



# Arquitecte de la informació o consultor en usabilitat

**Mireia Ribera**

Departament de Biblioteconomia i Documentació, Universitat de Barcelona  
<ribera@ub.edu>

## **Resum:**

Oportunitat laboral per a professionals de la informació. L'arquitecte classifica, etiqueta i organitza continguts digitals, principalment en web, i ha de tenir coneixements en documentació, en tecnologies i en normativa. La feina exigeix un rol de lideratge i una posada al dia constant i a canvi gaudeix d'una bona remuneració i consideració social.

## **Paraules clau:**

Arquitecte de la informació, consultor en usabilitat, gestió de continguts digitals, orientació laboral per a professionals de la informació.



## Arquitecto de la información o consultor en usabilidad

### Resumen:

Se describe el perfil de arquitecto de la información como oportunidad laboral para profesionales de la información. El arquitecto clasifica, etiqueta y organiza contenidos digitales, principalmente en web, y tiene que tener conocimientos en documentación, en tecnologías y en normativa. El trabajo exige un rol de liderazgo y una puesta al día constante y a cambio disfruta de una buena remuneración y consideración social.

### Palabras clave:

Arquitecto de la información, consultor en usabilidad, gestión de contenidos digitales, orientación laboral para profesionales de la información.

## Information architect or usability consultant

### Abstract:

This article describes the profile of information architect as a new labour opportunity for information professionals. The architect classifies, labels and organizes digital content, mainly web based, and requires knowledge of the fields of information, technology and standards. The job demands leadership skills and constant updating. In exchange, the professional can receive a good salary and solid social consideration.

### Keywords:

Information architects, usability consultant, digital content management, careers guidance for information professionals.

## 1.0 Introducció

El camp de la concepció i organització de continguts digitals en web ofereix múltiples sortides professionals per als nostres professionals. En aquest article esmentarem el perfil de consultor d'usabilitat i descriurem prioritàriament el perfil d'arquitecte de la informació, un dels més consolidats en el panorama web i el que més encaixa amb els professionals de la informació.

El perfil més ampli és el de consultor en usabilitat. Un consultor en usabilitat és la persona que aconsella com elaborar un espai web, una aplicació interactiva o fins i tot un recurs d'informació digital perquè s'adigui amb les necessitats dels usuaris destinataris. Els consells en poden afectar l'estructura, la presentació, les accions permeses i fins i tot l'abast del contingut.

Un arquitecte de la informació és la persona responsable d'organitzar l'arbre de continguts (la jerarquia) d'un sistema d'informació, de pensar en els sistemes de navegació (vincles amb els temes relacionats, recorreguts endavant/enrere, menús d'opcions) i de crear les denominacions dels diversos apartats. Aquesta feina se sol aplicar sobretot a espais web.

## 1.1 Descripció del rol, funcions i tasques

El perfil se sol anomenar amb la denominació d'«arquitecte de la informació» i les demandes de treball sol·liciten un bagatge en biblioteconomia i documentació.

La feina, com s'ha dit, consisteix a fer encaixar l'articulació d'un sistema d'informació (en sentit ampli) amb les necessitats, expectatives i hàbits dels seus usuaris destinataris, tant pel que fa a organització hipertextual com també a presentació, tasques i seqüenciació i vocabulari emprat, tal com ho faria un arquitecte en un espai físic. Per exemple, en un web d'un centre de jardineria, l'arquitecte hauria de decidir les seccions i subseccions existents, com es va d'una a una altra i com s'anomenen: «jardí» o «mobiliari exterior»? «plantas» o «flors»?

El professional s'encarregarà de concebre una estructura per a la informació, uns protocols de tractament, uns fluxos d'informació i les eines per etiquetar-la i indexar-la. Per exemple, quan en el suposat lloc web del centre de jardineria es passa a vendre un nou producte, caldrà incorporar-lo a la taxonomia de productes, i triar-ne el nom. Caldrà saber com tractar consultes sense resultats i consultes amb més d'un possible resultat. Decidir si es creen subproductes de

la informació del sistema, com un butlletí de promocions o correus electrònics per perfils d'interessos, etc.

El professional de la informació pot fer una gran aportació en aquesta tasca, ja que el coneixement de l'organització de la informació, de la recuperació de la informació i dels sistemes de classificació i indexació, poden ser crítics per crear estructures coherents, robustes i fàcilment cercables. Per exemple, serà molt conscient d'etiquetar convenientment les diverses facetes de cada objecte: mesos de floració; requeriments de reg; interior/exterior; usará termes rellevants en la descripció dels productes per facilitar-ne la cerca, etc.

L'orientació de servei a l'usuari, i una visió de la tecnologia i el disseny com a eines i no com un fi en si mateixos, també poden facilitar la creació de sistemes ben dimensionats i adients amb els requeriments. Sovint els sistemes d'informació es creen amb eines i tecnologia excessiva com pàgines flaix d'introducció o bases de dades massa detallades que en dificulten l'ús intern i extern.

