



Universidad Nacional de Río Negro

Licenciatura en Comunicación Social

Trabajo Final de Carrera

**“Análisis del interface del sitio web del Ministerio de Educación y DDHH
de la provincia de Río Negro, para su rediseño desde una perspectiva de
construcción de sentido”**

Autora: Florencia Belén Martín

Director: Licenciado y Profesor Ariel Barbieri

Co- Directora: Mgter Soledad Vercellino

Agradecimientos

A mis directores Ariel y Soledad por su paciencia, motivación y asesoramiento académico.

A mi familia y mi compañero Giovanni por el apoyo incondicional en estos años.

A los profesores de la universidad quienes me ayudaron todas las veces que los necesite.

A mis amigos, mi sostén.

A mis entrevistados, quienes colaboraron sin problemas.

Gracias

INTRODUCCIÓN

Este Trabajo Final de Carrera se presenta para optar por el grado de Licenciada en Comunicación Social. Siguiendo la opción de un trabajo profesional (Res. CDDEyVE N° 014/2015), el mismo se propone identificar líneas de acción para el rediseño, desde un enfoque comunicacional de construcción de sentido, del sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la provincia de Río Negro.

Desde hace más de dos décadas, esta provincia y la cartera educativa desarrollan sitios web como herramienta comunicativa. Con el paso del tiempo estos sitios han ido aumentando su complejidad, por ello es que se propone tomar como objeto de estudio el sitio web de dicho Ministerio para estudiar su interface y luego generar una propuesta que mejore la utilización del mismo.

Para comenzar a pensar este fenómeno se ha tomado como base la noción desarrollada por Carlos Scolari (2015) denominada “ecología de medios”, ella refiere a que los medios operan dentro un ecosistema en el cual son especies que conviven entre sí, y las tecnologías de la comunicación generan ambientes que afectan a los sujetos que las utilizan. Scolari (2015) advierte que en tiempos de tecnologías 2.0, las plataformas de comunicación se caracterizan por la autogeneración de contenido y por forjar espacios dinámicos e interactivos en donde el usuario pueda compartir información y recursos con otros.

En entrevistas realizadas antes de iniciar este trabajo, las autoridades del área de Comunicación del Ministerio de Educación y DDHH señalaban al sitio web como el medio de comunicación más importante de ese organismo, afirmando que existía una gran interacción entre los usuarios del sitio -definidos como 'toda la comunidad educativa' - y la información que se generaba desde la cartera educativa.

Como señala Rost (2004) la interactividad es un concepto de uso extendido, hoy todos los medios web dicen ser interactivos desde una clara polisemia. Este autor define a la interactividad como *“la capacidad gradual y variable que tiene un medio de comunicación para darle a los usuarios un mayor poder tanto en la selección de contenidos (...) como en las posibilidades de expresión y comunicación”* (Rost, 2004:05)"

Vilches (2001) por su parte, sostiene que la interactividad en el campo de los medios requiere comprender el concepto “el interface¹”. Definiéndola como el proceso interactivo que se da entre usuario y máquina, el cual va a estar determinado por el entorno informático, un lenguaje y por ende un entorno cultural que establecerá la interacción que exista entre ellos.

A partir de este enfoque nos interrogamos sobre el tipo de interacción que propone el sitio web del Ministerio de Educación y DDHH, qué tipo de usuario proyecta, si excluye o incluye a todos los actores a los cuales el sitio está dirigido (comunidad educativa), o si reproduce un tipo de

¹ Es conveniente aclarar que la Real Academia Española no incluye en su diccionario el término “interface”. El mismo es utilizado en este trabajo a partir del uso que del mismo realiza Lorenzo Vilches, quien en su libro *La Migración Digital* (2001) p:2018, lo utiliza para conceptualizar el tipo de interacción particular que se registra entre los usuarios y los dispositivos tecnológicos.

comunicación lineal más cercano a un enfoque de la comunicación instrumental; centrado en la eficientización de canales, flujos y códigos, que deja poco margen al receptor a opinar o construir su propio discurso. (Abatedaga,2008)

Resulta importante destacar que el sitio que se analizará es gubernamental y por ende tiene aspectos y objetivos distintos a los de cualquier otro sitio. Los sitios gubernamentales son aquellos que prosperan por brindar un mejor servicio al ciudadano, mejorar la gestión pública, reducir costos, propiciar la transparencia y la participación, entre otras características. (Giulianelli, Rodríguez, Vera, Trigueros& Marko, 2013)

La revisión de antecedentes de investigación nos muestra una interesante producción de conocimientos sobre los sitios web provenientes de estilos del campo de las ciencias informáticas. (Sánchez Bolaños y Henao Aristizábal,2016; Nielsen 1994; Díaz, Harari y Amadeo, 2013).

A partir de la revisión bibliográfica, no se han podido identificar investigaciones empíricas sobre sitios web desarrollados a partir de la teoría de producción de sentido. Sí existen, sin embargo, desarrollos teóricos sobre la comunicación en tiempos de web 2.0 como los trabajos realizados por los autores mencionados anteriormente (Scolari, 2015; Vilches, 2001; Rost, 2004, Igarza, 2008; Martinez, 2003) que nos permitirán advertir las bases sobre las cuales se piensa en estas plataformas o cómo proponen que sea su interacción.

Es por ello que este trabajo de planificación comunicacional asume el desafío de abordar esa área de vacancia, realizando desde el campo de la Comunicación Social un estudio empírico sobre el interface de un sitio web gubernamental (el del Ministerio y DDHH de Educación de Río Negro).

Para el análisis del sitio, en primer lugar se procurará describir los elementos formales del interface del mismo, a tal fin, se recuperan los aportes teóricos metodológicos que realizan algunos estudios de las ciencias informáticas sobre los sitios web (Sánchez Bolaños, y Henao Aristizábal 2016; Nielsen, 1994; Díaz, Harari y Amadeo, 2013) poniéndolos a dialogar con los desarrollos sobre la migración digital y los nuevos escenarios de comunicación que proponen los ecosistemas de medios (Vilches, 2001 y Scolari, 2015)

Luego interesa analizar las formaciones discursivas que la comunidad educativa produce sobre el interface de ese sitio web. Finalmente para la elaboración de líneas de acción para el mejoramiento del interface se recuperarán los desarrollos sobre planificación de Ceraso (2006) y Uranga (2008).

Este trabajo se organiza en tres capítulos, el primero desarrolla el enfoque conceptual y metodológico de esta investigación, realizando una revisión de los trabajos que resultan un aporte para este estudio y los antecedentes de las áreas que competen al mismo como son la informática, la comunicación y la planificación. Además se explican las teorías que nos permiten pensar en el rediseño del sitio web estudiado.

Por otra parte, el capítulo dos está referido al análisis comunicacional tanto del sitio web del Ministerio de Educación y DH HH en cuanto a su diseño como del discurso que sobre el mismo construyen un grupo de usuarios seleccionados a tal fin.

Por último, el capítulo tres es conclusivo y propone las líneas de acción para el rediseño del sitio. Se presentan algunas propuestas que revisan el interface del mismo, con la pretensión de establecer ciertas condiciones para el desarrollo de un tipo de interacción que entiende la comunicación como un proceso de producción de sentido.

CAPITULO I

ENFOQUE CONCEPTUAL Y

METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación, se presenta, en primer lugar, una revisión de los trabajos de investigación que han realizado aportes a las diferentes áreas que este Trabajo Final de Carrera recupera: ciencias informáticas, ciencias de la comunicación y planificación; para dar cuenta de cierto recorrido sobre las plataformas 2.0, la forma de pensar la comunicación y de cómo planificar líneas de acción que permitan pensar un cambio en el campo de la comunicación. Luego se explicita la opción teórica que asume este TFC en la construcción de su problemática y finalmente se da cuenta de la estrategia metodológica desarrollada.

Antecedentes Ciencias Informáticas

Desde el campo de las ciencias informáticas se ha puesto el foco en mejorar la accesibilidad y la usabilidad de los sitios web, en general y, en los últimos años, con la irrupción del 'gobierno electrónico' (Naser y Concha, 2011, Rodríguez, 2010), de los sitios gubernamentales, en particular.

Esto ha dado lugar a diferentes documentos normativos o manuales de estilo, así como también a investigaciones, algunas de las cuales presentaremos en este apartado.

Con respecto a las normativas, a nivel internacional el Consorcio World Wide Web (W3C) tiene por objetivo crear estándares para sitios web y en Argentina la Oficina Nacional de Tecnología de la Información, dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública, contiene entre sus recursos online una guía de lineamientos con los que deberían cumplir los sitios gubernamentales en cuanto a diseño y contenido.

Con respecto a las investigaciones sobre sitios gubernamentales, vale citar la desarrollada por Giulianelli, Rodríguez, Vera y Welicki (2008). La misma se propuso evaluar el grado de gobernabilidad electrónica de sitios web municipales, analizando el diseño, contenido y servicios que éstos ofrecen a los ciudadanos. Para ello valoraron 152 aspectos concretos – que surgen de lo propuesto por las normativas, las publicaciones académicas y generados por el propio equipo de trabajo- en sitios web de distintos países del mundo. Como conclusión sostienen que:

Si bien los sitios municipales deberían ser una vía de consulta y gestión para los ciudadanos, dada la escasa inclusión de contenidos o bien la mala distribución de los mismos, éstos cumplen parcialmente con dicho objetivo. Más de un 19% de los sitios analizados no posee ni mapa de sitio ni buscador, de forma que el único modo posible para encontrar los contenidos es buscar manualmente en cada uno de los links. Esto, junto con

otras deficiencias hace que el contenido pase a segundo plano. Un sitio que tenga contenido pero que el mismo no pueda ser localizado por el usuario será tan poco útil como otro que posea un muy buen diseño pero no tenga contenido de valor. (Giulianelli, Rodríguez, Vera y Welicki, 2008:12)

Estos autores proponen una serie de parámetros para realizar estos sitios y que los mismos respondan a sus objetivos, tales como su funcionalidad para el ciudadano, la amigabilidad para el acceso a sus contenidos principales, usabilidad, accesibilidad por el mayor número de personas, navegabilidad, veracidad en cuanto a la información que presentan.

Desde la perspectiva tecnológica Rodríguez et al;(2016), señalan que las TIC posibilitan dos espacios de comunicación virtual en el marco gubernamental: uno hacia adentro de la administración pública (comunicación interna) y otro hacia afuera de la administración pública (comunicación externa), que pueden subclasificarse, la Comunicación Interna en Gobierno a Gobierno (G2G) y Gobierno a Empleados (G2E) y la Comunicación Externa en Gobierno-Ciudadanos (G2C), Gobierno-Visitantes (G2V) y Gobierno-Empresas (G2B)

Dentro de las G2G se encuentran los sitios web de gobiernos, que como indican Muñoz et al; (2016) se han convertido en la base para el desarrollo del gobierno electrónico. En el caso particular de Argentina, un estudio sobre comunicación gubernamental en el país (Amadeo Belén, 2007), y en relación a los sitios web de gobierno, señalaba por un lado la importancia que los distintos gobiernos provinciales le otorgaban a este medio y por

otro la necesidad de mejorar cuestiones como: diseño, contenidos y criterios estéticos y principalmente la forma de interactuar con los ciudadanos, ya que solo proveían información vertical.

Reynoso, Vaucheret, Grosso, Amaolo, Szneck, Dolz, Klemen y Kazalukian (2013) por su parte, señalan que el éxito del gobierno electrónico radica justamente en gestionar de una manera racional y controlada la información, para su uso público modificando la forma en que los funcionarios y empleados públicos interactúan entre ellos y con el público en general. Como un proceso que atraviesa todos los estratos y áreas del gobierno, el uso de la tecnología se comprende como un compromiso de cambio hacia nuevas prácticas, más que la incorporación de más computadoras y más infraestructura de redes de comunicación.

Ahora bien, la preocupación por la accesibilidad y usabilidad de los sitios web ha dado lugar a distintas líneas de estudio dentro de la ciencias informáticas (Sánchez Bolaños, y Henao Aristizábal, 2016): la de la usabilidad y accesibilidad web; la interacción o Human Computer Interaction y el diseño centrado en el usuario (Sánchez Bolaños, y Henao Aristizábal, 2016; Nielsen 1994; Díaz, Harari, Amadeo, 2013).

Sánchez Bolaños y Henao Aristizábal (2016) se han preocupado por la usabilidad y la accesibilidad de los sitios web. Sostienen que estos términos son un pilar fundamental que debe servir como base para la elaboración correcta del diseño de un sitio web. Advierten también, que es común encontrar ingenieros de sistemas con altos niveles de calidad en programación, pero al momento de crear un sitio web, desconocen la

importancia de aplicar los conceptos básicos de *usabilidad*, generando en muchos casos sitios web poco amigables, con notables falencias de diseño y generando una pobre experiencia de navegación para el usuario final. La *usabilidad*, señalan los autores, refiere a la rapidez y facilidad con la que los usuarios realizan sus tareas al utilizar una interface. Por tanto, entender la *usabilidad* y la *accesibilidad* implica centrarse en la audiencia potencial de las páginas, estructurar el sitio de acuerdo a sus necesidades y organizar la navegación de manera que le permita encontrar lo que busca (Sánchez Bolaños y Henao Aristizábal, 2016).

Otro autor referente sobre *usabilidad* es Jakob Nielsen (1994) quien desarrolla reglas básicas sobre el tema, a saber:

En Internet el usuario es el que manda. En Internet la calidad se basa en la rapidez y la fiabilidad. La confianza es algo que cuesta mucho ganar y se pierde con un mal enlace. Hacerlo sencillo, reutiliza todos los elementos que puedas, para que de este modo los usuarios se sientan cómodos y no se pierdan cada vez que necesiten encontrar algo en tu sitio. No hagas perder el tiempo a la gente con cosas que no necesitan (Nielsen, 1994:21, citado por Sánchez Bolaños y Henao Aristizábal, 2016).

A partir de esto, se entiende que un sitio web debe priorizar al usuario permitiendo que se sienta cómodo y confiado al navegar por el mismo.

Desde el campo informático se desarrolla a su vez la idea de hombre – computadora para enfatizar en la interacción, esta idea se denominada

Human Computer Interaction (HCI) y es el intercambio observable de información, datos y acciones entre un humano y la computadora, y viceversa. Está constituida por el diálogo, la conversación, la comunicación que pueda fluir en ambas direcciones, entre una persona y el sistema de software que está utilizando (Díaz, Harari y Amadeo, 2013).

El medio a través del cual se establece, maneja y controla la interacción hombre-máquina se define como la *interfaz del usuario*. Conforman la parte del software y hardware que permite que ese intercambio de información y sus distintas secuencias o hilos de diálogo, se produzcan.

Estos dos términos, *interacción hombre-máquina* e *interfaz del usuario*, están muy entrelazados en el proceso de desarrollo y en estos casos se los usa como sinónimos. En muchos contextos ambos conceptos se refieren a las entradas del usuario final, su tratamiento localizado de las mismas, la visualización de los estados del sistema y la presentación de las salidas o respuestas. (Díaz, Harari y Amadeo, 2013)

Cuando se refiere a “humano”, puede considerarse desde un usuario particular, un grupo de usuarios, una organización o corporación, hasta el mundo entero, como es el caso de las aplicaciones para Internet. Cuando se refiere a “máquina”, puede incluirse desde una simple PC, una workstation, una Intranet o hasta una supercomputadora con máquinas computacionales embebidas (Díaz, Harari y Amadeo, 2013).

Existen diferentes tipos de interface, en el Cuadro N° 1 se presenta una clasificación propuesta por Diaz, Harari y Amadeo (2013):

Cuadro N° 1: Tipos de interface

<i>Tipo de interface</i>	<i>Características y limitaciones</i>
<i>“Interface orientada a Comandos”</i>	Se caracteriza por ser fácil. Fáciles de desarrollar, se interactúa únicamente con la consola y el teclado, las pantallas y las salidas del sistema son tradicionales. Limitaciones: la entrada desde el teclado provoca mayor tasa de errores, requiere que el usuario recuerde el conjunto de posibles entradas legales, y brinda una visión de la aplicación, del estilo “verbo-objeto” que no resulta amigable.
<i>“Interface orientadas a Menús”</i>	Presenta un conjunto de opciones, que pueden ser seleccionadas por los usuarios. Permite abstraer la interfaz de la aplicación, pues fuerza al desarrollador a considerar el espacio de comandos y acciones como una entidad independiente. Inconvenientes: si presenta listas de opciones demasiado extensas resulta una técnica engorrosa, o si hay demasiados menús puede provocar la pérdida del contexto.
<i>“Interface Gráfica” o “Interface Visual”,</i>	Utiliza recursos visuales para la representación de los objetos y permite la manipulación directa de los mismos, mediante un diálogo asincrónico. Incrementa el poder representativo, pero también los costos y la complejidad para gerenciar este tipo de representaciones.
<i>“Interface Icónicas”</i>	Utilizan como medio de interacción y representación visual, exclusivamente al ícono, imagen que debe ser significativa y fácilmente reconocible por la comunidad de usuarios.
<i>“Interface con signos de Adaptación”</i>	Brindan diferentes modos de interacción que se pueden seleccionar automáticamente de acuerdo al tipo de usuario en cuestión. Son sensibles a los perfiles individuales de los usuarios y a sus estilos de interacción.
<i>“Interface Evolutivas”</i>	Tienen la propiedad de cambiar y evolucionar con el tiempo junto con el grado de perfeccionamiento que el usuario particular va adquiriendo con el sistema.
<i>“Interface con Inferencia”</i>	Tienen la capacidad de captar secuencias de acciones que el usuario repite con frecuencia. Una vez registrado esa costumbre y ante la próxima iniciativa del usuario de realizarla nuevamente, el sistema se le adelanta y brinda la posibilidad de completar la secuencia de acciones en forma automática.
<i>“Interface Accesibles”</i>	Aquellas que respetan las normas del diseño universal, para que pueda ser accedida por cualquier usuario, independientemente de sus condiciones físicas o mentales.
<i>“Interface para Groupware”</i>	Interactúan con un grupo de usuarios que tendrán objetivos comunes, recursos a compartir, un ambiente virtual de reunión. La misma deberá tener facultades para solventar la coordinación del grupo, como aspectos de colaboración y comunicación entre sus miembros.

