



[INTERNET](#)

[E-CONOMÍA](#)

[PRODUCTOS](#)

[TELECOM](#)

[SOCIEDAD](#)

[SEGURIDAD](#)

[anteriores](#) | [suscripción](#) | [correo](#) | [diccionario](#) | [cursos](#)

Estás aquí / [Mouse](#) / Reportaje / Arquitectos de la Información en Chile

Reportaje:

Porque la Web también tiene calles...

Acostumbrados a las herramientas de autoedición, tanto público como clientes tienden a ver en el diseño una actividad trivial. Sin embargo, tras grandes modelos de la Web como Amazon o Yahoo se oculta el trabajo de verdaderos estrategas; profesionales capaces de comprender y adelantarse a los movimientos del usuario, a sus caprichos y a sus errores: son los arquitectos de la información.



Reportaje
Arquitectos de la Información en Chile

Por [Christian Leal](#)

29 de abril de 2005

Dice el adagio que el trabajo de un buen diseñador Web suele ser ingrato: el mejor indicio de que lo ha hecho bien es que los usuarios no lo noten. Pero cuando la organización, el contenido o la estructura marchan mal, las críticas no se hacen esperar. Para evitar estos problemas se requiere estar familiarizado con la arquitectura de la información, por lo que no es extraño que vaya cobrando nuevos adeptos.

Secciones
* Porque la Web también tiene calles...
* Forjando arquitectos de la información
* Negocios bien diseñados

Esta actividad relativamente desconocida en nuestro país fue tomando fuerza en 2001, cuando un grupo de profesionales comenzó a reunirse para definir las características de su actividad. Con 30 miembros para 2004 la idea ya tenía un nombre -[AChile](#)- y un sitio Web sobre el cual dar divulgar sus conocimientos.

Mouse Digital quiso explorar esta disciplina naciente y para ello conversó con Javier Velasco, diseñador y vocero de esta agrupación, quien nos explicó desde Estados Unidos de qué trata la arquitectura de la información, cómo ha sido su desarrollo y, por sobre todo, cuál es su presente y futuro en Chile.

Los usuarios no saben mucho sobre el proceso de planificación que hay tras un sitio Web. ¿Cómo les explicas el perfil del arquitecto de la información?, ¿es un diseñador, un comunicador, un ingeniero...?



Un arquitecto de la información es, ante todo, una persona que resuelve problemas. Nuestra labor implica detectar y delimitar los problemas para luego diseñar soluciones que ayuden a los usuarios. La arquitectura de la información (AI) debe tomar decisiones de tipo estratégico, influyendo en los modelos de negocio. De limitarse sólo a los detalles y a organizar interfaces, su efectividad disminuye de forma considerable.

Ser arquitecto de la información implica conocer una variedad de disciplinas que pasan por la bibliotecología, la tecnología, sociología, comunicación, el diseño, los negocios y mucho más. Esta gama de conocimientos permite cubrir todas las variables que están en juego cuando se define la experiencia de un proyecto. El doctor Ricardo Baeza-Yates -académico de la Universidad de Chile- propuso un modelo muy interesante que plantea al arquitecto de información como un puente entre la tecnología, las personas y los procesos. Yo comparto esa visión.

Si un equipo de trabajo cuenta con un arquitecto de información, será él quien defina la estrategia central del proyecto, genere un diseño base y luego vele porque todos los detalles resulten coherentes. Dado que en Chile son muy pocas las empresas con personas dedicadas 100% a la arquitectura de la información, es bueno que todos los participantes de un diseño al menos se familiaricen con los principios y herramientas relacionadas con la AI.

Por último, la AI tiene que ver con la comunicación en muchos planos. Cada decisión que tomemos transmitirá un mensaje -no podemos no comunicar- por lo que un arquitecto de la información debe tener habilidades comunicativas importantes, tanto para escribir un rótulo como para saber escuchar a empresarios y usuarios, diseñadores e ingenieros, o la gerencia de la empresa.

Además se deben desarrollar habilidades políticas como la negociación, pero es mejor que lo dejemos hasta ahí por el momento...

Queda claro que no cualquier persona es capaz de tomar el cargo. Y a propósito, ¿cómo diferencias a un verdadero arquitecto de la información de un 'aparecido' en el tema?

De dos formas: primero por su trayectoria, por los proyectos que ha hecho y el tiempo que lleva en el campo. Y segundo, por su manejo en el tema, por la simpleza con que es capaz de explicar los conceptos. Si queremos evaluar a un arquitecto de la información antes de contratarlo, lo mejor es pedirle que comente un diseño en pantalla mientras conversan. Rápidamente se revelará su forma de analizar las cosas y cómo propone soluciones.

Jared Spool tiene razón al decir que, en rigor, los únicos capacitados para evaluar un sitio son sus usuarios, pero un arquitecto de la información con experiencia podrá detectar los errores más comunes que incomodan a la gente. También el tema de proponer soluciones es muy importante, pues la AI requiere de mucha creatividad.