Finalment, el seu coneixement de la normativa i legislació aplicable als documents digitals donaran un valor afegit a la seva tasca. Tenir en compte qüestions de privacitat, criteris que facilitin la preservació dels documents, o temes de signatura digital poden ajudar a evitar desgràcies o fins i tot denúncies.

## 1.2 Formació i coneixements necessaris

Per fer aquesta feina, cal conèixer bé l'usuari i les seves necessitats, conèixer les possibilitats i els límits de la tecnologia i aplicar metodologies de disseny centrat en l'usuari (DCU), tenint sempre presents les prioritats dels propietaris del sistema. Caldrà entrevistar usuaris, observar-los usant sistemes similars, revisar fitxers de registre (*logs*) per veure paraules d'ús més freqüent quan l'usuari realitza una cerca; caldrà tenir en compte els nous dispositius de consulta que estan apareixent, com l'iPad o els dispositius mòbils en general, per saber dimensions i maneres de consulta. I tenir en compte l'objectiu del servei; així, per exemple, un web de comerç electrònic per promoure la venda dels productes amb més marge, demana preveure un espai per a promocions.

La formació bàsica necessària per a aquests perfils emergents serien els coneixements de classificació i indexació i de recuperació de la informació, un cert bagatge informàtic en formats de fitxers, metadades, entorn web (entendre'n l'arquitectura, conèixer les beceroles d'html i css) i gestió de

fitxers. També cal que el mateix professional sigui un usuari avançat d'eines web per entendre millor les expectatives dels usuaris, i finalment cal que estigui molt al dia de les normatives, lleis i bones pràctiques vigents. El professional ha d'haver usat el comerç electrònic ell mateix, ha de recórrer pàgines webs similars i altres àrees per agafar-ne la inspiració i ha de treballar còmodament amb els ordinadors (petits i grans) per ser productiu i empatitzar amb els clients.

### 1.3 Competències

Quant a capacitats personals, aquesta feina exigeix dotes de lideratge, perquè una gran part de la feina serà de gestió per establir prioritats, responsabilitats i fluxos de treball i per implicar la Direcció en el manteniment i impuls dels protocols establerts. Caldrà dedicar un alt percentatge del temps en reunions, trobades, i fins i tot en dinars de feina.

Alguns cops el professional no participarà activament en la creació o indexació dels continguts, sinó simplement en l'assessorament sobre les maneres de fer-ho li caldrà transmetre seguretat, tenir una visió crítica i estratègica de l'organització i dels seus objectius –la resta de l'equip no seguirà els seus consells si no hi confia–; en d'altres, el professional serà l'encarregat del manteniment del sistema: en aquest cas caldrà també implicar l'organització en tots els seus processos i tenir mecanismes de retroalimentació per adaptar-se a les circumstàncies canviants –el professional no pot quedar aïllat de la resta de l'organització, perquè la seva feina ha de respondre als objectius de l'organisme que té el sistema d'informació i als del client, i aquests sovint evolucionen.

El perfil ha de ser prou flexible com per entendre l'usuari i les seves prioritats, donar-li suficient importància per davant de percepcions preconcebudes i sense pretendre en cap cas «educar-lo», i prou versàtil per adaptar-se a diferents contextos organitzatius i equips de treball multidisciplinaris.

Sovint la deformació professional ens impedeix acceptar de bon grat que l'usuari mitjà quan consulta Internet introdueix només una mitjana d'una o dues paraules en els cercadors.

### 1.4 Clients

Actualment hi ha demanda d'aquest perfil en consultores d'usabilitat, en petites empreses especialistes a gestionar informació (despatxos d'advocats, empreses relacionades amb el turisme, centres de formació...) o també en centres especialitzats de l'Administració pública (departaments, centres d'estadística, informació municipal). Sovint s'exigeix experiència prèvia en llocs similars.

Existeix una demanda més àmplia de consultors d'usabilitat, fins i tot en perfils júnors, però per a bagatges més interdisciplinaris que incloguin algun màster especialitzat o una formació múltiple en tecnologies, disseny gràfic i DCU; en aquest cas, el documentalista ha de competir en l'obtenció del lloc de treball amb enginyers informàtics, amb dissenyadors gràfics i amb psicòlegs.

En general, les sol·licituds a espais com Infojobs, llistes de distribució especialitzades (com per exemple Cadius) i d'altres solen establir uns requeriments exagerats que difícilment cap candidat pot assolir.

### 1.5 Remuneració i reconeixement social

Especialment en els perfils de consultoria, són feines ben remunerades i amb molt de reconeixement i visibilitat. Ara bé, exigeixen una posada al dia constant, i una alta dedicació. Algunes vegades els entorns de treball són força agressius, pels jocs de poder que s'estableixen entre els mateixos membres d'un equip o entre consultors similars. Són, en definitiva, feines estimulants per l'aprenentatge continu i perquè aporten una visió molt rica i propera de l'usuari.

### Bibliografia

BATLEY, Sue. *Information Architecture for Information Professionals*. Oxford, UK: Chandos, 2007.

Rosenfeld, L.; MORVILLE, P. *Information Architecture for the World Wide*. 3rd ed. Web. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2006.