<i>"Interface Móvil"</i>	Son aquellas presentes en los dispositivos inalámbricos como celulares y PALMs, que los usuarios utilizan para acceder a la aplicación
<i>Interface háptica y multimodal.</i>	Las primeras, utilizan dispositivos que permiten al usuario emplear todos sus sentidos. Ellos pueden tocar, oler, oír, sentir o manipular objetos simulados en entornos virtuales y sistemas teleoperados. Las interfaces multimodales intentan adaptar el sistema al usuario, combinando distintas técnicas de entrada y salida, en conjunto con características de interfaces tangibles donde objetos reales del entorno del usuario son convertidos en elementos de interacción digital.

Fuente: elaboración propia a partir de (Díaz, Harari, Amadeo, 2013)

Finalmente, en el diseño centrado en el usuario, Díaz, Harari, y Amadeo, (2013) destacan la importancia de ciertos requisitos que debe cumplir la interfaz, a saber:

- **Simplicidad:** El sistema interactivo debe ser simple de instalar, de aprender, de usar, de configurar. Debe proveer un diálogo natural, un ambiente amigable donde el usuario pueda encontrar toda la asistencia necesaria para poder hacer uso del mismo.
- **Confiabilidad:** implica que el interface del usuario debe ser consistente tanto en su forma de expresión como de presentación. No puede contener diálogos ambiguos, que lleven a falsas interpretaciones o que genere dudas al usuario. Tampoco puede existir desorganización en la visualización de los datos ni heterogeneidad en los mecanismos de utilización de los servicios provistos. El usuario debe interactuar con un ambiente integral, que presente un diseño coherente, estudiado, con un tratamiento similar en todos sus contextos y transacciones. Esto ayuda a que los

usuarios perciban una interface sería, cuidadosamente diseñada, en la que puedan confiar sus datos y delegar el manejo de los mismos.

- **Flexibilidad:** El interface del usuario debe comportarse de una manera maleable, dócil, donde éste pueda concretar sus intenciones en forma autónoma. La misma debe ser tolerante a un cierto grado de error que pueda presentar el usuario y condescendiente ante equivocaciones.
- **Transparencia:** En todo momento, el interface debe comunicarle al usuario sobre los detalles de la transacción y de los cálculos realizados, debe indicar el porcentaje de realización, índices del progreso e información del tiempo que falta para culminar la función que esté ejecutando. También debe proveer mecanismos para poder interrumpir, suspender o deshacer lo efectuado por el sistema y alcanzar un estado previo deseado por el usuario. Esto hace que la interfaz se comporte como un agente abierto, comunicador, que se manifiesta permanentemente, que informa sobre su accionar ante el usuario.
- **Ergonomía:** Este objetivo se refiere a la capacidad que presenta el interface para amoldarse, adaptarse al estilo propio del usuario, brindando mecanismos de configuración y personalización. La misma puede estudiar al usuario mientras está sesionando con el sistema en pos de adecuarse a su forma de interacción o también se le puede incorporar modelos computacionales con información sobre los perfiles de los usuarios, previamente investigada en las

etapas preliminares del desarrollo. De esta manera, el interface es percibida como un agente inteligente, que conoce al usuario, sus preferencias, sus hábitos y se acondiciona adecuadamente a él.

Por otra parte, Miguel Rosendo Pulido (2016) remarca la importancia de la jerarquía visual que atraerá al usuario para que este sienta que el sitio es amigable, en este sentido deben contener letras prominentes (grande, en negrita, color distinto, rodeados por más espacio o en la parte superior de la página) así llamamos la atención del usuario; títulos y subtítulos, palabras clave remarcadas, etc.; páginas en zonas claramente definidas; evitar palabras que simplemente ocupan espacio y que no se van a leer.

Este apartado ha sido guía para poder entender qué puntos la ciencia informática estudia y considera importante en el desarrollo de un sitio web, en relación a los usuarios. El desafío que asume este TFC es intentar articularlos, hacerlos dialogar con lo que la comunicación entiende es indispensable a la hora de interactuar en un sitio o plataforma digital.

Antecedentes desde las ciencias de la comunicación sobre la ecología de medios y los hipermedia

Scolari (2015) sostiene que la comunicación a lo largo de su recorrido ha estado vinculada a la tecnología, y los medios no pueden escapar de este movimiento. En este sentido este autor plantea que diversos investigadores piensan a los medios desde una ecología, recuperando los trabajos que se desarrollaron el siglo XX a partir de autores como McLuhan, Neil Postman, Neil Postman, Lewis Mumford, Harold Inis, Erick

Havelock, entre otros, que se interesaban por estudiar a los medios como ambientes y a partir de ello su entorno.

Neil Postman (1970) advierte que la ecología de medios implica el estudio de los ambientes: su estructura, contenido e impacto sobre la gente. McLuhan (1964) sostiene, por su parte, que los efectos de la tecnología no se producen a nivel de las opiniones o conceptos sino que alteran los sentidos y patrones de percepción de manera constante y sin ningún tipo de resistencia (McLuhan, 1964)

A su vez entendiendo que “ningún medio puede adquirir significado o existencia solo sino exclusivamente en interacción con otros medios” (McLuhan, 1964: 43), se comienza a pensar en los medios como especies que conviven en un ecosistema y establecen relaciones entre sí.

Scolari (2015) sostiene que si la tecnología revolucionó la comunicación, se concibe que las mediaciones con la audiencia también han variado. El término ‘audiencias’ implica pensar en un individuo colectivo mediado por tecnologías, que

Enuncia una forma de estar frente al mundo, que es siempre mediada por dispositivos tecnomediáticos, y que en esencia, aun cambiando de roles de lo más pasivo a los más activos, y de los más masivos a los más interpersonales, mientras no se altere esa mediación, las audiencias seguirán vigentes (Orozco, 2012: 3).

Esta mirada, explica Scolari (2015), posibilita la emergencia de un abordaje de mayor envergadura y permite al autor entender la mediación como un

“proceso estructurante que configura y reconfigura la interacción de los miembros de la audiencia. En algún punto existe una auto-comunicación ya que los individuos tienen la oportunidad de crear contenidos propios, eligen su plataforma de emisión y reconfiguran el proceso de recepción (Arsenault y Castells, 2008).

Las pantallas, en tanto superficies de representación, muestran procesos activos y selectivos al mismo tiempo, no solo influyen en aquello que percibimos sino también en aquello que en la práctica realizamos. En consecuencia, remite al uso social que cada sujeto le imprime a las tecnologías (Williams, 1981), que explica la razón por la cual los viejos medios no mueren, sino que se transforman. En otras palabras, el medio en cuestión, así como las mediaciones establecidas entre dispositivos y sujetos –individuales o colectivos– son alterados o modificados a través de distintas herramientas tecnológicas, cambiantes por las apropiaciones que realiza el hombre de estas. (McLuhan, 1997).

Scolari (2008) asume que el concepto de interactividad puede asumir diferentes sentidos. A veces la interactividad es una respuesta preprogramada dentro de un sistema; en ese caso el mensaje que recibimos hace referencia al inmediatamente anterior o a una serie de mensajes intercambiados antes. Hay interactividad en las comunicaciones sujeto-sujeto pero también en los intercambios entre un sujeto y un dispositivo tecnológico. En este segundo ejemplo la interactividad se desarrolla en el interface, que se podría definir como el lugar de la interacción (Scolari, 2004).

Dentro de esta interacción de vida digital se juega otro elemento la *multimedialidad*, que según Nicholas Negroponte (1995) ha favorecido la convergencia de todo tipo de información en un único soporte. Imágenes, sonidos, palabras... todo puede ser reducido a una masa de ceros y unos.

En ese contexto también se debe contemplar la hipermedialidad como la suma de hipertexto más multimedia. La dimensión interactiva está presente en el mismo concepto de hipertexto - para navegar hay que interactuar- y la digitalización, como se mencionó, es una propiedad transversal y basilar de las nuevas formas de comunicación. (Scolari, 2008:113). Así también se suma la idea de nuevas «mediaciones» (Barbero, 1987), entendiendo que estudiar los hipermedios implica entender las mediaciones, pasando de estudiar el objeto a estudiar el proceso.

Al aludir a hipermediación, Scolari (2008) no se hace referencia tanto a un producto o un medio sino a procesos de intercambio, producción y consumo simbólico que se desarrollan en un entorno caracterizado por una gran cantidad de sujetos, medios y lenguajes interconectados tecnológicamente, en otras palabras, llevan a indagar en la emergencia de nuevas configuraciones que van más allá de los medios tradicionales. De todas formas es importante entender en qué se diferencian las hipermediaciones de las mediaciones. El nuevo ecosistema comunicacional reconfigura en muchos aspectos los procesos de intercambio simbólico y, obviamente, no deja de afectar a las formas de abordarlos desde una mirada teórica. (Scolari, 2015)

Si la teoría de las mediaciones se refería a los medios masivos y a sus vinculaciones con las culturas populares, las hipermediaciones construyen su mirada científica a partir de los nuevos espacios participativos de comunicación y de su irrupción en lo masivo. En este sentido se interesan más por estudiar las hibridaciones de lenguajes y la convergencia de medios que centrarse en un medio en particular. El estudio de las mediaciones, además, se insertaba en un proceso social bien determinado donde los medios de difusión de masas cumplieron, según Martín-Barbero (1991), un papel fundamental.

Por otro lado, si los estudios de comunicación han estado en su mayor parte centrados en ciertos medios (la radio, la prensa), lenguajes (cinematográfico, televisivo) y géneros (la telenovela, los noticiarios), las hipermediaciones apuntan a la confluencia de lenguajes, la reconfiguración de los géneros y la aparición de nuevos sistemas semióticos caracterizados por la interactividad y las estructuras reticulares tal es el caso de los sitios web (Scolari, 2015)

Lourdes Martínez Rodríguez (2005) también ha hecho hincapié en la participación de los usuarios en la red y ha advertido que el desarrollo tecnológico de Internet ha favorecido la posibilidad de que cualquier persona –con un ordenador, conexión a Internet, unas mínimas destrezas técnicas y, sobre todo, motivación para hacerlo– pueda convertirse en productor de contenidos en la Red.

Lorenzo Vilches (2001) es otro de los autores que retoman este concepto y sostiene:

“que la interactividad en el campo de los medios no puede centrarse en la comunicación de masas, y se ha de comprender otros conceptos como el de interface. Desde el momento en que un usuario utiliza una interface objeto /software, permite una interacción entre usuario y máquina la cual va a estar determinada por el entorno informático, un lenguaje y por ende un entorno cultural que establecerá la interacción que exista entre ellos”. (Vilches,2001.P:218)

Por ello Vilches afirma que el interface no es un complemento sino es el centro de interacción, que a su vez forma parte de las nuevas formas de comunicación virtual, es decir, no es sólo una herramienta, sino un proceso interactivo entre usuario y máquina.

Luego de realizar esta revisión bibliográfica y poder ver los conceptos y objetos de investigación por los que las ciencias informáticas se preocupan, se puede pensar en realizar un aporte comunicacional pensado desde la producción de sentido en donde se dé un espacio de interacción en estas plataformas y permita una red de sentidos.

Si tenemos en cuenta que este TFC focaliza en un sitio de gobierno, es de importancia rescatar los aportes de las investigaciones sobre gobierno electrónico y los estudios realizados por la informática y ver qué sucede en la efectivamente en la plataforma, para generar una caracterización o diagnóstico de situación que nos permita avanzar en la propuesta de líneas de acción.

Ahora bien, este TFC se propone planificar líneas para el diseño del sitio, de allí la necesidad de presentar los aportes sobre planificación en comunicación.

Antecedentes sobre planificación

Los sitios web han sido planificados siempre pensando en su arquitectura y diseño web, utilizando diferentes manuales de estilo (ya mencionados anteriormente) que permiten dar cuenta de cómo deberían estar conformados. Pero el desafío que asume este TFC es pensar la planificación del sitio desde la comunicación, es decir, poder transpolar aquellas teorías y herramientas de planificación comunicacional en el armado de plataformas digitales.

Es por ello que en este apartado se darán a conocer las herramientas que la planificación comunicacional nos ofrece y para que, a partir de ellas se pueda pensar formas y lineamientos para la conformación de un sitio web.

En principio es importante destacar el origen de la planificación, recurriendo a Mario Rovere (1993) quien retoma a Mintzberg (1994) y ubica que dicho término comienza a mediados de la Edad Moderna. Este autor asocia a través de la raíz latina *planum* las actividades de planificación -hacer planes- con la tarea cartográfica -hacer planos o mapas-. Es decir, permite asociar la planificación con la tarea de hacer "mapas para la acción".

Carlos Matus (1980) sostiene que en los países latinoamericanos la planificación data de alrededor de los años '60, emergiendo como

“Un constructo intelectual con todas las características propias de una tarea de investigación sobre el futuro y sólo en indirecta relación con los problemas propios de la administración y de los procesos de toma de decisiones, ejecución y control de los gobiernos”. (Matus, 1980)

En América Latina la planificación adquiere prestigio en medio de un proceso de reconstrucción europea de posguerra; por ello es natural que al presentarse la planificación asociada a la obtención de fuentes de financiamiento, haya sido aceptada por países del tercer mundo más como una imposición externa que como una necesidad interna.

A pesar de los múltiples factores que la sustentaron no puede ocultarse que la planificación, tal como se la conoció en sus momentos de auge - desde la posguerra inmediata hasta la crisis del petróleo a mitad de los '70- constituyó en la práctica la introducción extensiva del pensamiento económico, al menos el de las escuelas prevalentes en la época, en sectores que por aquel entonces operaban con otras lógicas.

En los '70 surge la denominada *planificación estratégica*, que se caracteriza por facilitar la consideración de dimensiones subjetivas, incluir herramientas analíticas para la complejidad, ofrecer -a través de una mirada más panorámica en términos espaciales y temporales- una adecuada articulación con su medio y con los otros actores que intervienen en un mismo espacio de transformación y por proveer de significado y sentido a las actividades que se realizan, interactuando fluidamente con estilos de administración afines. Constituye un sólido

mecanismo de formación de estrategias y un integrado mecanismo de toma de decisiones. (Abadetaga, 2008)

Dentro de esta área de planificación estratégica existen diversos autores e investigadores como Matus (2007); Uranga (2008); Bruno (2001); Mata (1993); Abatedaga (2008); Ceraso (2013), entre otros, que trabajarán pensando la planificación de manera distinta pero siempre manteniendo el orden lógico que un trabajo de planificación requiere, con esto me refiero a que planificar implica una serie de pasos a saber tales como: *1) Diagnóstico; 2) Planificación desde la comunicación; 3) Ejecución del plan; 4) Evaluación y Retroalimentación.*

Dichos autores advierten que planificar no es simplemente tomar un problema, generar un diagnóstico y solucionarlo, sino que incluye pensar en los actores que se entrecruzan, los diferentes contextos, la viabilidad para llevar a cabo lo que deseamos, pero sobre todo siempre partiendo desde el futuro, si nos paramos en el futuro podremos pensar qué cosas cambiar en el presente para llegar a él.

A partir de estas múltiples propuestas conceptuales, a continuación se delimitará y profundizará los desarrollos de algunos de los autores mencionados, de manera de dar cuenta de la forma en que hemos construido nuestro objeto de investigación y planificación.

MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentará el marco conceptual de este TFC, diferenciando aquellas nociones y conceptos desde el cual se realizará el análisis de los elementos formales del sitio web elegido, de los consultados para el análisis del discurso de los usuarios de dicho portal, como las referencias utilizadas para la formulación de los lineamientos para la planificación

Como ya se señaló, las ciencias informáticas han trabajado y siguen investigando sobre los sitios gubernamentales, advirtiendo que si bien éstos comparten características similares a las del cualquier otro sitio web, tienen como objetivo particular gestionar la información de manera controlada para su uso público, promoviendo nuevas formas de interacciones entre actores estatales y el público en general (Reynoso, Vaucheret, Grosso, Amaolo, Sznec, Dolz, Klemen y Kazalukian, 2013)

Rubén Molina Martínez (2009) advierte que la comunicación política se vincula y, en cierta forma depende, del nivel de democracia, de la participación social y de la opinión pública que vierta la sociedad en relación con la actividad política del gobierno, y para fortalecer esta opinión pública es indispensable que exista una circulación libre de la información gubernamental y con opinión sin restricciones ideológicas por parte de los representantes de los medios.

Entendido esto si la idea de gobierno electrónico es que exista participación, los sitios deben tener ciertas características particulares que

propiciarán su mejor funcionamiento. Giulianelli, Rodríguez, Vera y Welicki (2008) describen algunas de esas particularidades que a continuación se detallan:

- **Funcionalidad:** Es la posibilidad que los ciudadanos accedan a servicios tales como información, trámites, pagos, estado de deudas, etc. sin la necesidad de concurrir personalmente a la municipalidad, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo tanto para el ciudadano como para el municipio.
- **Amigabilidad:** El usuario debe ser capaz de navegar por el sitio sin importar su nivel de conocimiento, el lenguaje de comunicación debe ser simple permitiendo el acceso a los contenidos principales de forma sencilla.
- **Usabilidad:** Se relaciona con la facilidad que puede conseguir un usuario al interactuar con un sitio web, aprendiendo a utilizar el sitio y recordando la forma de acceder a los contenidos ó utilizar servicios.
- **Accesibilidad:** Es la posibilidad de un sitio web de ser usado por el mayor número de personas, a pesar de las limitaciones individuales ó del contexto de uso.
- **Navegabilidad:** Facilidad con la que el usuario puede desplazarse por todas las páginas que componen un sitio web.
- **Veracidad:** Los sitios web gubernamentales no deben tener deslinde de la información propia. La información publicada debe ser de

carácter informativo, actualizada, real y relevante para quién está accediendo al sitio.

Sumado a estos criterios, se recupera el trabajo realizado por la doctora Rocío Andrea Rodríguez (2010) quien realizó su tesis sobre la calidad del gobierno electrónico, la misma nos presenta un recorrido teórico sobre cuáles son los parámetros fundamentales para que un sitio web gubernamental sea de calidad y cumpla con su objetivo, a partir de pensar que

Los sitios web Gubernamentales deben ser considerados de manera diferente que otros tipos de sitios web, ya que son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet. A través de los sitios gubernamentales, los ciudadanos pueden acceder a la información, interactuar con los funcionarios, formular preguntas, realizar gestiones, etc. (Rodríguez, 2010).

Es por ello que Rodríguez (2010) - a partir de estudiar la calidad en sitios web de gobierno electrónico- se propone establecer un conjunto de métricas que permitan evaluar la calidad de un sitio web gubernamental tomando en cuenta tanto su diseño como contenido. Las métricas se dividen en dos grandes grupos las de *diseño* y las de *contenido*. Las métricas de diseño pueden ser aplicadas a cualquier sitio sin importar la finalidad que persiga el mismo; en cambio las de contenido van a ser dependientes del objetivo que persiga el sitio web gubernamental. (Rodríguez, 2010)

Dentro de las de diseño se contemplan: accesibilidad, usabilidad, navegabilidad y funcionalidades básicas (ya explicitadas por Giulianelli et al, 2008). Y dentro de las de contenidos:

- Información: incluye tanto información de la entidad como del sitio web.
- Servicios: incluye las tramitaciones y gestiones que el usuario podría hacer presencialmente y ahora puede hacerlo de forma virtual.
- Transparencia: información que permita al usuario conocer información del funcionamiento interno del gobierno.
- Veracidad: información actualizada, la entidad debe ser responsable sobre los contenidos y servicios que ofrece mediante el sitio.
- Participación ciudadano: recursos que permiten al usuario poder participar, opinar e interactuar con el organismo.

A partir de revisar estos conceptos desarrollados se puede comenzar a analizar si el sitio gubernamental del Ministerio de Educación y DDHH de Río Negro cumple con dichos indicadores que permitirán que el desarrollo del mismo sea eficaz. Seguido esto se detallaran ciertos estudios comunicacionales sobre el interface como objeto de investigación en nuestro campo.

El interface del sitio web como objeto de investigación comunicacional

Más allá de la convergencia que se propone generar entre las ciencias informáticas y las ciencias de la comunicación, es importante destacar que

el aporte de esta investigación es comunicacional, por ello tomaremos mayormente conceptos relacionados a este campo.

Conceptualmente se ha optado por un enfoque comunicacional de construcción de sentidos, trabajado por autores tales como Ceraso (2006), Gaviña (1999), Uranga (2012), quienes entienden la comunicación desde una perspectiva de abordaje factible de ser aplicada a cualquier práctica social, una forma de posicionamiento, en primer lugar, para el análisis, pero también para construir un modo de intervención que tiene como fin último el cambio.

Este modo de intervención, encaminado hacia un horizonte supone planificación de la acción, formular políticas y estrategias para llevarla a cabo. Se entiende a la comunicación como todo proceso social de producción de formas simbólicas, considerando tal proceso como frase constitutiva del ser práctico del hombre y del conocimiento práctico que supone este modo de ser. Esta definición de comunicación comprende y trasciende la mera reproducción selectiva y especializada del manejo técnico de ciertos elementos discursivos de un orden socialmente establecido. Es decir, se ubica más allá del manejo técnico instrumental de los medios de comunicación sin desconocer la importancia de éstos como configuradores privilegiados del sentido en nuestras sociedades. (Barreras, 2011)

En este sentido, estudiar de este modo la comunicación también implica comprender cómo funcionan los medios dentro del entorno virtual. Por ello se recuperarán los desarrollos de Carlos Scolari (2015) quien ha

redoblado la apuesta advirtiéndolo que “los medios funcionan en un ecosistema que generan ambientes, los cuales afectan a los usuarios que los utilizan” (Scolari, 2015:29).

Sostiene también que los medios actúan como ambientes, ecologías y sistemas. El contenido es lo que sucede dentro del sistema, quizás lo afecte, quizás no, pero la innovación tecnológica es un cambio que acontece dentro del mismo sistema; su efecto es profundo, llega lejos. Y desde un punto de vista sistémico se puede deducir que los medios no provocan efectos determinados en forma lineal, sino formas concretas, es decir, existen formas concretas de comunicación, conciencia y cultura que surgen de la ecología de los medios. (Scolari, 2015)

Comprender la ecología de medios supone, entonces, pensar los efectos sociales, culturales, y psíquicos de los medios más allá de los contenidos, para poder así entender también su entorno y qué generan sobre las personas que los utilizan (Scolari, 2015).

Desde esta posición, en esta investigación se propone pensar el interface del sitio web desde un proceso de relación que invita a los receptores a ser parte de la producción de sentidos tanto como los emisores, proponer nuevas formas de dialogar y de interactuar.

En este sentido, se parte del concepto de “interface” desarrollado por Lorenzo Vilches en el año 2001, quien remite a que:

“La interactividad en el campo de los medios no puede centrarse en la comunicación de masas, y se ha de comprender otros conceptos como el de interface. Desde el momento en que un

usuario utiliza una interface objeto /software, permite una interacción entre usuario y máquina la cual va a estar determinada por el entorno informático, un lenguaje y por ende un entorno cultural que establecerá la interacción que exista entre ellos” (Vilches, 2001: 2018)

Por ello Vilches (2001) afirma que el interface no es un complemento sino es el centro de la interacción, y resulta una de las nuevas formas de comunicación virtual, es decir, no sólo es una herramienta, sino un proceso interactivo entre usuario y máquina.

En ese marco, este TFC intenta explorar el interface del sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la provincia de Río Negro analizando su entorno informático y las interacciones que efectivamente existen entre los usuarios y el sitio de dicho Ministerio.

En cuanto a la interactividad que los nuevos medios deben contemplar, Lourdes Martínez Rodríguez (2005) señala que la participación de los usuarios en la red y el desarrollo tecnológico de Internet ha favorecido la posibilidad de que cualquier persona –con un ordenador, conexión a Internet, unas mínimas destrezas técnicas y, sobre todo, motivación para hacerlo– pueda convertirse en productor de contenidos en la Red.

Cada vez más, “usar” medios significa “hacer” medio, como apunta Mark Deuze (2005), quien señala como ejemplos de esta producción de contenidos desde el envío de mensajes instantáneos hasta los blogs, videoblogs (vblogs), moblogs (o blogs basados en la tecnología de los móviles), blogs de audio (podcast) y otros muchos ejemplos. Esta

profusión creativa e imaginativa de contenidos, explica la autora, se apoyan en las posibilidades interactivas de la Red, que incluyen “no sólo la capacidad de escoger, sino también la capacidad de crear”. Lourdes Martínez (2005) se refiere no sólo a la idea de interactuar con otras personas, sino de crear con otras personas. La participación de los usuarios como “creadores” de contenidos en Internet abarca múltiples realidades que pueden ceñirse a un ámbito estrictamente interpersonal, o bien tener una vocación de “producción pública” con el fin de compartir ideas, opiniones, informaciones y conocimiento entre todos los usuarios potenciales de la Red, gracias a las posibilidades abiertas por el nuevo entorno mediático que permite la comunicación en múltiples vías.

Atendiendo a esa necesaria reciprocidad para que la interactividad en la Red alcance la plenitud debe trascender de la participación a la co-participación, ir más allá de la posibilidad de re-accionar ante los contenidos o propuestas del emisor y abrirse a múltiples opciones de pregunta/respuesta, de acción/reacción, hacia un auténtico diálogo co-participativo. (Lourdes Martínez Rodríguez, 2005)

De este modo, la interacción con la información o con cualquier tipo de contenido ya no se limita sólo a qué, cuándo y cuántos elementos deseamos recibir –mediante las opciones de navegación y mediante la personalización–, sino que el usuario puede controlar también –hasta cierto grado– la difusión: decidir qué elementos quiere difundir, convirtiéndose en emisor de contenidos.

Desde esta concepción de comunicación se vuelve fundamental explorar como los usuarios construyen su participación dentro del sitio del Ministerio de Educación y DDHH de la Provincia de Río Negro, sistematizando los discursos sociales mediante los que la comunidad educativa se representa/interpreta los interfaces de dicho sitio web.

La planificación comunicacional

En cuanto a la planificación no existen desarrollos desde la comunicación aplicados en la formación de sitios web, por ello la idea de extrapolar los métodos de la planificación a la informática implica tener en cuenta el recorrido teórico de autores que han desarrollado pasos a seguir para planificar.

Particularmente se hará hincapié en la *planificación estratégica*, la cual se caracteriza por facilitar la consideración de dimensiones subjetivas, incluir herramientas analíticas para la complejidad, ofrecer a través de una mirada más panorámica en términos espaciales y temporales, una adecuada articulación con su medio y con los otros actores que intervienen en un mismo espacio de transformación y por proveer de significado y sentido a las actividades que se realizan, interactuando fluidamente con estilos de administración afines. Es decir, constituye un sólido mecanismo de formación de estrategias y un integrado mecanismo de toma de decisiones. (Abadetaga, 2008).

Esta área de planificación ha sido desarrollada por investigadores que se mencionaron en los antecedentes: Matus (2007); Uranga (2008); Bruno (2001); Mata (1993); Abatedaga (2008); Ceraso (2013).

En este sentido, Washington Uranga (2008) sostiene que antes de comenzar a planificar hay que “mirar lejos”, de manera compartida con los actores sociales, la situación actual en el campo de trabajo para poder reformular el futuro. La prospectiva parte de la certeza de que todas las prácticas sociales pueden leerse como prácticas de enunciación y que de esta forma pueden interpretarse procesos sociales, actuando interdisciplinariamente con otras disciplinas, pudiendo así pensar en cómo desarrollar propuestas que cambien aquello que deseamos. Utiliza el futuro como punto de partida en donde el comunicador podrá generar diálogo con los diferentes actores y de esa forma construir consensos en escenarios de transformación.

Con esto, Uranga (2008) quiere explicar que no se desestima el diagnóstico sino que se elige como punto de partida la construcción de imágenes futuro para regresar sobre el presente con una mirada compleja y enriquecida, que permita reconocer presencias y ausencias que se den en el campo de acción.

Carlos Matus (2007) por su parte, comienza por una apreciación de la situación a cambiar, esto es identificar el problema, confeccionar un árbol de problemas, poder pensar las causas y consecuencias e identificar los actores que entran en juego, por ende realizar una análisis situacional. Luego pensar prospectivamente, definir objetivos y metas, analizando la factibilidad tanto económica, como política y tecnológica. Poder finalmente establecer una agenda con líneas de acción que permitan llegar a construir direcciones que generen mejoras de la situación inicial.

En otros casos, autoras como Daniela Bruno (2001) hacen hincapié en el diagnóstico y principalmente en los individuos que son los actores de la realidad a cambiar, toma al diagnóstico como una herramienta que nos permite reconocer y comprender, de manera sistemática, las prácticas sociales y sus procesos internos y que, así entendido, constituye el primer paso de la planificación de procesos comunicacionales. Nos referimos también a la vida cotidiana y la forma como los actores sociales, individuales o colectivos, se constituyen en ese contexto. El diagnóstico comunicacional parte del reconocimiento de que toda persona, por el sólo hecho de vivir en sociedad, posee concepciones, evaluaciones y percepciones que ha ido acumulando a través de su historia personal.

Cecilia Ceraso (2013) se suma a estos desarrollos, aportando la idea de pensar la comunicación en conjunto como un quehacer colectivo, en el cual estén incluidos todos los actores sociales. No podemos llevar adelante ningún proceso que no contemple un “hacer entre todos y desde todos”, comenta. Entendemos entonces, que todo proceso de comunicación implica producir sentido, conocimiento, aprender de los otros, con los otros y de uno mismo en esa relación. (Ceraso, 2013).

En ese marco propone una serie de pasos a seguir que permitirán armar una planificación para cambiar a futuro el presente. En primer lugar realizar un diagnóstico comunicacional, esto permitirá analizar la realidad, captar problemas, jerarquizarlos, analizarlos y delinear alternativas de acción para transformarlas. Aquí será necesario poder captar todas las demandas, es decir, las necesidades de quienes integran en este caso el sitio web del Ministerio de Educación y DDHH y poder con ellas comenzar

a determinar hipótesis y pensar qué objetivos se pueden delinear para luego solucionar dichos problemas. Además en el diagnóstico es necesario poder visualizar los modos de vinculación entre individuos o en este caso entre el sitio web y la comunidad educativa para poder entender qué tipo de comunicación existe.

En segundo lugar a partir de los objetivos identificando la situación deseada que queremos alcanzar planificar el escenario al cual queremos llegar. Esta mirada está apoyada en la construcción colectiva de consensos, por ende es de suma importancia la participación de quienes forman parte o tienen relación con el sitio web estudiado como son los docentes o padres por ejemplo.

Como tercer paso, la idea es poder organizar las actividades que permitirán llegar a los objetivos deseados, incluyendo una organización de los recursos, los roles y las responsabilidades de cada actor social. Por último realizar una evaluación en donde se ponga en discusión todo lo realizado en el proceso y reconociendo cada rol dentro del mismo, para poder hacer una retroalimentación de cada paso. La evaluación en el marco de la planificación no puede ser entendida como una actividad aislada ya que forma parte de un proceso y garantiza la continuidad y confiabilidad del proyecto, por tal motivo, su diseño debe ser parte de la propuesta de planificación. Es una actividad de reflexión que permitirá ver qué deficiencias hubo luego del desarrollo de la propuesta y que cosas habría que mejorar o cuales estuvieron bien planteadas y funcionaron.

Finalmente, a los fines de esta investigación se recupera el trabajo realizado por Lourdes Martínez Rodríguez² (2005) quien trabaja sobre la participación de los usuarios en la red y sobre los contenidos generados por los usuarios que se insertan dentro de la comunicación periodística. A su vez, desarrolla sus investigaciones sobre los posibles espacios que provee internet para realizar múltiples actividades, en relación con los contenidos y sobre la interactividad como base para la participación.

En este sentido, es de importancia para nuestro trabajo porque es de algún modo el punto que vincula el análisis de interface visto desde una perspectiva como “centro de interacción” tal como lo denomina Vilches (2001) y que permite pensar las formas que tienen los usuarios a la hora de interactuar en los medios.

ENFOQUE METODOLÓGICO

Este trabajo se propone producir conocimiento sobre la comunicación en plataformas de medios, tomando como objeto de estudio el interface del sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la provincia de Río Negro y busca avanzar en el desarrollo de propuestas alternativas para dicha interface que, a partir de pensar a la comunicación desde un enfoque de producción de sentido, permita el desarrollo de nuevas formas de interacción y producción de subjetividad.

