

técnica que impida el disfrute de uno de esos contenidos. Esta situación genera un problema de accesibilidad para los usuarios.

Tabla N° 9

¿Se ofrece la opción de navegación sólo texto?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Ninguno de los cibermedios ni nativos ni inmigrantes presenta la herramienta de navegación sólo texto, que aunque pudiera representar un retroceso a años como los 90, es un elemento que puede acelerar la navegación, en especial si por ejemplo la conexión es dialup o mediante un dispositivo móvil. Esta opción permite eliminar imágenes, banners y animaciones en general.

Tabla N° 10

¿Es posible aumentar o disminuir el texto para su lectura?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Los cibermedios el-nacional.com y eluniversal.com le permiten al usuario una vez accede a las informaciones que aparecen en la página inicial aumentar o disminuir el tamaño de la letra para facilitar la lectura del usuario en especial para los que tienen algún tipo de discapacidad visual.

En el caso de los cibermedios nativos no se ofrece la posibilidad de aumentar o disminuir el tamaño de la letra, simplemente el usuario debe conformarse con el tamaño de la tipografía presentada.

Tabla N° 11

¿Existe la opción de imprimir las informaciones que aparecen publicadas en la página inicial?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com	X	
	noticias24.com		X

Los cibermedios el-nacional.com y eluniversal.com sí ofrecen la posibilidad de imprimir las informaciones una vez que se accede a las notas que aparecen en la página inicial.

Dentro de los cibermedios nativos noticiaaldia.com sí permite imprimir las informaciones, situación que no se genera con noticias24.com.

Tabla N° 12

¿Se puede enviar algún tipo de contenido vía correo electrónico?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Sólo los cibermedios inmigrantes permiten a los usuarios la posibilidad de enviar las informaciones que consideren importantes a otras personas vía correo electrónico, mientras que los medios nativos no lo permiten coartando la posibilidad de interactividad que tiene el usuario con el cibermedio y con otros usuarios.

Tabla N° 13

¿Es posible enviar algunas de las informaciones a dispositivos móviles?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Ni los cibermedios inmigrantes ni los nativos le ofrecen la posibilidad de enviar informaciones que consideren pertinentes a otras personas a sus dispositivos móviles, tomando en cuenta que uno de los servicios con mayor auge en este momento en el mercado, de esta forma también se limita la interactividad del usuario con el cibermedio y con sus pares.

Tabla N° 14

¿Es posible recomendar o calificar el contenido publicado en la página inicial?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

TEMAS DE COMUNICACIÓN

Nº24, Primer semestre 2012, pp. 27-61

Universidad Católica Andrés Bello, ISSN: 0798-7803

Los cibermedios el-nacional.com y eluniversal.com permiten calificar los contenidos publicados a través de un servicio de votación en cada una de las informaciones, lo que a su vez hace la información más atractiva para otros usuarios.

En el caso de los cibermedios nativos la posibilidad de calificar o recomendar los contenidos es totalmente nula, generando esto otro problema de interactividad con el cibermedio.

Tabla Nº 15

¿Ofrece el cibermedio aclaratoria sobre algún error o confusión que haya con el contenido consultado?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Ni los cibermedios inmigrantes ni nativos le dan al usuario la posibilidad de interactuar para aclarar algún error o confusión que se haya presentado con alguna información publicada en el medio. Generando esto un problema de

interactividad consultacional según lo planteado por los investigadores holandeses Bordewijck y Van Kaan.

Tabla N° 16

¿Existen encuestas en el cibermedio?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com	X	
	noticias24.com	X	

Todos los cibermedios tanto los nativos como los inmigrantes poseen encuestas en sus primeras páginas sobre los temas más interesantes del momento y demostraron ser de fácil uso para los usuarios, incluso muestran de manera inmediata los resultados de todas las votaciones hasta el momento, a excepto del noticialdia.com que no permite observar los resultados.

Tabla N° 17

¿Funciona correctamente el dispositivo para hacer comentarios sobre las noticias del sitio?

	Cibermedio	SI	No	No aplica
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X		
	eluniversal.com	X		

N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com	X	

Todos los cibermedios nativos e inmigrantes permiten a los usuarios hacer comentarios sobre las informaciones publicadas en la página inicial, con la salvedad que debe hacerse previo registro en el cibermedio.

