

---

# L'arquitectura de la informació i el seu context actual

---

PID\_00268315

Lucía Jiménez Iglesias

---

Temps mínim de dedicació recomanat: 1 hora

---



**Lucía Jiménez Iglesias**

L'encàrrec i la creació d'aquest recurs d'aprenentatge UOC han estat coordinats pel professor: Ferran Giménez Prado (2019)

Primera edició: setembre 2019  
© Lucía Jiménez Iglesias  
Tots els drets reservats  
© d'aquesta edició, FUOC, 2019  
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona  
Realització editorial: FUOC

*Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars dels drets.*

# Índex

<b>Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>1. <i>Information Architecture for the World Wide Web and Beyond</i> (2015): repercussió i abast del llibre.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Arquitectura de la informació ubiqua: la disciplina avui.....</b>	<b>10</b>
2.1. Més enllà de la interfície .....	10
2.1.1. L'arquitectura de la informació a <i>El llibre de l'os polar</i> ....	10
2.1.2. L'arquitectura de la informació avui .....	11
2.2. Més enllà dels productes digitals .....	12
<b>Resum.....</b>	<b>13</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>15</b>



## Introducció

L'arquitectura de la informació és la disciplina que s'encarrega d'organitzar entorns informacionals amb l'objectiu que siguin comprensibles i utilitzables per a les persones que els utilitzaran. Es tracta d'un àmbit d'estudi relativament nou que s'ha desenvolupat al llarg de les últimes dècades, de manera paral·lela a l'evolució de la tecnologia.

En la curta història d'aquesta disciplina destaca una fita important que va tenir lloc el 1998. Va ser aleshores quan Peter Morville i Louis Rosenfeld van publicar *Information Architecture for the World Wide Web* (també conegut com *El llibre de l'os polar*), un llibre que va suposar un abans i un després perquè recopilava el coneixement existent entorn d'aquest àmbit d'estudi, i també perquè va assentar les bases teòriques de la disciplina. Des d'aleshores, l'obra de Rosenfeld i Morville s'ha considerat una referència per als professionals de l'àmbit i, de fet, és una lectura obligada per a qualsevol persona que vulgui dedicar-se al món del disseny.

Això no obstant, en el context actual, és necessari endinsar-se en l'obra de Rosenfeld i Morville essent conscients d'algunes manques que actualment caracteritzen la seva perspectiva, principalment en dues direccions. D'una banda, el llibre sorgeix de la necessitat d'aplicar, en els primers anys de la web, els conceptes de l'arquitectura de la informació a la configuració d'elements concrets dels productes i serveis digitals, fonamentalment relacionats amb el que coneixem per «interfície». D'altra banda, probablement a causa d'aquesta orientació inicial, els autors limiten la visió de l'arquitectura de la informació al desenvolupament de productes digitals i, això no obstant, la disciplina transcendeix l'àmbit digital i, avui més que mai, es caracteritza per la seva ubiqüitat.

Per això, aquest text es planteja com una lectura introductòria a *El llibre de l'os polar*. El seu objectiu és subratllar la importància de l'obra de Rosenfeld i Morville, però també, i sobretot, delinear la realitat actual de l'arquitectura de la informació, la presència de la qual s'estén molt més enllà dels entorns digitals.



## **1. Information Architecture for the World Wide Web and Beyond (2015): repercussió i abast del llibre**

L'arquitectura de la informació és la disciplina que s'encarrega d'organitzar entorns informacionals amb l'objectiu de fer-los comprensibles i utilitzables per a les persones que els utilitzaran.

Es tracta d'un àmbit d'estudi relativament nou que uneix dos conceptes, *a priori*, bastant allunyats: *arquitectura* i *informació*. El primer a aplicar el terme «arquitectura» al disseny de la informació va ser Richard Saul Wurman (arquitecte i dissenyador) en una conferència impartida el 1976. Des d'aleshores, i de manera paral·lela al desenvolupament tecnològic, l'arquitectura de la informació (AI) va anar guanyant cada vegada més importància en l'àmbit del disseny informacional, fins a constituir-se com una disciplina amb entitat pròpia.

La dècada dels 90 va suposar una fita important per a l'AI, a causa fonamentalment de l'expansió de l'ús d'Internet. La World Wide Web va transcendir la barrera de l'àmbit científic i va començar a estar disponible per a qualsevol persona, de manera que no només els usuaris amb un alt nivell tècnic podien accedir a la web, sinó que aquesta va començar a estar també a l'abast de persones menys expertes. Com a conseqüència, atesa la necessitat de facilitar l'accés i la utilització de llocs web a usuaris amb diferents nivells de competència tecnològica, va augmentar gradualment la importància de l'AI.

