

El periodismo en la Internet

**Trabajo de grado Monografía, para optar al título de
COMUNICADOR SOCIAL PARA LA PAZ**

Autores

Catherine Dayan Echeverry
Nini Johanna Fandiño Arias

Profesores guía

Ana María Castiblanco
Ignacio Gómez

1 de Junio 2011

1. PROBLEMA

1.1. ¿Cuál es el problema?

El periodismo digital, es una de las herramientas de los medios de comunicación, sin embargo ésta no hace parte del periodismo tradicional, ya que se encuentra caracterizado principalmente por la inmediatez.

La inmediatez de esta herramienta de comunicación, esta definida hacia lo particular y no a lo general, desclasificándola de lo que llamamos medios masivos “*Mass media*”, ya que esta nueva forma de comunicación implica cambios en la forma tradicional de escribir.

Según el filósofo *Marshall McLuhan* profesor de literatura inglesa, crítica literaria y de *teoría de la comunicación* los medios de comunicación parten de dos ideales “*Somos lo que vemos y Formamos nuestras herramientas y luego éstas nos forman*”, ¹ en consentimiento con estas afirmaciones se plantea la importancia del cómo escribir para la Web, sin llegar a la desinformación al interior de la misma.

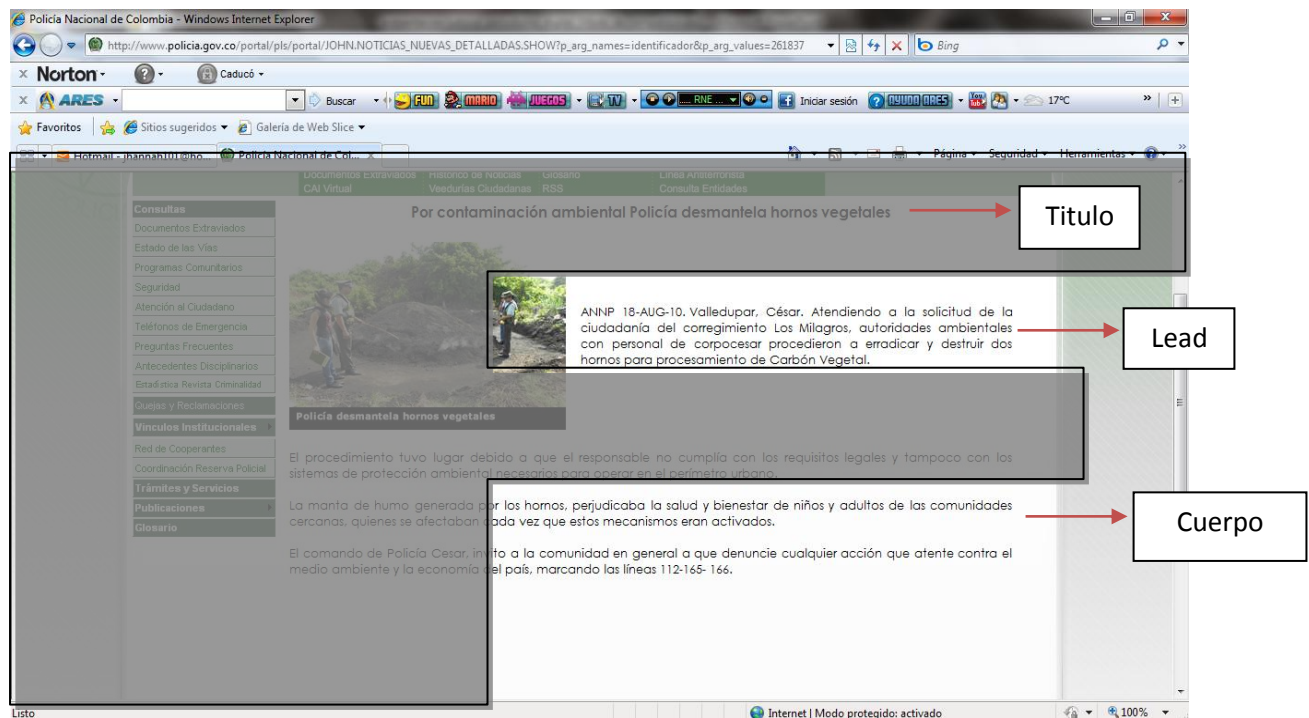
Paginas Web, creadas con intencionalidades diferentes, pero sin la debida aplicación de conceptos que la hagan funcional, eliminan este canal de información y crean una brecha en la comunicación, al convertirse en generadores de descomunicación.

La utilización incorrecta del cómo escribir para la Web, modifica y cambia las condiciones reales que definen al periodismo digital, en donde la intención primera es la funcionalidad y aplicabilidad periodística como la demostración más clara de los conceptos básicos necesarios para escribir en Web.

Por esta razón escribir para la Web debe ir acompañada de planteamientos teóricos y metodológicos, con el objetivo de lograr en el emisor lo que los medios tradicionales buscan, ya que aunque cambie el canal y los medios, la razón de su existencia continúa siendo la de informar.

¹ *McLuhan, Herbert Marshall, “The Mechanical Bride, Folklore of industrial man”, 1st Ed.: The Vanguard Press, NY, (1951).*

1.2. Pagina de la Policia Nacional



1.3. ¿Qué aspecto de la realidad considera que merece ser investigado?

La descomunicación que genera el mal uso del medio de comunicación, cuando a éste no se le realiza la correcta implementación de los conceptos necesarios para su aplicabilidad.

Como indica McLuhan *“cuando nos permite acercarnos a entender que con la evolución material de los medios de comunicación y de las nuevas tecnologías de información, la humanidad ha entrado en otra etapa evolutiva, donde los sistemas informativos se han convertido en una nueva neocorteza cerebral colectiva que mueve al planeta”*.²

Es de vital de importancia mencionar que el periodismo tradicional, no debe ser utilizado de ninguna manera para usos dentro de la Web, entendiendo que la inmediatez de la misma, no permite la extensión y profundización en detalles particulares no significativos, como lo fundamenta el libro *Cómo escribir para la Web, Bases para la discusión y construcción de manuales de redacción “online”* de Guillermo Franco.

² McLuhan, Herbert Marshall, *“Guerra y Paz en La Aldea Global”*, Editorial Gedisa, (1968), *“(The Global Village with Bruce R. Powers) (Oxford University Press)”* (1989).

1.4. ¿Por qué es importante investigar ese problema?

- Crear control sobre los contenidos y las publicaciones de la página (www.policia.gov.co).
- Eliminar la descomunicación con la información publicada en los medios Web, que son consultados por un gran número de personas.
- Dar estructuras aplicables a la usabilidad de la inmediatez de la Web.
- Observar por medio de estudios antes realizados, que el periodismo tradicional, no debe ser implementado de ninguna manera para usos dentro de la Web.
- Mostrar como el escribir para la Web debe ir acompañada de planteamientos teóricos y metodológicos.
- Fragmentar la función de la comunicación, desde la Web con el fin de informar.

1.5. ¿Qué se va a investigar específicamente?

La página Web de la Policía Nacional (www.policia.gov.co), maneja una estructura con contenidos como (noticias, servicios a la Policía por parte de la institución, contenidos audiovisuales, calendario de actividades de la misma y un banner que despliega sub portales de servicios, trámites, enlaces e imágenes), sin embargo particularmente en los contenidos de noticias e información, se encuentra la fragmentación de la comunicación, cuando se habla del cómo escribir correctamente para la Web.

La Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la dependencia de la dirección general de la Policía Nacional, es el espacio directo donde se desarrolla el grupo de medios digitales en donde se realizan las modificaciones y actualizaciones de la pagina Web (www.policia.gov.co).

Escribir correctamente para la Web es el principal objetivo al interior del periodismo digital, sin embargo sin la aplicabilidad correcta de las pautas que se requieren para escribir en este nuevo medio de comunicación, el mensaje se pierde y la función desaparece.

En el caso de los sub portales de la página ya mencionada, se aplica esta problemática puesto que los manejos implementados por los jefes del COEST a nivel nacional (Comunicaciones Estratégicas) carecen de las características necesarias para la Web.

A razón de la necesidad de desfragmentar la comunicación cuando se habla del cómo escribir correctamente para la Web, usaremos fundamentos teóricos basados en el libro como escribir para la Web, de Guillermo Franco. Franco, Guillermo. *Cómo escribir para la Web, Bases para la discusión y construcción de manuales de redacción "online"*.

2. OBJETIVOS

Evidenciar los malos usos implementados en el cómo escribir para la Web al no fomentar la “*usabilidad*”,³ satisfacción y eficacia, que caracterizan al periodismo digital, principales falencias que generan la descomunicación y desinformación de la Web, al generalizarlo en su masificación escribiendo para este como se hace en un medio de comunicación tradicional y unidireccional.

2.1. Objetivos específicos (particulares):

- Identificar las principales falencias, que limitan el buen desarrollo de la página www.policia.gov.co.
- Brindar planteamientos teóricos y metodológicos, que permitan dar a conocer mediante una estructura la forma más indicada de cómo escribir para la Web.
- Crear herramientas que permitan desarrollar la implementación de la usabilidad, satisfacción y eficacia, que caracterizan al periodismo digital, identificando las principales falencias del escribir para la Web, en la página www.policia.gov.co.
- Aplicar planteamientos del como escribir para la Web, basados en el desarrollo del libro como escribir para la Web, de Guillermo Franco. Franco, Guillermo. *Cómo escribir para la Web, Bases para la discusión y construcción de manuales de redacción “online”*.

3. Marco Teórico

³ Usability 101: Definition and Fundamentals - What, Why, How (Jakob Nielsen's Alertbox); “Utilidad+usabilidad=usefulness”; Nielsen Jacob “El atributo de calidad que mide lo fácil que son de usar las interfaces Web”: Organización Internacional para la Estandarización (9126 -9241).

3.1. Determinismo tecnológico, crítica a los medios de comunicación

Durante el final de los años 60 y principios de los 70, McLuhan, considerado como uno de los grandes visionarios de la presente y futura sociedad de la información se destacó por la importancia crítica de sus obras ante los medios de comunicación y la sociedad, puesto que obras como *“El Medio es el Mensaje (1961)”* y *“Guerra y Paz en la Aldea Global (1968)”*., permitieron describir la interconexión humana a escala global generada por los medios electrónicos de comunicación.

La perspectiva de McLuhan respecto a los medios de comunicación social se ha llamado determinismo tecnológico, dejando un marco teórico que permite estudiar y comprender la naturaleza de estos nuevos medios que han revolucionado la historia de la comunicación de la humanidad. Sus estudios permitieron la utilización de conceptos hoy muy populares acerca de los medios de difusión masiva y la sociedad de la información, tales como la *“Galaxia Gutemberg (1962)”*, la diferenciación entre medios fríos y calientes y la descripción de los medios de comunicación como extensiones de la persona.

La comunicación en Web, no puede percibirse de ninguna manera relacionada con la forma de escribir en el periodismo tradicional, como lo afirma Marshall MacLuhan al referirse a los periodos de grandes transiciones, que crean un hondo sentimiento de desesperación y que lleva a *“ejecutar las tareas de hoy con las herramientas del ayer”* (MacLuhan, 1961, 9).

“El medio o el proceso, de nuestro tiempo – la tecnología eléctrica – está remodelando” (MacLuhan, 1961, 8), de la misma forma en que nuestra vida privada se ve forzada a cambiar por estas innovaciones, en donde lo ya establecido torna a cambiar.

Diferentes roles que redefinen los medios de comunicación, evidencian la búsqueda de la privacidad en una mezcla con la necesidad de informarse, la cual aplicada en la actualidad, con la invención de la Web, particularmente, permite la aparición del yo, como receptor en los diferentes canales de comunicación e intervención, en donde la relación persona-persona se elimina y el ordenador es ahora la única forma de concebir la comunicación.

“Las sociedades siempre han sido moldeadas más por la índole de los medios con que se comunican los hombres que por el contenido mismo de la comunicación” (MacLuhan, 1961, 8), brindando apoyo, a la Web, como mediador de la comunicación; este es el nuevo canal que comunica, pero sin embargo es nulo en cuanto a interacción, ya que da la opción de mostrar una gran variedad de contenidos, pero no interviene en la forma en que estos se leen.

3.2. Desarrollo de los medios de comunicación

Los medios de comunicación, como ambiente de interacción redefinen muchas de las instituciones en las que se ve inmerso el hombre, en donde los más grandes avances de la civilización crean cambios al interior de donde se producen *“El ambiente creado por el hombre, se convierte en su medio para definir su rol en él”* (MacLuhan, 1961, 157).

Hasta 1450 los libros se difundían en copias manuscritas por escritores escribas, muchos de los cuales eran monjes y frailes dedicados exclusivamente al rezo y a la réplica de ejemplares por encargo del propio clero o de reyes y nobles. Lo que en su momento hacía que la información tuviera privilegio y no fuera pública.

Sin embargo, los nuevos medios de comunicación aparecieron en un momento de cambio acelerado y de comunicaciones más veloces y fueron la respuesta a la mayor demanda de información y entretenimiento, puesto que el surgimiento de la imprenta fue la primera forma masiva en brindar información. “Los nuevos sistemas y estructuras nunca borran por completo los anteriores sino que se superponen”.⁴

La imprenta, modifica los comportamientos ya establecidos, dentro de los que se encuentran, el crear la necesidad de que las personas del común aprendieran a leer y a escribir, siendo parte de todo un proceso de alfabetización causado tras la reproducción de textos e imágenes sobre papel de manera masiva, como lo explica la función principal de la imprenta.

Sin embargo las sociedades con el pasar del tiempo han sufrido una serie de cambios, puesto que posterior a la alfabetización, hay otro momento importante en la historia cuando pensamos en el sonido y necesariamente lo relacionamos, con el surgimiento de la radio cuando en 1920 le son asignadas, por primera vez, algunas frecuencias exclusivas a las estaciones de radio de Estados Unidos.⁵

El surgimiento de la radio como nuevo medio de comunicación, genera cambios sociales e intencionalidades distintas en la relación con el otro, puesto que dentro de sus emisiones aparecen las radionovelas como fenómeno social que apoya la función del entretenimiento al interior de los medios; un ejemplo de ello es “La Guerra de los Mundos” de Orson Welles, la cual en su emisión provocó escenas de pánico entre los ciudadanos de Nueva Jersey y Nueva York, que creyeron que se estaba produciendo una verdadera invasión alienígena de la Tierra.

La televisión, presentado como otro fenómeno de cambios sociales se desarrolla en julio de 1928 cuando desde la estación experimental W3XK de Washington, JENKINS se transmiten imágenes exploradas, para llegar a lo que hoy conocemos como la televisión, un medio masivo con un alto índice de poder e influencia en el público.

Por esta razón la interdependencia social, de los cambios de la civilización es aquella que perfila los pensamientos y acciones ya establecidos en donde los medios de comunicación hacen parte de los procesos de invención de la sociedad,

⁴ Castillo, Santiago. *La unificación de Corea: el epílogo de la «Guerra Fría»*, p.33

⁵ Pareja, Reynaldo, *Historia de la radio en Colombia: 1929-1980, Servicio colombiano de comunicación social, Bogotá, 1984*

mostrando cambios en la forma de comunicar con el otro y en la interacción del rol del hombre en las instituciones.

3.3. El tiempo, como forma de medición

El tiempo y el espacio, son factores que se involucran en el proceso de comunicación, y según el medio estos varían, generando modificaciones al interior de lo que ya está establecido, como la *“expresión de la exponencialmente creciente interconectividad humana a escala global generada por los medios electrónicos de comunicación”* (McLuhan, 1968, 25).

En esta nueva comunicación el tiempo es la nueva forma de medición en el mensaje, y es allí donde se da la reinterpretación de las relaciones y la vida privada.

La medición de tiempo se ve actualmente reflejada en la Web, cuando hablamos del momento de consulta, puesto que esta nueva herramienta de comunicación nos brinda la inmediatez como principal función característica de su ser. Sin dejar de lado el ámbito de lo privado y las relaciones, como aclara *MacLuhan*, ya que todos estos nuevos procesos de comunicación tras la Web son individuo-ordenador y el ámbito de lo privado crece, de manera que desaparece lo que en tiempos funcionalistas se conocía como “masa”.

Particularmente, el poder y la influencia de los medios de comunicación en el público, como lo planteaba el funcionalismo, cambia, y ahora los medios de comunicación, entendidos como emisores de información, no obtienen efectos sobre el receptor, por el contrario, la Web da la opción al lector, de crear su propia manera de percepción en la comunicación.

Aunque la información, si es de manera masiva, la forma en que se lee varía, y es allí donde las interpretaciones de lo privado al momento de la consulta en Web, van a direccionar la interpretación de lo que se lee.

3.4. Estudio Eyetrack

La Web como medio de comunicación, sitúa al lector en su punto máximo del proceso de comunicación, ya que en este caso según la percepción de quien lee, varía la intencionalidad del mensaje inicial, planteado por el autor.

Inicialmente el autor debe entender que escribir para la Web *“significa en parte regresar a dos de las bases del oficio periodístico”* (Guillermo Franco, 2000, 50), sin embargo es importante que no se confunda esta afirmación, con caer en *“La era de la ansiedad”*, (MacLuhan, 1961, 9).

Una de las maneras de definir la forma en la que se debe escribir para la Web, es apoyándose en los estudios realizados acerca de cómo lee el lector, para así poder entender porque es tan importante utilizar la pirámide invertida como parámetro principal para la escritura en Web y el gran error que se comete cuando no se modifica la forma de escribir en el periodismo tradicional acondicionándolo a la Web, *“ejecutar las tareas de hoy con las herramientas del ayer”*, (MacLuhan, 1961, 9).

El estudio Eyetrack07, del instituto Poynter es un análisis científico sobre cómo la gente lee y asimila la información de diversas formas, tanto en Internet, como en el papel, este estudio declaró que la gente lee un mayor porcentaje de texto a través de Internet que cuando lo hace en el papel impreso. Además clasifican a los lectores en los metódicos, que leen de arriba abajo las piezas de una página, y los que escanean, que prestan atención únicamente a los elementos más destacados. <http://www.poynterextra.org/et/i.htm> (2010).

Este estudio nos habla de muchos de los comportamiento del usuario y la forma en que consumen el contenido, a través de lo que podríamos llamar el “*rastreo del ojo*”, (Guillermo Franco, 2000, 25).

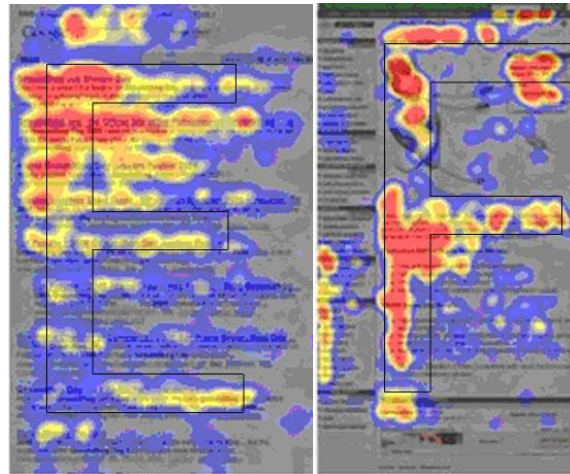
El Eyetrack07 también menciona que los lectores prefieren examinar cualquier tipo de información a través de maneras novedosas, y que para la navegación en Web, prefieren elementos multimedia o barras. Sin embargo Jacob Nielsen en mayo del 2008 en una columna, menciona “*no necesariamente el promedio: un estudio empírico del uso de la Web*”, (Guillermo Franco, 2000, 29), refiriéndose a algunos errores cometidos en este estudio.

Nielsen, realizó un análisis a 59.573 páginas vistas y determinó que según el tiempo, algunas paginas fueron saltadas sin ser vistas y en otras seguramente el usuario las dejó abiertas mientras hacia otra cosa, determinando una clasificación diferente en cuanto a los lectores, un lector con alto nivel de alfabetización y educación que lee 250 palabras por minuto, y un lector promedio que solo lee 200 palabras por minuto. Principal error que distingue Jacob Nielsen al referirse al estudio Eyetrack07, puesto que las personas participantes del estudio eran en su gran mayoría lectores con alto nivel de alfabetización y educación.