En el caso de los cibemedios nativos, en noticialdia.com durante la observación el dispositivo para hacer comentarios no funcionó correctamente y quizás el de mayor libertad para este tipo de interactividad es noticias24.com que sólo pide el nombre y un correo electrónico para de manera inmediata acceder a hacer comentarios.

Tabla N° 18

¿Funciona correctamente el dispositivo para hacer sugerencias sobre el sitio?

	Cibermedio	SI	No	No aplica
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com			X
	eluniversal.com			X
N a t i v o s	noticialdia.com			X
	noticias24.com			X

Ninguno de los cibermedios ofrece la posibilidad de que el usuario emita alguna sugerencia sobre el sitio en general en cuanto a diseño, quejas, o simplemente recomendaciones incluso sobre temas a tratar desde el punto de vista periodístico que es una de las tendencias actuales en cuanto las necesidades informativas de las personas.

Tabla N° 19

¿Existen foros de discusión en la página inicial del cibermedio?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

De los cibermedios inmigrantes sólo eluniversal.com ofrece la posibilidad de foros de discusión en su página inicial, generalmente coloca dos temas de discusión para que los usuarios comiencen a opinar a través de comentarios diversos.

En el caso de los cibermedios nativos ninguno ofrece la posibilidad de que sus usuarios puedan participar en foros de discusión sobre determinado tema, limitando el nivel de interactividad conversacional.

Tabla N° 20

¿Es posible interactuar con los autores de las informaciones?

Cibermedio	SI	No
------------	----	----

I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X
	eluniversal.com	X
N a t i v o s	noticialdia.com	X
	noticias24.com	X

Ninguno de los cibermedios ofrece la posibilidad de interactuar con los autores de la información, en el caso de el-nacional.com aparece el nombre del periodista pero no su e-mail, si el usuario quiere comunicarse puede hacerlo sólo con los encargados de las secciones pero debe conseguir la información en otro link. En el caso de eluniversal.com no aparece el correo electrónico ni siquiera muchas veces el nombre del periodista esta claro pues sólo aparecen las iniciales del nombre.

En el caso de los cibermedios nativos en noticiaaldia.com en ocasiones no siempre aparece el nombre del autor de las informaciones pero no aparece su correo electrónico, mientras que en noticias24.com, ni siquiera aparece el autor de las informaciones sólo hace referencia al medio de donde se apoyo la información y en caso de ser trabajo propio aparece el nombre del medio como tal.

Tabla N° 21

¿Es adecuada la ubicación del libro de visita?

Cibermedio	SI	No	No aplica
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X

N a t i v o s	noticialdia.com	X
	noticias24.com	X

El libro de visita es uno de los elementos que generan una mayor interactividad entre el usuario y el medio pues permite que se dejen comentarios, se hagan sugerencias y ninguno de los cibermedios ni nativos ni inmigrantes ofrece este recurso en su página inicial.

Tabla N° 22

¿Hay alguna sala de chat en la página inicial del cibermedio?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

La observación demostró que ninguno de los cibermedios ofrece en su página inicial una sala de chat para que los usuarios puedan interactuar acerca de temas de interés. Este es uno de los recursos más utilizados para propiciar discusiones en directo de los usuarios.

Tabla N° 23

¿Es posible registrarse en el cibermedio?

Cibermedio	SI	No
------------	----	----

I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Sólo los cibermedios inmigrantes ofrecen a sus usuarios la posibilidad de hacer un registro con sus datos personales, lo que incluso es requerido para poder participar en los comentarios del sitio. Los cibermedios nativos no ofrecen posibilidad de registro alguno, en el caso de noticias24.com sólo pide el nombre y el correo a la hora de hacer algún comentario.

Tabla N° 24

¿Es posible suscribirse a un servicio de reportes de información?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	
	eluniversal.com	X	

N a t i v o s	noticialdia.com	X
	noticias24.com	X

Los cibermedios inmigrantes le permiten al usuario suscribirse al servicio rss de reporte de información con los titulares de las informaciones que desee, mientras que los cibermedios nativos sólo le permiten al usuario visualizar las informaciones dispuestas por el medio.

Los servicios rss en la actualidad son utilizados por aquellos internautas con poco tiempo de navegar por todo el sitio y con necesidades de información específicas.

Tabla Nº 25

¿Los servicios de registro del usuario permiten personalizar las preferencias del usuario acerca de los contenidos?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X	

		x
	eluniversal.com	
N a t i v o s	noticialdia.com	x
	noticias24.com	x

Los cibermedios inmigrantes ofrecen un servicio de registro bastante completo que le exige al usuario indicar las preferencias noticiosas para recibir información vía correo electrónico, incluso informaciones especiales de otros servicios ofrecidos en el sitio y también información publicitaria.