Va ser aleshores, el 1998, quan va aparèixer la primera edició d'*Information Architecture for the World Wide Web*, que va suposar un punt d'inflexió clau per a la disciplina. El llibre havia estat escrit per Louis Rosenfeld i Peter Morville (tots dos professionals procedents de l'àmbit de la biblioteconomia i de les ciències de la informació) i està àmpliament considerat com el pilar conceptual de l'arquitectura de la informació perquè els autors van establir els fonaments teòrics de la disciplina, definint els seus quatre sistemes bàsics:

- **Sistema d'organització:** el seu objectiu és estructurar i categoritzar la informació per facilitar-ne l'accés i comprensió per part dels usuaris, de manera que els sigui possible trobar la informació que busquen fàcilment.
- **Sistema d'etiquetatge:** mostra com s'ha estructurat la informació i la navegació mitjançant un ús el més eficient possible de les etiquetes textuales i icòniques.
- **Sistema de navegació:** estableix relacions entre els diferents continguts per facilitar el trànsit dels usuaris i assegurar-ne l'orientació.

- **Sistema de recerca:** fa referència a quan és necessari implementar un cercador i com fer-ho per facilitar la localització de la informació.

A més d'aquesta significativa aportació des del punt de vista teòric, el valor d'*El llibre de l'os polar* també és causat pel seu enfocament, que subratlla la dimensió més empírica de l'AI, així com la important vinculació entre aquesta disciplina i la usabilitat.

Des d'aleshores, i davant del creixent volum d'informació disponible i la importància d'organitzar-la adequadament per garantir-ne l'òptima utilització per part dels usuaris, la rellevància de l'AI en l'àmbit del disseny també ha anat en augment. Avui dia, de fet, la seva aplicació és fonamental en qualsevol procés de disseny centrat en l'usuari, ja que l'AI permet que la informació sigui fàcil de trobar i navegar, garantint, a més, una experiència d'ús coherent en els diferents canals disponibles.

*El llibre de l'os polar* ha evolucionat al llarg de diferents edicions (2002, 2006 i 2015). En l'última (Rosenfeld, Morville i Arango, 2015) i, com a conseqüència de la ràpida evolució que ha experimentat el consum digital durant els últims anys, els autors transcendeixen l'àmbit purament web per tractar de l'aplicació de l'AI en les noves pantalles, quelcom que es reflecteix en el mateix títol del llibre: *Information Architecture: for the Web and Beyond*.

Això no obstant, i malgrat la rellevància de l'obra per a la disciplina, és necessari transcendir les seves pròpies fronteres fent un pas necessari en dues direccions:

- **Més enllà de la interfície.** Tal com indiquen Rosenfeld *et al.* (2015), l'aplicació de l'AI afecta, en primera instància, a aspectes concrets relacionats amb la interfície o l'aparença del producte o servei (com són, per exemple, l'organització i etiquetatge o la definició del seu sistema de navegació). Tot i que, i encara que els autors no desenvolupin aquesta aproximació en el llibre, la veritat és que el treball de l'arquitecte de la informació no es pot centrar exclusivament en la definició d'aquests elements, sinó que ha de desenvolupar-se tenint present el context i l'experiència global de l'usuari (UX) en relació amb el producte o servei.
- **Més enllà dels productes digitals.** Tot i que la tasca de l'arquitecte de la informació moltes vegades s'identifica amb productes purament digitals, com són per exemple webs o apps (tal com reflecteix el llibre), la veritat és que el seu treball també es pot desenvolupar en un altre tipus d'entorns físics, més enllà dels merament digitals.

En definitiva, submergir-se en l'AI comporta necessàriament conèixer *El llibre de l'os polar*, a causa de la seva importància per a la disciplina. Però, al mateix temps, és necessari dur-ne a terme la lectura sabent que l'enfocament de



l'AI comprèn molt més que únicament la interfície i que la seva aplicació va més enllà dels productes digitals. L'arquitectura de la informació adquireix, d'aquesta manera, una dimensió *ubiqua*.