Sin embargo, Jacob Nielsen, utilizando la tecnología del Eyetrack, en el año 2006, encontró lo que determinó el patrón en forma de F, el cual se define en un movimiento horizontal en la parte superior del área del contenido, un segundo movimiento horizontal más abajo, pero más corto que el inicial y finalmente un movimiento vertical en la parte izquierda de la pantalla, (Guillermo Franco, 2000, 37-38).



Mapa de calor (heat map), estudio Eyetrack 2006, (Guillermo Franco, 2000, 38)



Mapa de calor (heat map), estudio Eyetrack 2006, (Guillermo Franco, 2000, 38)

Teniendo en cuenta la definición del patrón en forma de F, es necesario distinguir que la pirámide invertida *“ha persistido, porque satisface las necesidades de los usuarios de los medios”*, (Guillermo Franco, 2000, 53), en este caso de la Web, puesto que la pirámide invertida escribe organizando la información con datos de mayor a menor importancia, captando las diferentes modalidades de lectura del lector.

3.5. Crítica del estudio Eyetrack, por Jakob Nielsen

Nielsen, ingeniero con doctorado en diseño de interfaces de usuario y ciencias de la computación en la Universidad Técnica de Dinamarca, expone que lo habitual es que un usuario no lea con detalle ni siquiera una mínima parte de los textos de una página Web, limitándose a ojear la página, para ahorrar tiempo. Es decir, el usuario realiza un rápido barrido visual de cada página buscando elementos que llamen su atención.

3.6. “La era de la ansiedad”

Un hondo sentimiento de desesperación que lleva a *“ejecutar las tareas de hoy con las herramientas del ayer”* (MacLuhan, 1961, 9).

Actualmente la eficacia y la inmediatez de la información perfilan las formas de comunicar, no obstante, este fenómeno denominado *“La era de la ansiedad”*, de la que habla (MacLuhan, 1961, 9), es la principal problemática de la implementación de estas nuevas formas de comunicación, puesto que no se debe de ninguna manera tratar de escribir para la Web, como tradicionalmente se hacía en el papel.

La Era de la Ansiedad, es una de las formas comparativas más exactas para referirse a los cambios a los que la sociedad no se adapta, y es allí donde se entrecruzan el pasado y el presente de manera inadvertida *“la memoria amarra”*.

3.7. La pirámide invertida, una solución para escribir en Web

El libro de Guillermo Franco, Como escribir para la Web, es un manual perfecto de la forma correcta de emplear las herramientas de la escritura en Web, este libro condensa de manera clara recomendaciones y advertencias al momento de escribir para la Web y además define el parámetro principal aplicado, llamado “La pirámide invertida”.

La pirámide invertida es un concepto que nace con la invención del telégrafo en 1837, puesto que la intención era lograr enviar el mensaje, antes de que este fuera interrumpido y en caso de que el mensaje no llegara completo, se esperaba que las partes de mayor relevancia en el mensaje fueran recibidas, por quien fuese el receptor. Roy Peter Clark consideraba que la pirámide invertida era una de las *“maravillas del mundo periodístico”* (Guillermo Franco, 2000, 50).

Sin embargo Melvin Mencher considera que la utilización de la pirámide invertida, *“ha persistido, porque satisface las necesidades de los usuarios de los medios”* en los que en afirmaciones de Nielsen se diría que *“la gente prefiere leer artículos cortos”* (Guillermo Franco, 2000, 53), siendo entonces la pirámide invertida, una de las herramientas más simples que entregan información a través de la Web.

Este nuevo medio de comunicación hace parte de los ejemplos históricos de moldeamiento de sociedades, ya que como afirma el pensamiento de McLuhan los medios de comunicación se inicia a partir de la idea de que *“Somos lo que vemos y Formamos nuestras herramientas y luego éstas nos forman”* (MacLuhan, 1961, 20).

No obstante la Web como medio de comunicación, nos brinda nuevos parámetros, en los que tanto el lector, como el autor son los protagonistas del proceso de comunicación en el que el ordenador es el único medio de interacción posible para transmitir el mensaje.

Referencias bibliográficas:

- Almiron, Nuria, "El mito digital: Discursos homogénicos sobre Internet y periodismo", Ed. Anthropos, Barcelona, 2008.
- Rubio, Lacoba María, "Documentación informativa en el periodismo digital", Editorial Síntesis, Madrid, 2007.
- Jones, Don, "Managing Windows With Vbscript and Wmi", Addison-Wesley, 2004
- Franco, Guillermo, "Como escribir para la Web, bases para la discusión y construcción de manuales de redacción online", 2000.
- Salaverria, Ramon, "De la pirámide invertida al hipertexto: Hacia nuevos estándares de redacción para la prensa digital", Novática, (Revista de la asociación de técnicos de informática), 1999.
- *Castillo, Santiago, "La unificación de Corea: el epílogo de la «Guerra Fría»", 1997.*
- MacLuhan, Herbert Marshall, "Leyes de los medios: La nueva ciencia" Editorial mexicana, Consejo Nacional para la cultura y las artes, 1990.
- Faus Belau, Ángel, "Introducción a un medio desconocido, Barcelona", 1985.
- Pareja, Reynaldo, "Historia de la radio en Colombia: 1929-1980, Servicio colombiano de comunicación social", Bogotá, 1984.
- McLuhan, "Guerra y paz en la Aldea Global", 1968.
- MacLuhan Marshall, "El medio es el masaje, un inventario de efectos" 1961.
- Gamaleri, Granpiero, "La galaxia MacLuhan", Barcelona, 1981.
- Laswell, Harold, "La política como reparto de influencia, el futuro de la ciencia política y estudio de las políticas públicas", 1974.
- <http://www.poynterextra.org/et/i.htm>

4. Tipos de contenidos

La página de la Policía Nacional es un portal institucional que brinda trámites y servicios para ciudadanos y personal interno de la institución, con fines informativos.

Noticias: Este contenido, se divide en dos partes (Destacadas y Otras noticias), en destacadas encontramos dos noticias, las cuales son las principales por orden de importancia, y de igual manera son las únicas que contienen un link llamado (Opine sobre esta nota), y en algunos casos también contienen apoyos como video o audio; en otras noticias encontramos cinco temas diferentes y cada uno con cuatro noticias, los cinco temas son (Operatividad, Ambiental, Comunitaria, Narcotráfico y Otros temas) cada uno con cuatro noticias como nombrábamos anteriormente orientadas según la titulación correspondiente.

Servicios a la Policía por parte de la institución: Este contenido es básicamente información interna como (Principios y Valores, Línea de Mando, Directores, Unidades de Policía, Políticas Institucionales, Funciones, Organigrama, Cuerpo de Generales, Comandantes, Nuestros Símbolos, Normatividad, Estrategia, entre otros).

Redes sociales: En este contenido encontraremos el contacto con la Policía Nacional mediante redes sociales como (Facebook y Twitter), y anexo se encuentra el canal de Youtube con conexión de videos relacionados con la institución.

Contenidos audiovisuales: En orden según la página Web encontramos el título, con una imagen reciente actual representativa, imagen fija de documentos extraviados, y en las partes laterales de la página Web las cuales son paulatinamente modificadas (Periódico de la Policía Nacional, Estado de las Vías, Recomendaciones de Seguridad, Publicidad, Colombia Humanitaria, IDEAM, Política Ambiental Institucional).

Calendario de actividades de la misma: Este contenido no es fijo y son los eventos importantes a realizar por la institución.

Un banner que despliega sub-portales de servicios: Todos son servicios a la ciudadanía, específicamente (Quejas y Reclamos, Documentos Extraviados, Información para Niños, Veeduría Ciudadana, Asociaciones y Agremiaciones, Línea Antiterrorista, Espacio Virtual con la Comunidad, Estado de las Vías, CAI Virtual, Derechos Humanos, Histórico de Noticias, Preguntas y Respuestas, Glosario, Línea de Emergencias y Consulta de Entidades).

Trámites y servicios: Que al dar clic, nos conduce a otra pantalla en la que se enumeran los trámites presentados a continuación (Revisión Técnica de Vehículos, Iniciar trámite en línea, Solicitud de permiso para transitar vehículos con vidrios polarizados, Iniciar trámite en línea, Solicitud de constancia juramentada por perdida, extravió de documentos o elementos, Solicitud de inspección y certificación de identificación técnica de antinarcóticos para aeronaves y/o embarcaciones, Inscripción para la especialización en investigación criminal o para la especialización en investigación de accidentes de tránsito, Solicitud inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional, Solicitud para revisión y control antinarcóticos para

procesos de exportación, Pagos en Línea, Programas y charlas en prevención de consumo y tráfico de drogas ilícitas y Solicitud de vinculación a las escuelas de seguridad ciudadana).

Enlaces: Se encuentran en la parte inferior de la pagina (Coméntele al director, Incorpórate a la Policía Nacional, Buzón virtual El Vigía, Documentos extraviados, Plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes, Buscados por la justicia, Compañeros secuestrados, escalafón de Héroes, Revista Policía virtual, Red nacional de observatorio, Educación Policía virtual, Programa departamentos y municipios seguros).

Imágenes: La mayor parte de interfaces de la página se identifica mediante una imagen.

4.1. Objetivos y prioridades de la página Web de la Policía Nacional

Para determinar los objetivos de diseño y manejo de la página Web de la Policía Nacional se presenta a continuación la transcripción de un video realizado a partir de las entrevistas a los Patrulleros Camilo Barrientos y Alejandro delgado, quienes son los responsables del diseño y manejo del portal.

Camilo Barrientos:

Buenas tardes a todos yo soy el patrullero Camilo Chica Barrientos, pertenezco al grupo medios digitales de la Oficina Asesora de la Dirección General de la Policía Nacional, conocida como Comunicaciones Estratégicas, desempeño mi labor en el Grupo Medios Digitales, como, desarrollador y diseñador del sitio Web institucional, **el objetivo base de la pagina Web de las Policía Nacional es brindar información a la ciudadanía que sea de interés para esta.**

Alejandro Delgado:

Buenas tardes yo soy el patrullero Alejandro Delgado del Grupo Medios Digitales de la Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la Policía Nacional, nuestro portal www.policia.gov.co tiene **el objetivo real y especifico es informar a la ciudadanía respecto a las actividades de ámbito narcotráfico, comunitario y ambiental**, como fortalecimiento de las actividades realizadas durante el año 2010 y la gestión en todo el territorio nacional.

Camilo Barrientos:

El **publico objetivo al que va direccionado el sitio Web, es la ciudadanía** en sí, comprendida en **todas las edades**, ya que el sitio ofrece **información desde los mas niños hacia la edad adulta**, todo bajo el direccionamiento de la estrategia gubernamental de gobierno en línea.

Alejandro Delgado:

Es fortalecer los lazos con nuestra razón de ser, **los ciudadanos**, informando todas las actividades que se hacen diariamente en todo el territorio nacional.

Camilo Barrientos:

Es **mostrar los resultados de la gestión institucional ante la ciudadanía como mecanismo de transparencia del estado** para crear un acercamiento y una

confianza con la ciudadanía, dando a conocer nuestra labor día a día, en los diferentes campos en donde desarrollamos nuestro servicio de Policía, como lo son el operativo, el administrativo, el comunitario, el ambiental y demás.

Alejandro Delgado:

Nuestro objetivo es informar a nuestra ciudadanía como razón de ser de nuestro servicio policial, desde la creación de nuestro portal **www.policia.gov.co**, ha sido **la razón fundamental de nuestro ser los ciudadanos e informar de una forma veraz y eficiente** todas las actividades que se realizan en todo el territorio nacional, en los ámbitos antes mencionados.

Camilo Barrientos:

Lo que se esta **logrando con el sitio Web, es que día a día se esta generando un acercamiento más arraigado con la comunidad** que exige más confianza, más transparencia, más respuestas inmediatas por parte de la autoridades y más **servicios simplificados y tramites que antes eran muy engorrosos, se les esta dando una automatización más veraz**, para generar con eso inmediatez y que la ciudadanía sienta que le estamos respondiendo a sus necesidades del día a día.

A partir de estas intervenciones concluimos que la página Web de la Policía Nacional, se define según estos parámetros:

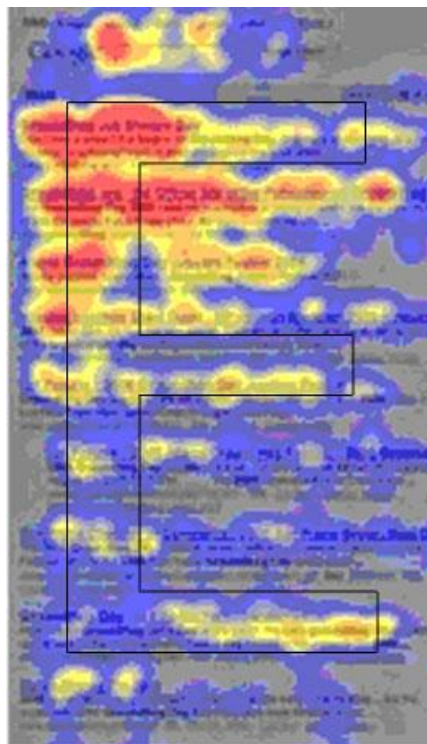
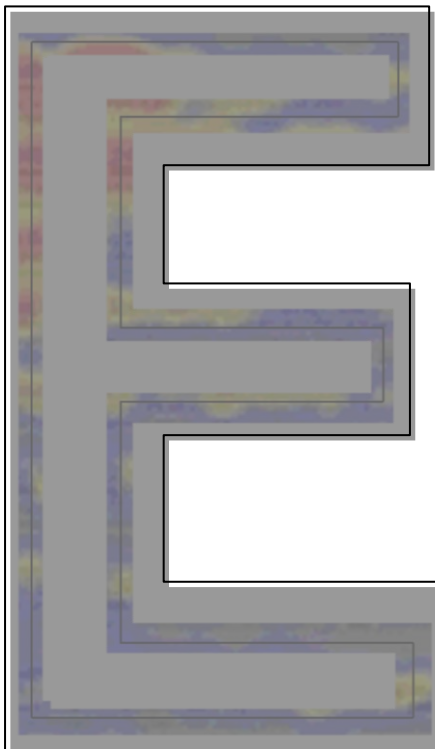
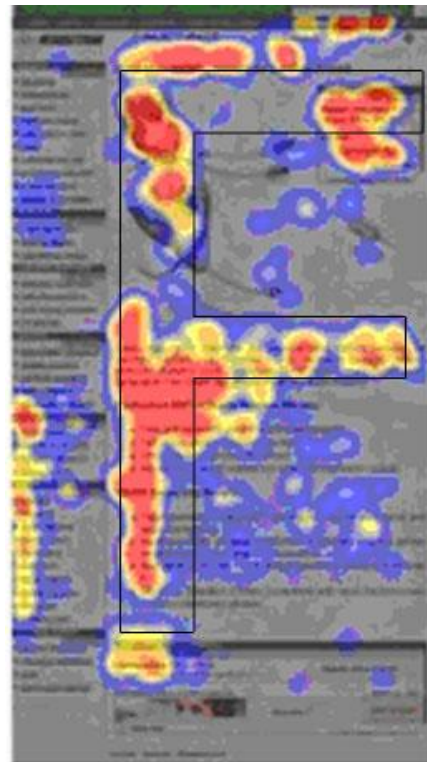
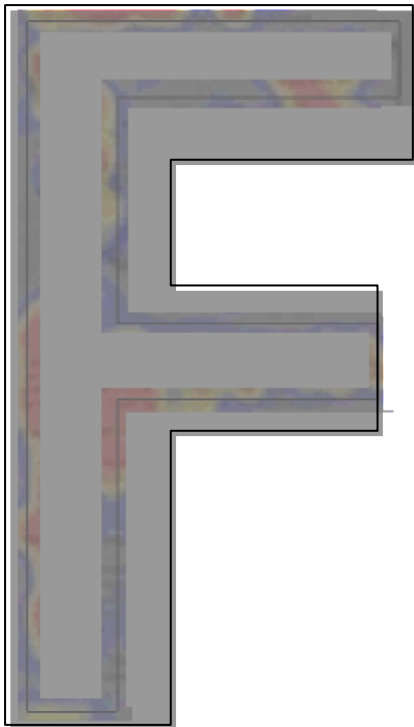
- El objetivo base de la pagina Web de las Policía Nacional es brindar información a la ciudadanía que sea de interés para esta.
- El objetivo real y especifico es informar a la ciudadanía respecto a las actividades de ámbito narcotráfico, comunitario y ambiental.
- El público objetivo al que va direccionado el sitio Web, es la ciudadanía en sí, comprendida en todas las edades.
- Información desde los más niños hacia la edad adulta.
- Fortalecer los lazos con nuestra razón de ser, los ciudadanos.
- Mostrar los resultados de la gestión institucional ante la ciudadanía como mecanismo de transparencia del estado para crear un acercamiento y una confianza con la ciudadanía.
- Nuestro objetivo es informar a nuestra ciudadanía como razón de ser de nuestro servicio policial.
- La razón fundamental de nuestro ser los ciudadanos e informar de una forma veraz y eficiente.
- Lo que se esta logrando con el sitio Web, es que día a día se esta generando una acercamiento más arraigado con la comunidad.
- Servicios simplificados y tramites que antes eran muy engorrosos, se les esta dando una automatización más veraz, para generar con eso

inmediatez y que la ciudadanía sienta que le estamos respondiendo a sus necesidades del día a día.