Los cibermedios nativos no ofrecen ninguna posibilidad de registro, por ende tampoco de personalización de contenidos.

Tabla N° 26

¿Se identifica fácilmente al autor de las informaciones?

	Cibermedio	SI	No	No aplica
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		x	

		X
	eluniversal.com	
N a t i v o s		X
	noticialdia.com	
		X
	noticias24.com	

En el caso de el-nacional.com aparece un autor en la parte superior de la nota en un sitio fácilmente identificable pero sólo las iniciales en algunos casos por lo que resulta difícil para un usuario nuevo identificar al periodista, en el caso de eluniversal.com si aparece el nombre del periodista más no así el correo electrónico.

En el caso de los cibermedios nativos noticiaaldia.com si refleja el nombre del autor de las informaciones pero no en todos los casos, mientras que noticias24.com sólo presenta el nombre del medio.

Tabla Nº 27

El lenguaje utilizado para redacción de las noticias es:

Cibermedio	Coloquial-culto	Técnico
------------	-----------------	---------

I n m i g r a n t e s	el-nacional.com	X
	eluniversal.com	X
N a t i v o s	noticialdia.com	X
	noticias24.com	X

Todos los cibermedios tanto los nativos como los inmigrantes presentan en la redacción de las noticias un lenguaje coloquial-culto, acorde con las exigencias periodísticas, que haga el texto entendible para cualquier usuario que visite el cibermedio y apelando a la economía del lenguaje, lejos de utilizar un estilo de redacción que no permita una lectura fluida de la información.

Tabla N° 28

¿Es adecuada la extensión (en líneas) de cada información o noticia?

	Cibermedio	SI	No
I n m i g r a n t e s	el-nacional.com		X
	eluniversal.com		X
N a t i v o s	noticialdia.com		X
	noticias24.com		X

Ninguno de los cibermedios presenta una extensión adecuada de sus informaciones, presentando textos largos, incluso muchas veces iguales a los que pueden aparecer a la versión impresa de un diario, en el caso de los cibermedios inmigrantes.

En el caso de los cibermedios nativos que debieran asumir un estilo de redacción acorde con el medio digital, es decir concreto, con utilización del hipertexto y elementos multimediales en las noticias pues no lo hacen.

Consideraciones finales

De manera general puede afirmarse que los cibermedios inmigrantes estudiados son más usables en sus páginas iniciales que los cibermedios nativos que nacieron en la web.

En los aspectos de navegabilidad los cibermedios nativos e inmigrantes de la investigación coinciden en presentar mayoritariamente los recursos necesarios para garantizar una buena navegación, basada específicamente en la utilización de enlaces en las informaciones de primera página, en la mayoría de los casos en los titulares, permitiendo ampliar lo que el usuario considere pertinente, además de no encontrarse vínculos rotos que puedan desorientar al usuario; también posee en su mayoría herramientas de búsqueda a disposición de los usuarios.

Los cibermedios en general del estudio presentan dificultades de accesibilidad si se toma en cuenta la desventaja de no presentar contenidos alternativos, es decir, la posibilidad de presentar audio, texto y/o video complementarios a cualquier recurso utilizado. Tampoco ofrecen navegación sólo texto que resulta poco atractiva pero que puede agilizar la navegación en conexiones lentas o puede ser muy útil para dispositivos móviles. Lo único que tienen a su favor los cibermedios inmigrantes es la posibilidad de aumentar el tamaño del texto para la lectura, dejando claro que las discapacidades o problemas visuales es una de las más comunes.

En cuanto a la interactividad destaca el nivel selectivo mediante la posibilidad de impresión y el envío de algunas informaciones por correo electrónico, pero básicamente en los cibermedios inmigrantes. En el nivel de interactividad consultacional destacan las encuestas que ofrecen en sus páginas iniciales todos los cibermedios. El nivel de la interactividad conversacional está representada sólo por la posibilidad de hacer comentarios sobre las noticias, pero existe muy poca posibilidad de participar en foros y de comunicarse con los autores de la información. En cuanto a la interactividad de registro sólo los medios inmigrantes ofrecen a sus usuarios la posibilidad de registrarse y suscribirse a reportes de información.

