



Diseñando Arquitecturas Web participativas

Por: **Nati Grund**

A la hora de abordar el diseño de una plataforma, cuyo principal objetivo es que los usuarios participen activamente en ella, una pregunta que enseguida nos surge es si existe algún patrón que nos pueda servir para abordar el proyecto.

Este artículo es fruto de la experiencia que hemos adquirido en [emo-tools](#) diseñando plataformas con cierto grado de complejidad. Así voy a dar siete recomendaciones, que creo que se deben tener en cuenta cuando tenemos un proyecto de estas características.

Normalmente cuando se trabaja en el diseño de un portal web, el análisis se centra mucho en el tipo de tecnologías o de herramientas que se van a utilizar para desarrollarlo, dejando en un segundo plano el diseño de la "arquitectura" de nuestro sitio, que servirá para planificar y generar el funcionamiento y las dinámicas o interacciones que se llevarán a cabo en el mismo.

El estudio de las tecnologías es muy importante y se tiene que ir realizando a la par, pero el ir especificando cual es el objetivo de nuestro portal, o qué niveles de interacción y de participación tendrá, nos ayuda a seleccionar las tecnologías más acordes dentro del *maremágnum* de herramientas que hay disponibles.

La arquitectura web, por tanto se encarga de estudiar, definir y organizar quiénes serán los usuarios, como va a ser la navegación, cómo estarán organizados los contenidos y qué interacciones va a haber entre los usuarios y la plataforma.

Fomentaremos una mayor participación si se concibe dentro de una arquitectura (inteligente) de interacciones.

Tenemos que ofrecerles un espacio bien concebido, donde las interacciones se perciban de forma intuitiva y les inviten a realizar tareas así como estructurar una organización temática que hagan al visitante sentirse en un espacio cómodo.

Las siete recomendaciones que se desarrollan en el artículo serían:

- Simplicidad
- Tipología de usuarios
- Segmentación de contenidos
- "Granular" la participación
- Niveles de acceso
- Seguimiento de cambios
- Sistemas de Recomendación.

1) SIMPLICIDAD

Este es el "mantra" que repito constantemente cuando estoy trabajando en el diseño de un portal: cómo reducir "las barreras" que imponemos a nuestros usuarios para llegar a donde desean, cómo simplificar al máximo las opciones.

Porque tal y como se plantea en el libro [The paradox of Choice](#) de [Barry Schwartz](#)

El exceso de posibilidades, más que ayudar en la elección, provoca el efecto contrario en el usuario

El objetivo final sería reducir la frustración a la hora de enfrentarse a las tareas y contenidos, y generar el máximo de fluidez en la interacción.

Cuando son portales complejos, una herramienta muy sencilla y eficaz para ayudar al usuario es incluir un apartado de Preguntas Frecuentes (FAQ) donde de una manera rápida tenga respuesta a las principales dudas de funcionamiento, de la plataforma. Eso sí, las preguntas que incluyamos deben responder a las interrogantes que se harían de verdad los usuarios.

2) TIPOLOGÍA DE USUARIOS

Como el famoso juego de los 80's [¿Quién es quién?](#) Debemos hacer un estudio de los usuarios "tipo" o perfiles que van a interactuar con nuestra web.

Conocer bien estos perfiles nos ayudará a diseñar los permisos que tendrán en nuestra plataforma, y saber qué "carga de trabajo" asumirán, por ejemplo: usuarios que van a participar activamente subiendo contenidos, usuarios que van a comentar, o que simplemente quieren buscar contenido de su interés.

También ayudará a que el usuario se identifique rápidamente con nuestra web y las acciones que puede realizar.

3) SEGMENTACIÓN DE CONTENIDOS

Relacionado con el punto anterior, una vez que definimos bien quiénes serán nuestros usuarios, ¿Cómo podemos presentar los contenidos de manera que satisfagamos sus expectativas?

Muchas veces cometemos el error de estructurar la web sólo según nuestros criterios personales, muy contaminado por nuestro "saber hacer". Hay que huir del sesgo de especialista y ponerse en el lugar del usuario al segmentar los contenidos.

Recientemente leí en el libro [Pervasive Information Architecture](#), una metáfora, que creo que describe bien esta idea: **La Tienda de Vino**.

Imaginemos una tienda de vino en Navidades, llena de gente y con todo el personal ocupado. Entran tres personas a comprar una botella y están mirando los estantes, todos quieren vino, claro, pero cada uno tiene una manera de búsqueda distinta y han venido a esta bodega, porque saben que es la mejor:

-El primer personaje busca un vino por sus características: sabor afrutado y no muy fuerte.