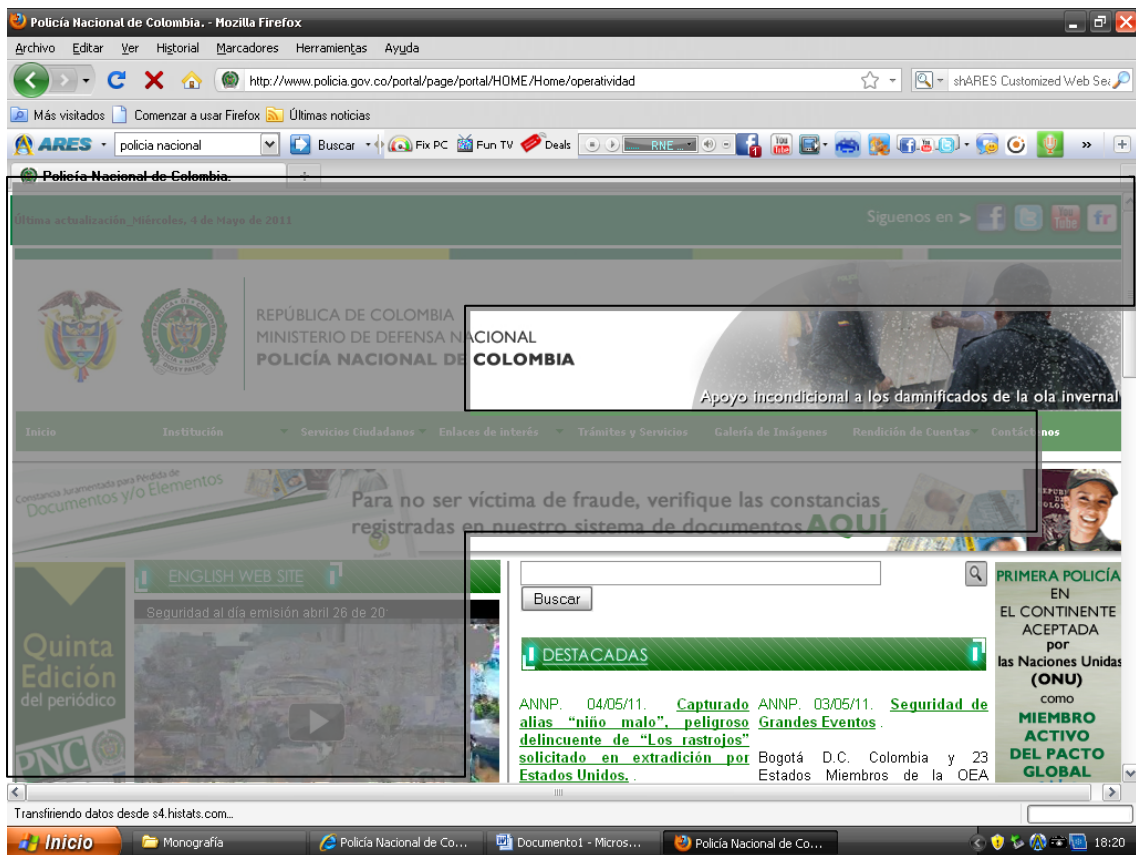
5. Aplicación del Mapa de calor (heat map), estudio Eyetrack



Mapa de calor (heat map), estudio Eyetrack 2006

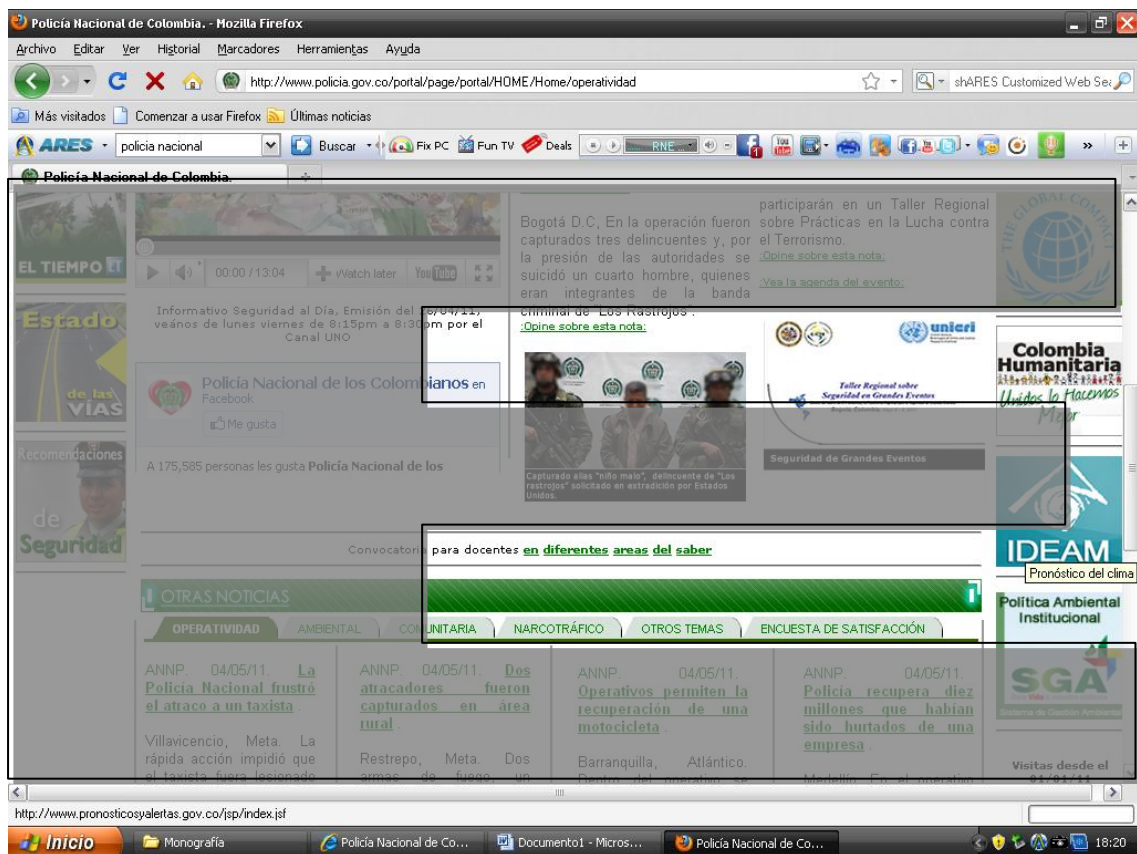


- 4 de mayo 2011



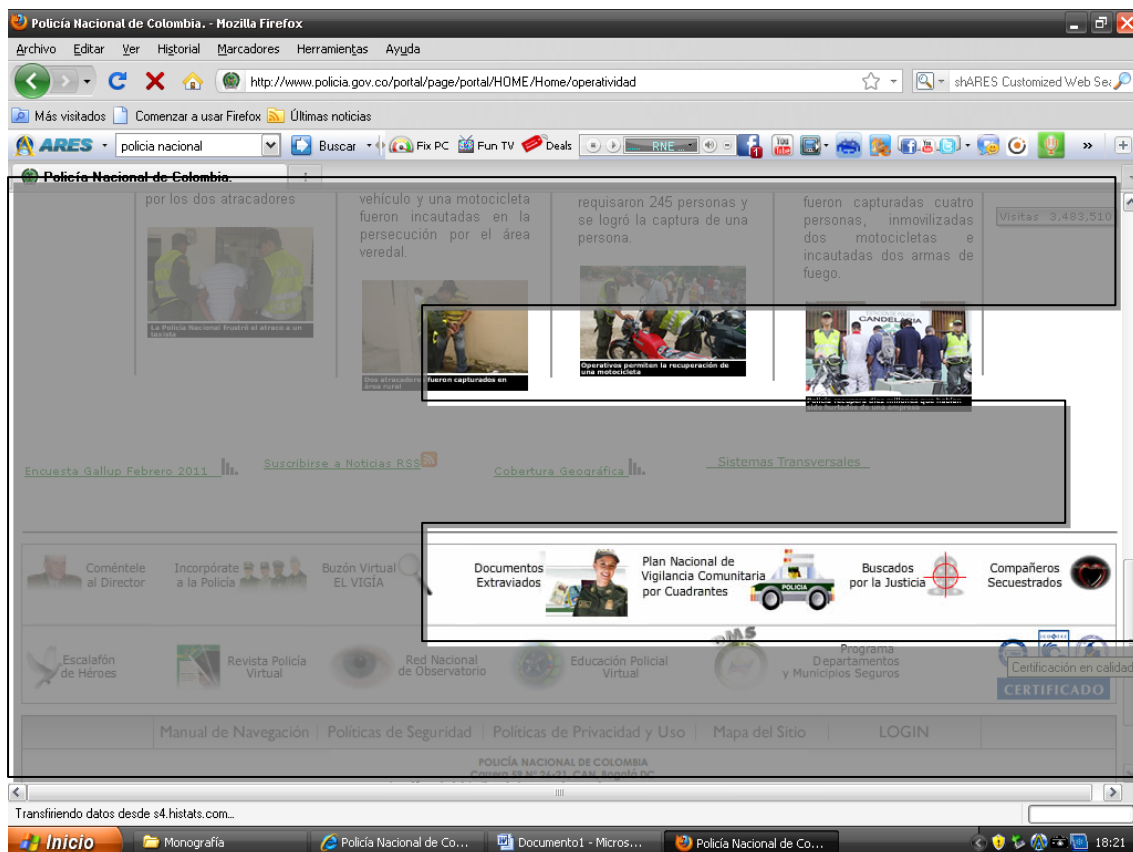
La primera F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. También nos permite visualizar el Banner inicial, el cual contiene la mayor parte del contenido de navegación de la página Web, y la imagen fija de la revista Policía virtual.

Por el contrario las noticias ubicadas en Noticias Destacadas y su respectivo contenido e imagen, no se encuentran dentro del rastreo de ojo, que propone el estudio Poynter.

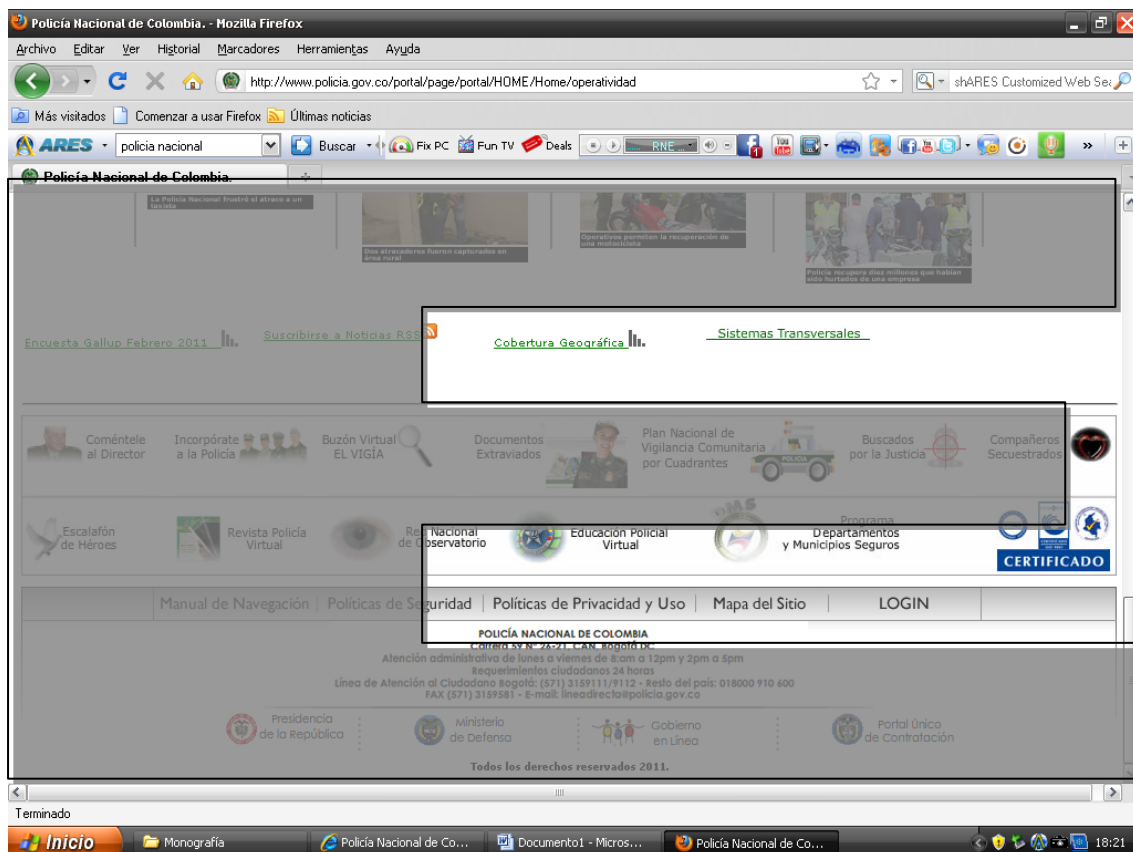


La primera E, aplicada al (**Scholl 2**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical 3 imágenes fijas revista Policía virtual, estado de la vías y recomendaciones de seguridad.

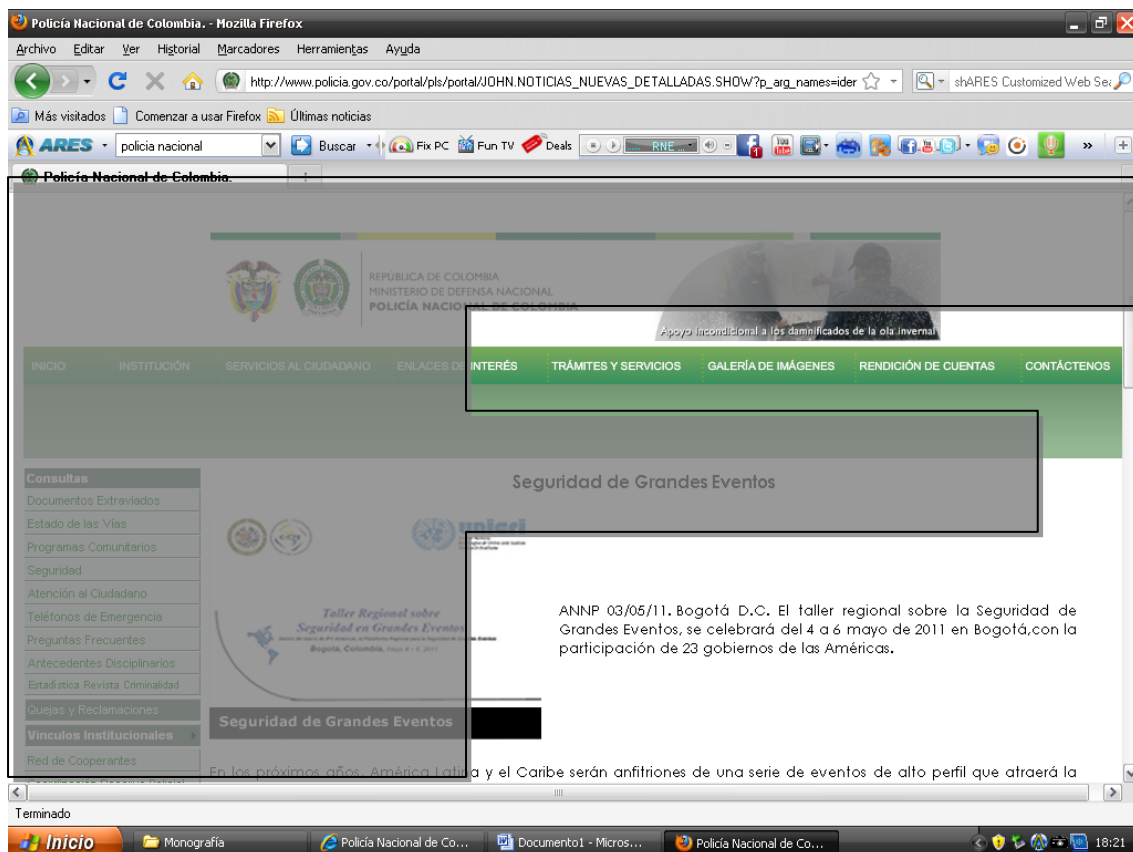
De manera horizontal el rastreo de ojo del estudio Poynter visualiza el contenido resumido de las dos noticias ubicadas en Noticias Destacadas y algo de la imagen e información correspondiente a las 3 imágenes fijas laterales derechas. Este rastreo permite por completo leer Otras Noticias en tema Operatividad, tema que por defecto se selecciona al abrir la página, mostrando los títulos de las 4 noticias contenidas allí.



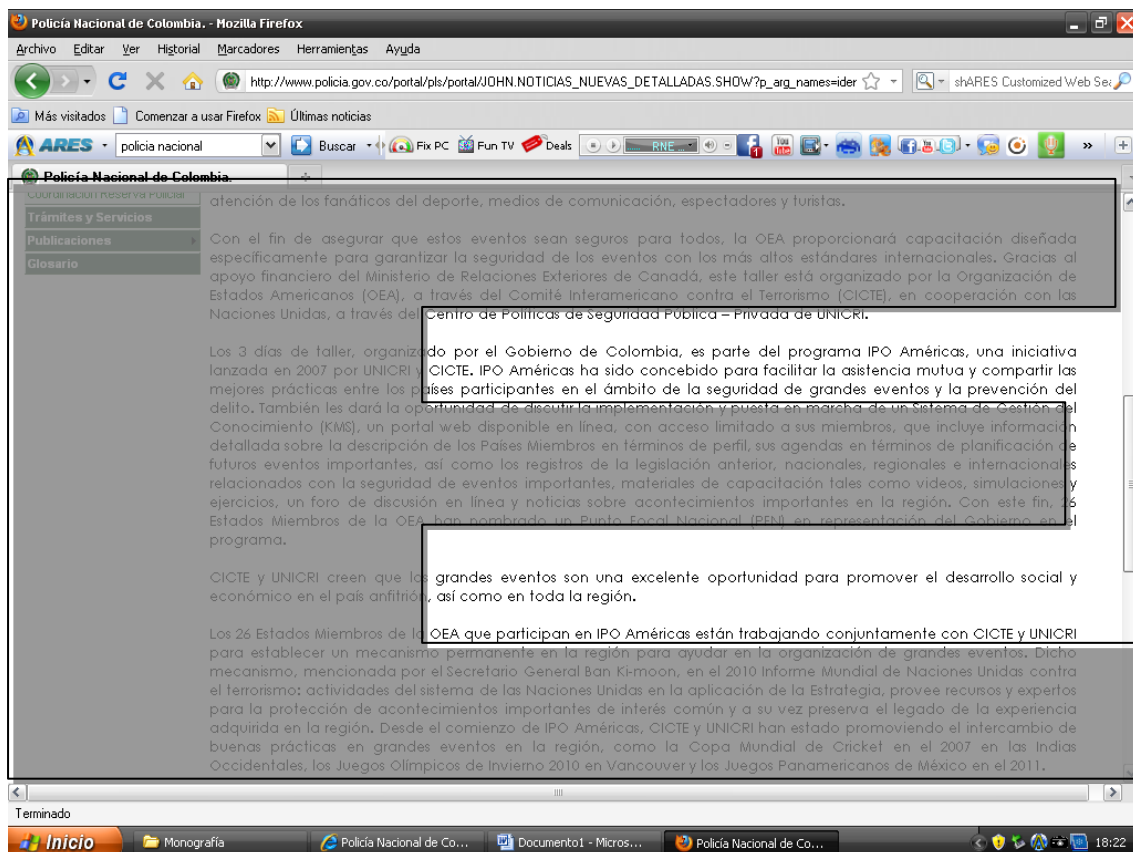
La segunda E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical la imagen de la noticia número uno, correspondiente a Otras Noticias tema Operatividad y además según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter se leen casi en su totalidad los enlaces de la parte inferior de la página.



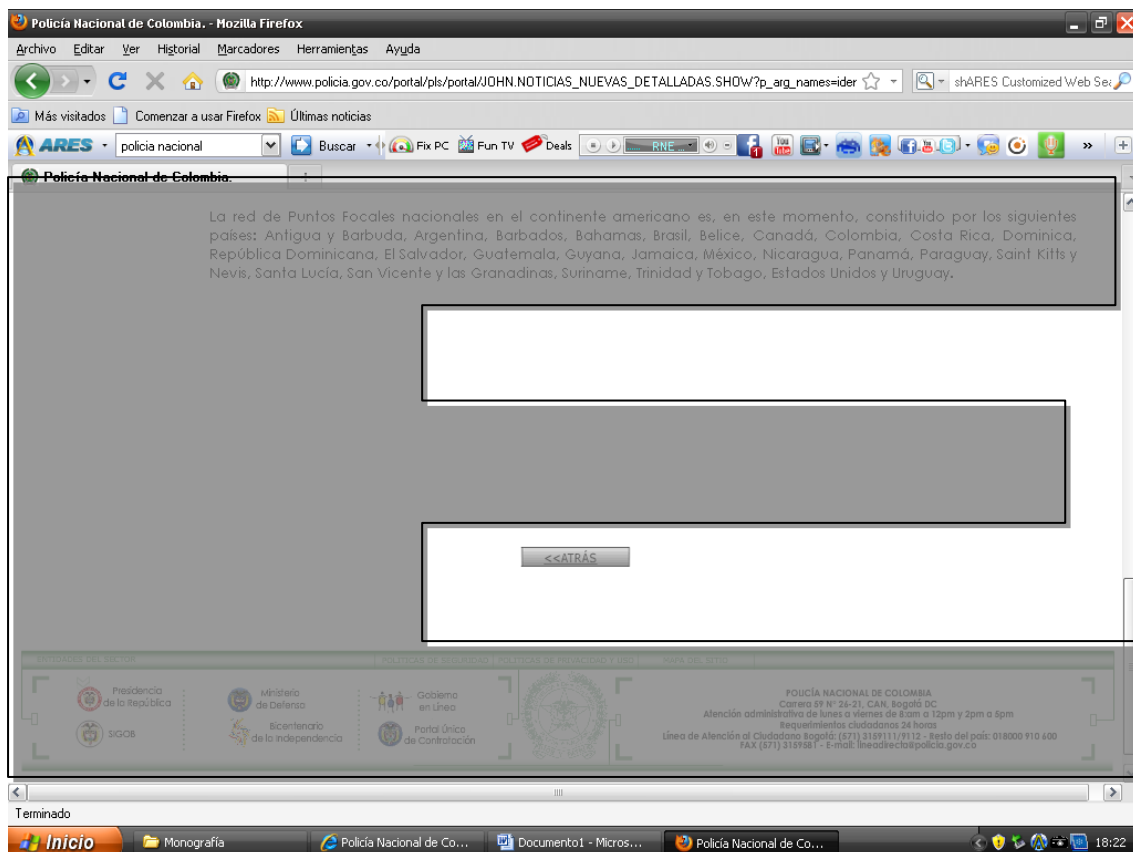
La tercera E, aplicada al (**Scholl 4**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma horizontal los 6 enlaces principales de la parte inferior de la página y las imágenes correspondientes a Otros Noticias tema Operatividad.