Para cumplir con el objetivo general se establecieron tres objetivos específicos o metas intermedias. En primer lugar, describir los elementos formales del interface del sitio web del Ministerio de Educación y

² Lourdes Martínez Rodríguez es profesora de periodismo en la Universidad de Murcia, España.

Derechos Humanos de la provincia de Río Negro, para ello se adecuará el instrumento de análisis de sitios gubernamentales desarrollado por Rodríguez (2010), del cual se recuperarán las dimensiones e indicadores propuestos por la autora, a los que se leerán en clave comunicacional observando el sitio a analizar.

Como segundo objetivo específico se propuso analizar las formaciones discursivas que la comunidad educativa produce sobre el interface de dicho sitio. Para esto se llevaron adelante entrevistas a diferentes usuarios del sitio web que residen en tres ciudades de la provincia de Río Negro: General Roca, Viedma, Bariloche. Los usuarios entrevistados son integrantes de la comunidad educativa. En este sentido, la Ley de Educación de la provincia de Río Negro define como comunidad educativa a todos los sujetos intervinientes en el acto educativo: estudiantes, docentes, personal no docente, padres, madres, familias y adultos responsables.

A partir de esa definición, se conformó una muestra pequeña e intensiva, con un total de 20 usuarios potenciales del sitio web: alumnos y docentes de todos los niveles educativos, padres, no docentes, supervisores y funcionarios. La selección de las localidades en las que residen los entrevistados siguió como criterio atender ciudades populosas de la provincia con diferentes realidades, desde su aspecto económico, su cultura y por ende su comunidad educativa.

En la conformación de la muestra se buscó que ciertas cualidades relevantes estuvieran representadas: distribución geográfica, tipo de actor

educativo, nivel educativo. La misma quedó configurada de la siguiente manera:

Entrevistas	Nivel	Viedma	Bariloche	Roca
Directores	Inicial	1		
	Primario			1
	Secundario	1		
	Terciario	1		
Técnicos		1		1
Supervisores	Inicial			1
	Primario	1		
	Secundario			1
Docentes	Inicial		1	
	Primario	1		
	Secundario	1	1	1
	Terciario	1		
Alumnos	Medio	1		
	Terciario			1
Padres	Inicial	1		
	Primaria			1
	Media		1	

Las entrevistas fueron realizadas de manera presencial y vía telefónica mediante mensaje grabado y estuvieron conformadas por una sola pregunta - ¿qué experiencia tiene con el sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de Río Negro?- y su respuesta analizada mediante el manual operativo propuesto por Juan Magariños de Morentín (1996), quien explica que esta metodología de análisis proviene de una

síntesis entre la Semiótica Cognitiva³ y el Análisis del Discurso⁴ y se basa en considerar que el objeto de las investigaciones sociales son los discursos sociales, mediante los que, determinada comunidad se representa e interpreta los fenómenos de su entorno.

Por ello, la calidad del análisis acerca de tales discursos será la de constituir un metalenguaje, específico a esos mismos discursos, consistiendo su valor científico en la identificación de las reglas mediante las que, en el caso específico del *corpus* en estudio, producen la representación/interpretación de los fenómenos de los que hablan. (Magariños, 1996). Una de las características del método es que permite identificar los ejes según los cuales distintos sectores de la comunidad le confieren distinto significado a los mismos términos, según lo que ha sido efectivamente dicho, así como también permite identificar las coincidencias.

Para poder lograr esto, Magariños (1996) propone una serie de pasos para analizar ese discurso construido por los entrevistados. En primer lugar la idea es poder normalizar el discurso oral y que se convierta en un discurso escrito. La intención es que uno se encuentre con un texto que se pueda analizar a partir de un reordenamiento sintáctico, que en la oralidad suele estar interrumpido o registrar falta de coherencia. Es por ello que se

³ La Semiótica Cognitiva aporta la formulación de 3 supuestos fundamentales: no hay semántica sin sintaxis; todo lo efectivamente dicho se corresponde con una posibilidad de decirlo preexistente, por lo que, a partir de lo efectivamente dicho puede inferirse el sistema sintáctico-semántico de donde procede, y que estas posibilidades de decir no son individuales sino que se comparten con la comunidad a la que pertenece dicho productor del texto.

⁴ El Análisis del Discurso, por su parte, es una metodología cualitativa cuyo objetivo consiste en establecer el contenido semántico de los conceptos correspondiente a los términos efectivamente utilizados en determinados textos, cuyo análisis se considera interesante.

analiza y normaliza para que luego se pueda segmentar y disponer de las partes del texto que se consideran básicas o elementales, es decir, los enunciados. En este sentido el analista puede tomar todos los segmentos que queden identificados o seleccionar aquellos que son pertinentes para la finalidad del análisis en cuestión.

Como tercer paso lo que propone es generar definiciones contextuales, lo que implica el sentido que adquiere un término cualquiera en determinado segmento textual completo, en función del contexto al que dicho término aparece asociado en ese mismo segmento. Y finalmente obtenidas éstas definiciones contextuales poder realizar ejes conceptuales, redes secuenciales y constratativas. Por ende la tarea es identificar los ejes conceptuales ordenadores, según los cuales pueden agruparse las definiciones obtenidas y que esos conjuntos así constituidos sean representativos de los distintos modos de atribuir significado a los correspondientes términos, por parte de la comunidad o sector social que produjo los discursos en estudio.

Finalmente, para poder concretar el tercer objetivo propuesto en este TFC, que es planificar las líneas de acción para desarrollar una nueva interface para el sitio web, se contrastaron los resultados obtenidos a partir del análisis de los elementos formales del sitio y el de los discursos de la comunidad educativa y de esa forma realizar una apreciación de la situación a cambiar (Matus, 2007), es decir, observar cuales son las falencias o qué puntos habría que cambiar para mejorar el interface y el buen uso del sitio. A partir de ello, pensar en cómo se vería la página a

futuro mediante estos cambios, generando líneas de acción que detallen lineamientos específicos extraídos de las conclusiones obtenidas por el contraste de los resultados anteriores.

Aquí se retoma la idea propuesta por Uranga (2005, 2008) de “mirar lejos” es decir, poder imaginar el ideal de un sitio web tal como sus usuarios expresaron y aquellos lineamientos o ideas que como comunicadora social considero mejorarían la comunicación digital, desde una perspectiva de construcción de sentidos.

Además, se realizaron entrevistas a funcionarios del Ministerio de Educación y Derechos Humanos que formaron parte del desarrollo del sitio web en diferentes momentos de su historia, a partir de ellos es que se pudo realizar una contextualización del sitio web que permitió entender cómo se pensó en sus inicios, cómo continuó y cuál es su objetivo actual

CAPITULO 2

Análisis comunicacional del sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro

Este capítulo tiene como finalidad, en primer lugar, analizar el interface del sitio web del Ministerio de Educación de Río Negro a partir de una descripción de sus elementos formales, siguiendo los desarrollos sobre la calidad de los sitios gubernamentales realizados por Rodríguez (2010) y Giulianelli, Vera y Welicki (2008), y avanzar en su análisis comunicacional (Ceraso, 2006; Uranga, 2012).

En segundo lugar, se considerarán las formaciones discursivas que la comunidad educativa produce sobre el interface del sitio web, lo cual permitirá proponer ejes para la construcción de líneas de acción para el rediseño del sitio.

Descripción formal y análisis comunicacional del interface

Al sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro es posible acceder a través de la dirección URL: <http://www.educacion.rionegro.gov.ar/> . Un primer análisis del sitio, permitió observar su apariencia. La misma es uniforme en todas sus páginas predominando el color verde de fondo, que se asocia al color del

partido político (Juntos Somos Río Negro) y de la gestión actual, a cargo de Alberto Weretilneck.

A su vez, todas las páginas presentan en su margen izquierda superior el logo del Ministerio de Educación y Derechos Humanos, aspecto importante porque es un ícono que identifica a quién pertenece el sitio web. (Ver imagen 1)

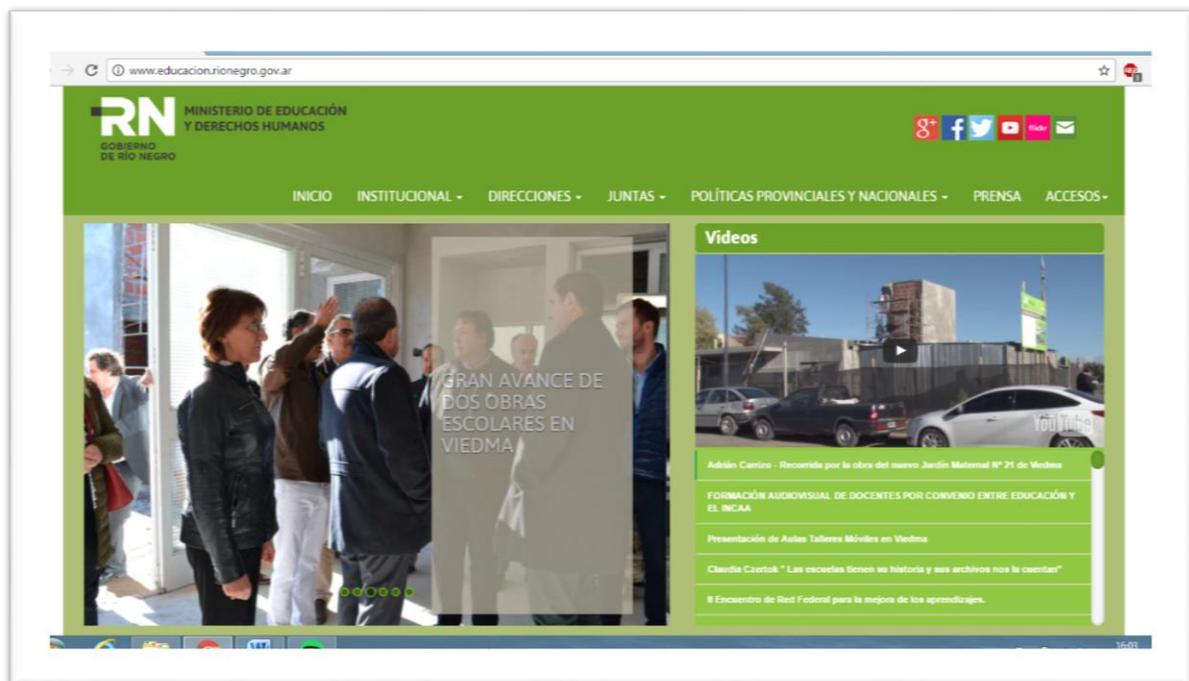


Imagen 1: Página de acceso al Sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro

La página de ingreso al sitio web, se caracteriza por contener una abundante carga de información en diferentes formatos. Tiene un rotatorio de noticias, y en el margen derecho videos que contienen propagandas sobre obras de infraestructura que va realizando el gobierno, videos relacionados con proyectos que realizan los alumnos, entre otros.

También contiene enlaces de acceso a redes sociales como Facebook, Tweeter, Flickr (galería de imágenes), entre otras.

Navegando el sitio hacia abajo se observan otros íconos que permiten acceder a diferentes informaciones, como por ejemplo a la licitación de plan de obras, el proyecto Rodar Escuela (Festival organizado por el Ministerio, en el alumnos de distintos niveles educativo producen cortometrajes), depuración de legajos (listado de legajos depurados), inscripción a formación permanente (cursos virtuales de educación).

Por otra parte las noticias diarias se van archivando y pueden verse debajo del rotador de noticias.

En el margen superior de la página, se presenta una barra de menús desplegables, representados con una tipografía más grande que el resto y que al posicionarse en cualquiera de ellos se resaltan, lo cual permite una mejor visibilidad para el lector. Estos menús son:

- INICIO: es la primera página, y podemos observar el rotador de noticias, videos, íconos (ya mencionados anteriormente), y contactos del ministerio.
- INSTITUCIONAL: en este menú accedemos a las siguientes pestañas: *Autoridades, Organigrama, Supervisiones, Consejos Escolares, Escuelas, Comunicación y Calendario.*
- DIRECCIONES: aquí accedemos a *Educación Privada; Educación Inicial; Primaria; Secundaria; Planeamiento, Educación Superior Y Formación; Formación Permanente; Dirección De Educación Técnica, Jóvenes Y Adultos Y Formación Profesional; Educación Física,*

Artística, Deportes, Cultura Y Clubes Escolares; Inclusión Educativa, Educación Especial Y Asistencia Técnica.

- *JUNTAS: Enseñanza Inicial, Enseñanza Primaria, Enseñanza Secundaria.*
- *POLÍTICAS PROVINCIALES Y NACIONALES: Aporte A La Movilidad, Ajedrez, Conectar Igualdad, Escuelas Albergue, Música Entre Todos, Promer, Centro De Actividades Infantiles - CAI, Centro De Actividades Juveniles- CAJA, Muestras Gráficas Itinerantes, Programa Libros, Proyectos Escolares Socioeducativos, Turismo Educativo, Programa De Convivencia Escolar, Observatorio Argentino De Violencia En Las Escuelas, Mediación Escolar, Programa Por Los Derechos De La Niñez Y La Adolescencia, Programa De Educación Y Memoria, Programa De Escuela Y Medios, Programa de Educación Sexual Integral, Programa Educación y Prevención de las Adicciones y Consumo.*
- *PRENSA: Noticias Destacadas.*
- *Accesos: Usuarios Docentes Y No Docentes, Campus Virtual, Legislación Educativa, Extranet (Usuarios Del Ministerio Y Usuarios Externos) (Ver imagen 2)*

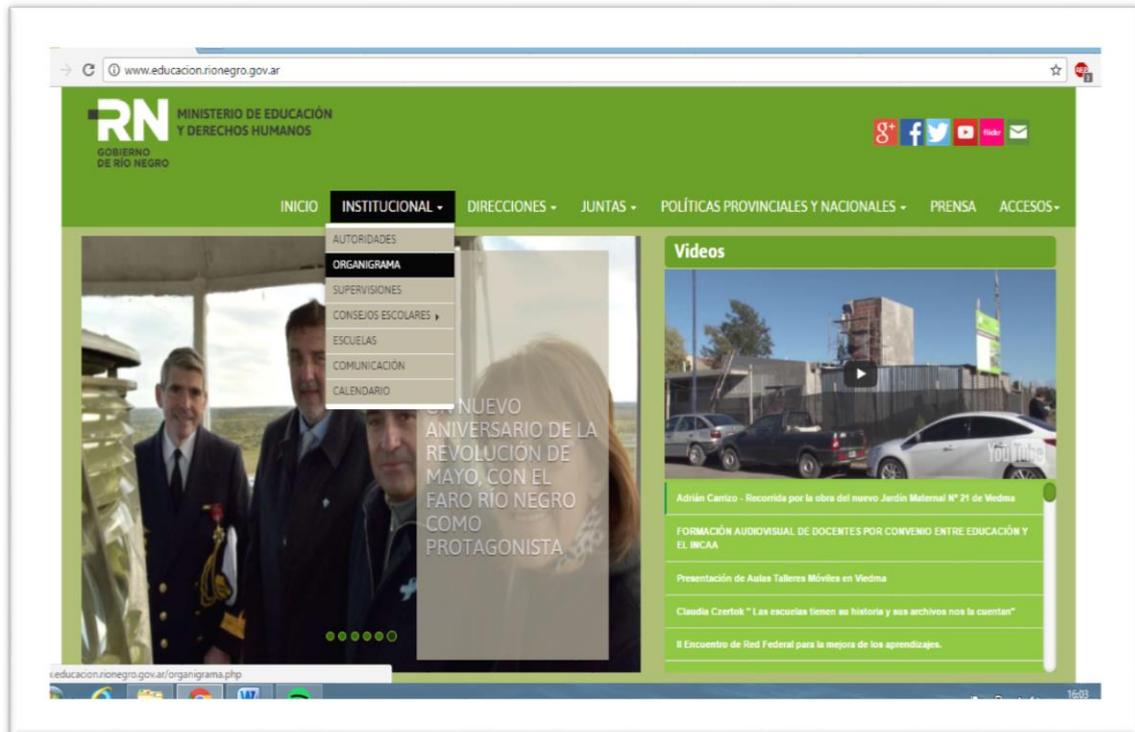


Imagen 2: Menú desplegable categoría Institucional.

Como se observa en la siguiente imagen estos menús desplegables presentan en algunos casos más de 9 opciones por categoría. George Miller⁵ (1956) realizó en la Universidad de Harvard un estudio en el cual determina que en la memoria a corto plazo se pueden recordar elementos (números, palabras). Esto ha sido apoyado por diversos colegas posteriormente siendo una regla adoptada en la actualidad y basado en esto se considerará que 9 es el máximo número de opciones que debe tener un menú para que las mismas sin esfuerzo puedan ser retenidas en la memoria a corto plazo.

⁵ Miller, G. A. (1956). The magical number seven, plus or minus two: some limits on our capacity for processing information. *Psychological Review*, 63(2), 81-97.