-El segundo busca un vino que maride con una comida que va a preparar.

-El tercero es él único que conoce la marca del vino que quiere: *Donnafugata*.

La bodega gourmet, ha organizado los vinos según la procedencia y región, que es una clasificación estándar, de fácil acceso, si se es experto. Por lo que ninguno de los tres usuarios anteriores han tenido una experiencia grata.

Nuestro espacio debe de saber adaptarse a las necesidades de los usuarios y ser capaz de ofrecer diferentes estrategias de búsqueda. En resumen, tiene que ser [resiliente](#).

Cuando hablamos de resiliencia en este ámbito hablamos de la capacidad de un modelo de arquitectura de la información para dar forma y adaptarse a las necesidades de los usuarios específicos.



Imagen de WTL photos en Flickr

Otro aspecto importante es que para ordenar los contenidos, tenemos que establecer categorías o temas. Este punto es crítico en el diseño de la arquitectura-web ya que determinará cómo vamos a presentar los contenidos a los usuarios y cómo funcionará la búsqueda de los mismos, para no incurrir en el error de la tienda de vino.

Para ello debemos establecer categorías específicas para aquellos usuarios que buscan algo más concreto y también prever categorías o temas más transversales que respondan a necesidades o criterios más generales de búsqueda.

Asimismo, será muy importante el "etiquetado" de los contenidos para aquellos usuarios que realicen una búsqueda libre.

4) "GRANULAR" LA PARTICIPACIÓN

El flujo de tareas a realizar debe estar concebido, para que cada usuario participe según su disposición y el nivel de implicación que quiera tener. Esto exige "granular" las tareas para que la participación funcione como un *menú a la carta*.

En nuestro diseño funcional tendremos que dividir tareas según el grado de implicación que se pida al usuario, para que cada cual ajuste su disponibilidad: tareas pequeñas y rápidas (por ejemplo, votar o valorar contenidos o comentarios) y tareas exigentes para gente más interesada en participar (por ejemplo, subir contenidos, comentar o intervenir activamente en una comunidad).

5) NIVELES DE ACCESO

Un punto "hot" a la hora de diseñar espacios participativos es definir qué nivel de apertura tendrá nuestra plataforma: ¿Cuándo les pediremos que se registren? ¿Qué podrán ver y cómo podrán interactuar con los contenidos y el resto de usuarios del portal?

Esto es muy importante por dos motivos:

Pedir el registro implica una acción proactiva por parte del usuario: si me registro es sólo porque hay algo muy interesante, y vale la pena entonces hacer el esfuerzo.

Si queremos que participen activamente, tenemos que enseñarle "qué se está cocinando". Esto es, si ven un espacio con contenidos interesantes donde otros usuarios están participando, esto les incentivará más que de un club cerrado,

donde antes tienen que registrarse, pero que no saben lo que se encontrarán dentro.

6) SEGUIMIENTO DE CAMBIOS

Es muy importante facilitar en nuestra plataforma un sistema que permita, de una forma sencilla, conocer qué cambios se han producido en la plataforma sin que se tenga que navegar por los diferentes espacios. Esto podemos hacerlo de dos maneras:

-Facilitar una suscripción RSS: Este sistema permitirá que los usuarios puedan suscribirse a las novedades, sin tener que acceder al portal. Es interesante incluir una suscripción por canales, es decir, que puedan seleccionar aquellos contenidos que le sean de interés. De ahí la importancia de la categorización que hablábamos antes.

- Habilitar un espacio en la plataforma, normalmente en la homepage, donde sea fácil saber qué es lo que se está "moviendo" nuevo en el portal. Esta información también puede aparecer segmentada, por ejemplo: Últimos contenidos, últimos comentarios, etc.

7) SISTEMAS DE RECOMENDACIÓN

Debemos prever en la plataforma mecanismos de recomendación de contenidos que sean gestionados por los propios usuarios, por ejemplo:

-Crear un espacio donde los propios usuarios puedan subir contenidos.

-Incluir un sistema de votaciones de los contenidos, así los usuarios seleccionan los contenidos que consideran más relevantes, y además incentiva a los que se han decidido a subirlos.

Para los interesados en el tema, podéis visitar [este stack en delicious](#).



Imagen de woodleywonderworks en Flickr

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0