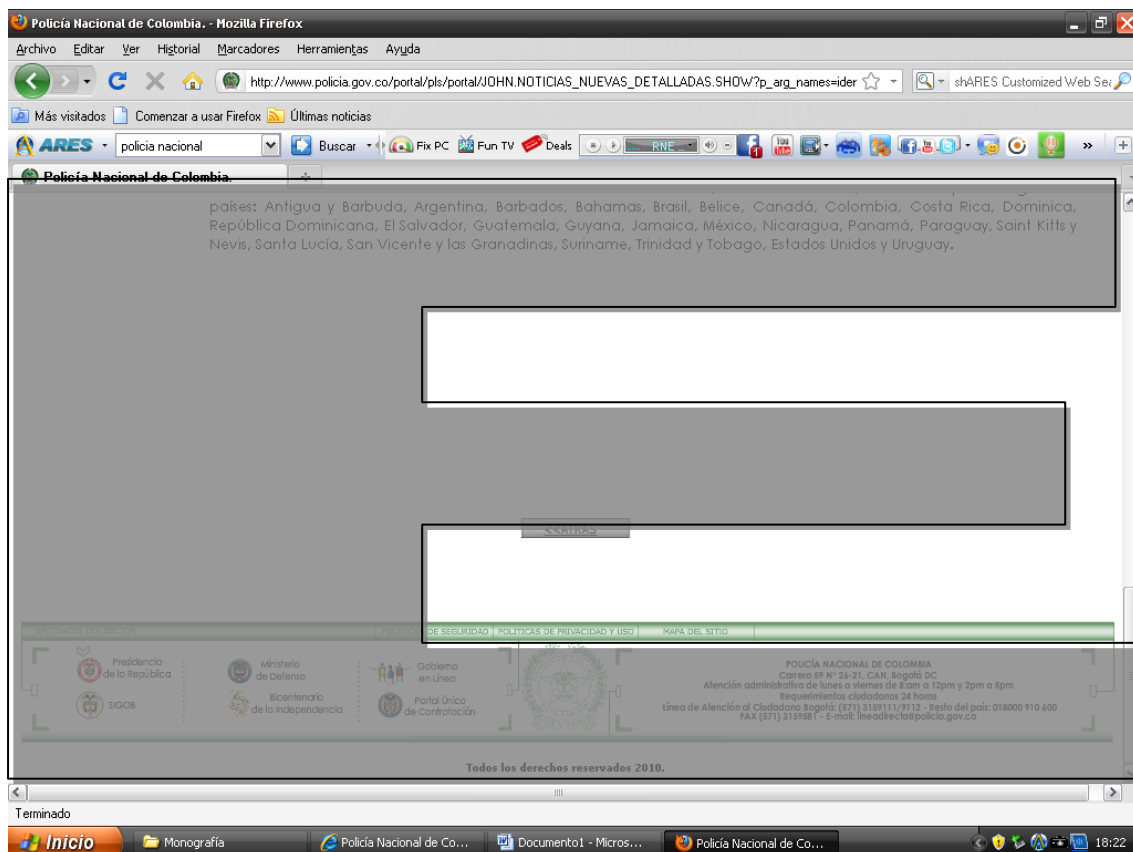
La segunda F, aplicada al (**Scholl 1**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia y parte del Banner inicial que contiene la mayor parte del contenido de la página Web. Este rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter de manera horizontal muestra el título de la noticia y en forma vertical la imagen de la misma noticia y una barra de menú.



La cuarta E, aplicada al **(Scholl 2)**, Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra partes de los párrafo 1, 2, 3, 4 y 5 de la noticia.

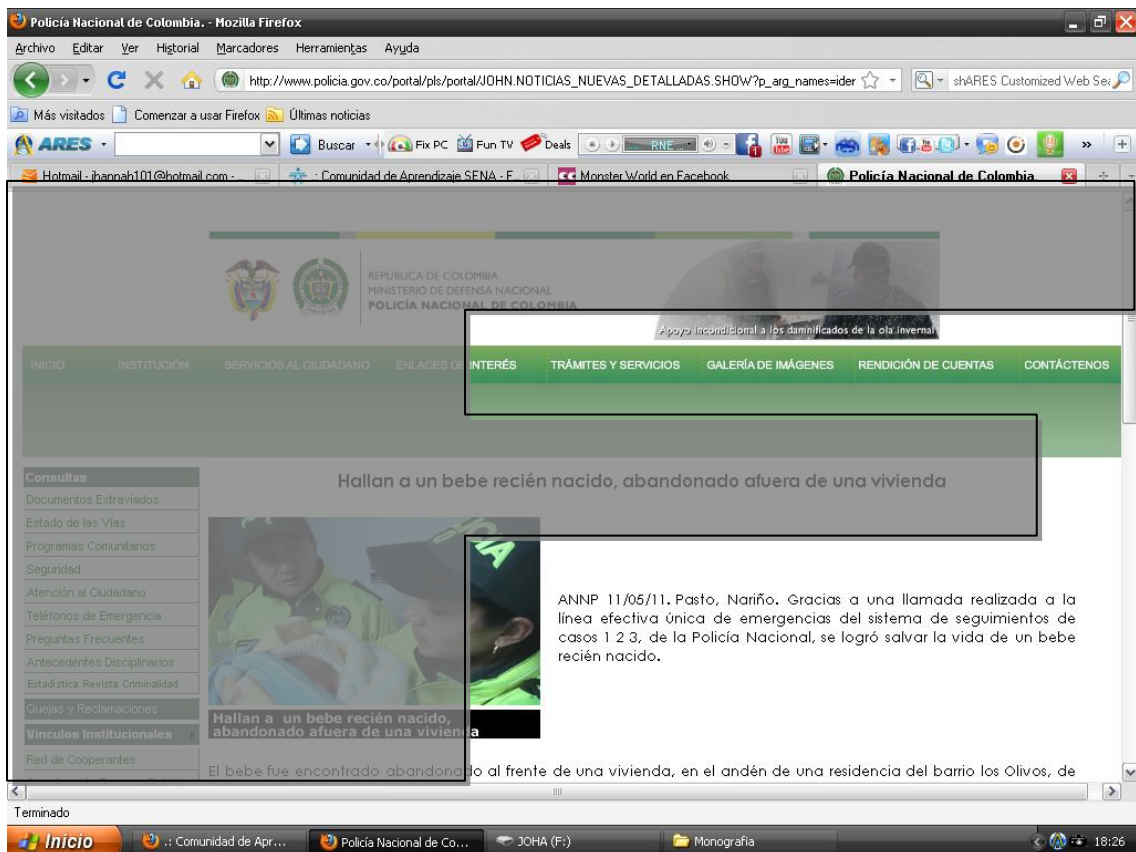


La quinta E, aplicada al (**Scholl 3**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra el último párrafo de la noticia y los enlaces ubicados en la parte inferior de la página Web.

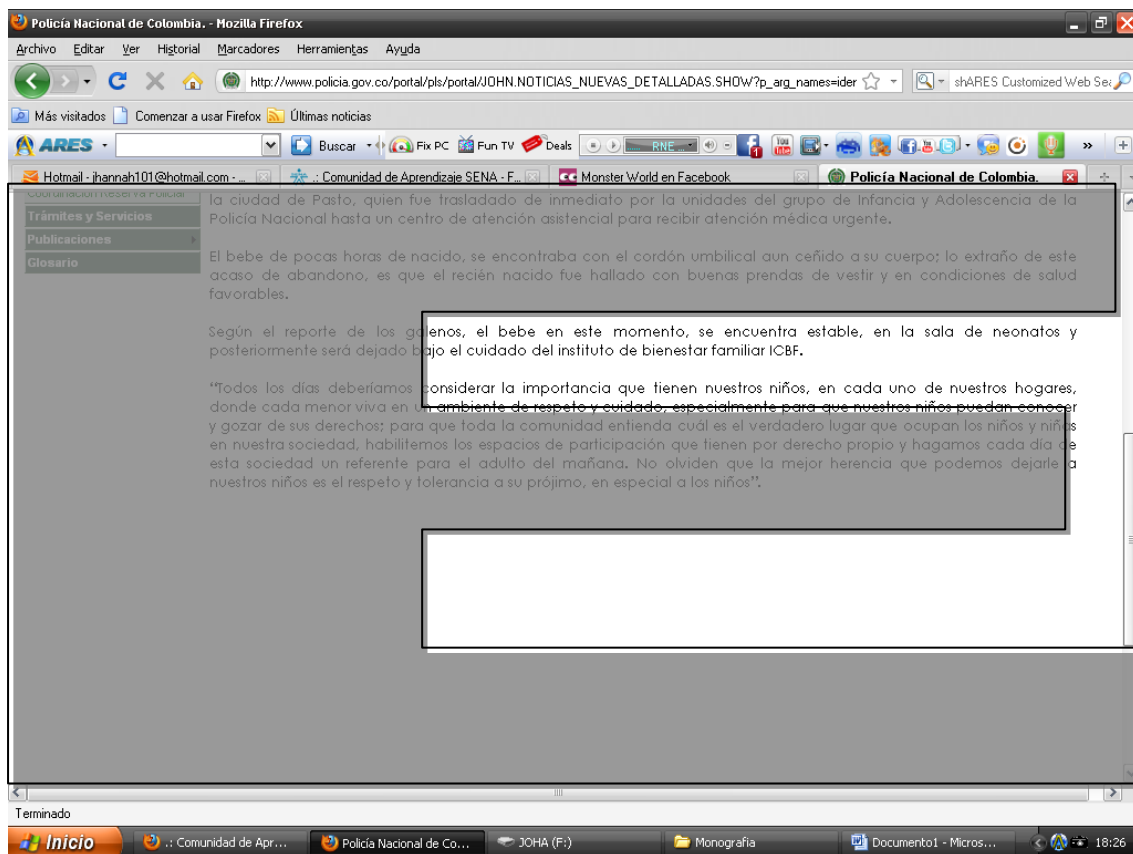


La sexta E, aplicada al (**Scholl 4**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra el último párrafo de la noticia y los enlaces gubernamentales ubicados en la parte inferior de la página Web.

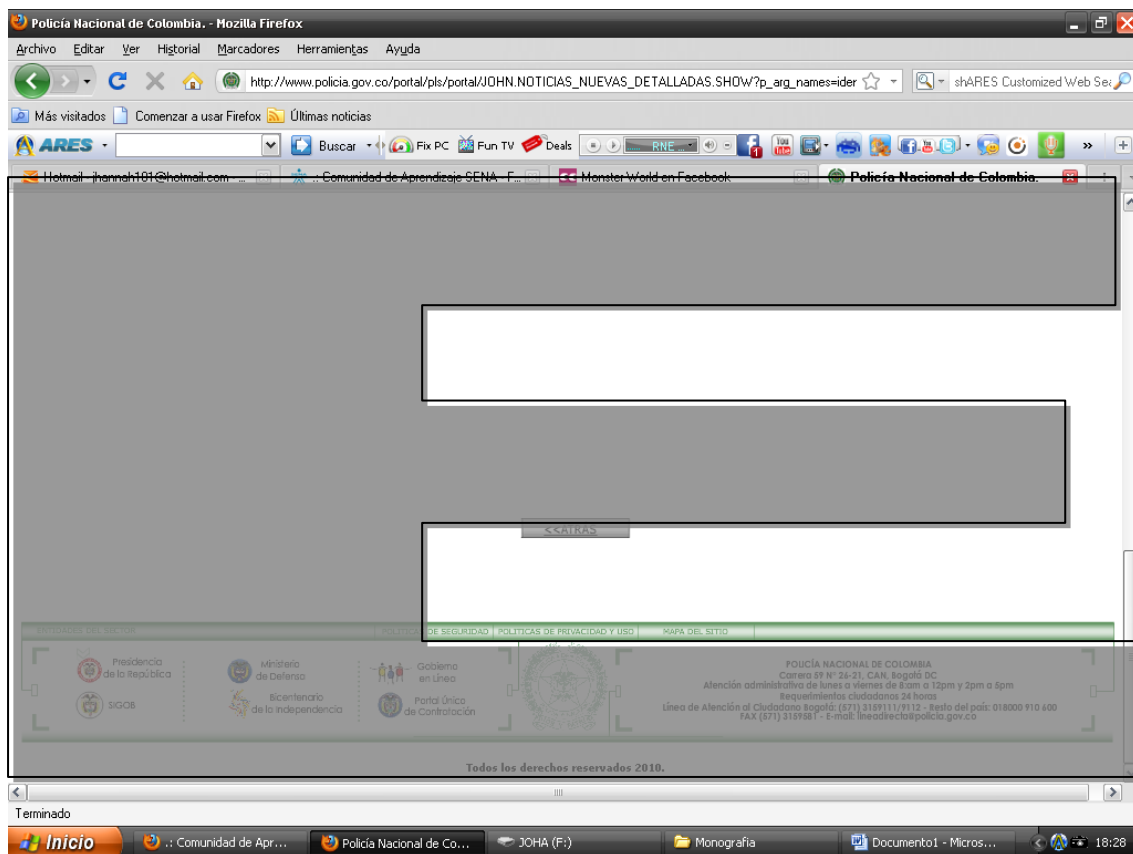
- 11 de mayo 2011



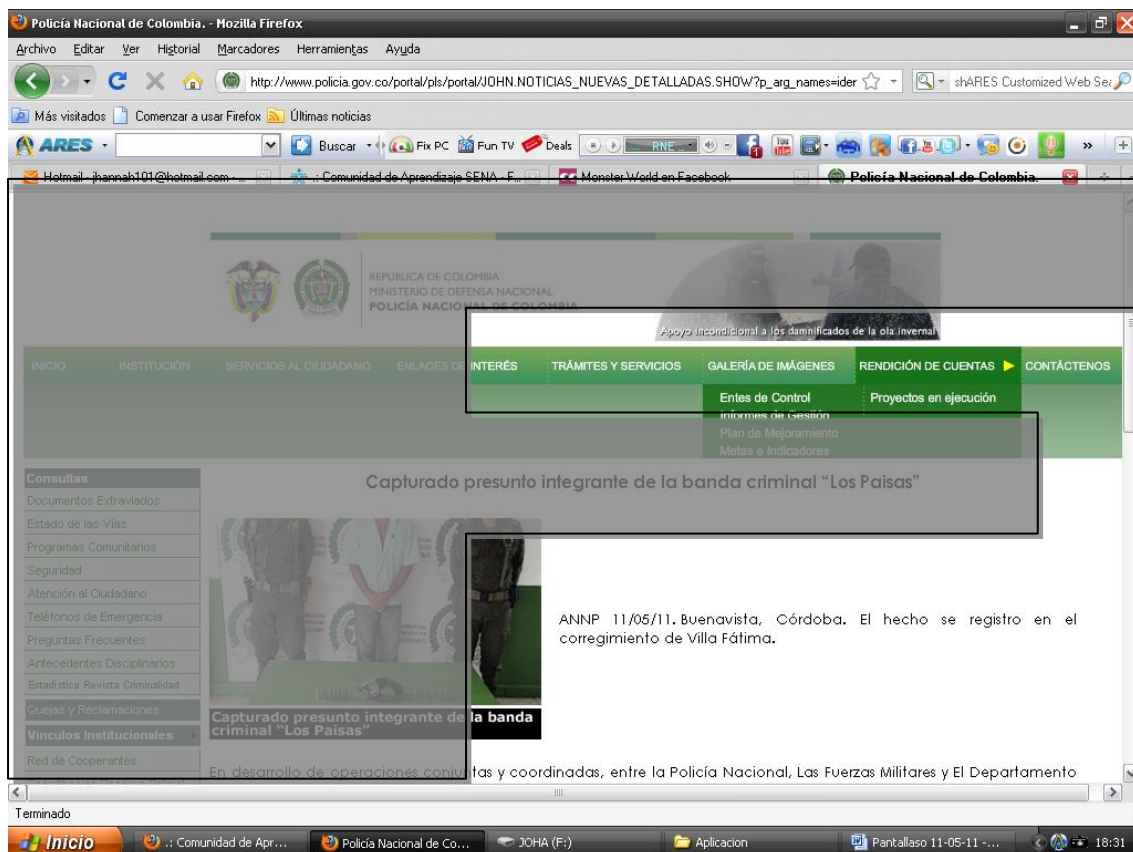
La primera F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical se lee la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. También nos permite visualizar la imagen de la misma noticia y una barra de menú, y parte del Banner inicial que contiene la mayor porción del contenido de la página Web y de manera horizontal visualiza según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter el titulo de la noticia.



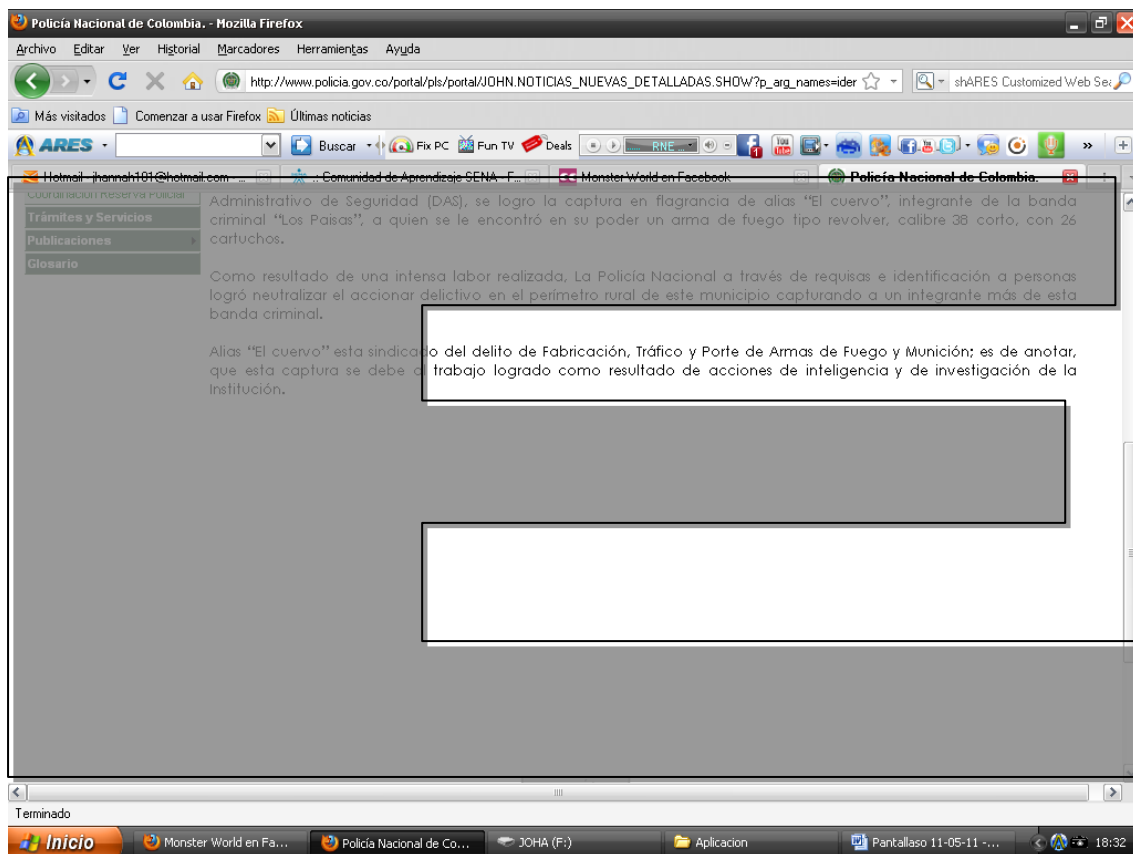
La primera E, aplicada al (**Scholl 2**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical se lee el inicio del 1, 2, 3 y 4 párrafo de la noticia y en forma horizontal según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter se visualiza por completo el párrafo 1, 2 y el 4 casi en su totalidad. Por el contrario el párrafo 3 no es leído de manera completa.