La extensión del texto no es la más adecuada pues se presentan contenidos muy extensos, desatendiendo los criterios de escritura para la web, en especial, la utilización de hipertextos. En general la presentación de contenidos es adecuada con una estructura redaccional acorde con el estilo periodístico, con actualización constante y por áreas temáticas básicamente en los medios inmigrantes estudiados. Además las imágenes y animaciones son utilizadas adecuadamente sin atacar al usuario.

En cuanto a la caracterización de la interfaz gráfica en cuanto a recursos tipográficos y uso de los colores es adecuado tanto en los cibermedios nativos como en los inmigrantes.

En definitiva los pocos elementos de usabilidad presentes en las páginas iniciales de los cibermedios nativos del estudio demuestran vagos conceptos de los recursos tecnológicos que exige el medio. También puede afirmarse que ni los cibermedios nativos ni los inmigrantes estudiados pueden ampararse bajo el modelo de la Web 2.0 pues no garantizan la participación activa del usuario. El cibernauta sigue siendo pasivo porque aunque en el caso de los medios inmigrantes se garantiza mas participación, ésta siempre está

Usabilidad en cibermedios *nativos e inmigrantes*
Gustavo Gutiérrez
Ángel Páez

condicionada a lo que plantea el editor, el periodista, o la línea del medio de comunicación.

Lo antes descrito evidencia que se dificulta un proceso de apropiación tecnológica cuando la accesibilidad y la interactividad con el cibermedio están limitadas.

Referencias bibliográficas:

Balestrini, M. (1998). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados servicio editorial.

Cely, A. (2006). Estructura editorial de los cibermedios de Venezuela. En M Rojano (Comp), *Diez años de periodismo digital en Venezuela 1996-2006* (119-143). Caracas: Publicaciones UCAB.

Chirinos, E. (2008). Ciberperiodismo en el siglo XXI. En C Arcila (Comp), *Comunicación digital y ciberperiodismo*. (86-105). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Fungairiño, L. (2007). *Usabilidad. Principios básicos*. Recuperado de <http://www.funga.net/pb.htm>

Hernández R. Fernández, C. Baptista,P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill Editores.

Henríquez, P. (2009, abril). *Nativos o inmigrantes digitales: Aproximación a la tipología de los estudiantes de comunicación social de la ULA Táchira*. Ponencia presentada en el Segundo Congreso de Investigadores de la Comunicación. Porlamar, Venezuela.

Iglesias, F. (2001). *Marketing Periodístico*. España: Editorial Ariel.

ISO 9126. *Estándar internacional para la evaluación de la calidad del software*.
Recuperado de

<http://www.issco.unige.ch/en/research/projects/ewg96/node14.html#SECTION00311000000000000000>

ISO 9126. *Norma enfocada a la calidad en usabilidad y ergonomía*. Recuperado de http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-1x

ISO 9241-11. *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability*. Recuperado de http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16883

Manchón, E. (2003a). *¿Qué es la usabilidad? Definición de usabilidad*. Recuperado de: http://www.alzado.org/articulo.php?id_art=39

Manchón, E. (2003b). *Captar la atención de los usuarios en el sitio web*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/ainda/23.htm>

Mogollón, H. y Prieto, C. (2006). Las TIC, en la generación de contenidos periodísticos en Venezuela. *Revista Latina de Comunicación Social*, 61. Recuperado de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200616MogollonyPrieto.htm>

Morfin, J (1997). *La prensa Latinoamérica en Internet: una instantánea de los primeros años*. Recuperado de <http://lanic.utexas.edu/project/etext/llilas/tpla/9701.html>

Moreno, L. (2006). *¿Qué es la usabilidad?* Recuperado de <http://www.profeonline.com/webprogreso/articulos/articulo3.php>

Nielsen, J. (2003). *Introducción a la utilidad*. Recuperado de <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>

Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*. Recuperado de <http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20-%20digital%20natives,%20digital%20immigrants%20-%20part1.pdf>

Usabilidad en cibermedios *nativos e inmigrantes*
Gustavo Gutiérrez
Ángel Páez

Prensky, M. (2004). *The death of command and control*. Recuperado de
<http://www.marcprensky.com/writing/default.asp>

Salaverría, R. (2005). *Redacción periodística en Internet*. Pamplona: Eunsa.

Urdaneta, J. (2003). *Los cibermedios y las nuevas estructuras informativas*.
(Tesis de maestría en Ciencias de la Comunicación, mención nuevas
tecnologías). Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.