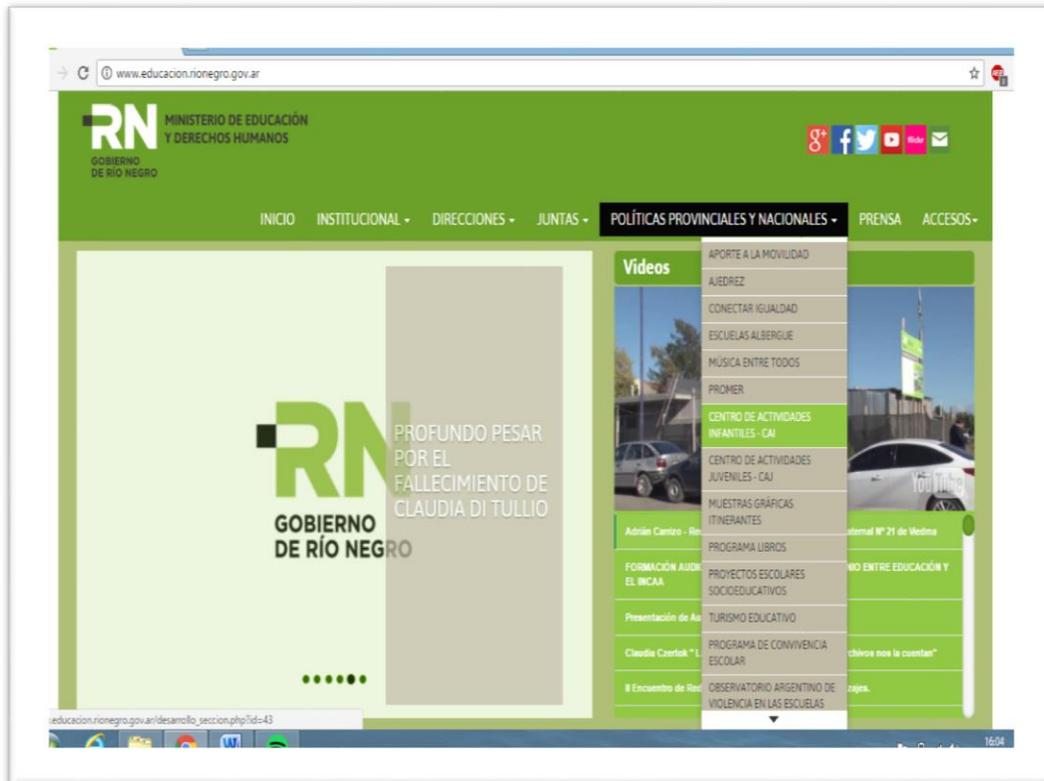


Imagen 3: Menú desplegable categoría Políticas Provinciales y Nacionales.

Si se continúa analizando el sitio también se puede ver la falta de información de contacto institucional, no hay referencia sobre cómo llegar hasta el Ministerio ni tampoco sobre los horarios de atención al público.

Rodríguez (2010) advierte que la información es uno de los contenidos que no puede faltar dentro del sitio web. En los orígenes de la web, las páginas proveían información como texto ligada por hipervínculos, información “plana” sin los recursos que existen hoy en día que enriquecen a la web. Sin embargo es necesario que esta información siga estando presente. Es posible que el ciudadano acceda a un sitio gubernamental simplemente para conocer el teléfono de la institución o los horarios de atención.

Para que el ciudadano pueda informarse será necesario contar con un conjunto de datos útiles los cuales se consideran bajo dos puntos de vista: Sobre la entidad: Dirección, Teléfonos, Horarios de atención. Sobre el sitio web: Preguntas frecuentes y sus respuestas, áreas de ayuda, fecha de actualización. (Rodríguez, 2010)

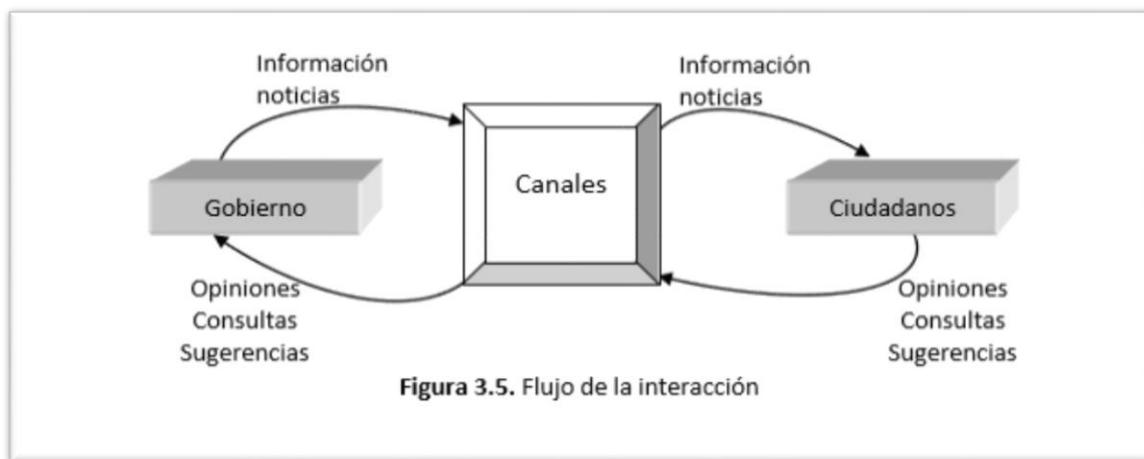
Otro caso es el de los links, los cuales están insertos en diferentes textos desarrollados dentro del sitio pero no se destacan al posicionarse sobre ellos y en cuanto a su navegación no cambian de aspecto cuando ya han sido visitados por el usuario, de esta forma el usuario no puede llevar registro del recorrido que ha realizado en el sitio.

El sitio además no presenta funcionalidades que permitan realizar búsquedas dentro o fuera del mismo. Los motores de búsqueda resultan útiles cuando el usuario requiere alguna información que podría estar dentro del sitio y no sabe cuál es el camino para llegar a ella, sobre todo en un sitio con multiplicidad de información, como el que se está analizando.

En cuanto a la interacción del sitio, se puede observar que el interface del mismo no posibilita un flujo de intercambio de información, no se presenta ninguna funcionalidad que permita, por ejemplo, comentar o dejar sugerencias.

Retomando el trabajo de Rodríguez (2010) sobre la calidad de gobierno electrónico la participación ciudadana es un punto clave porque en la gestión pública se refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, permite la expresión y

defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población. En el siguiente gráfico se puede ver el flujo de interacción entre ambos.



Fuente: Marco de Medición de Calidad para Gobierno Electrónico - Aplicable a Sitios Web de Gobiernos Locales. (Rodríguez, Rocio. 2010)

Las redes sociales han resultado ser un recurso muy propicio para fomentar la participación ciudadana (por ejemplo: Seguir en Twitter, Compartir en Facebook, etc.). Los ciudadanos encuentran en las redes sociales un medio informal en el cual pueden expresarse. No sólo es importante tener presencia en una red social sino además actualizar las novedades volcadas dentro de la misma y dar respuesta en un tiempo razonable a las consultas de los ciudadanos por medio de estas vías de comunicación.

En el caso del Ministerio de Educación y DDHH, el sitio web contiene enlaces de acceso a redes sociales como Facebook que sí permiten este tipo de interacción pero es posible observar que no suele contestar aquellas preguntas o comentarios que se realizan por ese medio. La figura 4 presenta un ejemplo de esto.



Figura 4: Interacciones entre el Ministerio y sus usuarios a través de la red social Facebook I.

Sobre este punto resulta importante destacar la idea que Scolari (2015) recupera de Marshall Mc Luhan (2004) quien propone una ecología de medios, la cual consiste en organizar los diversos medios para que se ayuden unos con otros en vez de anularse entre ellos: que un medio se

refuerce con otro. (Mc Luhan, 2004). De esta forma, la existencia de una red social como Facebook, usada con cotidianidad por el Ministerio de Educación y DDHH no debería ser un medio ni excluyente del sitio web, ni viceversa, ambos deberían complementarse para poder brindar una mejor información y generar diferentes flujos de comunicación entre ellos. Si la red social Facebook permite la interacción, resultaría un buen complemento para que desde el sitio se recuperen las intervenciones de los usuarios y de esa forma se incluya de algún modo a las opiniones que tienen los usuarios respecto de las noticias o temas que circulan dentro del ámbito educativo.

Comprendiendo de esta forma a los medios, se entiende que su entorno y las opiniones que se generan respecto del mismo son de suma importancia para analizar y pensar su interface. En tal sentido, Ceraso (2006) explica la comunicación no puede ser un sistema mecánico sino debe producir sentido por quienes forman parte de ese entorno en el que se comunican las personas, en este caso, los usuarios del sitio.

Si este pensamiento lo llevamos al concepto de gobierno electrónico, desarrollado en el Capítulo 1 de este trabajo , se comparte justamente la idea de gestionar de una manera distinta la información, utilizándola como un compromiso de cambio hacia nuevas prácticas, más que la incorporación de más computadoras y más infraestructura de redes de comunicación. (Reynoso, Vaucheret, Grosso, Amaolo, Szneck, Dolz, Klemen y Kazalukian, 2013)

Análisis de las formaciones discursivas de la comunidad educativa con respecto al sitio web

A continuación se describen y analizan las distintas percepciones que determinados informantes claves, representativos de la comunidad educativa, producen en relación a su experiencia con el sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de Río Negro. En este apartado se desarrollará aquellas regularidades que surgen del análisis específico de lo efectivamente dicho, por el grupo de actores recortados para esta investigación. Al establecer este tipo de constantes, es posible conformar las formaciones discursivas que en relación a esta investigación producen el sentido atribuido al sitio. En este sentido, se estudiará lo dicho en los discursos sobre el sitio web para, luego proyectar las líneas de acción que posibiliten una nueva forma de interacción entre los usuarios y el sitio.

De acuerdo a la propuesta metodológica desarrollada por Juan Magariños de Morentín (1996) en su Manual Operativo para la elaboración de definiciones contextuales y redes contrastativas, se propone la realización de una pregunta abierta y exclusiva: “- ¿Qué experiencia tienen con el sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de Río Negro?”

Esto es así, ya que esta metodología de análisis del discurso pretende analizar lo efectivamente dicho en el discurso social, y esto no depende inicialmente de nuestras concepciones acerca de un fenómeno social sino de la preexistencia de un formación discursiva, que de alguna manera determina nuestro decir individual, en tanto se convierte en la condición

de posibilidad para cada miembro de una determinada comunidad a la cual pertenece cada productor del texto semiótico en cuestión. Juan Magariños (1996) afirma que “no existe semántica sin sintaxis”, es decir que será el orden de aquello que se afirma lo que permite indagar el sentido del objeto discursivo analizado.

Recuperar, entonces, las formaciones discursivas es uno de los objetivos principales de la metodología semiótica que aquí se propone, ya que será esta sistematización la que permitirá recuperar los distintos ejes que construyen el objeto de nuestro trabajo, el sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos; a partir de contar con esta información de base, se podrán establecer las principales líneas para un trabajo de planificación del sitio.

En tal sentido, a partir del análisis han quedado determinados por recurrencia cuatro ejes principales que conforman la formación discursiva relativa a nuestro tema (sitio web), de los cuales luego se desprenden otros sub-ejes que detallarán concretamente las diferentes semantizaciones que surgen del análisis del discurso de los distintos actores recortados.

En este sentido, el árbol invertido de las representaciones/interpretaciones que a partir de su recurrencia conforman la formación discursiva, es el que se muestra en Grafico 1:

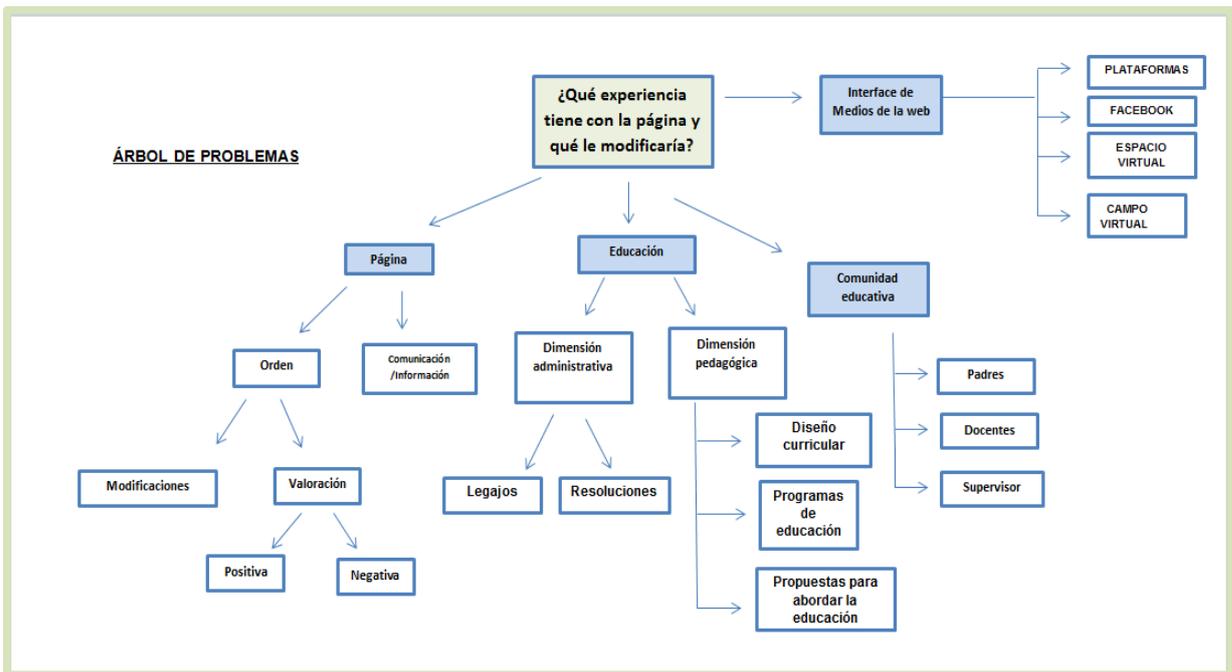


Gráfico 1: Árbol invertido de las representaciones/interpretaciones de la comunidad educativa sobre el sitio web del Ministerio de E. y DDHH de la Provincia de Río Negro.

A partir de desarrollar este árbol se puede empezar a pensar y describir cada uno de sus ejes, que servirán como guías para una futura planificación del sitio web.

Primer eje: Página (el laberinto)

Luego de realizar la pregunta mencionada anteriormente, uno de los ejes centrales del discurso es **página**, la cual se refiere en términos más específicos al sitio web del Ministerio de Educación y Derechos Humanos.

Este es un eje que aparece con gran recurrencia y, para poder describirlo, en las definiciones contextuales estudiadas se mencionaron dos sub – ejes

más que describen de forma detallada el sitio. Ellos son *orden y comunicación / información*. Cada uno de ellos contempla dos valorizaciones, una positiva y una negativa. Si bien existe una preponderancia por parte de las valorizaciones negativas, no se puede descartar aquellas definiciones contextuales que de alguna forma ven un buen funcionamiento del sitio web.

En cuanto al primer sub-eje (orden) las valorizaciones negativas describen una mirada crítica acerca de cómo los distintos actores de la muestra conciben la relación entre la página y su ordenamiento, en la recurrencia de las definiciones se observa que el diseño del sitio está muy cargado de información, ya sea por las noticias, lo multimedial, la propaganda política, entre otras. Esto hace que a la hora de buscar determinado tema o documento el usuario se pierda en esa cantidad de información. Sumado a eso no existen herramientas de búsqueda, es decir, no tiene un buscador por el cual acceder a aquello que deseamos encontrar.

Algunos entrevistados describieron a este sitio como un “laberinto” (def.25) en el cual se pierden cada vez que desean obtener alguna información. Uno de los casos particulares refleja que es un sitio que contempla diferentes niveles educativos y no se encuentran divididos entre ellos, por ende, es difícil encontrar información de manera rápida.

Por otra parte, el diseño de la primera página del sitio web es valorado como muy extenso, con imágenes grandes y letras demasiado chicas. A su vez se describe al color verde - color que hace referencia al actual

gobierno provincial Juntos Río Negro – como un color fuerte que satura la vista al leer.

En cuanto a las pestañas que dirigen al usuario a diferentes informaciones o contenidos son descriptas como demasiado extensas y no facilita la búsqueda de información. Los logos sobre diferentes cuestiones relacionadas al campo educativo se encuentran en la última parte de la primer página y muchas veces no son vistos; por ejemplo, el logo del Programa Rodar Escuela, no es de gran conocimiento por su falta de divulgación al entrar al portal.

En el caso de las valorizaciones positivas los discursos referían a un sitio ordenado, el cual ofrece información importante sobre la educación de la provincia y permite poder enterarse de las últimas noticias ocurridas en la misma. Supone información clara y precisa de encontrar. Estas descripciones, si bien minoritarias, no modificarían el sitio web ya que observan un buen funcionamiento del mismo.