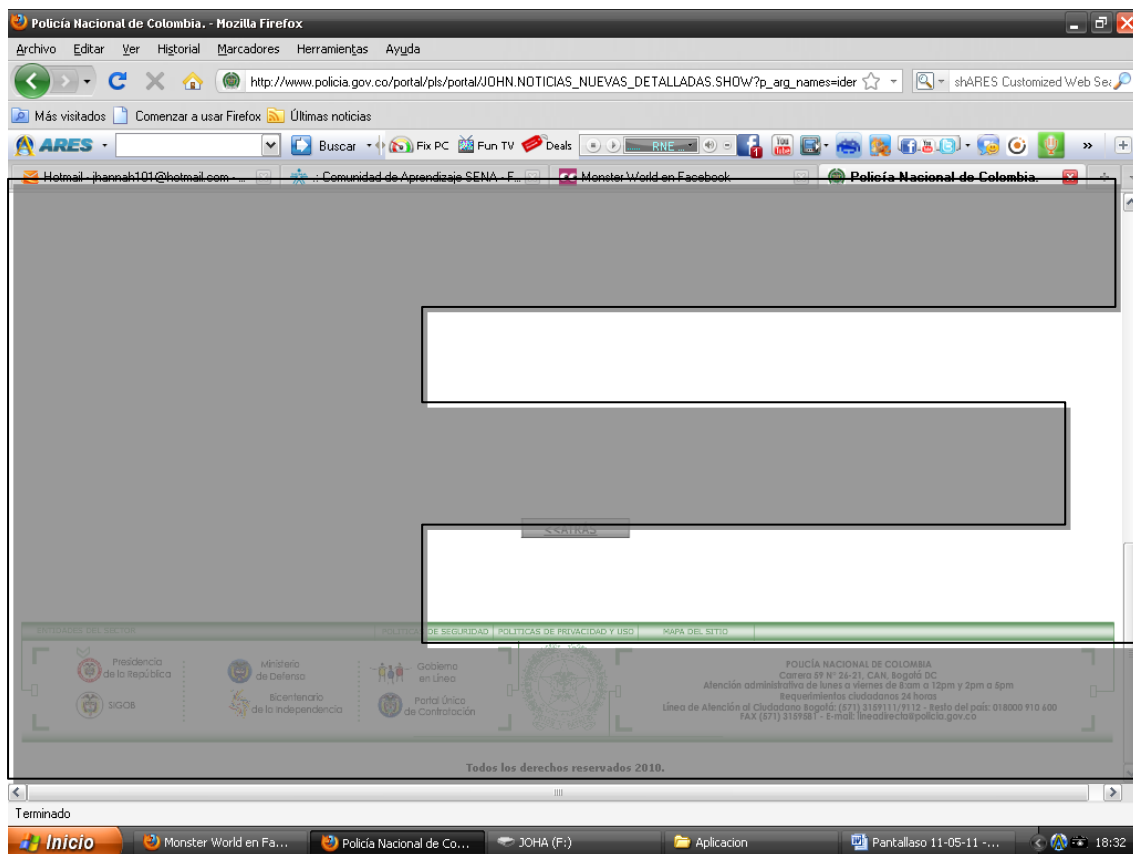
La segunda E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra vacío total de contenido al igual que en horizontal, solo en la parte final de la aplicación según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter se visualizan los enlaces ubicados en la parte inferior de la página Web.



La segunda F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. También nos permite visualizar según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter la imagen de la misma noticia y una barra de menú, y parte del Banner inicial que contiene la mayor porción del contenido de la página Web y de manera horizontal visualiza el titulo de la noticia.

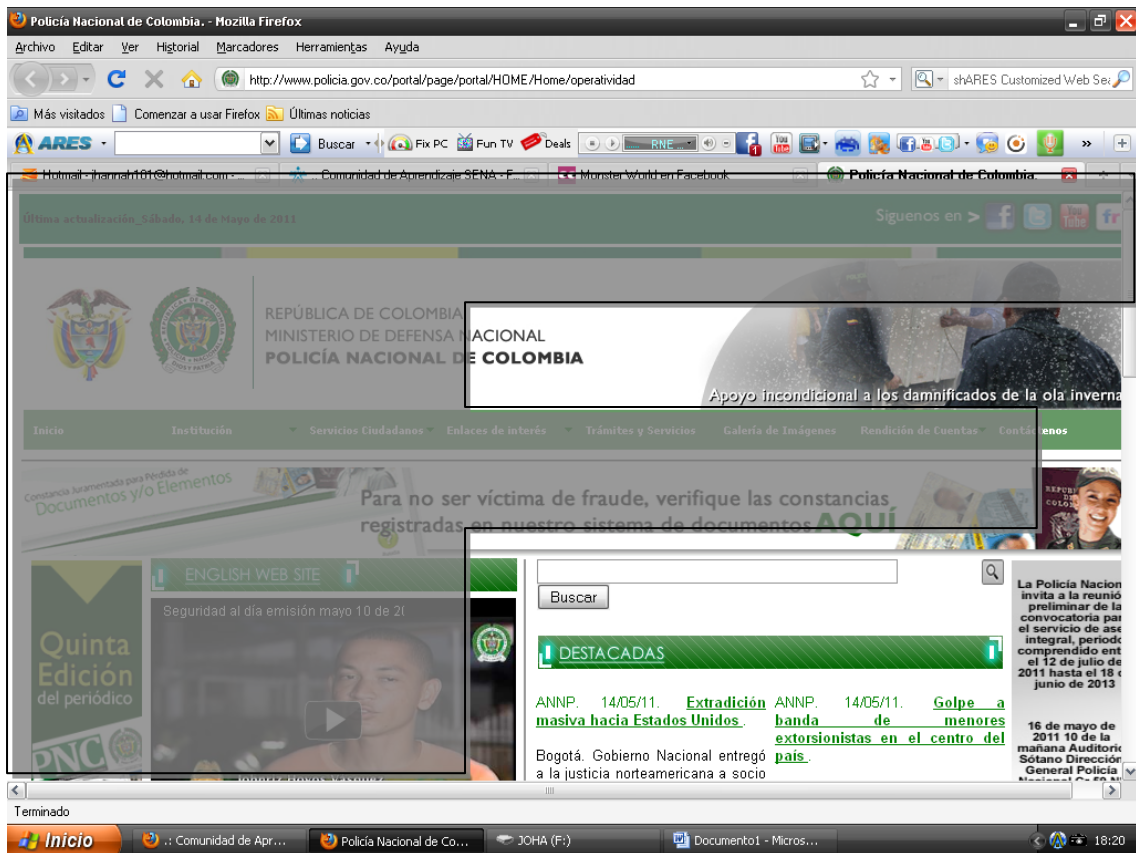


La tercera E, aplicada al (**Scholl 2**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical permite leer el inicio del 1, 2 y 3 párrafo de la noticia y una pequeña porción de la barra de menú y en forma horizontal según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter se visualiza por completo el párrafo 1 y 2. Por el contrario el párrafo 3 no es leído de manera completa.



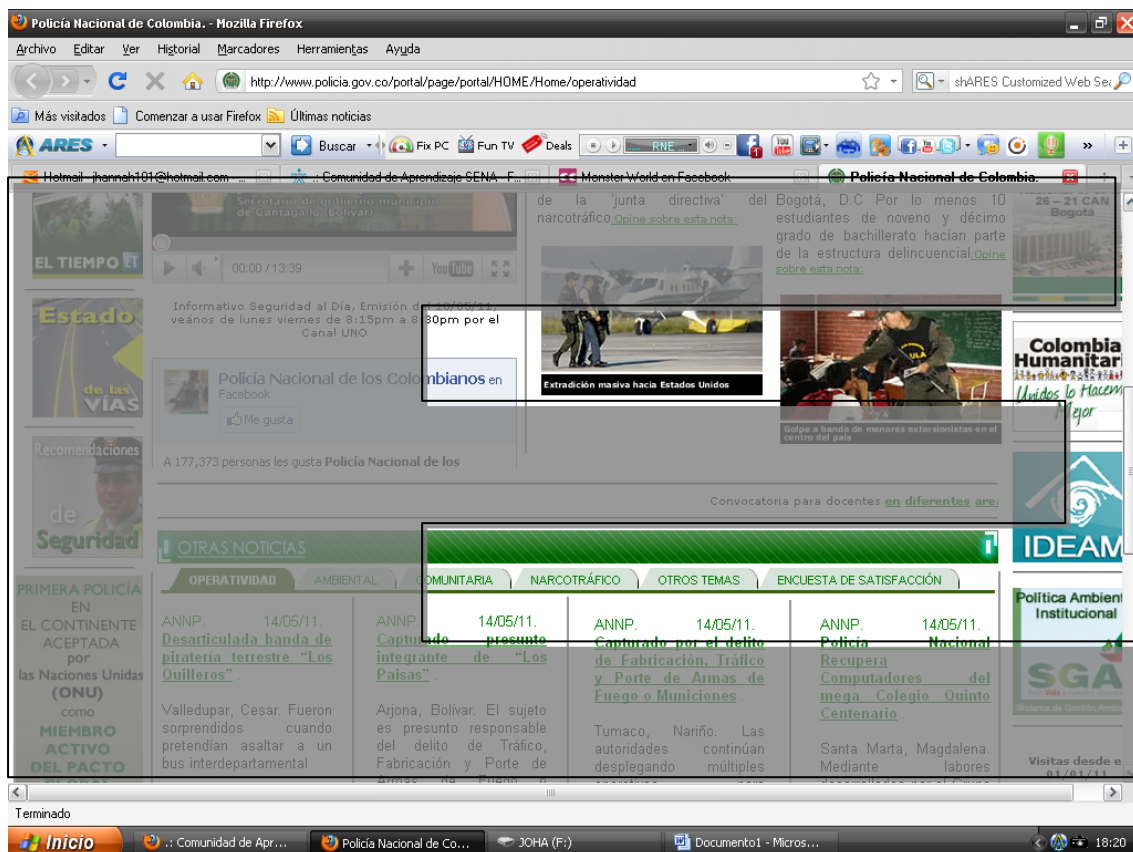
La cuarta E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra vacío total de contenido al igual que en horizontal, solo en la parte final de la aplicación según el rastreo de ojo en forma de E propuesto por el estudio Poynter se visualizan los enlaces ubicados en la parte inferior de la página Web.

- 14 de mayo 2011



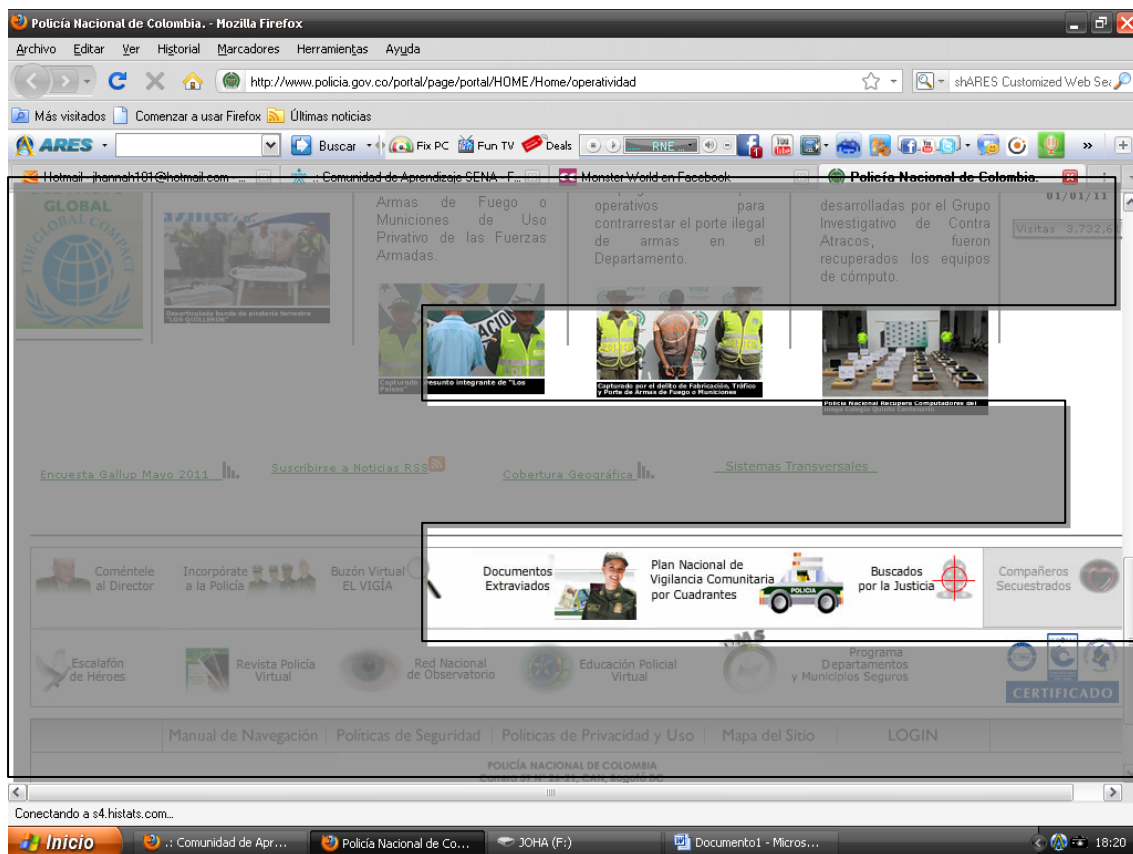
La primera F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. También nos permite visualizar el Banner inicial, el cual contiene la mayor parte del contenido de navegación de la página Web, y la sección donde se ubica un video y la imagen fija del enlace de documentos extraviados.

Por el contrario las noticias ubicadas en Noticias Destacadas y su respectivo titulo e imagen, no se encuentran dentro del rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter.

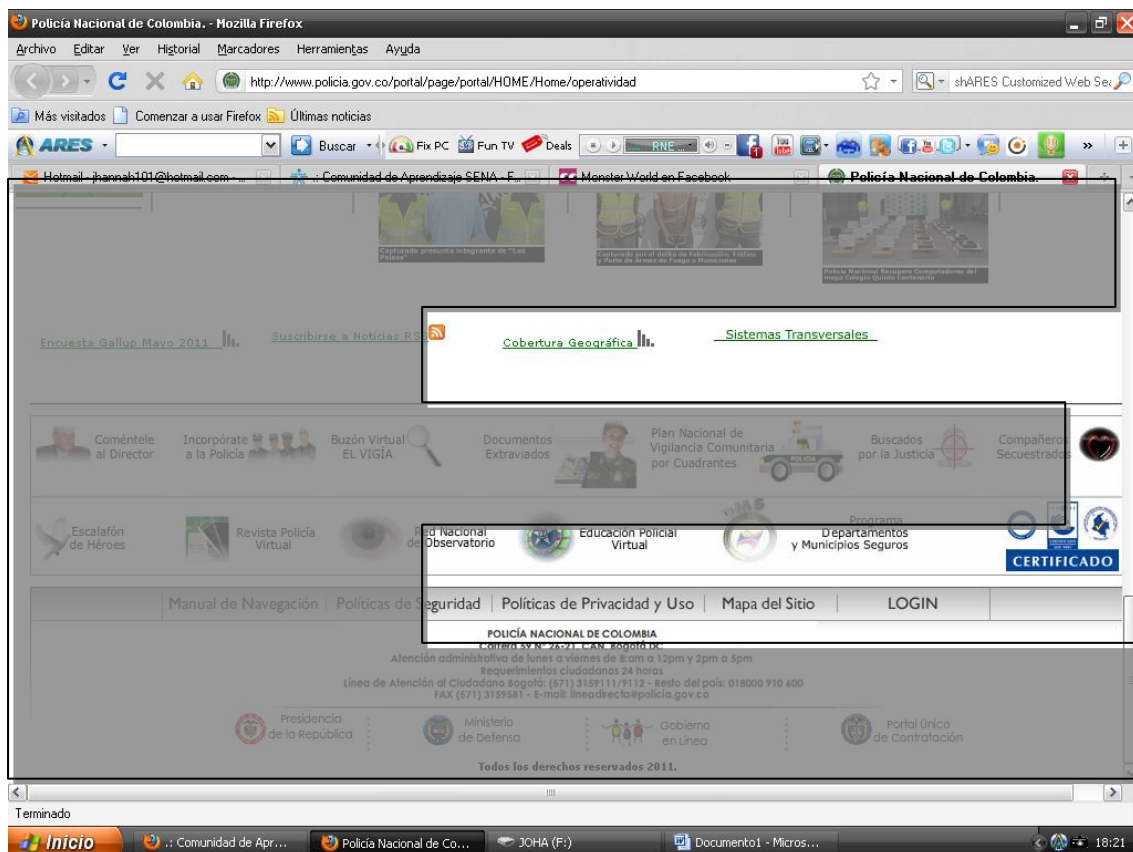


La primera E, aplicada al (Scholl 2), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical 3 imágenes fijas revista Policía virtual, estado de la vías y recomendaciones de seguridad.

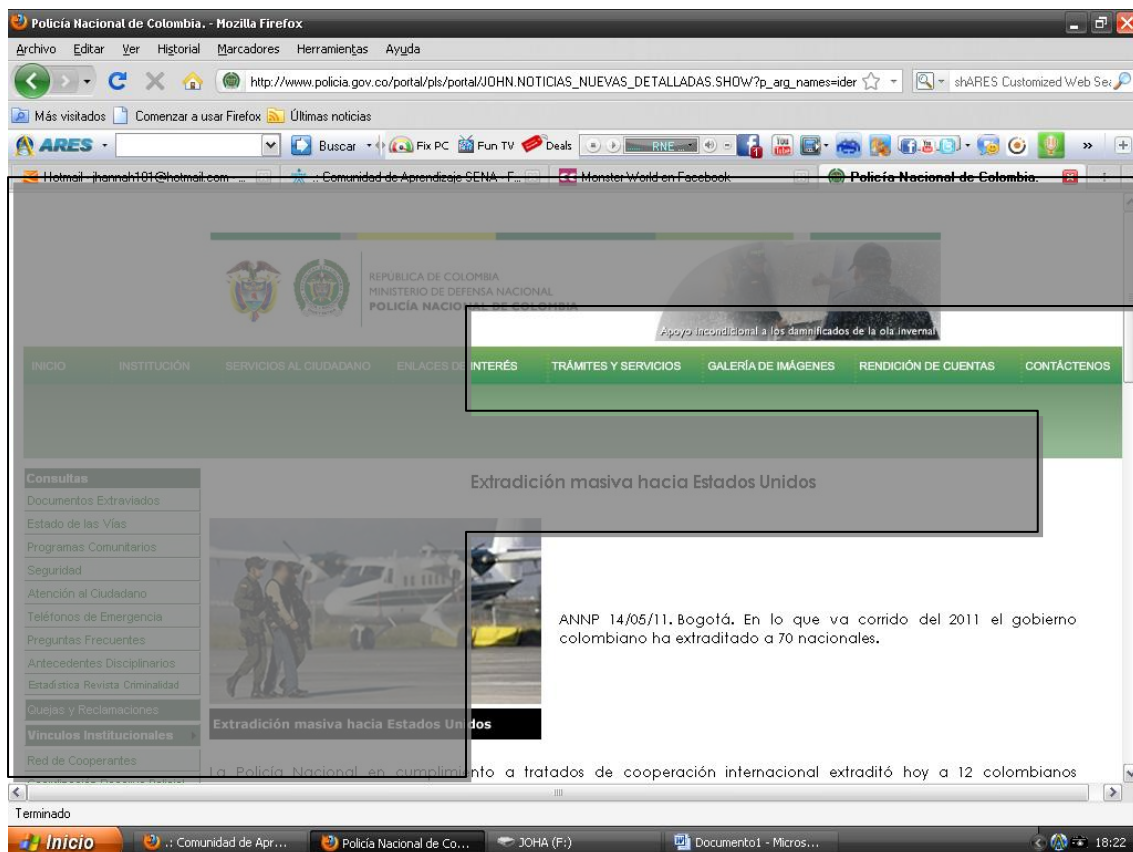
De manera vertical nos permite visualizar según el rastreo de ojo en forma de E propuesto por el estudio Poynter el contenido resumido de una de las noticias ubicadas en Noticias Destacadas y algo de la imagen e información correspondiente. Una porción de las 3 imágenes fijas laterales derechas y los encabezados de Otras Noticias en tema Operatividad, tema que por defecto se selecciona al abrir la página, mostrando los títulos y la entradilla de las 4 noticias contenidas allí.