Esto es difícil de comprender porque un diseño altamente intuitivo parece sencillo: cuando está completo todas las decisiones se ven naturales, pero llegar a este resultado es muy difícil. Quizá por lo mismo

la AI es campo fértil para los 'aparecidos' como tú dices. Muchas decisiones son aparentemente sencillas, pero al final esto es un oficio donde la experiencia y el talento pesan.

[Forjando Arquitectos de la Información >>](#)

[◀ Portada](#)

[▲ Subir](#)

[Siguiente ▶](#)

Mouse Digital Email: mouse@latercera.cl / [Créditos](#) / Por favor lea nuestros [Términos y Condiciones de Uso](#) / Todos los derechos reservados
[Consortio Periodístico de Chile S.A.](#)



Estás aquí / [Mouse](#) / [Reportaje](#) / [Arquitectos de la Información en Chile](#)

Forjando arquitectos de la información

Cuéntanos, ¿qué rol tienen las universidades respecto de la formación de arquitectos de la información en Chile?, ¿se está encarando adecuadamente la disciplina?

Secciones

- * [Porque la Web también tiene calles...](#)
- * [Forjando arquitectos de la información](#)
- * [Negocios bien diseñados](#)

Al igual que con otros profesionales, hay de todo. He visto gente incapaz de definir la interactividad en cargos muy importantes, así como varios profesores dedican cada vez más tiempo al tema de la experiencia del usuario en sus cursos de Diseño Web.

En todo caso, creo que estamos avanzando. Las universidades parecen estar adoptando este campo más rápidamente que las empresas. Da optimismo saber de gente como Nelson Rodríguez en la Universidad del Pacífico, Marcelo Silva en la Universidad Andrés Bello o Herbert Spencer en la Universidad Católica de Valparaíso, quienes conocen bastante del tema y abogan por la formación de profesionales que se pongan en los zapatos de los usuarios.

También existen algunos cursos específicamente dedicados a la AI. La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile ofrece un curso de Arquitectura de la Información a cargo de Juan Carlos Camus, quien tiene mucha experiencia. En la Universidad Mayor también hay un curso de Arquitectura de la Información, pero no tengo muchos antecedentes al respecto.

Finalmente, el Centro de Investigación de la Web (CIW) de la Universidad de Chile pone gran énfasis en la AI y la Usabilidad. Hace un par de años ofrecimos un par de seminarios sobre ambos temas junto al Dr. Ricardo Baeza y Temo Rivera. Ahora, durante el segundo semestre de 2005, vamos a ofrecer cursos de AI abiertos al público y talleres privados para empresas, además de consultorías en evaluación y diseño de proyectos.

¿Crees que la actual tendencia educativa nacional a abordar más las herramientas puntuales que las teorías tras su utilización menoscaba la creación de un sustrato intelectual tras el desarrollo Web, o dicho de un modo menos ridículamente rebuscado, centrarse en los programas evita que la gente piense?

Como decía, la AI se ocupa de resolver problemas. ¿Cómo puedo organizar un catálogo de 30 mil libros para que mis clientes encuentren rápidamente lo que les interesa y lo comprenden antes de desanimarse? Las herramientas tecnológicas son el medio pero no el fin y además cambian

rápidamente. Construir un programa de formación profesional basado en la capacitación de software no tiene mucho sentido.

Lo que estamos tratando es un medio que evoluciona por naturaleza. Lo que necesitamos para construir sistemas de calidad son seres pensantes, personas que manejen una amplia gama de herramientas metodológicas para investigar el contexto de los proyectos y con un criterio nutrido para tomar decisiones que resulten en beneficio de los usuarios y, por lo tanto, de los empresarios.

Vamos al área de la aplicación, ¿por qué es importante el respeto a los estándares en la Web?

Una de las mayores virtudes de Internet es ser un medio abierto a todos, donde nadie es dueño de esta gran red. Cada persona que se lo hace desde un sistema diferente, con computadores distintos, diferentes tipos de conexión, software y navegadores. Existe una entidad -el W3C- que se encarga de establecer las reglas del juego para la Web, definiendo la semántica del lenguaje en el que se deben construir los sitios.



Ahora, existe un navegador que no se apega 100% a los estándares, por lo que si uno desea que su sitio se vea bien en él, debe construirlo con una serie de 'trucos' para acomodar los caprichos de la compañía que lo creó, la que tiene gran parte del mercado de sistemas operativos y lo entrega incorporado a éste. Así, mucha gente cree que Internet Explorer (IE) es el único navegador que existe, sin cuestionarse si existen otros mejores.

Cuando una empresa o diseñador se aleja de los estándares de la Web, generalmente lo hace en favor de Microsoft IE con el pretexto de que es utilizado por el 90% ó más de las personas, como si no valiera la pena cumplir con los estándares que lo hacen compatible con el resto de los navegadores. Pero, ¿qué empresa en su sano juicio le cierra la puerta en la cara al 10% de sus potenciales clientes?

