

Diseño y articulación de plataformas

Refiere al proceso de diseño orientado a planificar y mejorar la experiencia del usuario en un servicio, producto o sistema. Al entender las necesidades del usuario y desarrollar servicios o productos que satisfagan esas necesidades, se puede diferenciar de los competidores. Por lo tanto el diseño UX es un proceso indispensable para el éxito de un servicio o producto.

¿Qué es el diseño UX?

El diseño UX se centra en comprender las necesidades del usuario y diseñar productos o servicios que respondan a ellas, mejorando su experiencia y diferenciándose de otras propuestas. La sigla UX proviene del inglés "User Experience", que significa experiencia de usuario. El objetivo es entender las necesidades del usuario y ofrecer productos o servicios que puedan satisfacer esas necesidades.

Es importante porque los usuarios, además de valorar la funcionalidad o calidad de un servicio o producto, también valoran la experiencia que pueden obtener a través de ellos cuando eligen un servicio o producto.

Para realizarlo necesitamos comprender las necesidades de nuestro usuario, sus problemas y qué soluciones pueden resolver esos problemas.

¿Es lo mismo diseño UX y diseño UI?

A menudo son confundidos y dan lugar a malentendidos, pero estos dos procesos de diseño tienen grandes diferencias. El UI en diseño UI proviene de las iniciales en inglés de "User Interface", que significa interfaz de usuario. Mientras que el diseño UX se enfoca en diseñar la "experiencia" de un producto o servicio, el diseño UI, como su nombre en inglés sugiere, se trata de diseñar los puntos de contacto entre el producto o servicio y el usuario.

En pocas palabras, UI es todo lo que ves: los botones, los colores, las letras, los iconos. Es "la cara" de la aplicación. Mientras que la UX es como te sentis usandola, si es facil, si te perdes, si es divertida o frustrante; es toda la experiencia.

Arquitectura de la información

La arquitectura de la información tiene como objetivo organizar de forma lógica el contenido de un producto digital para que el usuario localice fácilmente lo que busca. Cuando consultamos la web, nuestra experiencia como usuario depende, en gran medida, de la arquitectura de la información. Esta disciplina tiene como objetivo principal organizar de forma clara y lógica el contenido para facilitar que el usuario localice fácilmente lo que busca. Entonces, la arquitectura de la información es la práctica de decidir cómo organizar las partes de algo para que sea comprensible, es decir, estructurar la información de un producto digital de forma lógica y clara. La AI es imperceptible para el usuario, pero juega un papel fundamental en la facilidad de uso y el acceso a los diferentes contenidos: cuanto más intuitiva, flexible, consistente y escalable sea, mejor será su experiencia.

Para que la arquitectura de la información sea eficiente hay que tener en cuenta tres cuestiones básicas: organizar, estructurar y etiquetar. El objetivo es guiar al usuario para que "no se pierda" y, paralelamente, cumplir nuestros objetivos (puede ser una suscripción, vender un producto o cualquier otro).

Según Peter Morville en "*Information Architecture for the World Wide Web*" la arquitectura de la información ayuda a los usuarios a entender a donde están, que han encontrado, que pueden esperar y que hay alrededor. El autor afirma que los tres pilares sobre los que se sustenta la arquitectura de la información son: contexto, usuarios y contenido.

Componentes de la arquitectura de la información:

- **Sistemas de organización:** Es el punto de partida, la forma en cómo organizamos la información será clave para el usuario, ya que si hay una categorización clara y lógica funciona como guía. Dependiendo de cada producto puede hacerse de forma temática, cronológica, alfabética, la que se considere mejor.
- **Sistemas de etiquetado:** Contribuye a identificar el contenido. Son los elementos del sistema de navegación (enlaces, títulos, nombres de cada sección). Las etiquetas pueden ser textuales o icónicas y estas últimas siempre deben ir acompañadas de la primera, es decir, una imagen necesariamente lleva texto para facilitar la identificación.
- **Sistemas de navegación:** Agrupan y ordenan el contenido a través de categorías. Esto posibilita orientarnos, facilitar la navegación, identificar la relación entre diferentes contenidos. Hay que tener en cuenta que no todos los usuarios navegan por una web siguiendo el mismo proceso. Un buen sistema de navegación permitirá hacerlo a todos independientemente de sus objetivos.
- **Sistemas de búsqueda:** Se usan para encontrar información a partir de una necesidad concreta. Pueden ser reactivos o proactivos o una mezcla de ambos.
- **Vocabularios controlados:** Denominados también lenguajes documentales, se realizan a partir de un subconjunto de términos del lenguaje natural con el fin de facilitar la búsqueda y recuperación de información. Además, incluye las relaciones semánticas entre los términos de indexación.

Tipos de estructura de navegación en la arquitectura de la información:

La estructura debe seguir un esquema lógico combinando siempre dos cuestiones fundamentales: qué contenido queremos ofrecer y cómo accede a él el usuario. Es necesario encontrar un equilibrio entre la anchura y la profundidad, una especie de mapa para no perderse entre las categorías o secciones. Hay cuatro tipos:

- Jerárquica: Es la más utilizada. Sigue un esquema de árbol, lo que facilita que el usuario sepa siempre dónde está. Para ello es importante que las diferentes categorías sean excluyentes entre sí.
- De hipertexto: Mucho más flexible y creativa que la anterior, ya que la información no se organiza de modo lineal. Sin embargo, esto puede provocar que el usuario se pierda, no entienda el recorrido y, consecuentemente, no encuentre lo que busca y desista.
- Plana o lineal: La más sencilla de todas. Desde los diferentes bloques se puede ir tanto al anterior como al siguiente. Recomendable si queremos seguir un itinerario fijo.
- De navegación de red: Más libre, ya que desde el origen se puede acceder a otros bloques sin orden evidente. No es recomendable cuando hay mucho contenido porque el usuario puede perderse fácilmente.

En conclusión, la arquitectura de la información es la organización, la UI como se ve esa organización y la UX que tan comodo es recorrer esa información.

Preguntas comunes:

- ¿Es la arquitectura de la información y UX lo mismo?

No, la arquitectura de la información es una disciplina dentro del diseño UX que se enfoca en cómo organizar, etiquetar y estructurar el contenido para facilitar su uso.

- ¿Qué errores comunes existen al trabajar la arquitectura de la información?

Sobrecargar los menús, no entender las necesidades reales de los usuarios y copiar estructuras sin adaptarlas al contexto específico del producto.