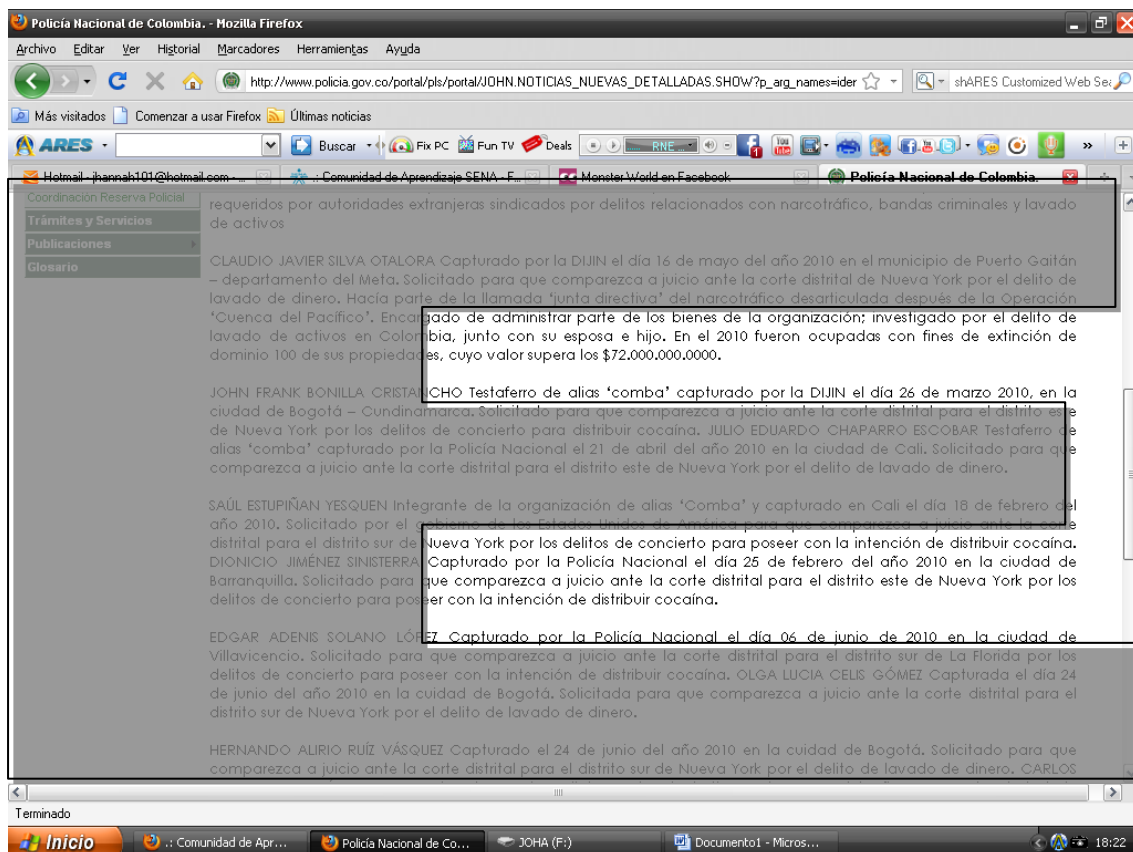
La segunda E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical la última imagen fija, y la imagen de la noticia número uno, correspondiente a Otras Noticias tema Operatividad, en forma horizontal muestra las entradillas de las tres noticias restantes y casi en su totalidad los enlaces de la parte inferior de la página.



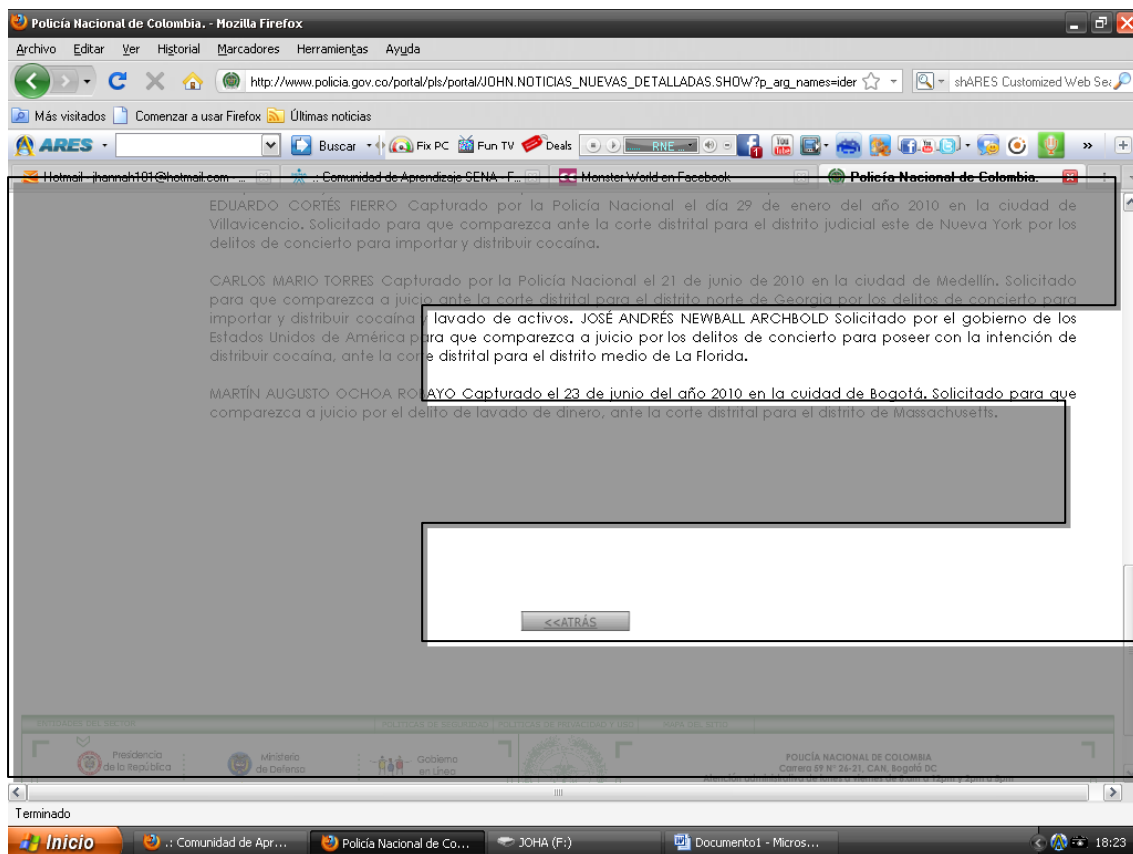
La tercera E, aplicada al (**Scholl 4**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma horizontal los 10 de los enlaces de la parte inferior de la página y tres de las imágenes correspondientes a Otros Noticias tema Operatividad.



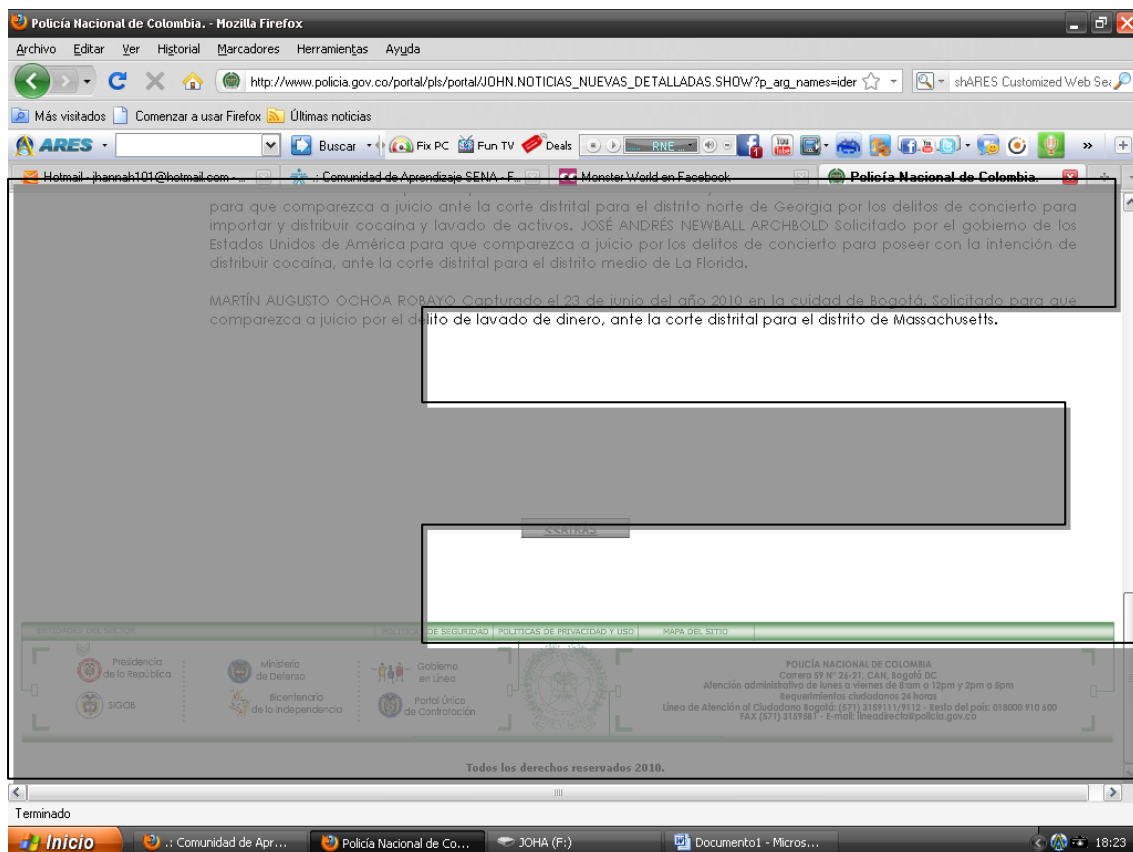
La segunda F, aplicada al (**Scholl 1**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia y parte del Banner inicial que contiene la mayor parte del contenido de la página Web. El rastreo de ojo del estudio Poynter muestra de manera horizontal la imagen de la misma noticia y de manera vertical la barra de menú.



La cuarta E, aplicada al (**Scholl 2**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra de manera vertical una porción de la barra de herramientas, partes de los párrafo 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de la noticia y de manera horizontal permite leer en totalidad los párrafos 3 y 5.

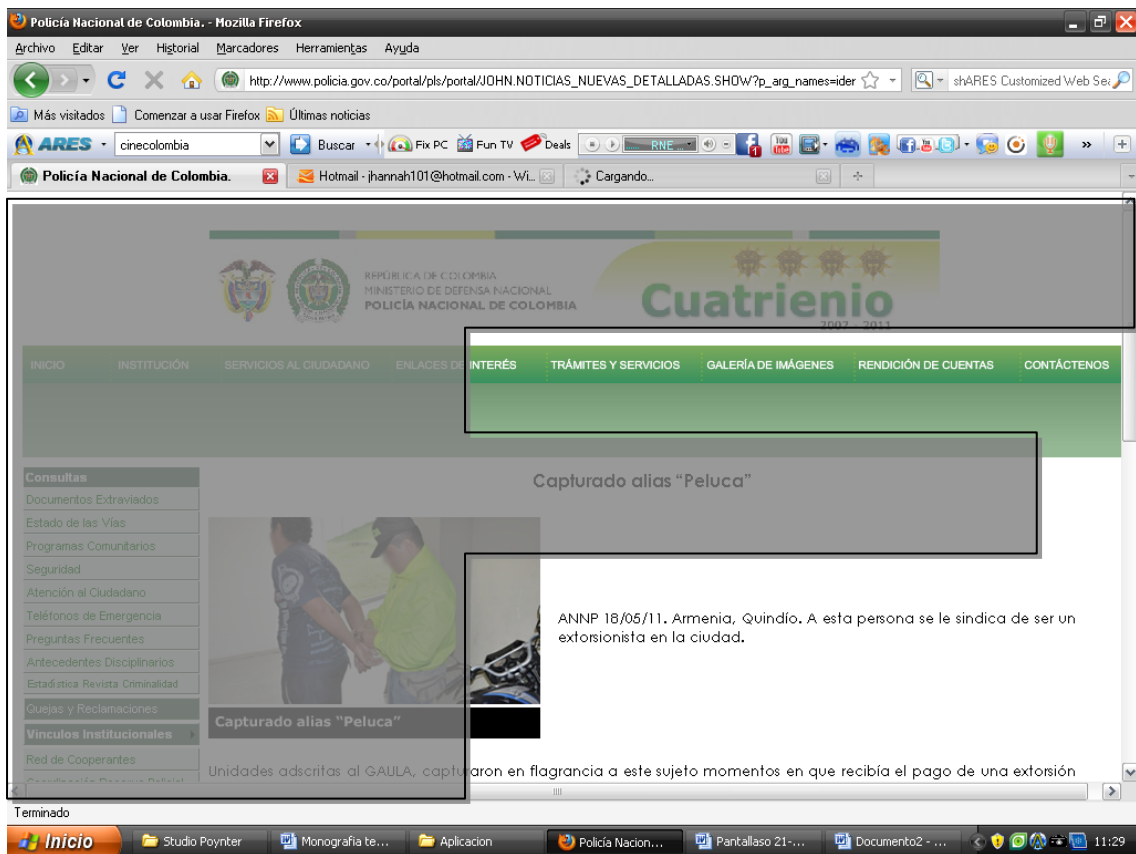


La quinta E, aplicada al (**Scholl 3**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra los párrafos 6, 7 y 8, pero de manera horizontal permite leer gran parte de los párrafos 6 y 8, y elimina información del párrafo 7.

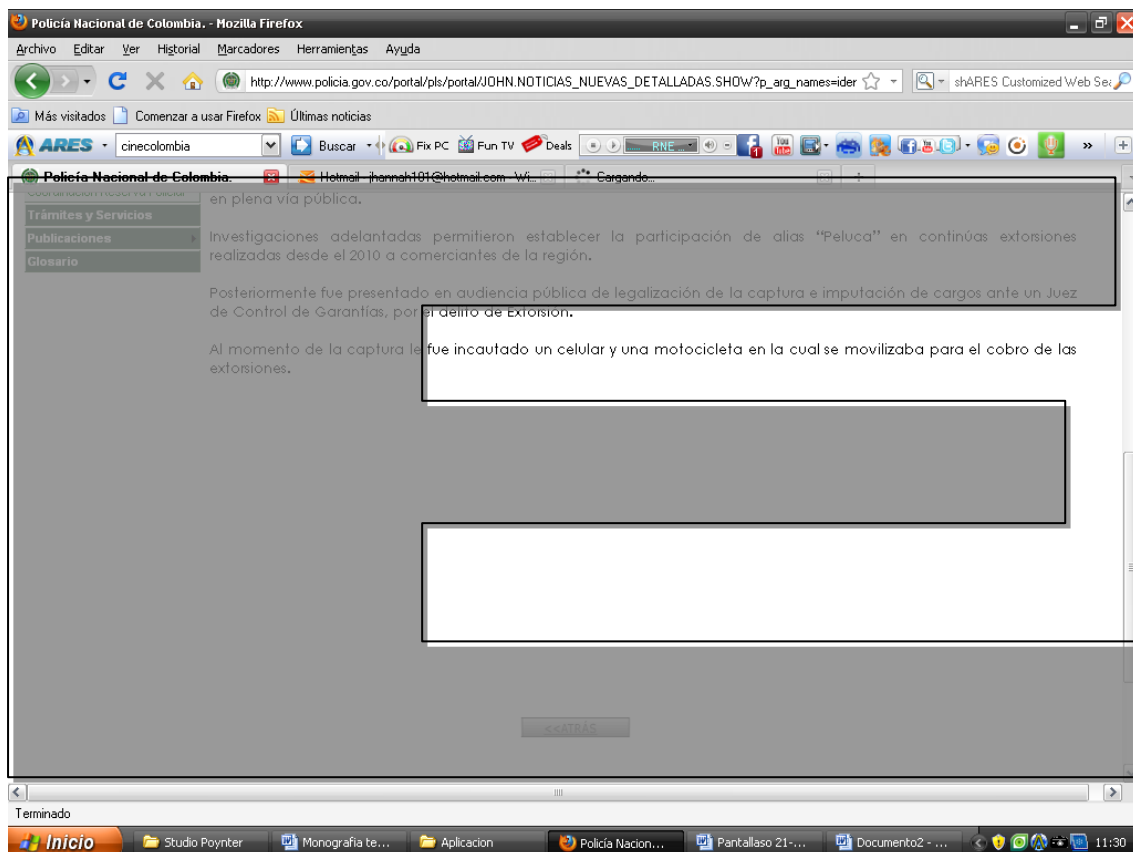


La sexta E, aplicada al (**Scholl 4**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra en forma horizontal el párrafo 7 en su totalidad y el 8 en su inicio, eliminado la información completa de este. Y en la parte inferior el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter muestra 6 enlaces gubernamentales.