Es importante considerar que el uso de IE se está reduciendo drásticamente todos los meses gracias a competidores que ofrecen productos de mejor calidad, con mejores sistemas de seguridad. Los datos más recientes están otorgando a IE un rango entre 60% y 70%.

Apegarse a los estándares Web asegura también la compatibilidad con los navegadores antiguos y los futuros, y considerando que poco a poco podremos navegar la Web desde teléfonos y otros aparatos móviles, esta tendencia irá en aumento. Si cumplimos con los estándares ponemos nuestro sitio al acceso de estos sistemas. El uso de código HTML semánticamente correcto también trae mejores resultados con los buscadores Web.

[Negocios bien diseñados >>](#)

[◀ Portada](#)

[▲ Subir](#)

[◀ Anterior](#)

[Siguiente ▶](#)



Estás aquí / [Mouse](#) / [Reportaje](#) / [Arquitectos de la Información en Chile](#)

Negocios bien diseñados

Estando en un mundo capitalista hablemos en términos económicos: ¿cómo puede ayudar la arquitectura de la información a hacer un sitio más rentable o exitoso?

Secciones

- * [Porque la Web también tiene calles...](#)
- * [Forjando arquitectos de la información](#)
- * [Negocios bien diseñados](#)

La AI y los buenos negocios van de la mano. Tomemos por ejemplo una tienda electrónica: si los usuarios no encuentran el producto que les interesa, no compran. Si una persona quiere comprar por Internet pero el carro de compras o el sistema de pago le causan confusión o desconfianza, no hay venta. Una buena experiencia de usuario genera fidelidad, confianza y ganancias para la empresa. Lo han sabido los comerciantes desde hace años y migrar a Internet no hace las cosas distintas. Hacer felices a tus clientes es rentable, volverán a tu negocio y te recomendarán a sus amigos.

Un sistema de información bien diseñado implica también importantes reducciones en costos para las empresas. La distribución electrónica de información de manera eficiente puede marcar una gran diferencia en servicio a clientes mediante un sitio Web, o hacer los procesos internos más eficientes desde una Intranet. La AI se ocupa de la calidad en los sistemas de información, y eso nunca entrará en conflicto con los intereses comerciales.

Para terminar, ¿qué fuentes recomendarías para comenzar a profundizar en la importancia de la arquitectura de la información, tanto impresas como digitales?

Respecto a libros recomendaría comenzar por leer a Steve Krug en "Don't make me think". Es un texto muy claro, sencillo y divertido de leer, que se puede acabar en una tarde sin problemas. Tal como se menciona en el mismo libro, es un regalo ideal para los clientes y está disponible en castellano.

"IA for Designers" de Peter Van Dijck también es una buena introducción ya que explica las cosas de manera muy clara y resumida. Me gusta mucho el énfasis que Peter pone en ciertos detalles, pero lamentablemente aún no ha sido traducido.

"Information Architecture: Blueprints for the Web" de Christina Wodtke es más detallado que los anteriores y entrega una serie de herramientas para la investigación con personas y también para el diseño de interacción. Está disponible sólo en inglés.

El libro sagrado para los arquitectos de la información es el de Rosenfeld

y Morville, conocido como 'El Oso Polar' por su portada perteneciente a la serie de animales de la editorial O'Reilly. Sólo la primera edición fue traducida al castellano, pero la segunda edición viene el doble de jugosa y es prácticamente un libro nuevo.

Respecto a los sitios Web, lógicamente debo comenzar por [AIChile](#), la comunidad de arquitectos de la información chilenos. Éste es un colectivo nacional que busca difundir nuestro oficio y compartir libremente herramientas metodológicas. Esperamos que se genere un gran crecimiento de nuestra comunidad a través del sitio. También contamos con una página de enlaces que incluye muchos recursos interesantes.

El Instituto AI aborda los mismos objetivos que AI Chile pero a un nivel internacional. El sitio principal está en inglés aunque cuenta con una [zona en español](#). Los miembros que paguen una inscripción tendrán acceso a un a lista de correo de alta calidad (poco ruido, buenas discusiones).

La empresa de consultoría [Adaptive Path](#) publica unos artículos muy buenos de acceso libre junto con vender unos estudios muy valiosos. Juan Carlos Camus cuenta con una impresionante artillería de artículos inteligentes en [Usando.info](#), mientras que en mi sitio Web podrás encontrar mis [propias publicaciones](#).

Para quienes ya conozcan lo básico, el secreto mejor guardado es el sitio de la [Cumbre AI](#), la mayor conferencia internacional en la materia. En este sitio se publican todas las presentaciones cada año. Los nombres de las presentaciones y sus autores te permiten encontrar notas de asistentes, y a partir de este año grabaciones de sonido (podcasting). Gracias a esto, quienes no puedan viajar al evento se pueden poner al día, es un recurso muy valioso.

[◀ Portada](#)

[▲ Subir](#)

[◀ Anterior](#)