Luego de observar este grupo de definiciones, surge distintas preguntas: ¿qué paradigma subyace detrás de estas valorizaciones? o ¿cuál sería el ideal de orden en un sitio web gubernamental de educación?

Pareciera a simple vista y haciendo un análisis del sitio que es un portal que fundamentalmente hace hincapié en difundir información administrativa, vinculada a la comunidad docente, como surge del análisis de las definiciones contextuales, en donde los legajos, las resoluciones, son temas comunes y cotidianos en la escuela que son consultados mediante este sitio.

Segundo eje: Educación

Este eje es el que agrupa de alguna forma todos los temas, aspectos y elementos que conforman el ámbito educativo. En el discurso estudiado, la recurrencia que existe es mayormente referida a aspectos administrativos y no así a la dimensión simbólica de la educación o a los hechos puntuales que hacen a la vida diaria educativa en las escuelas.

En las definiciones contextuales se observó la división de dos sub - ejes que definen lo educativo: uno que se refiere a lo administrativo y otro a lo pedagógica. La primera hace referencia a los legajos y las resoluciones y la segunda a aquello referido al diseño curricular y a las diferentes propuestas que se desarrollan para proyectar la educación. Lo cual en realidad no sería una diferencia a priori entendiendo que tanto los temas relacionados a los legajos o los que implican el diseño curricular de educación son cuestiones técnicas necesarias para lograr el cumplimiento del ciclo lectivo.

Es por ello que aquí se refleja exactamente qué intención de comunicación tiene el Ministerio de Educación y Derechos Humanos mediante su sitio, es decir, su propósito a priori pareciera querer cumplir con la información técnica y administrativa que sirve para un sector de la comunidad educativa, esto incluye los docentes, los directores y supervisores. Sin embargo, excluiría en primera instancia a otros miembros de la comunidad como los padres por ejemplo.

En este sentido, a partir de algunas entrevistas realizadas a funcionarios del Ministerio de Educación y Derechos Humanos, ellos expresaban que el

sitio es una herramienta de comunicación para poder trabajar y planificar la educación a partir de indicadores y de distintos tipos de información. No obstante ello, la experiencia de los usuarios propone algo distinto: por un lado, no se sienten destinatarios del sitio, pero por otro demandan un lugar en ese espacio.

Aquí cabe preguntarse ¿cuál es el concepto de educación que manejan unos y otros? ¿Es lo mismo la planificación de la educación por parte del Ministerio (que la entiende como una herramienta para producir información y ajustar las políticas educativas en este sentido) que la educación como construcción de una comunidad que es lo que proponen las leyes y se refleja en el imaginario de los actores de esta comunidad?

En cuanto a los docentes, por ejemplo, en una de las definiciones contextuales, quedo dicho que no existe el reconocimiento hacia estas personas. “Su reconocimiento está en silencio” (def.77). Esto se refiere a que no se muestran las actividades o ciertas noticias relacionadas a los maestros y los mismos sienten que no se valora el quehacer diario en las aulas que va más allá de los legajos o el diseño curricular. El acompañamiento a los alumnos, las tareas que realizan juntos, proyectos y actividades que participan dentro de las diferentes ciudades, son cuestiones que podrían ser referidas dentro del sitio.

Otro punto relacionado a los maestros es que no existe un perfeccionamiento en el uso de las plataformas, entonces, a veces se hace difícil poder entrar al sitio y encontrar aquello que desean buscar, por ejemplo los recibos de sueldo que pueden descargar. (def.74)

Sería importante, como se afirma en las definiciones contextuales, que existan herramientas TIC's las cuales no solo servirían para navegar en dicho portal sino que también podrían ser utilizadas, dentro del aula, como se afirma en la siguiente definición contextual: "página: es aquella respecto de la cual yo cambiaría el hecho de que exista un instructivo de cómo cada tipo de usuario {accede} a la página". (def. 7)

En cuanto a la interacción entre los docentes se expresa una necesidad de que exista un lugar donde poder interactuar entre ellos sobre las diferentes propuestas para abordar la educación, y compartir diferentes problemáticas que se presentan a diario, de esa forma encontrar en conjunto soluciones. La experiencia de cada maestro en cada una de sus escuelas podría ser útil, de acuerdo a lo efectivamente dicho, para compartir con el resto, ya que permitiría el intercambio de soluciones y aprendizajes. Así se vio reflejado en la definición contextual N°11: Página "es aquella en donde (=no existe luego en la página un lugar en donde) compartir la experiencia con otros docentes de la provincia".

Aquí, entonces, se abre la posibilidad de pensar a la comunicación como productora de sentido (Ceraso, 2006), como un intercambio de palabras, ideas y experiencia compartida. Una definición que demuestra esto es "propuestas para abordar la educación: son aquellas respecto de las cuales está bueno que se visualicen y haya un espacio para poder compartir lo que se propone sobre cómo abordar ciertas problemáticas". (def.83)

Entra en discusión entonces, la concepción de educación desde la cual el Ministerio propone cierta comunicación en el sitio web. ¿Se podría pensar en una mirada educacional que produzca sentido mediante herramientas de comunicación, tal como lo demandan sus usuarios, por ejemplo pudiendo tener un lugar en donde compartan las experiencias sobre algunos de los proyectos o de las políticas educativas que se implementan en las escuelas? De esta forma, el tipo de modelo de comunicación dejaría de lado la verticalidad y traspaso de información para poder convertirse en no sólo un espacio de información sino que también en un espacio de producción de sentido.

Tercer eje: Comunidad educativa

Este eje es particular y fundamental porque define a quienes está dirigido el sitio web, y como quedan definidos cada uno de sus integrantes a partir de lo dicho en las definiciones contextuales.

En primera instancia es importante recuperar la definición de comunidad educativa que propone el Ministerio de Educación y Derechos Humanos, la cual explicita que incluye a todos los sujetos intervinientes en el acto educativo: estudiantes, docentes, personal no docente, padres, madres, familias y adultos responsables, a partir de esto, comenzar a pensar a quién está dirigido el sitio.

Para poder entender a quién está destinado el sitio web es importante recuperar como fue su desarrollo a lo largo de sus diferentes etapas, para ello se realizaron las entrevistas a funcionarios quienes explican cómo

comienza el funcionamiento del sitio y su objetivo. A partir de eso sabemos que el objetivo inicial del mismo fue realizar un portal que tenga un uso tanto administrativo como pedagógico. Por un lado ofreciendo servicios administrativos, como por ejemplo acceder al legajo único del alumno o a los listados de clasificación docente, como también un uso pedagógico a partir de la conectividad de internet en las escuelas, que permitió desarrollar proyectos como “Secundario Rural en Entorno Virtual” o programas especiales de terminalidad del secundario. “Todo esto demandó una fuerte inversión en Equipamiento, conectividad, RRHH y capacitación para los docentes” expresó una de las ex funcionarias entrevistadas

Funcionarios que se desempeñaron en tiempos posteriores comentaron que el sitio comienza a pensarse como una gran base de datos con información administrativa sobre las escuelas y sus docentes. Esto permite tener un control administrativo que sirve a los fines del Ministerio.

En este sentido, cambia el curso del desarrollo web para focalizarse en la comunicación gubernamental. A partir de esto es que entendemos por qué en muchas de las definiciones contextuales se vio la falta de inclusión por parte del Ministerio en el sitio según algunos de los actores de la comunidad educativa, por ejemplo en una de las definiciones se vio expresado que los padres “son aquellos que la verdad no tienen ni idea de que existe la página, entonces habría que pensar cómo integrarlos, eso es algo que estaría bueno cambiar” (def.110).

Sin embargo, en el caso del supervisor lo dicho en el discurso fue “es aquel rol respecto del cual hay mucha carga de información, de gran utilidad”. Aquí podemos observar entonces la dicotomía entre estos dos pares de la comunidad, lo cual da a entender que a algunos incluye y a otros excluye.

Si se considera que el fin del sitio es ser una base de datos para fines administrativos, resulta pertinente no incluyan a ciertos participantes de la comunidad educativa como pueden ser los padres, los alumnos o el personal no docente; no obstante ello, se puede apreciar que en varios de sus usuarios existe una demanda para que se los incluya, porque incluso hasta quienes son usuarios docentes expresaron que suelen tener dificultades para ubicarse en el sitio y encontrar información, así se vio reflejado en la definición N°107 la cual expresa: “los usuarios docentes son aquellos que no saben cómo ubicarse (= {en la} página).

En otra expresión se vio reflejado que no tiene gran utilidad para los padres, y se debe a la falta de información pertinente para este sector. Def. 88 “Página es aquella que para un usuario como un docente tal vez es más útil pero {para} un padre no lo es”.

En otros sitios web de educación de otras provincias, se ha podido observar el uso de lo multimedial, algo que resulta atractivo en términos visuales, y que puede ser utilizado como un recurso para por ejemplo, explicar ciertos trámites que incluyen a la familia, tales como certificados de escolaridad, o inscripciones a alumnos al nivel educativo, que puede ser información de importancia y evitan el tener que concurrir o llamar a las escuelas para poder saber sobre estos datos.

Cuarto eje: Tipos de interface

El interface, definido como el medio de interacción entre el sitio web y los usuarios, es un punto de análisis central para este trabajo. En este sentido, en lo efectivamente dicho se mencionan algunos medios:

- Facebook
- Plataformas de moodle
- Espacios virtuales dentro del sitio como los foros
- Campo virtual

A partir de esto se abre el juego a pensar sobre la interacción. El diseño del sitio web no permite que entre pares exista interacción, solo se presentan como posibilidad de comunicación las direcciones de correo electrónico y/o enlaces a otros medios como Facebook donde es posible interactuar y/o expresarse respecto de la información que se visualiza en el sitio web. En algunas definiciones se observa una constante que señala que al sitio le falta mayor participación ciudadana sobre las diferentes noticias y proyectos que circulan sobre la educación en Río Negro.

En relación al enlace de Facebook, los usuarios señalan que en este medio no siempre existe la información completa sobre ciertas noticias y que si encuentran en el sitio web, como se describe en la siguiente definición: “Facebook: es lo que la gente más visualiza, pero ese Facebook, no tiene información completa que si existe en la página por ejemplo las políticas educativas”. (def.142).

Es posible pensar que el enlace a la red social Facebook se presenta para el Ministerio como espacio extra para la comunicación, sin embargo para los usuarios del sitio es entendida como una comunicación unidireccional (no hay respuestas a las consultas/comentarios). En este sentido, es un requerimiento de los usuarios el contar dentro del sitio web con un recurso que permita la comunicación sincrónica y asincrónica, por ejemplo en lo efectivamente dicho se expresa la necesidad de contar con un foro o espacio de mensajería directos al Ministerio con los comentarios que la comunidad educativa haga sobre las noticias publicadas.

Si retomamos la teoría de Scolari (2015) sobre ecología de medios, el autor expresa que ningún medio puede sobrevivir sin la existencia de otro, por ello aquí no se pone en duda sobre las redes sociales que el sitio web suma como parte de la comunicación, sino todo lo contrario, se enfatiza que permitan poder generar cierto flujo de información. Para ello la información que se presentan en los diferentes medios debe estar actualizada. Por supuesto, no se descarta que las diferentes redes tienen diferentes formatos y esto cambia la manera en que se comunica, así como el hecho que los tópicos o temas a informar puedan ser destinados a cualquiera de ellas.

Un aspecto muy interesante que surge a partir de las definiciones contextuales, es la intención que muestran los usuarios respecto de que el Ministerio se comunique mediante el sitio web, sostienen que la comunicación perdería su carácter “formal” si lo hiciese siempre mediante redes sociales como Facebook. Cabe preguntarse entonces, que se

entiende por comunicación formal o informal o por qué en lo dicho refieren a Facebook como una plataforma poco sería.

Sobre este punto, las reflexiones realizadas por Cecilia Ceraso (2006) o Washignton Uranga (2008), permiten pensar cómo ha variado la comunicación en estos tiempos y la importancia de dar al usuario o al lector un lugar que le permita ser partícipe de la misma y dejar de lado aquella linealidad verticalista que se proponía cuando se comenzó a pensar los diferentes circuitos de comunicación. Desde aquella famosa aguja hipodérmica⁶ hasta el día de hoy ha variado y se ha incrementado para poder pensar la comunicación la capacidad de generar un intercambio entre las partes. La comunicación se entiende como un acto conjunto que hace que los diferentes actores entrelacen o entrecrucen miradas que sean formadoras de opinión e intercambio. Comunicarnos es construir cultura, es ponerse de acuerdo con los otros en cuanto a los símbolos, los signos, las prácticas, las reglas. Es tratar de entenderse y generar (de nuevo) otros sentidos, otros discursos, otras relaciones, otros marcos desde donde entenderse; otras comunicaciones. (Ceraso, 2006)

Acercarnos a la realidad explica Ceraso (2006), permite trabajar para esa realidad, construir proyectos y transformar. Esto significa generar y fortalecer relaciones entre las distintas personas, las organizaciones, las instituciones, la comunidad.

⁶ La Teoría de la Aguja Hipodérmica trata de la manipulación o efectos que ejercen los medios de comunicación de masas sobre la población, ya que existe una causa-efecto entre el emisor y el receptor, es por ello que el mensaje llega directo al individuo (se inyecta) sin necesidad de intermediarios.(Harold Lasswell)

Para identificar en esa realidad compleja y dinámica los distintos actores sociales que la constituyen, los distintos escenarios que la componen, las distintas costumbres y los valores sociales que la atraviesan, podemos usar las herramientas que nos brinda la comunicación, en por ello que el sitio web es una gran herramienta que permitiría conocer qué imaginario social existe sobre la educación, sobre el Ministerio en sí o qué realidad existe en las escuelas y a partir de ello poder transformar.

Repensar la idea de formalidad o informalidad mencionada anteriormente es un punto que no debe ser menor a revisar. No cabe duda que esto no implicaría que todo sea un desorden de opiniones ni se desvirtúen las discusiones, sino que mediante diferentes temas o tópicos pudiese existir diferentes intercambios que sean propicios para mejorar la comunicación entre los pares. Entendiendo como pares a los todos los posibles participantes del discurso (comunidad educativa) que podrían *producir sentido*.

En conclusión sería oportuno revisar el diseño de este sitio web, entendiendo que existe una demanda por parte de quienes lo utilizan de navegar en un interface que permita interactuar y producir sentido dentro de la red.

CAPITULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LÍNEAS DE ACCIÓN PARA EL DISEÑO DEL SITIO WEB

Es este capítulo de carácter conclusivo, en el que a partir del análisis comunicacional del sitio web analizado y recuperando los desarrollos del campo de la planificación en comunicación, se proponen líneas de acción que permitan agregar nuevas posibilidades para el rediseño del interface del sitio.

Siguiendo a Cecilia Ceraso (2006) y Washigton Uranga (2005), se piensan los procesos comunicacionales desde los sujetos y sus relaciones. En concreto Uranga (2005) se refiere a las prácticas de comunicación que se verifican y pueden ser reconocidas en el contexto de las prácticas sociales, teniendo en cuenta que los procesos comunicacionales hacen referencia a los actores, a espacios de necesidades y demandas comunicacionales dadas en la realidad social.

Comunicación – acción son dos términos inseparables en la realidad del sujeto y en las prácticas sociales de los grupos, de las organizaciones y de las comunidades; a través de nuestras acciones podemos ir configurando modos de comunicación (Uranga, 2005).

La comunicación para el cambio social es, necesariamente, la enunciación de propuestas portadoras de futuro a partir de la realidad presente. Y en este sentido el comunicador debe presentarse como un “facilitador del

diálogo público en el espacio público, a modo de articulador de saberes entre actores diversos y plurales” (Uranga, 2005).

Cecilia Ceraso (2006) por otra parte, sostiene que cuando hablamos de proceso comunicacional, hablamos de un momento de producción en conjunto. La idea de iniciar un proceso está relacionada con el “hacer colectivo”, en el cual intervienen personas que se interrelacionan, que se encuentran, que le otorgan sentido a lo que transmiten, según sus características personales y culturales; su relación con los otros integrantes del proceso y la realidad en la que interactúan. Es por ello que comunicar implica, “relacionarse, encontrarse, acercarse, enredarse. Cuando nos comunicamos nos ponemos en juego, abandonamos ese lugar tan seguro de lo que pensamos y sentimos en nuestro interior para construir con otros” (Ceraso, 2006).

Es de esta manera que entendemos y definimos a la comunicación y es a partir de ella que se desarrollarán las líneas de acción para una posible planificación que permita otras formas de abordar el interface del sitio web del Ministerio de Educación y DDHH.

Interface: entre la comunicación y la informática

Cabe destacar que al momento de desarrollar este TFC no se han encontrado trabajos de planificación comunicacional desde la producción de sentido, tal la perspectiva propuesta por estos autores, que se hayan implementado en el diseño de sitios web gubernamentales. Por ello, ha sido necesario un ejercicio de traspelación de las categorías que se utilizan en la planificación a un tipo de territorio inédito: el digital.