## 2. Arquitectura de la informació ubiqua: la disciplina avui

### 2.1. Més enllà de la interfície

#### 2.1.1. L'arquitectura de la informació a *El llibre de l'os polar*

A l'hora de definir l'arquitectura de la informació, Rosenfeld, Morville i Arango (2015) l'associen a dos conceptes clau. D'una banda, al terme *findability* («trobabilitat»), amb el qual es refereixen a entendre que els usuaris d'un producte o servei tenen una necessitat d'informació (o la necessitat de trobar alguna cosa). D'altra banda, també associen l'AI al terme *understanding* («entendre»), que fa referència al fet que els usuaris han de comprendre com funciona el producte o servei i, per tant, ha de ser fàcil d'utilitzar (o, dit d'una altra manera, ha de ser utilitzable).

Els autors subratllen que dissenyar l'arquitectura de la informació d'un producte o servei no pot centrar-se únicament en aspectes concrets (com són, per exemple, la configuració del sistema de navegació o la definició de les etiquetes), sinó que un arquitecte de la informació també ha de considerar el diàleg entre tres elements clau (context, contingut i audiència) i assegurar que l'experiència d'ús sigui coherent al llarg dels diferents canals.

Respecte al primer punt, Rosenfeld *et al.* (2015) afirmen que, davant de la presa de qualsevol decisió, l'arquitecte de la informació ha de desenvolupar la capacitat d'abstreure's i tenir en compte la necessària interacció que es produeix entre el contingut d'un producte o servei, la seva audiència i el context en el qual es desenvolupa:

[...] necessitem entendre els objectius comercials que hi ha darrere del projecte i els recursos disponibles per al disseny i la implementació. Hem de ser conscients de la naturalesa i el volum de contingut que existeix avui dia i com això podria canviar al cap d'un any, i hem d'aprendre de les necessitats i els comportaments de recerca d'informació del nostre públic principal. (Rosenfeld *et al.*, 2015)

D'altra banda, el professional de l'AI ha de garantir una experiència d'ús coherent al llarg de tots els canals implicats. Això suposa tenir en compte les característiques pròpies dels diferents contextos en els quals els usuaris interactuaran amb el producte o servei, de tal manera que la seva experiència sigui consistent, malgrat les diferències en el format:

Els entorns d'informació eficaços aconseguen un equilibri entre la coherència estructural (invariància d'alt nivell) i l'adaptabilitat (flexibilitat de baix nivell), per la qual cosa les arquitectures d'informació ben dissenyades tenen en compte ambdues coses. (Rosenfeld *et al.*, 2015)

Però, a part de posar el focus en aquests aspectes que destaquen els autors en el llibre, l'evolució d'aquest àmbit del coneixement i de la pràctica professional associada suggereix la necessitat de considerar un aspecte que s'ha mostrat repetidament rellevant. Es tracta d'una dimensió clau que està un pas més enllà però que, sens dubte, l'arquitecte de la informació també ha de tenir en compte en l'exercici del seu treball: l'experiència de l'usuari (UX).

### 2.1.2. L'arquitectura de la informació avui

L'arquitectura de la informació no es concep sense incloure en la seva equació l'UX, entesa com tots i cadascun dels aspectes que influeixen en la relació que s'estableix entre l'usuari i el producte o servei, abans, durant i després d'utilitzar-lo.

Des de fa ja algun temps, no n'hi ha prou amb crear un producte o un servei útil, que funcioni perfectament i que sigui fàcil de fer servir. Avui és imprescindible anar un pas més enllà i dissenyar experiències atractives per als usuaris, que apel·lin a les seves emocions, que enriqueixin la interacció i els aportin «alguna cosa» més:

Els objectes, els serveis i els sistemes que aconseguen l'èxit comercial freqüentment posseeixen altres qualitats, a més de la facilitat d'ús, que els converteixen en atemporals, inavaluables o desitjables. (Kolko, 2011)

Per tant, l'objectiu a l'hora de crear un producte o servei és optimitzar de principi a fi l'experiència dels usuaris, i és necessari fer-ho al llarg de tots i cadascun dels *touchpoints*. Per aconseguir-ho, cal incorporar els ingredients bàsics que apunten Rosenfeld *et al.* (2015) en el seu llibre: d'una banda, tenir en compte els objectius de l'organització, la perspectiva dels usuaris i el context que envolta la interacció i, de l'altra, garantir una experiència d'ús coherent en tots els canals.

