

## ¿Arquitectos de la información?

Jesús Tramullas

[jesus@tramullas.com](mailto:jesus@tramullas.com)

Preprint del texto publicado en Web Business, Octubre de 2000

Hace unos días estaba impartiendo un curso sobre diseño de información para Internet, cuando, tras varias sesiones, uno de los participantes se dirigió a mí para decirme: "La organización de la información, los sistemas de etiquetado y navegación, el hipertexto y todo esto es interesante y necesario, pero ¿Quiénes deben ser los responsables de esta arquitectura? ¿Qué es en realidad un arquitecto de la información?" En realidad, esta pregunta estaba muy bien dirigida, y tiene un notable fundamento. Como ya hemos escrito en otras ocasiones en Web Business, diseñar productos de información para Internet no es lo mismo que usar Photoshop y conocer el HTML o el XML, aunque sea adornado con una aureola de marketing y éxito juvenil.

### 1. La idea y el concepto

Podríamos comenzar rastreando por la abundante bibliografía (principalmente anglosajona) los orígenes y acepciones de la expresión "Information Architect". Sin embargo, vamos a dejar estas disquisiciones para otros foros, y vamos a tomar como punto de partida las tres ideas que ha delineado R.S. Wurman, en su conocido libro de 1996, titulado *Information Architects* (Zurich: Graphic Press, 1996). Para este autor, un arquitecto de la información es:

1. El individuo que organiza los patrones inherentes en los datos, haciendo clara la complejidad.
2. La persona que crea la estructura o mapa de la información, que permite a otros encontrar sus propios caminos al conocimiento.
3. La ocupación profesional emergente para el siglo XXI (ese que comienza el 2001, anotamos nosotros), que dirige las

necesidades de la era enfocándolas desde la claridad, el conocimiento humano y la ciencia de la organización de la información.

Podemos argumentar que la primera definición correspondería, en el estado actual de tratamiento informático de datos, más a la minería de datos, "data mining", que a la idea de creación de productos de información electrónica. Más interesante, y prometedora, es la vía de creación de mapas y caminos al conocimiento, pero recordando que es el usuario el que debe encontrar sus propias vías al conocimiento, usando para ello los medios y las herramientas que el arquitecto pone a su disposición. El lector debe recordar que en entregas anteriores hemos insistido en la "orientación al usuario", como criterio básico de éxito para un web bien diseñado (En otra ocasión hablaremos de Brenda Dervin y su teoría del *Sense-Making*). Por último, la tercera de las afirmaciones, quitando el componente promocional, insiste en la importancia creciente de esta profesión en la cada vez más pujante "industria de creación de contenidos", dentro del ámbito de la sociedad de la información y del conocimiento. El arquitecto de la información es el responsable de organizar los contenidos informativos de un web, y esa organización es inseparable de los aspectos de diseño de interfaz, de sistemas de navegación y de etiquetado, y de herramientas de acceso a la información.

En el contexto español hay que indicar que la arquitectura de la información que nos interesa no tiene nada que ver con el contenido de la formación académica y de las asignaturas que reciben este nombre (si tiene alguna duda, antes de contratar y equivocarse compruebe el contenido de un manual

de FP o Universidad dedicado a las mismas). En el ámbito internacional, es necesario indicar que el tema que nos interesa se integra dentro de una disciplina más general, también en auge y en busca de una identidad, a la que se llama "Diseño de Información", muy relacionado con la "Visualización de Información", de tal forma que en ocasiones se las considera iguales, cuando en realidad son diferentes (y complementarias) por objetivo, enfoque y tratamiento.

## 2. Lo que hace el arquitecto....

La pregunta clave es ¿puede o debe el arquitecto conocer todos y cada uno de los aspectos que intervienen, tanto a nivel de técnico como a nivel organizativo, en un sitio web?. Siendo prácticos, la respuesta debería ser sí; siendo inteligentes, la respuesta es "sí, pero". En primer lugar, un arquitecto de la información debería obtener una definición de su web, de lo que debería ser realmente y de cómo debería funcionar. La obtención y redacción de esa definición (aunque estemos digitalizándonos progresivamente, cuanto más escriba, mejor...) tendrá que llevarse a cabo dentro del contexto de la organización que lo propone. Y ojo, no vale como definición "Quiero vender mi portal en 2 años y ganar millones...", porque el usuario no es tonto, y aunque en Bolsa valga mucho, en la realidad acabará no valiendo nada en breve plazo. La definición debería ser la definición de un servicio que se ofrece a los potenciales usuarios, para satisfacer su necesidades. Para orientarse, puede ver el artículo de S. Bailey "Navigating the Information Architecture Maze", disponible en <http://webreview.com/wr/pub/97/11/14/arch/index.html>

Siguiendo las ideas de Rosenfeld y Morville, las principales tareas del arquitecto de información de un web serán:

1. Establecer y clarificar la misión y la visión del sitio web que se trate. Debería (mejor, debe) encontrar el punto justo de equilibrio entre los objetivos de la organización o empresa que encarga y paga, y las necesidades reales que tienen o pueden llegar a tener sus usuarios. Esto es especialmente importante en este momento en el que las empresas comienzan a entrar en el juego del B2B y del B2C, y que recuerda bastante el latino "do tu des".
2. Determinar el contenido informativo y las funcionalidades técnicas que debe contener y ofrecer el sitio web que se trate (advertencia: funcionalidad técnica no quiere decir que todo se tenga que hacer con Java o JavaScript, sino decidir cuándo y para qué hay que usarlo). Y procurar que la política informativa no choque con la política general de la empresa.
3. Definir y determinar la forma y los medios mediante los cuales los usuarios encontrarán y accederán a la información contenida en el web. En esta tarea entran (ahora sí) el establecimiento de la arquitectura de información, de los sistemas de navegación y de etiquetado de contenidos, y de los sistemas de recuperación de información.
4. Establecer los medios y vías para permitir el crecimiento y desarrollo futuro del web que se trate. Piense que rediseñar es caro: es mejor ser previsor, y gastar un poco más de tiempo y dinero en asegurar un crecimiento sostenible (que además es más ecológico en productos y costes).

Observe que no hemos hablado para nada de etiquetas o gráficos. Las tendencias en Estados Unidos (espejo en el que nos seguimos mirando, para bien o para mal) indican el crecimiento de empresas y consultoras especializadas cada vez más en estos aspectos, y que dejan los aspectos de producción final (ahora sí, HTML y/o similares) a las empresas de creación

de páginas web. No puedo dejar de recomendar al lector que preste su atención a la metodología de diseño de información electrónica, orientada al web, que propone Toby Braun en su web, disponible en <http://www.tbid.com/index.html>, ya que es un ejemplo de integración y de orientación al usuario.

### 3. ¿Y quién es el arquitecto?

Al igual que en otras profesiones emergentes, el rol de arquitecto de la información en un equipo de creación y diseño de web no corresponde con una titulación o con un currículo establecido. Sorprende la alegría con que empresas teóricamente serias piden para este perfil profesional "telecos" o informáticos (yo nunca contrataría uno para esta misión, a menos que tenga experiencia contrastada en el campo). Es interesante observar como una agencia prestigiosa, como es IconMedialab, propone para el diseño de sus productos el principio del "cubo", integrando publicistas, especialistas en información y documentación y diseñadores, con prioridad frente a otros perfiles profesionales. En consecuencia, el papel de arquitecto de información debe ser desempeñado por una persona que tenga la habilidad suficiente para comprender las perspectivas y posibilidades de todos los especialistas implicados el proceso de creación del web, además de un conocimiento del trabajo de los mismos. Pero ya podemos adelantar que será casi imposible encontrar a alguien que sepa "de todo", por lo que debe suplir sus carencias con una capacidad general de desarrollar procesos de comunicación y cooperación entre los miembros del equipo de desarrollo.

Los fundamentos del arquitecto de la información deben, como mínimo, reunir conocimientos de:

1. Diseño gráfico: olvídense del Photoshop (que conste que no le

tengo manía, sólo que no se puede convertir un medio en un fin); lo que interesa es conocer y establecer las relaciones entre elementos visuales y la forma en que éstos pueden integrarse en un todo, en un continuo.

2. Documentación e información: el contenido informativo sólo es útil si es contenido documentado. Además, la documentación se centra en el estudio y construcción de medios de acceso a la información, y la organización de la información, por lo que sus métodos son los más adecuados para establecer una arquitectura.
3. Periodismo: especialmente interesante si se trabaja en web con contenido informativo altamente dinámico, siempre y cuando tenga en cuenta las diferencias entre las escritura y lecturas digital y en soporte papel.
4. Marketing: los conocimientos de marketing son básicos para conocer y comprender a las potenciales audiencias de un sitio web. La identificación de destinatarios y de segmentos posibles de negocio, derivados de las características de los usuarios, son objetivos del todo web.
5. Informática: los conocimientos técnicos básicos del entorno informático son ineludibles, ya que establecen los límites de lo posible y de los potenciales "engañadores".
6. La "Usability Engineering": tan nombrada últimamente, a raíz del último libro de Nielsen, en realidad es la habilidad y métodos necesarios para probar y evaluar cómo funcionan los sistemas, desde la curva de aprendizaje a los errores de uso más comunes.

El éxito de un diseño dependerá de la idea, pero sobre todo de los procesos de comunicación y colaboración entre todos los especialistas integrados. El arquitecto de la información debe favorecer y controlar esos flujos, usando para ello su propia habilidad y sus conocimientos de los diferentes

campos. Y es que también debería (mejor, debe) ser experto en la gestión de proyectos y en la orientación a objetivos. Por cierto, si tiene uno de estos profesionales en su empresa, no me importaría dejar de escribir esta sección para convertirme en su manager...