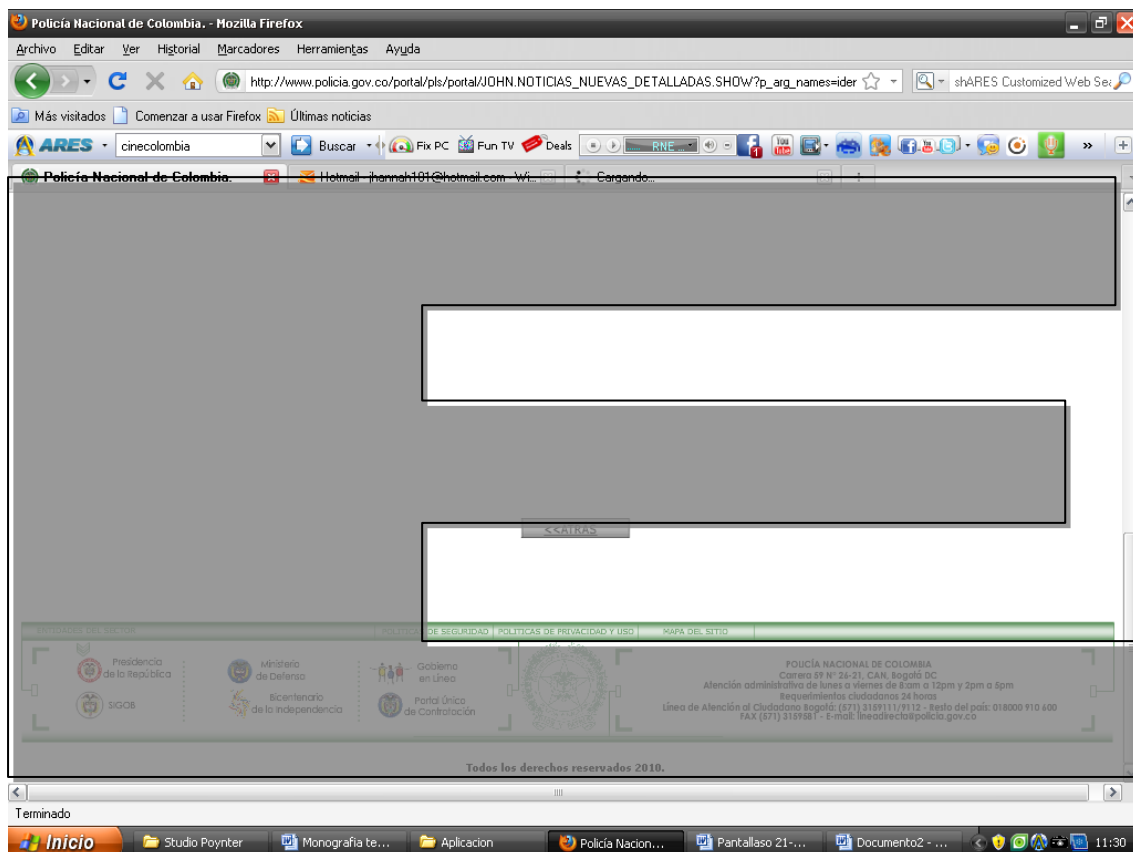
- 18 de mayo 2011



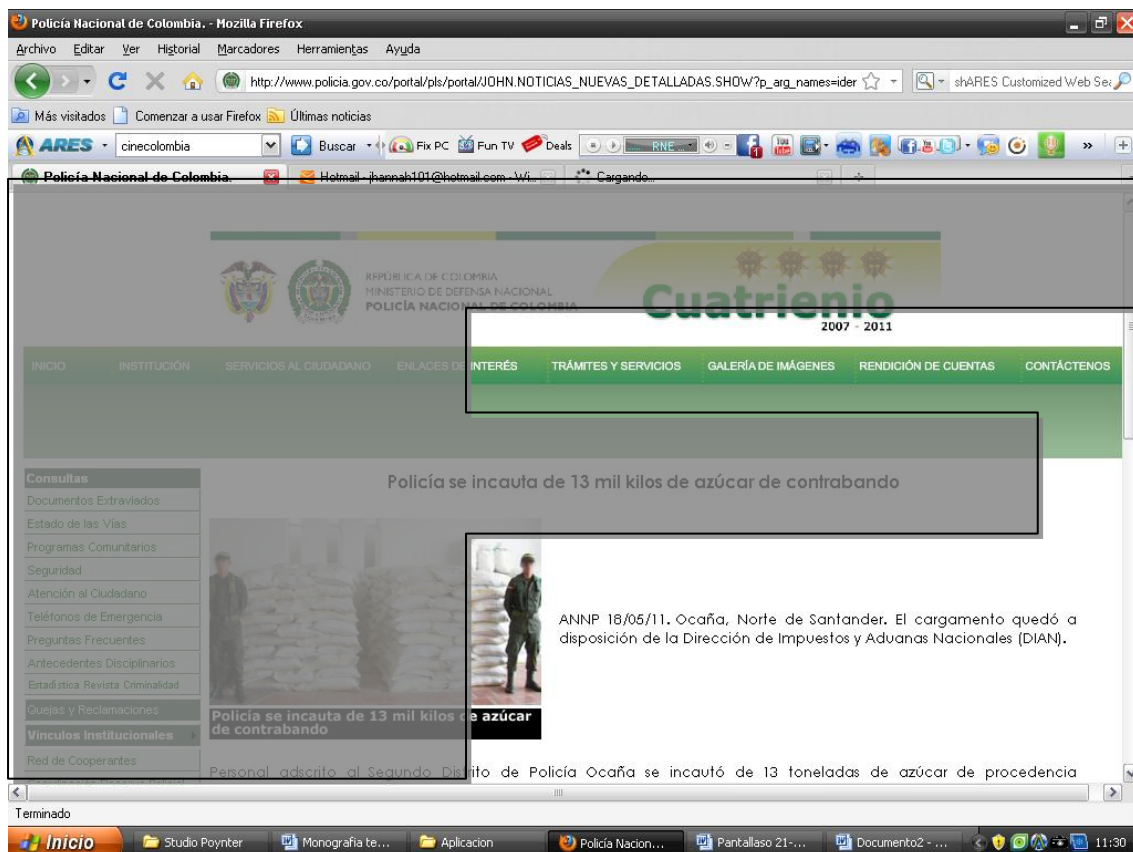
La primera F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. También nos permite visualizar según el rastreo ojo propuesto por el estudio Poynter la imagen de la misma noticia y una barra de menú, y parte del Banner inicial que contiene la mayor porción del contenido de la página Web y de manera horizontal visualiza el titulo de la noticia.



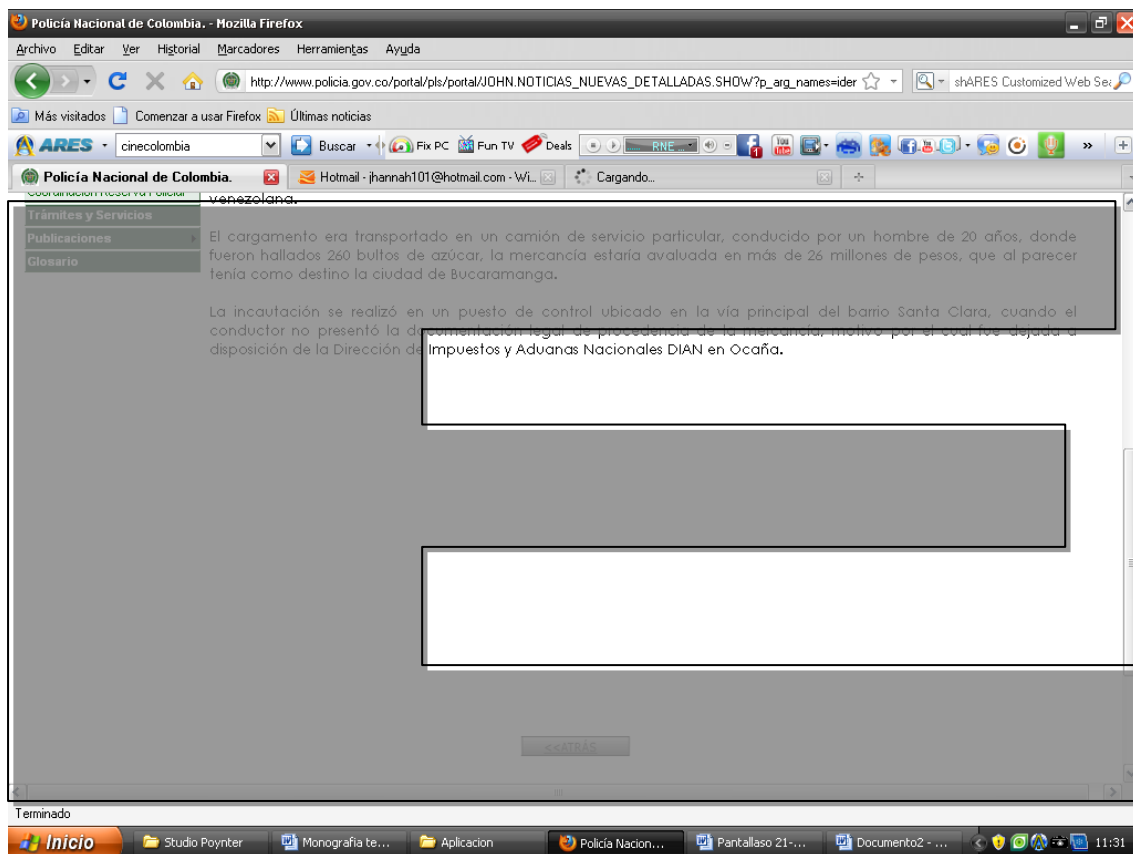
La primera E, aplicada al (Scholl 2), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical permite leer el inicio del 1, 2, 3 y 4 párrafo de la noticia y en forma horizontal se visualiza según el rastreo de ojo en forma de E del estudio Poynter el párrafo 2 y 3 por completo. Por el contrario el párrafo 4 no es leído de manera completa.



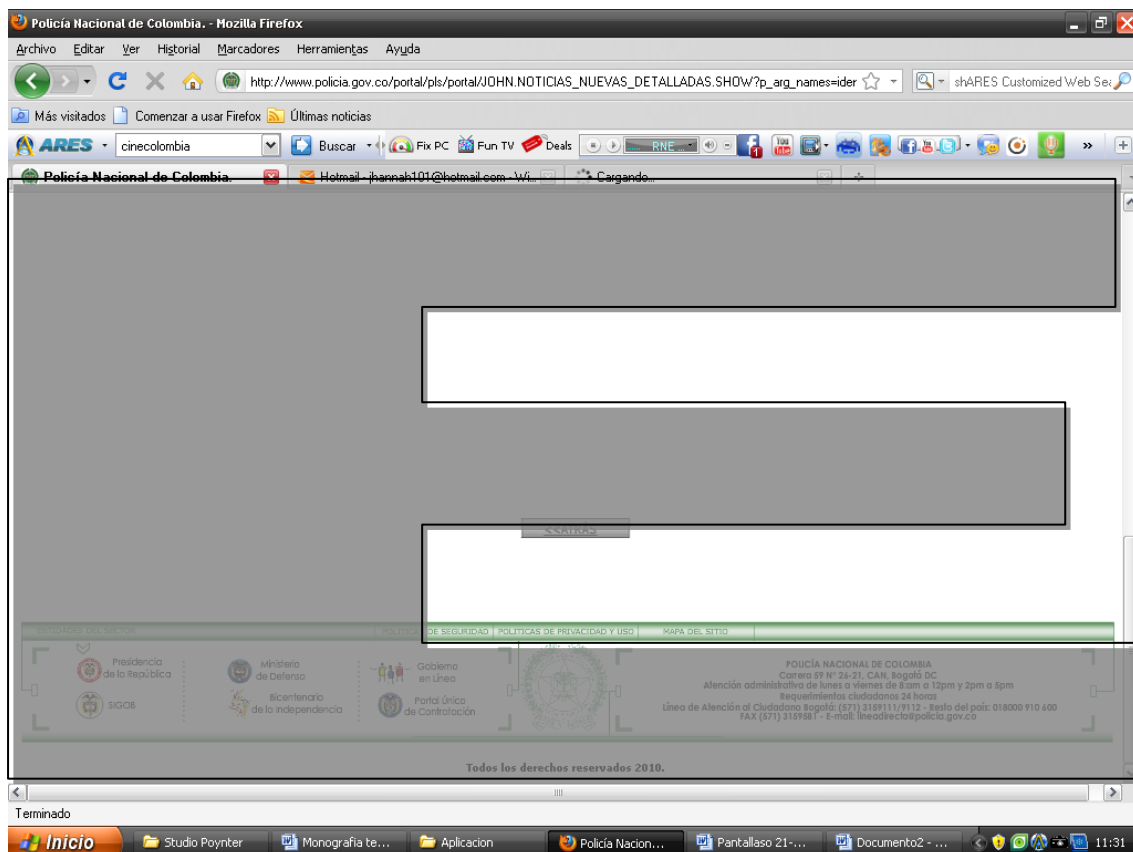
La segunda E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra vacío total de contenido al igual que en horizontal, solo en la parte final de la aplicación se visualizan según el rastreo de ojo en forma de E del estudio Poynter los enlaces ubicados en la parte inferior de la página Web.



La segunda F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. Según el rastreo de ojo en forma de E del estudio Poynter también nos permite visualizar la imagen de la misma noticia y una barra de menú, y parte del Banner inicial que contiene la mayor porción del contenido de la página Web y de manera horizontal visualiza el titulo de la noticia.



La tercera E, aplicada al (**Scholl 2**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical permite leer el inicio del 1 y 2 párrafo de la noticia y una pequeña porción de la barra de menú. Por el contrario el párrafo 3 no se encuentra por completo dentro del rastreo de ojo que propone el estudio Poynter.



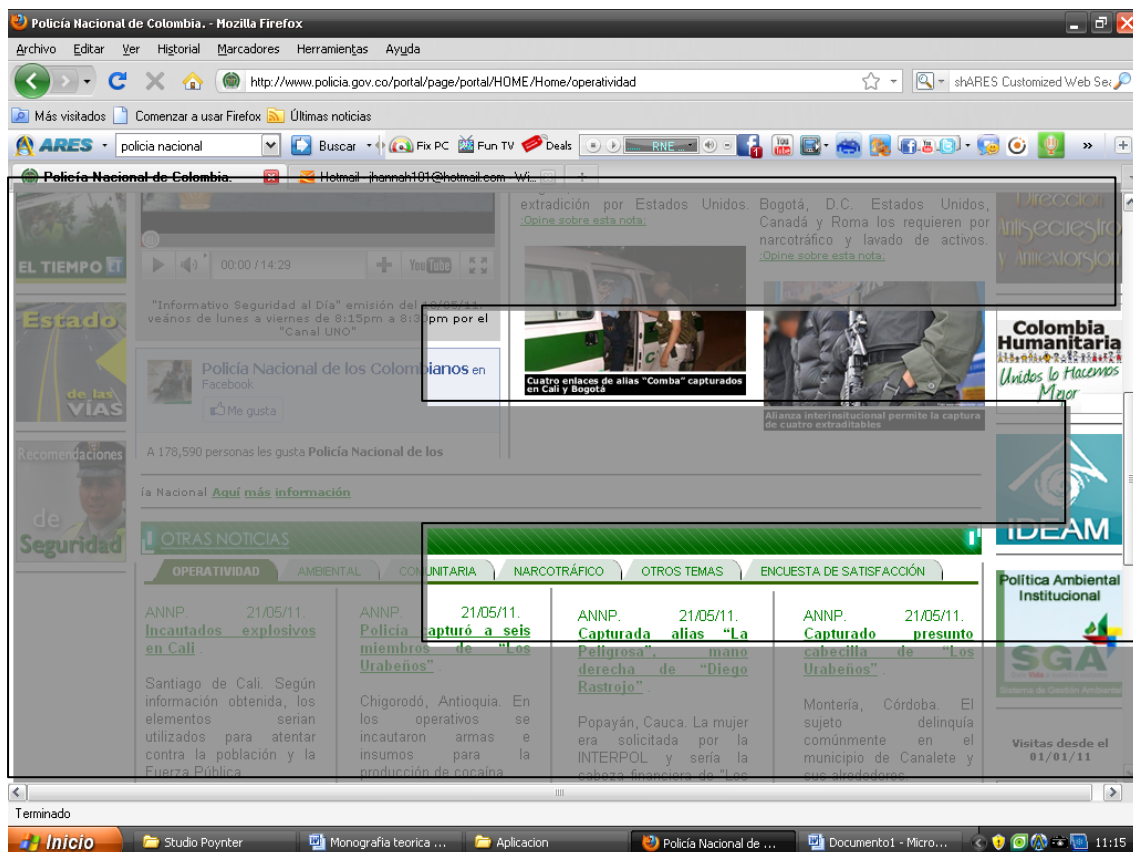
La cuarta E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical muestra vacío total de contenido al igual que en horizontal, solo en la parte final de la aplicación se visualizan los enlaces ubicados en la parte inferior de la página Web.

- 21 de mayo 2011



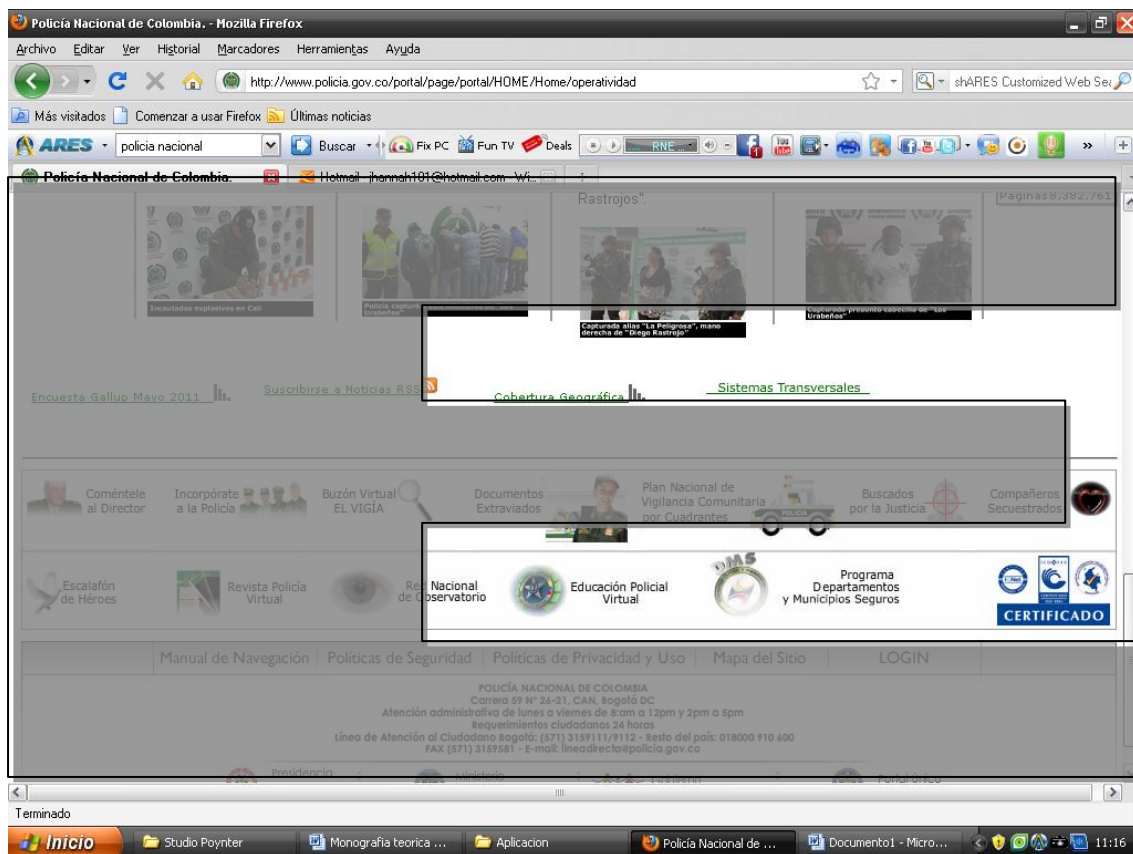
La primera F, aplicada al (**Scholl 1**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia. También nos permite visualizar el Banner inicial, el cual contiene la mayor parte del contenido de navegación de la página Web, y la sección donde se ubica un video y la imagen fija del enlace de documentos extraviados.

Por el contrario el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter elimina las noticias ubicadas en Noticias Destacadas su respectivo titulo e imagen.