En principio es importante recordar los autores trabajados en el Capítulo Nº 1 para entender de qué trata el ámbito digital. Lorenzo Vilches (2001) explica que el desarrollo de Internet y de las tecnologías digitales socava el poder hegemónico de las formas y roles culturales a través del proceso de descentralización de producción y recepción de medios que han perdido su naturaleza material al convertirse en bits de información. (Vilches, 2001). Respecto de los usuarios esta forma de comunicación los hace menos dependientes de la cultura tradicional pero más dependientes de las relaciones interpersonales generadas en la red. Además el espectador se transforma en un usuario que entra para buscar lo que necesita por su propia cuenta. (Vilches, 2001).

El autor, cabe recordar, define el interface como el momento en el que un usuario utiliza un objeto software o máquina e ingresa en una interacción que va a depender del entorno informático, del lenguaje y por ende de un entorno cultural que establecerá el modo de interactuar entre ellos.

Martínez Rodríguez (2005), por su parte, sostiene que la participación de los usuarios como “creadores” de contenidos en Internet abarca múltiples realidades que pueden ceñirse a un ámbito estrictamente interpersonal, o bien tener una vocación de “producción pública” con el fin de compartir ideas, opiniones, informaciones y conocimiento entre todos los usuarios potenciales de la Red. (Martínez Rodríguez, 2005)

Tal como se menciona en el Capítulo Nº 1:

“Para que la interactividad en la Red alcance la plenitud debe trascender de la participación a la co-participación, ir más allá de

la posibilidad de re-accionar ante los contenidos o propuestas del emisor y abrirse a múltiples opciones de pregunta/respuesta, de acción/reacción, hacia un auténtico diálogo co-participativo”. (Lourdes Martínez Rodríguez, 2005. P: 276)

De este modo, la interacción con la información tal como explica Rodríguez (2005) o con cualquier tipo de contenido ya no se limita sólo a qué, cuándo y cuántos elementos deseamos recibir sino a que el usuario es también participe de los elementos que en la red se compartan o circulen.

A partir de este recorrido teórico, intentando articular el campo de la comunicación y el de la informática, un nuevo territorio, se proponen a continuación posibles líneas de acción para el rediseño del sitio web estudiado.

Líneas de Planificación para el rediseño del interface del sitio web del Ministerio de Educación y DDHH de Río Negro.

A partir del diagnóstico comunicacional realizado sobre el sitio web y de la identificación de la situación deseada por una muestra de usuarios (desarrollados en el Capítulo II de este TFC), se proponen una serie de líneas organizadas que, entendemos, permitirán llegar a los objetivos deseados.

A continuación se describen cuatro líneas de acción que han sido jerarquizadas entre las múltiples necesidades expresadas por los usuarios del sitio web. Tal jerarquización se ha realizado al triangular esa información con la obtenida del análisis formal del sitio. Así, a continuación se propondrán acciones vinculadas, en primer lugar, a ***incrementar la versatilidad del entorno del sitio web***, proponiendo fundamentalmente la reorganización de los contenidos; otras que apuntan a incrementar la ***inclusión comunicacional*** de mayor cantidad de actores de la comunidad educativa como usuarios del sitio, apostando a un rol co-participativo de los mismos, al fin de ampliar el espectro de usuarios y diversificar las interacciones. Vinculado a esta línea aparece la exigencia de la ***adaptabilidad comunicacional*** del sitio.

Y como última línea el **sitio en red** que tiene que ver con la importancia del uso de las redes sociales también para poder llegar a mayor cantidad de usuarios sobre todo a una franja etaria más joven.

Versatilidad del entorno

En esta línea se apunta al acceso comunicacional, referido tanto al orden y diagramación que tiene que tener el sitio web como al acceso de los diferentes contenidos ya sea mediante pestañas, menús, noticias, entre otras. Al usuario no se le puede exigir un entrenamiento sobre computación para poder utilizar el sistema, por el contrario, este debe proveer un diálogo natural, un ambiente amigable donde pueda encontrar toda la asistencia necesaria para resolver su problema y llevar a cabo sus intenciones. (Javier Díaz, et al. 2013).

Es por ello, que luego de los análisis realizados es necesario tener en cuenta los siguientes ejes:

- En primer lugar la página inicial debe ser clara y sintética que puntualice el objetivo del sitio y provea un índice de los temas abordados en él. Los mismos que aparecerán en listas de menús deben estar ordenados por niveles, de modo que el acceso a la información que se desea sea más rápida y accesible según el interés de cada usuario. Por otra parte, contar también con un menú que tenga que ver con información pertinente a los padres, otro al sector no docente, y también uno destinado a los alumnos.
- Proveer ayuda general para la navegación del sitio, puede ser un manual, un video o un asistente interactivo, ayuda en línea, entre otros.
- Definir áreas prioritarias, con esto quiero decir que los menús podrían listarse según el nivel de recurrencia que los usuarios tengan en determinados temas.
- Enlaces con explicación acotada de lo que trata el mismo.
- Contar con un buscador inteligente para no sólo facilitar la búsqueda rápida sino también que queden listas de temas de los que el usuario busca recurrentemente.
- Mapa de establecimientos: Este punto tiene que ver con la posibilidad de saber dónde queda cada escuela, el radio al que pertenece cada una por ejemplo.
- Contar con una accesibilidad a diferentes espacios del sitio sin necesidad de usuario y contraseña.

Con estos puntos el sitio web podría acercarse a los deseos de los usuarios mejorando así su accesibilidad, usabilidad y amigabilidad para obtener una navegación fluida dentro del mismo.

Inclusión comunicacional

Los usuarios de este sitio no sólo son docentes, los padres, los alumnos y el personal no docente también es destinatario, es por ello, que el contenido debe incluir a toda la comunidad. Por ejemplo pudiendo generar un espacio de servicios de trámites en donde todos los usuarios puedan realizar lo que necesiten de forma virtual, como puede ser un certificado escolar en caso de que los padres lo necesiten.

A su vez, que este medio genere la posibilidad de co-participar, es decir, que los usuarios también puedan generar contenido o ser emisores. Para ello poder contar con espacio alternativos de comunicación, por ejemplo, envío de mensajes instantáneos hasta los blogs, videoblogs (vblogs), moblogs (o blogs basados en la tecnología de los móviles), blogs de audio (podcast) abrirse a múltiples opciones de pregunta/respuesta, de acción/reacción.

Pueden existir también foros de debates de grupos para que cada sector de la comunidad pueda comunicarse compartiendo sus inquietudes comunes.

En este sentido, el rol del comunicador debe funcionar como mediador entre los usuarios y el Ministerio de Educación y DDHH para poder generar propuestas proactivas a ser desarrolladas en el futuro reciente. El área de informática también cumple un rol de suma importancia entendiendo que

son quienes pueden recabar todos los datos sobre el uso del sitio para los usuarios, los lugares a donde mayormente acceden o la información que buscan para así poder seguir pensando el rediseño y el contenido en la medida que los usuarios lo desean.

Retomamos la idea de participación ciudadana de Rodríguez Rocío (2010) la cual refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, considerando de suma importancia la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población y generando a su vez espacios en donde se produzca sentido.

Adaptabilidad del sitio

A fin de coadyuvar al eje anterior y teniendo en cuenta el acceso cada vez más masivo a dispositivos móviles, principalmente celulares y tablets resulta entonces relevante que el diseño del sitio web este adaptado a este tipo de pantallas y permita una navegación cómoda a los usuarios.

Por otra parte, es indispensable pensar en las personas con diferentes capacidades y poder generar un interface apta para que sea accesible a todos. Desde la informática se han diseñado una variedad de plataformas para permitir el acceso a todos los usuarios pero en este sitio no han sido aplicadas.

Sitio en red

Las redes sociales han resultado ser un recurso muy propicio para fomentar la participación ciudadana porque encuentran un medio informal en el cual pueden expresarse. Es de suma importancia que los gobiernos tengan presencia en las cuatro redes principales: Instagram, Twitter, Facebook, You Tube. La idea de poder llegar por todos estos medios es ampliar la audiencia y generar otro tipo de interacción entre el Ministerio y los usuarios del sitio; una interacción de tipo horizontal, colectiva, que implique a los usuarios como co-partícipes de la construcción del sitio.

Especialmente los más jóvenes puedan ser captados mediante alguna de esas redes sociales virtuales, pues son más amigables en su época.

Por supuesto, todas deben estar actualizadas y dar respuesta en un tiempo razonable a las consultas de los ciudadanos por medio de estas vías de comunicación.

Evaluación

Para finalizar con las líneas de acción que permitan una planificación del sitio, es de suma importancia prever una evaluación en donde se ponga en discusión todo lo realizado en el proceso lo cual permitirá obtener una retroalimentación de cada paso.

La evaluación en el marco de la planificación no puede ser entendida como una actividad aislada ya que forma parte de un proceso y garantiza

la continuidad y confiabilidad del proyecto. Es una actividad de reflexión que permitirá ver qué deficiencias hubo luego del desarrollo de la propuesta y que cosas habría que mejorar o cuáles estuvieron bien planteadas, funcionaron y deben continuar. (Uranga, 2008)

Como advierte Uranga consiste en conocer para mejorar la acción, implica identificar la información para poder realizar un juicio de valor y mejorar la gestión para cumplir con los objetivos deseados, es decir, permite realizar una comprensión de la realidad más profunda en la que se interviene.

Para ello, en este caso los comunicadores del Ministerio, al evaluar el rediseño del sitio, pueden realizarse preguntas de acuerdo a los siguientes ejes:

- Como fue el proceso de traspolación de las líneas comunicacionales propuestas a su implementación informática.
- Qué grado de aceptación tuvieron los usuarios a partir del rediseño del sitio.
- ¿Qué opinaron en los espacios de interacción?
- ¿Cuáles fueron los menús más visitados o qué fue lo que mayormente se buscó?
- ¿Participaron los padres/alumnos y personal no docente?
- ¿Surgieron ideas de los foros de debate?
- ¿El comunicador respondió en tiempo y forma a las preguntas de sus usuarios? En este sentido el comunicador también debe realizar

una autoevaluación para poder ver en qué faltó su presencia o accionar y que puntos estuvieron bien resueltos.

- ¿Cuál fue el tema que mayor relevancia tuvo?
- ¿Qué franja etaria visita el sitio? ¿Y las redes sociales tuvieron alcance?
- ¿Los usuarios aportaron ideas? ¿Cuáles?
- ¿Cuántas de las últimas modificaciones del sitio surgen de propuestas de los usuarios?

Para realizar esta evaluación se pueden implementar distintos instrumentos: datos aportados por el propio sitio (estadísticas de contenidos consultados, de usuarios que consultan), relevamiento de comentarios de usuarios en redes sociales y en el propio sitio, consultas vía web a usuarios seleccionados a tal fin; grupos de discusión entre el equipo de comunicación, el área de informática y funcionarios del Ministerio, entre otros.

Estas preguntas permiten reflexionar sobre cómo avanzar en el futuro y qué nuevas herramientas crear para continuar con un sitio basado en la producción de sentido que permita ser un espacio de interacción.

Después de la evaluación Cecilia Ceraso (2008) resalta algunos puntos importantes que hay que realizar y que sirven para poder ir generando los cambios necesarios en el sitio web posibilitando una mayor producción de sentido. Para esto es relevante valorar los logros, rescatando todas aquellas cosas que son exitosas para nuestro proyecto y tratar de potenciarlas, por ejemplo revisar los espacios en donde la interacción sea fluida y con mayor recurrencia de los usuarios para poder avanzar en ellos

y que esto continúe con éxito. Por otra parte distinguir los problemas, los obstáculos, los desencuentros, las contradicciones, para poder analizar sus causas y tratar de modificarlas. A su vez ir evaluando su cumplimiento, se trata de tener siempre presente que para poder reorientar nuestra práctica es necesario reflexionar periódicamente sobre nuestro hacer cotidiano como comunicadores. Estar atentos a todos los aportes y producciones de estas ideas para nuevas líneas nuevas de acción.

Finalmente, cabe aclarar que lo que atraviesa este trabajo final de carrera que ha optado por un diseño de trabajo profesional de planificación en comunicación, es la discusión en torno a qué modelo de comunicación y qué recursos comunicacionales se ponen en juego dentro del ámbito digital que diseña un Ministerio. Y asociado a esto qué sentidos produce el ámbito gubernamental sobre la educación en Río Negro y cómo concibe, qué rol le asigna a la comunidad educativa en esa construcción.

Esto supone interpelar el lenguaje informático y político partidario que prima en el diseño del sitio y que, entendemos ha sobredeterminado las decisiones que se han tomado históricamente en el diseño del mismo. Y, a la vez, imaginar herramientas comunicacionales que apuesten a la construcción en ese entorno digital de un sujeto activo, creando condiciones para la disputa del sentido de la educación que sostiene el sitio.

Por otra parte no quiero dejar de recordar que entendemos que la comunicación se trata de enredarse, de plantear nuevos objetivos constantemente, de escuchar al otro, de pensar con el otro, de estar

atentos a los cambios cotidianos y las necesidades de quienes nos leen y escuchan, de aquello que necesitan saber o desean comentar. Al fin y al cabo la comunicación es así como reflexiona Marío Benedetti “Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas, de pronto, cambiaron todas las preguntas”. Y ahí debemos estar nosotros los comunicadores atentos al cambio para poder intentar crear herramientas que vuelven a resolver todas las nuevas preguntas.

Bibliografía

Abatedaga, Nidia. "Comunicación. Epistemología y Metodologías para planificar por consensos" Caps 1 y 4. Ed. Brujas. 2008, Córdoba.

Bruno, D, y Uranga, W., (2001) Diagnóstico desde la comunicación, UNLP/UBA. 2001.

Ceraso Cecilia. "Sembrando mi tierra futuro". UNLP. 2011.

Giulianelli, M. D. A., Rodríguez, R. A., Vera, P. M., & Welicki, L. E. "Situación Global de Gobernabilidad Electrónica en Sitios Web Municipales". Conferencia COLLECTeR. 2008.

Miller, G. A. "The magical number seven, plus or minus two: some limits on our capacity for processing information. *Psychological Review*" 1956.

Javier Díaz, Ivana Harari, Ana Paola Amadeo. "Guía de recomendaciones para diseño de software centrado en el usuario". Universidad Nacional De La Plata. 2013

Magariños de Morentin, J. "Manual Operativo para la aplicación de la Semiótica de Enunciados". 1996.

Mintzberg H. "The Rise and Fall of Strategic Planning Free Press - New York". 1994

Negroponte Nicholas. "EL MUNDO DIGITAL". Ediciones B, S.A. Barcelona. 1995.

Prieto Castillo. "Planificación de la Comunicación institucional". Ed. Quipus. CIESPAL. Quito. Ecuador. 1990.

Reynoso, L. A., Vaucheret, C. A., Grosso, G., Amaolo, M. P., Sznec, J., Dolz, D. & Kazalukian, M. "Modelos y tecnologías en gobierno electrónico". 2013.

Rodríguez Rocío: "Marco de Medición de Calidad para Gobierno Electrónico - Aplicable a Sitios Web de Gobiernos Locales". La Plata. 2010

Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. "El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación". Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software. 2015.

Rost, Alejandro, "¿Pero de qué hablamos cuando hablamos de interactividad?". Congreso ALAIC/ IBERCOM. La Plata. 2004.

Sánchez Bolaños Alejandro, Henao Aristizabal Yeison. "Usabilidad aplicada al diseño de sitios web". Universidad Tecnológica de Pereira. 2016.

Scolari. "Ecología de los medios: entornos, evoluciones e interpretaciones. Editorial" GEDISA. C. A. (Ed.). (2015).

Vilches Lorenzo. "La Migración digital". Editorial Gedisa, S. A. 2001, Barcelona, España.

Rovere, Mario: "La Planificación Estratégica y la ciudad como sujeto". 2005

Anexos

Listados por eje

Elaboración de formaciones discursivas

- 1) Página: es aquel respecto de la cual mi experiencia es dificultosa porque las ubicaciones de cada ícono, no están muy alineadas.
- 2) /Página/ es aquella que entonces, (= porque las ubicaciones de cada ícono no están muy alienadas), no se encuentran bien distribuidos para que tipo de usuarios son.
- 3) /Página/ es aquella información que no se encuentra distribuida por niveles.
- 4) Página: es aquella respecto de la cual yo cambiaría cierto orden que permita entrar con mayor rapidez, por (=que no todos los docentes cuentan con un perfeccionamiento del uso de plataformas) .
- 5) Página: es aquella que (=yo le cambiaria) cómo es el camino para llegar a la información
- 6) Página: es aquella que cuando uno la abre ya se nota que es de difícil lectura.