Però a aquests ingredients bàsics cal afegir-hi un extra: oferir una UX atractiva, buscant un punt de fascinació que farà que els usuaris realment gaudeixin de la interacció... I l'arquitecte de la informació no pot romandre aliè a això:

Òbviament, el disseny i la usabilitat de l'UI [sigles en anglès d'interfície d'usuari] són només algunes de les claus de la interacció en TUX (Total UX) [experiència total de l'usuari]. Des d'una perspectiva de competència en màrqueting, actualment l'èxit d'un producte al mercat ja no només depèn del disseny i la facilitat d'ús de la UI, sinó de com se subministra de bé TUX als usuaris finals dins del seu ecosistema UX. (Wei Xu, 2011)

## 2.2. Més enllà dels productes digitals

L'arquitectura de la informació constitueix una fase fonamental en la construcció de qualsevol producte digital (webs, apps, intranets...). S'emmarca en la fase de generació, moment en el qual, després d'haver realitzat la investigació i la definició dels requisits del producte o servei, és necessari determinar com estructurar la informació.

Això no obstant, i malgrat la seva transcendència per a aquest tipus de productes, l'AI no s'ha d'entendre com una disciplina limitada a l'àmbit de les pantalles digitals, sinó que el seu impacte avui arriba també a altres contextos. La ubiqüitat de l'arquitectura de la informació ens porta a trobar-la en qualsevol entorn en el qual existeixi la necessitat d'estructurar un conjunt de dades o on hi hagi una necessitat d'informació.

Així, i sense anar massa lluny, ens topem amb les tecnologies emergents, que durant els últims anys s'han colat en les nostres rutines i s'han fet un lloc a les nostres llars. L'anomenat internet de les coses ja és aquí i, juntament amb els dispositius *wearables*, les impressores 3D i, fins i tot, el desenvolupament de la robòtica o la interacció mitjançant la veu, constitueix una oportunitat per tal que tots els professionals implicats en el procés de disseny (inclosos els arquitectes de la informació) desenvolupin el seu treball:

A la llum d'aquestes tecnologies disruptives podrem veure quins dissenys de productes, serveis i experiències per a les persones es podrien requerir, i podrem analitzar alguns dels fonaments de l'experiència d'usuari d'alt nivell (UX) que els professionals podrien considerar a l'hora de tractar el disseny en aquests nous camps. (Follet, 2014)

El treball d'aquests professionals en l'àmbit digital ha estat (i segueix essent) analitzar diferents factors (objectius de negoci, necessitats dels usuaris, context...) i buscar una solució òptima, que funcioni. Davant de les noves tecnologies, el seu camp d'acció s'amplia. Aquests nous dispositius o serveis formen part de la vida *física* de les persones i, per tant, el disseny té cabuda en la configuració de la interfície i el mateix programari, però també en la construcció del mateix objecte i, per descomptat, en la configuració global de l'experiència d'ús.

Aquests nous dispositius han d'encaixar perfectament en la rutina dels usuaris i, per aconseguir-ho, cal cuidar al detall la interacció i oferir una experiència fluida. La pràctica de l'AI és, per tant, fonamental en el context actual i la seva aplicació resulta més necessària que mai per optimitzar el diàleg entre tecnologia i usuaris, més enllà de les pantalles.

## **Resum**

La lectura d'*El llibre de l'os polar* és necessària i molt recomanable per a tota persona que vulgui submergir-se en l'arquitectura de la informació o dedicar-se professionalment a l'àmbit del disseny. Les seves pàgines ofereixen una explicació clara dels principals conceptes de la disciplina, així com exemples pràctics i útils per aprendre com s'ha d'aplicar en un projecte real.

Això no obstant, convé endinsar-se en el llibre sabent que la seva perspectiva no té en compte la ubiqüitat de l'AI en el context actual. I és que aquesta disciplina no només transcendeix el disseny de la mateixa interfície, sinó que la seva aplicació també va més enllà de l'àmbit purament digital.



## Bibliografia

**Follet, Jonathan** (2014). *Designing for Emerging Technologies*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

**Kolko, Jon** (2011). *Thoughts on Interaction Design*. Burlington, MA: Morgan Kaufmann.

**Rosenfeld, Louis; Morville, Peter** (1998). *Information Architecture for the World Wide Web*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

**Rosenfeld, Louis; Morville, Peter; Arango, Jorge** (2015). *Information Architecture: For the Web and Beyond*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

**Xu, Wei** (2012). «User Experience Design: Beyond User Interface Design and Usability». A: I. L. Nunes (ed.). *Ergonomics: A Systems Approach*. Rijeka: InTech. Disponible a: <<https://www.intechopen.com/download/pdf/35818>>.