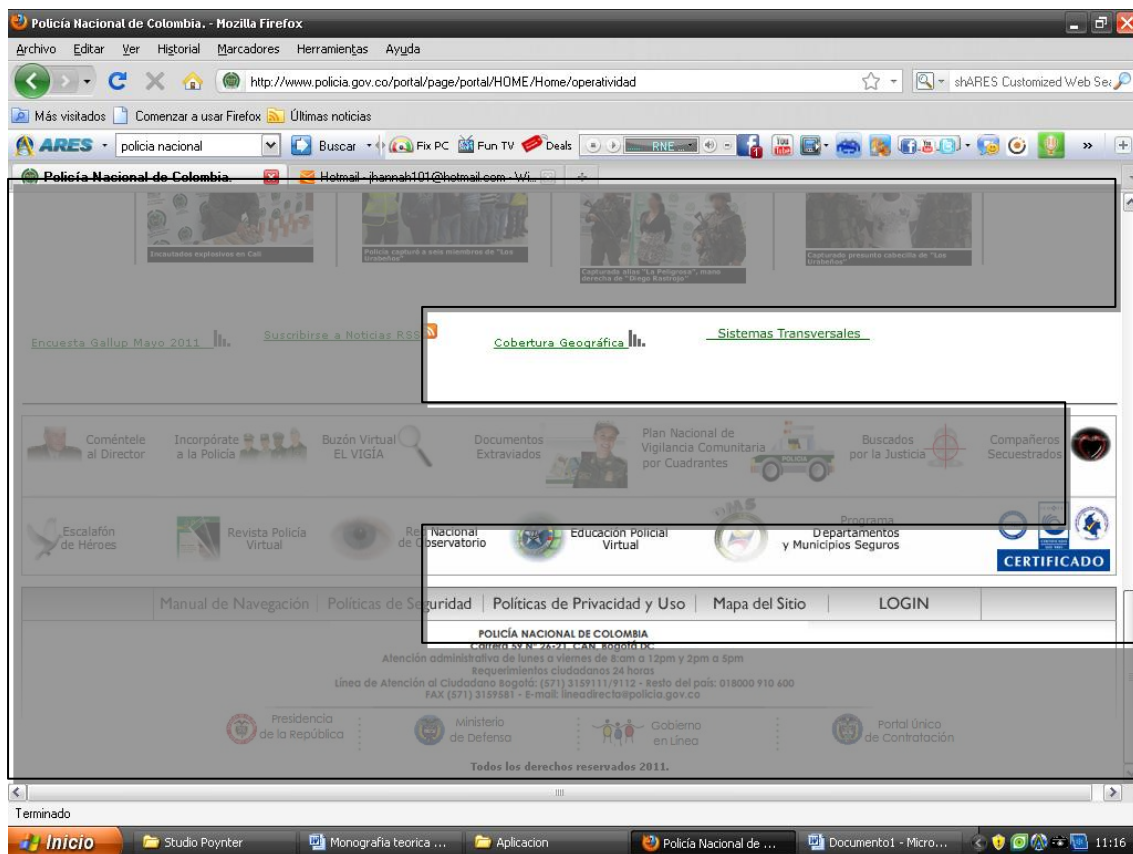


La primera E, aplicada al (Scholl 2), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical 3 imágenes fijas revista Policía virtual, estado de la vías y recomendaciones de seguridad.

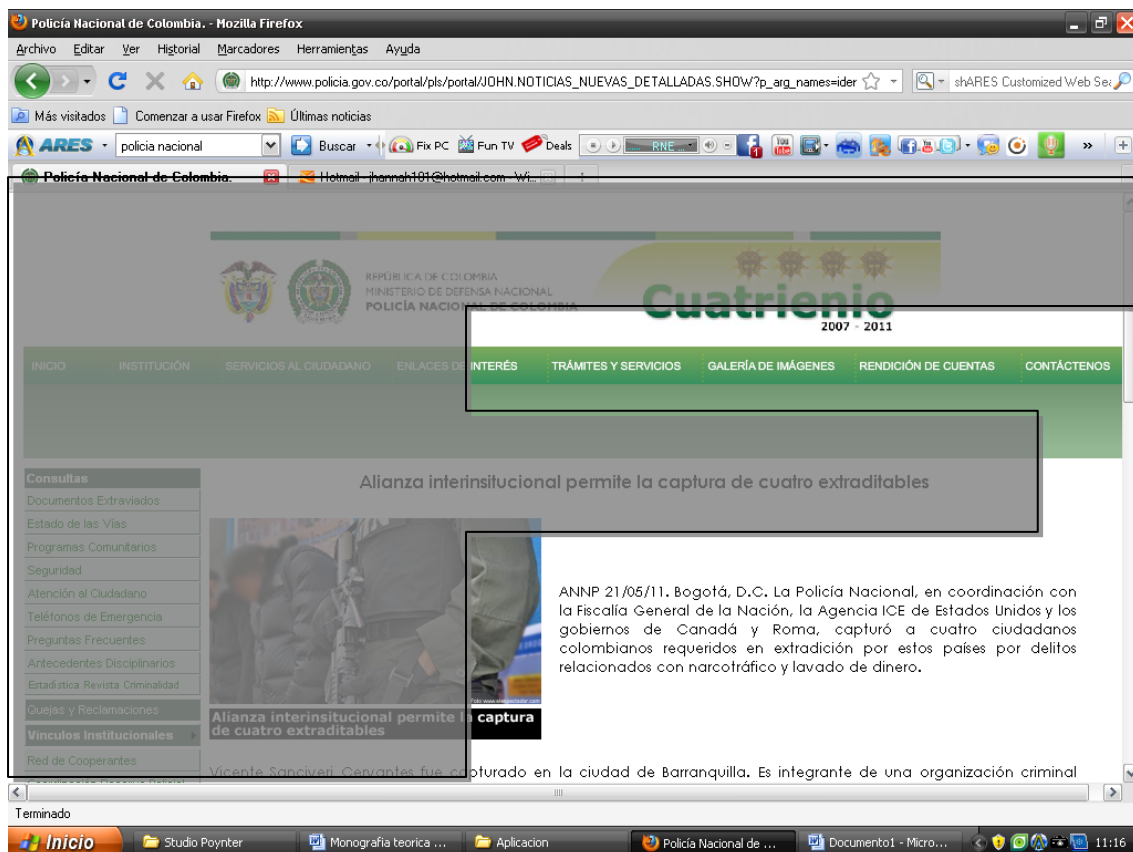
De manera vertical nos permite visualizar según el rastreo de ojo que propone el estudio Poynter el contenido resumido de una de las noticias ubicadas en Noticias Destacadas y algo de la imagen e información correspondiente. Una porción de las 3 imágenes fijas laterales derechas y los encabezados de Otras Noticias en tema Operatividad, tema que por defecto se selecciona al abrir la página, mostrando los títulos y la entradilla de las 4 noticias contenidas allí.



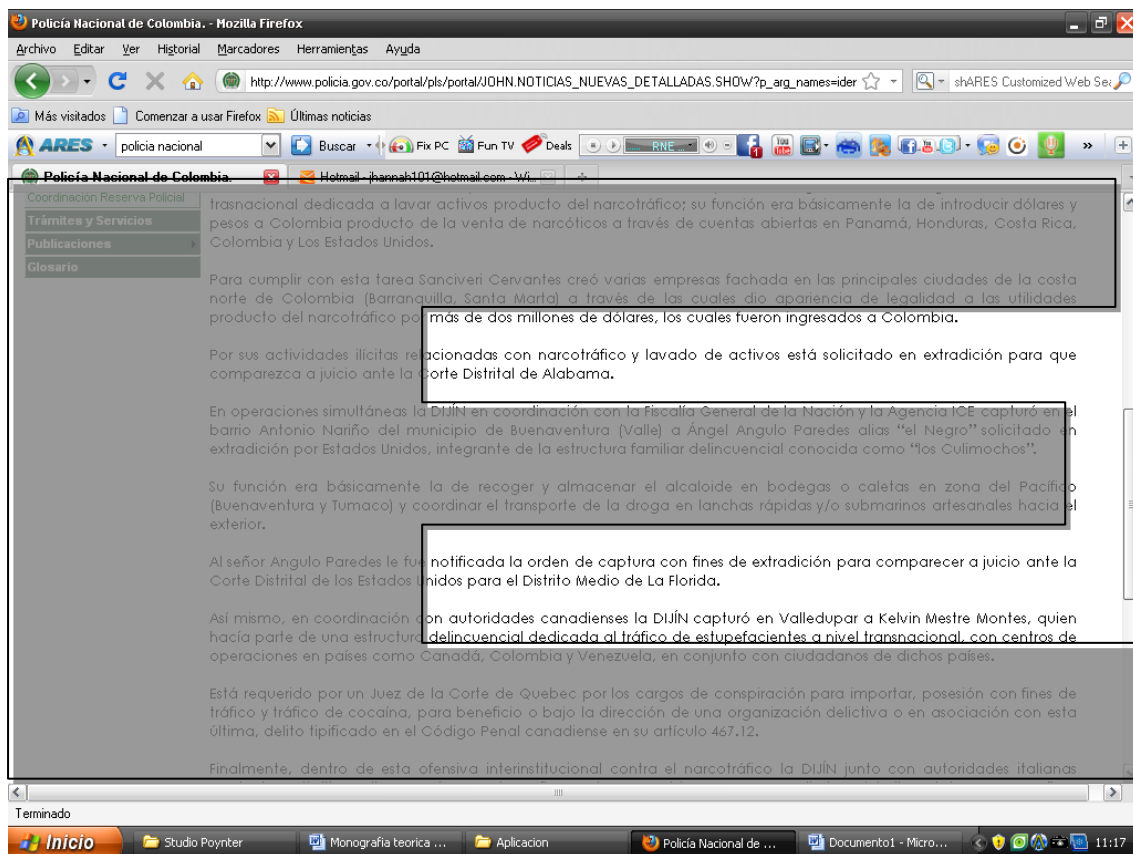
La segunda E, aplicada al (**Scholl 3**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma vertical la última imagen fija, y las 4 imagen de las noticias correspondiente a Otras Noticias tema Operatividad, en forma horizontal según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter muestra casi en su totalidad los enlaces de la parte inferior de la página.



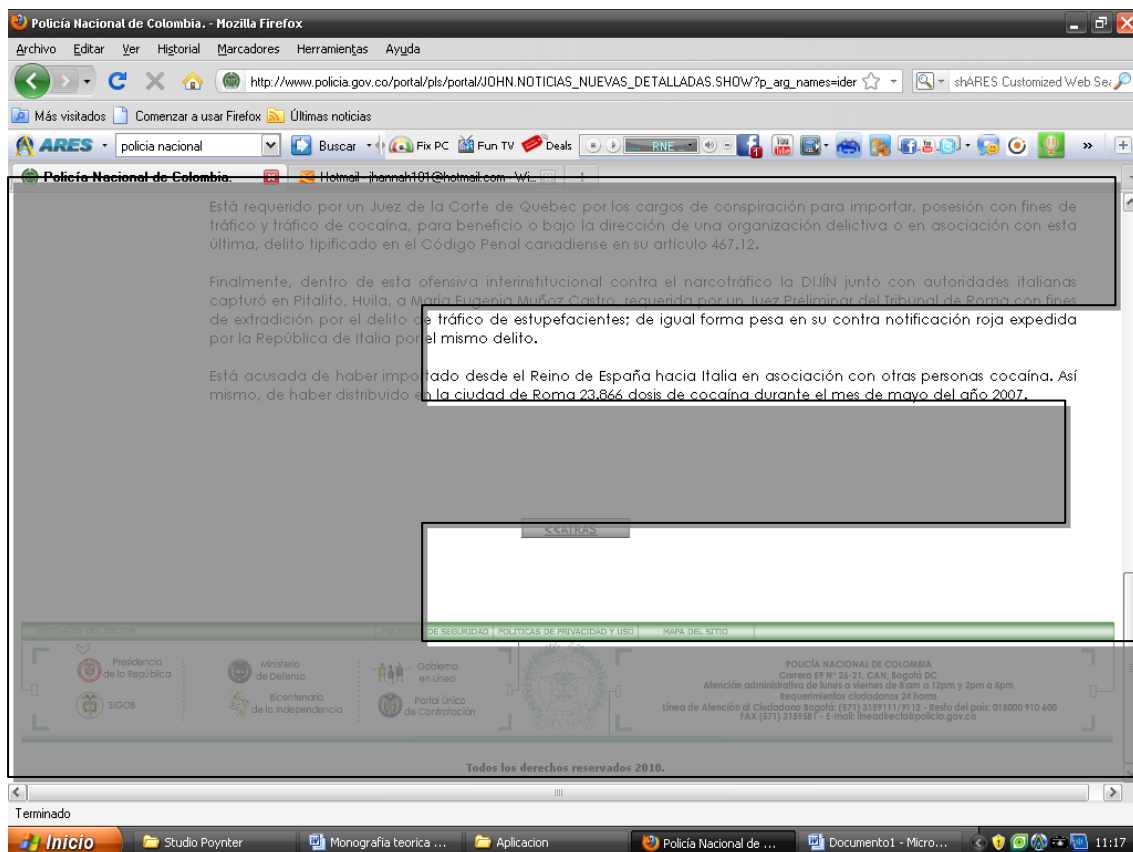
La tercera E, aplicada al (**Scholl 4**), Según la cultura del como leer en las paginas de Internet en forma horizontal los 10 de los enlaces de la parte inferior de la página y las 4 imágenes correspondientes a Otras Noticias tema Operatividad.



La segunda F, aplicada al (**Scholl 1**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, Según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra la imagen insignia del escudo de la Policía Nacional y el escudo de Colombia y parte del Banner inicial que contiene la mayor parte del contenido de la página Web. Y según el rastreo de ojo propuesto por el estudio Poynter también muestra de manera horizontal la imagen de la misma noticia y el titulo correspondiente, de manera vertical visualiza la barra de menú.



La cuarta E, aplicada al (**Scholl 2**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra de manera vertical una porción de la barra de herramientas, partes de los párrafo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la noticia y de manera horizontal permite leer en totalidad los párrafos 1, 4, 5 y 8, y los párrafos 2, 3, 6 y 7.



La quinta E, aplicada al (**Scholl 3**), Una de las noticias de Noticias Destacadas, según la cultura del como leer en las paginas de Internet muestra los párrafos 9, 10 y 11, pero de manera horizontal permite leer gran parte de los párrafos 9 y 10, sin embargo elimina información del párrafo los tres párrafos.

6. Resultados

6.1. Categorización de lectura a nivel interno

6.1.1. El objetivo

El objetivo base de la página Web de las Policía Nacional es brindar información a la ciudadanía que sea de interés para esta, informando a la ciudadanía respecto a las actividades de ámbito narcotráfico, comunitario y ambiental.

Fortalecer los lazos con “nuestra razón de ser”, los ciudadanos, informando acerca de “nuestro servicio policial”.

Mostrar los resultados de la gestión institucional ante la ciudadanía como mecanismo de transparencia del estado para crear un acercamiento y una confianza con la ciudadanía.

6.1.2. Público

El público objetivo al que va direccionado el sitio Web, es la ciudadanía en sí, comprendida en todas las edades, y brindando información desde los más niños hacia la edad adulta.

La razón fundamental de nuestro ser son los ciudadanos e informar de una forma veraz y eficiente.

6.1.3. Servicios

Servicios simplificados y trámites que antes eran muy engorrosos, se les está dando una automatización más veraz, para generar con eso inmediatez y que la ciudadanía sienta que le estamos respondiendo a sus necesidades del día a día.

6.1.4. Logros a largo y corto plazo

Lo que se está logrando con el sitio Web, es que día a día se esta generando un acercamiento más arraigado con la comunidad.

6.2. Lectura de la categorización, según la aplicación del estudio Eyetrack07, del instituto Poynter

6.2.1. El objetivo

Según las entrevistas realizadas al interior de la Policía Nacional al personal encargado del manejo de contenidos y diseño de la página Web institucional el objetivo base de la página Web de la Policía Nacional es brindar información a la ciudadanía que sea de interés para esta, informar a la ciudadanía respecto a las actividades de ámbito narcotráfico, comunitario y ambiental.

Sin embargo la aplicación del estudio **Eyetrack07** al portal de la Policía Nacional www.policia.gov.co identifica que aunque las intenciones del portal son informar a la ciudadanía, el rastreo de ojo que se hace al leer, según el mapa de calor del Eyetrack, privilegia con mayor énfasis el banner de redes sociales, y las imágenes fijas ubicadas en la parte lateral (revista Policía virtual, estado de la vías y recomendaciones de seguridad), contenidos que no encajan con la intención de comunicar la gestión institucional.

Fortalecer los lazos con la ciudadanía, como razón de ser del servicio policial, es otro punto del objetivo que plantea el personal al interior del portal y que además si se cumple ya que en la aplicación del mapa de calor del estudio Eyetrack, prevalece como contenido leído el banner de redes sociales, siendo un canal directo de comunicación con la Policía Nacional y al igual dos de las imágenes fijas ubicadas en la parte lateral que son estado de la vías y recomendaciones de seguridad, proporcionando contenidos de ayuda a la ciudadanía.

Los resultados de la gestión institucional ante la ciudadanía como mecanismo de transparencia del estado, para crear un acercamiento y una confianza con la ciudadanía, aunque son planteados como objetivo, no se ven favorecidos por el barrido del ojo del visitante de la página Web de la Policía Nacional. Las noticias en el portal, no son un contenido prioritario para el diseño y según la lectura algunas superan los 10 párrafos de extensión, en contra de lo que teóricos como Guillermo Franco consideran convenientes, como ejemplifica su libro *“Como Escribir para la Web”* (Guillermo Franco, 2000, 53).

6.2.2. Público

El público objetivo al que va direccionado el sitio Web, es la ciudadanía, pues fue la intención primera al momento del diseño de la página Web institucional, como lo evidencian las entrevistas realizadas al personal encargado del manejo de contenidos y diseño de la página Web.

Pero para que el público interactúe en búsqueda de los objetivos que se plantea el portal institucional a nivel interno responda, los contenidos deben satisfacer ciertas necesidades y no deben ser mezclados con contenidos a los que ni siquiera se pueda acceder, ya que son de nivel interno de la Policía Nacional.

La ciudadanía como público, debe comprender una muestra que limite el número de personas para las que fue construido el portal según sus contenidos, sin embargo

se habla de la ciudadanía comprendida en todas las edades, y no todos los contenidos del portal son aptos para menores de 9 años, ya que el vocabulario empleado, las imágenes y navegación no son idóneas ni adecuadas para este rango de edades.

6.2.3. Servicios

Los Servicios Simplificados y Trámites son unos de los fuertes al momento de la aplicación del mapa de calor del estudio Eyetrack, pues basados en el rastreo de ojo en forma de F y E, estos contenidos están correctamente ubicados para que sean identificados rápidamente por el visitante de la página.

Logrando que estos procesos generen inmediatez y que la ciudadanía sienta que se le esta respondiendo a sus necesidades.

6.2.4. Logros a largo y corto plazo

El acercamiento con la comunidad tiene muchas falencias, pues el vocabulario utilizado, es más interno que externo, hablando más específicamente de un vocablo militar ya que los artículos al interior de las noticias son eliminados y los detalles especializados extensos.

Por otro lado la navegación es pesada y contiene muchas ramificaciones para llegar a lo que se busca, y esto visto desde la definición de “*árbol de navegación*”⁶, es disfuncional. El sitio Web, www.policia.gov.co, es considerada como una página oficial pues es el portal institucional de la Policía Nacional y su estructura tanto de navegación como de organización de prioridades según la intención primera al momento del diseño de la página Web, no son acordes con lo que se lee en la aplicabilidad del estudio Eyetrack07, del instituto Poynter, análisis científico sobre cómo la gente lee y asimila la información de diversas formas. <http://www.poynterextra.org/et/i.htm> (2010)

⁶ Jones, Don, “Managing Windows With Vbscript and Wmi”, Addison-Wesley, 2004

7. Diseño metodológico

La investigación presentada a continuación está desarrollada mediante los siguientes instrumentos de investigación:

7.1. Observación participativa

En el segundo periodo del año 2010, en ejercicio del proceso de las prácticas profesionales, se realiza una observación participativa del lugar en donde se desarrolla la página Web de la Policía Nacional www.policia.gov.co, objeto de investigación.

En esta etapa se reconoce la problemática a trabajar y el funcionamiento interno de este portal.

7.2. Entrevista

Posterior al reconocimiento de la problemática a trabajar, se realizan dos entrevistas al interior de la Policía Nacional al personal encargado del manejo de contenidos y diseño de la página Web institucional, con el fin de identificar el objetivo y público al que va dirigida la página Web. **ANEXO 1**

7.3. Análisis de contenido

En la etapa de finalización del trabajo de investigación se aplicó el estudio **Eyetrack del instituto Poynter** estudio realizado acerca de cómo lee el lector, para así poder entender porque es tan importante utilizar la pirámide invertida como parámetro principal para la escritura en Web.

El estudio Eyetrack, del instituto Poynter es un análisis científico sobre cómo la gente lee y asimila la información de diversas formas; Este estudio declaró que la gente lee un mayor porcentaje de texto a través de Internet que cuando lo hace en el papel impreso clasificando a los lectores en los metódicos, que leen de arriba abajo las piezas de una página, y los que escanean, que prestan atención únicamente a los elementos más destacados.