- 7) Página: es aquella respecto de la cual yo cambiaría el hecho de que exista un instructivo de cómo cada tipo de usuario {accede} a la página.
- 8) /Página/ es aquella que no está ordenada por niveles, entonces no es claro dónde buscar {información}.
- 9) Página: es aquella que con la que no tengo experiencia ya que no estamos informados sobre este tema en la escuela.
- 10) Página: es aquella que no existe un lugar donde poder subir esos trabajos.
- 11) Página es aquella en donde (=no existe luego en la página un lugar en donde) compartir la experiencia con otros docentes de la provincia.
- 12) Página: es aquella respecto de la cual creo que está saturada, hay iconos chicos y don informaciones relevantes.
- 13) Página: es aquella que lleva tiempo encontrar lo que uno quiere.
- 14) /Página/ es aquella respecto a la cual le agregaría diferencia en niveles, para que sea más práctico al igual que la búsqueda de información, y no le sacaría nada.
- 15) Página: Es aquella respecto a la cual mi experiencia es de uso diario.
- 16) Página: es aquella respecto de que le cambiaría la verdad que no agregaría nada.

- 17) Página: es aquella que si tienen direcciones de contacto a través de correo electrónico, es lo único que no encuentro accesible y le cambiaría.
- 18) Página: es aquella respecto de la cual me parece que le falta como una opción en la que puedas contactarte con alguien del ministerio para guiar al usuario depende de lo que este quiera hacer.
- 19) Página: es aquella respecto de la cual veo que están todos los ítems bien claros, organizados, la página en si es clara, al no ser un usuario regular, es la primera vez que entro, no veo ninguna falencia.
- 20) Página: es aquella que ha ido variando pero ha perdido un poco la orientación a la hora de ser funcional.
- 21) Página: es aquella que se puede decir que tiene más ideas y desarrollo para el tema de publicidad pero ha perdido de vista la operatividad de la misma.
- 22) Página: es aquella que es confusa y hasta incluso no logra lo que se quiere, eso se ha visto en la página.
- 23) Página: es aquella respecto de la cual me parece que está bien diseñada, de fácil acceso y con información precisa.
- 24) Página: es aquella respecto de la cual yo no le cambiaría nada.
- 25) Página: es aquella en la cual te perdés en el laberinto.

- 26) Página: es aquella respecto de la cual le cambiaría la claridad con lo que se comunica {que} es fundamental en el diseño y no veo que se cumpla.
- 27) Página: es aquella en la que hay muchas manos que colaboran ahí con distintos enfoques.
- 28) Página: es aquella en la que los menús son eternos y no se llega a saber para qué
- 29) Página es aquella respecto de la cual haría dividir por color según el nivel que es algo fácil de hacer e incluso que sean subdominios distintos que jerarquice desde la barra de navegación.
- 30) Página: es aquella respecto de la cual yo le cambiaría {o} agregaría un espacio de recursos donde los docentes tengan herramientas de informática para trabajar en las escuelas y puedan mejorar y potenciar el aprendizaje. #
- 31) Página: es aquella que tiene un espacio para noticias específicamente del ministerio y a su vez uno para las redes sociales que sirven para fomentarla.
- 32) Página: es aquella respecto de la cual le falta un espacio para que la gente se saque dudas.
- 33)** Visual y gráfico: es aquello que no está suficientemente claro, no hay jerarquías claras.
- 34)**

- 35) /Página/ es aquella respecto de la cual luego del tiempo y {de tomarme} mucho tiempo para poder investigar cada una de las solapas, pude descubrir que tiene mucha información.
- 36) Página: es aquella en la que también podemos encontrar los distintos tipos de organizaciones con las que cuenta el ministerio.
- 37) Página: es aquella en la que veo más propaganda política, que debe estar, pero no veo ciertos trabajos de las escuelas.
- 38) Página: es aquella respecto de la cual mi experiencia es que entro muy seguido porque me interesa saber sobre los temas educativos.
- 39) Página: es aquella en la que queremos ver algo nuevo, pero son siempre las mismas noticias.
- 40) Página: es aquella en la que queremos ver algo nuevo, pero se ven entregas de herramientas a escuelas como en el proyecto rodar escuela por ejemplo#
- 41) Página: es aquella en la que queremos ver algo nuevo, pero no se ve el trabajo finalizado (=en el proyecto rodar escuela por ejemplo).
- 42) Página: es aquella que respecto de la cual siempre veo las noticias que están en continuo cambio y después uso extranet y los usuarios de docente.

- 43) Página: es aquella respecto de la cual utilizo todos los días para informarme.
- 44) Página: es aquella respecto a la cual me parece que tiene cosas importantes como la comunicación institucional.
- 45) Página: es aquella que esta avocada a publicar lo que hace el ministerio de educación#
- 46) Página: es aquella respecto de la cual sería bueno que se ampliara poco más (= {la información}).
- 47) Página: es aquella respecto de la cual me sucedió hace una semana atrás que quería acceder al diseño curricular de la transformación que es de nuestra escuela, y me encontré con que en la página ya no estaba.
- 48) Página: es aquella que pudiese ser más específica en algunas cuestiones de escuela.
- 49) Página: es aquella respecto de la cual la verdad que no sabía de la existencia.
- 50) Página: es aquella respecto de la cual me sorprendí de lo completa que es.
- 51) Página: es aquella respecto de la cual uno puede obtener desde material, descripción de políticas educacionales.

- 52) Página: es aquella en la cual hay un montón de información que realmente desconocía.
- 53) Página: es aquella que siempre está difundiendo las políticas del ministerio y no cuentan con una verdad objetiva.
- 54) Página: es aquella que lo que hacen es más que nada propaganda política.
- 55) Página: es aquella respecto de la cual creo que hay trabajos de la escuela que no se visualizan.
- 56) Página: es aquella en la cual no hay muchas imágenes.
- 57) Página: es aquella en la cual podrían anexarse videos.
- 58) Página: es aquella que para la gente que tiene que buscar recibos de sueldo y demás.
- 59) Página: es aquella respecto de la cual se da más importancia a lo publicitario y se olvidan la parte que se demanda que es educativa.
- 60) Página: es aquella en la cual veo noticias en general que aparecen {allí}, por ejemplo si hay clases o se suspenden.

- 61) Página: es aquella respecto de la cual le agregaría más información acerca de la administración del ministerio de educación, como es el organigrama {o} de que se ocupa cada área.
- 62) Página: es aquella respecto de la cual por ahí vemos déficit y en cuanto a información no precisa en relación a las estadísticas educativas en la página, por ejemplo cantidad de alumnos, matrícula.
- 63) Página: es aquella en la cual información útil debe haber pero no llegas nunca.
- 64) Página: es aquella respecto de la cual uno no se da cuenta para que es necesaria la presencia del ministerio en la web.
- 65) Página: es aquella respecto de la cual {podríamos} preguntarnos qué información puedo encontrar ahí porque a la vista está todo desordenado.
- 66) Página: es aquella en la cual puedes encontrar información del ámbito de educación y también de derechos humanos.
- 67) Página: es aquella que es informativa, con accesos visibles y rápidos para las informaciones docentes como legajos o resoluciones.
- 68) Información: es aquella respecto de la cual se {accede} por Facebook porque es más rápido.

- 69) Comunicación: es aquella que no me parece buena con los usuarios a través de redes sociales porque pierde la seriedad de la comunicación.
- 70) Comunicación: (=no me parece buena la comunicación) {porque} debería mostrar las actividades de los alumnos y no tanto la propaganda política.
- 71) Comunicación con el {Ministerio}: es aquella que lleva tiempo buscar direcciones para poder comunicarse, no está accesible
- 72) Escuelas: son aquellas que, por ahí, no dimensionan la importancia que tiene cargar toda información como los legajos que son de suma importancia.
- 73) Escuelas: son aquellas en las que se hace mucho pero nos enteramos solo charlando o conectándonos pero por privado.
- 74) Legajos: son aquellos que sirven para tener un seguimiento en temas como matrícula, deserción, etc.
- 75) Docentes: son aquellos (no todos) que no cuentan con un perfeccionamiento del uso de plataformas.
- 76) /Ministerio/ es aquel que siempre nos piden participar, y se hace.

- 77) Ministerio: es aquel que sería importante que pudiera publicar todos los proyectos que se hacen en la escuela también.
- 78) Reconocimiento de los docentes: es aquel que está en silencio y no se refleja (= {en la} página).
- 79) Diseño curricular de la transformación: es aquel respecto del cual quería acceder.
- 80) Diseño curricular de la transformación: es aquel respecto del cual tuve que pedir {lo} a la supervisora por correo electrónico y me lo enviaron pero ya no aparece en la página.
- 81) Jornadas estudiantiles: son aquellas que sería importante que el ministerio pudiera publicar las producciones de los alumnos.
- 82) Resoluciones {de educación}: son aquellas que se alejan a veces de la realidad y de las necesidades {de la escuela}.
- 83) Formación docente: es aquel respecto del cual como (= {como} las resoluciones {de educación}, se alejan a veces de la realidad y de las necesidades {de la escuela}) este es un espacio en donde se dan propuestas de cómo abordar estas problemáticas {de educación}.
- 84) Propuestas para abordar la educación: son aquellas respecto de las cuales está bueno que se visualicen y haya un espacio para poder compartir lo que se propone de cómo abordar ciertas problemáticas.
- 85) Programas de educación: aquellos que algunos son de nación, respecto de los cuales no sé si actualmente siguen porque se dieron de baja muchos programas.

- 86) Programas de educación: aquellos respecto de los cuales buscaba información para algún trabajo pero era siempre una descripción no explicaba donde funcionaba o cómo, eso es una falencia
- 87) Página: es aquella que tal vez falte captar mayor la atención {de los usuarios}.
- 88) Página: es aquella que como papá no me parece una página interactiva
- 89) Página: es aquella que para un usuario como un docente tal vez es más útil pero {para} un padre no lo es.
- 90) Página: es aquella que nunca entré.
- 91) Página: es aquella respecto de la cual mi experiencia fue buena porque aprendí de todos los recursos con los que uno puede contar.
- 92) Página: es aquella respecto de la cual mi experiencia te diría es muy escueta.
- 93) Página: es aquella que solamente ingreso para revisar por ahí algunas novedades respecto a la formación permanente del docente y también para ver alguna otra noticia que tiene que ver con el campo {educativo}.

- 94) Página: es aquella respecto de la cual mi experiencia ha sido bastante escueta en este corto periodo
- 95) Página: es aquella respecto de la cual mi experiencia como primera impresión que tuve fue positiva.
- 96) Página: es aquella respecto de la cual seguramente algún usuario regular podría hacer un análisis más exhaustivo y más crítico.
- 97) Página: es aquella respecto de la cual comencé a tener acceso porque empecé a ser docente, hace tres meses.
- 98) Página: es aquella que en el marco de la formación docente surgen muchas cosas que hoy en día se atraviesan en los diferentes niveles.
- 99) Página: es aquella respecto de la cual yo llevo en uso tres años.
- 100) Página: es aquella {que} veo cuando quiero ver el recibo de sueldo, pero ni siquiera todos los meses lo miro porque sé que están guardaditos ahí entonces por ahí entro con el usuario y lo miro.
- 101) Página: es aquella que en general no es usada por los docentes que yo conozco
- 102) Página: es aquella respecto de la cual yo particularmente la uso para ver los recibos de sueldo porque tiene una sección especial para que entren los docentes.

- 103) Página: es aquella respecto de la cual como empleado del ministerio tengo experiencia en el uso de la página ya que la consulto diariamente.
- 104) Página: es aquella respecto de la cual yo uso diariamente para extranet y porque trabajo acá, pero en la escuela no se trabaja mucho con la página.
- 105) Página: es aquella que los maestros y padres muy poco entran.
- 106) Supervisor: es aquel rol respecto del cual hay mucha carga de información, de gran utilidad.
- 107) /Usuarios docente/ son aquellos que no se toman el tiempo para poder hacer un análisis de la página porque existe mucha carga de datos
- 108) /Usuarios docentes/ Son aquellos que no saben cómo ubicarse (= {en la} página).
- 109) /Usuarios docentes/ son aquellos para los que descargar el recibo de sueldo fue un gran desafío y {muchos} tuvieron que ser asesorados para poder hacerlo.
- 110) Padres: son algunos de aquellos que entran a la página.

- 111) Padres: son aquellos que la verdad que no tienen ni idea de que existe {la página} entonces habría que pensar cómo integrarlos. Eso es algo que estaría bueno cambiar.
- 112) Página: es aquella que en casos en donde se ha participado de los cursos de formación docente virtuales ha habido ciertos inconvenientes en el uso.
- 113) Página: es aquella que debería tener un contacto online con horarios para la consulta.
- 114) Página: es aquella que en zonas alejadas no siempre pueden acceder por la mala señal de internet, como en la línea sur.
- 115) Página: es aquella respecto de la cual [lo que] falta es poder estar conectados con toda la provincia.
- 116) Página: es aquella respecto de la cual siempre me metí a través de la página del portal de Río Negro.
- 117) Página: es aquella respecto de la cual por ahí {le agregaría} más contacto {porque} estoy viendo que la única forma es a través de redes sociales.
- 118) Página: es aquella respecto de la cual las modificaciones que le haría serian, agregar una sala de chat.
- 119) Página: es aquella respecto de la cual {le agregaría una} instancia más de intercambio de opiniones.

- 120) Página: es aquella respecto de la cual {le agregaría una} instancia de consulta que sirva a los docentes o a todas aquellas personas que quieren ingresar al sistema y no sepan cómo resolver alguna situación sobre algún trámite, como para tener una guía y saber cómo ingresar a la página.
- 121) Página: es aquella respecto de la cual me parece que es interactiva, contiene imágenes, esta todo bastante organizado a través de diferentes opciones.
- 122) Página: es aquella que [podría ser] más participativa desde los docentes y no desde los funcionarios.
- 123) Página: es aquella que si fuese más participativa desde los docentes tendría más alcance.
- 124) Página: es aquella respecto de la cual (=lo que le agregaría (=a la página) {sería}) más participación ciudadana en la página, de acceso a la información pública, pero estamos a años luz de eso.
- 125) Página: es aquella en la cual (=utilizamos la plataforma virtual del ministerio para ofrecer cursos a través de la modalidad semi - presencial también utilizamos la plataforma virtual del ministerio para ofrecer cursos a través de la modalidad semi – presencial) {entonces} la utilización es más intensa de lo que veníamos teniendo.

- 126) Página: es aquella que en cuanto a la interactividad no me parece interactiva.
- 127) Página: es aquella que la verdad desconozco su interactividad.
- 128) Página: es aquella que es interactiva y dispone de información de todos los establecimientos educativos y edificios del Ministerio.
- 129) Página: es aquella respecto de la cual se pueden realizar cursos de capacitación a modo distancia.
- 130) Página: es aquella en la que se puede descargar los recibos de sueldo.
- 131) /Página/: es aquella respecto de la cual creo que propone ciertos medios como correos, teléfonos en relación a autoridad que ayuda al feedback entre usuarios y las autoridades.
- 132) Página: es aquella que en realidad en cuanto a la interacción tiene un feedback tiene audios y videos.
- 133) Página: es aquella que no está aprovechada porque no convoca tal vez al entrar.
- 134) Página: es aquella que ahora entran docentes por el recibo de sueldo sino no se entra (= {a} la página).
- 135) Página: es aquella que no es efectivamente usada.
- 136) Página: es aquella que creo que es mucho más formal que el Facebook.

- 137) Página: es aquella que, estaría bueno que se use pero no permite la interacción que si permite el Facebook como poder comentar o poner me gusta.
- 138) Página: es aquella respecto de la cual creo que habría que ver esa parte (=poder comentar o poner me gusta, {en} la página)#
- 139) /Página/ es algo que no usan las escuelas, hay que ver para que esta la página si es útil o no para toda la comunidad educativa.
- 140) Página: es aquella respecto de la cual creo debería tener un acceso más simple porque no todos manejan el instrumento de internet y entonces si es complicado directamente no se entra (= {a} la página).
- 141) Plataformas: son aquellas que no todos los docentes cuentan con un perfeccionamiento del uso, es por eso, que yo cambiaria en esta página cierto orden que permita entrar con mayor rapidez.
- 142) Plataforma virtual: es aquella respecto de la cual también utilizamos para ofrecer cursos a través de la modalidad semi – presencial.
- 143) Facebook: es lo que la gente más visualiza, pero ese Facebook, no tiene información completa que si existe en la página por ejemplo las políticas educativas.
- 144) Facebook: es aquel que por ahí (=los padres) participan más.

- 145) Campo virtual: es aquel lugar muy rico para compartir experiencias pero {en el cual} no siempre se comparten estos proyectos.
- 146) Espacio virtual. Es aquel en donde miro mi recibo de sueldo.
- 147) Espacio virtual: es aquel en donde miro mi puntaje.
- 148) Espacio virtual: es aquel en donde miro mis antecedentes académicos.
- 149) Espacio virtual: es aquel {en el cual entro por} una decisión personal.
- 150) Sitio: es aquel que en realidad es como un laberinto.

