

# Documento de Arquitectura de la Información: BBVA Online

---

## Historial de Cambios

---

| Fecha      | Versión | Descripción  | Autor                   |
|------------|---------|--|-------------------------|
| 10/11/2020 | 1.0     | Análisis de AI de un sistema de acceso electrónico a un banco ( <b>BBVA Online</b> ) | Carlos Morales Aguilera |
|            |         |  |                         |
|            |         |  |                         |
|            |         |  |                         |

# Índice

---

1. Sistemas de Organización.
2. Sistemas de Navegación.
3. Sistemas de Búsqueda.
4. Etiquetado.
5. Modelo de la Información.

# 1. Sistemas de Organización.

---

## 1.1. Esquemas de organización

En la página de [BBVA Online](#) se pueden encontrar los distintos elementos que siguen un esquema de **organización ambigua** en este caso, una **organización por temas** ya que se tratan los diferentes tópicos de la banca online que pueden interesar al usuario de forma que ve claramente cada sección a tratar y puede distinguirlas sin problema.

Las diferentes secciones siguen un orden de relevancia o uso por parte del cliente, de forma que las secciones más frecuentes (por norma general de los clientes), se ven disponibles primero. Por otro lado, en la barra superior, se pueden observar las diferentes secciones siguiendo un orden mixto entre interés por el usuario e interés de la propia banca.

## 1.2. Estructuras de organización

La organización que sigue es de **tipo jerárquica**, en la que se distinguen los distintos elementos por su cabecera, y al acceder a uno de esos elementos se descomponen en nuevas opciones relacionadas con el tema inicial. Por ejemplo, si se desea realizar una consulta sobre una cuenta, primero se accedería a “Cuentas”, posteriormente a la cuenta en particular y ya a la información que se desea por parte del usuario.

Los usuarios no tienen que hacer realmente ningún esfuerzo por comprender donde encontrar lo que buscan, ya que con esta estructura de organización es fácilmente localizable la consulta que se desea realizar.

## 2. Sistemas de Navegación.

---

### 2.1. Ámbito de la Navegación

Realmente podemos hablar de que posee los tres tipos de ámbitos de navegación:

- **Global:** Se puede apreciar en el menú superior o cabecera, donde aparecen todas las opciones generales del sistema.
- **Local:** Se puede observar al acceder a una sección en específico, donde se puede seguir la trazabilidad del usuario.
- **Contextual:** En determinadas operaciones, se conserva el estado según la operación que se realiza.

### 2.2. Herramientas de Navegación

Las herramientas que posee son diversas, incluyendo un complejo sistema de índices que realiza una función de facilitar al usuario las distintas secciones de las que dispone el sistema. Además, posee la posibilidad de realizar una visita guiada, en la que a modo de tutorial por pasos se indica al usuario en todo momento qué acciones debe realizar y como.

Otra cosa que destaca es el hecho de que casi cada elemento del sistema sea interactivo, por lo que gráficos o incluso cifras son elementos de navegación que se integran de forma natural y resulta intuitiva para el usuario.

## 3. Sistemas de Búsqueda.

---

Además de los elementos de navegación y todas las secciones, posee de forma global una barra de búsqueda que dirige al usuario directamente al elemento que desea tratar, a preguntas frecuentes sobre el mismo e incluso operaciones o servicios relacionados.

### 3.1. Búsqueda de elemento conocido

Con la barra de búsqueda resulta realmente fácil encontrar el elemento, ya que con escribir una palabra que se relacione, se muestran todos los elementos y resultados que tengan alguna relación.

### 3.2. Búsqueda de existencia

Uno de los puntos fuertes de esta búsqueda es que queda claramente reflejado si existe un elemento o no, ya que en caso de buscar alguna opción determinada, si esta no existe, suelen aparecer preguntas asociadas al tema que pueden aclarar al usuario sobre dicha posibilidad o búsqueda.

### 3.3. Búsqueda por exploración

Realizar una búsqueda es tan sencillo como buscar palabras o intereses para que se muestren los conceptos relacionados, por lo que realmente no es complejo explorar en el sistema con el sistema de búsqueda que propone.

### 3.4. Búsquedas integrales

En las búsquedas se muestran tanto los elementos individuales como los conjuntos de elementos, además de otros elementos externos a la búsqueda que se relacionan con los mismos, no he encontrado ningún caso en el que no pueda realizar una búsqueda completamente integral.

## 4. Etiquetado.

---

Todos los elementos poseen etiquetas que definen de forma clara y precisa que se encuentra en cada sección. Toda esta información se encuentra claramente identificada gracias a una elección correcta de las etiquetas y los iconos que se asocian a cada elemento, por lo que si no es mediante la lectura de las etiquetas, se pueden identificar los elementos rápidamente por los iconos que estas poseen.

Igualmente este sistema de etiquetado cabe destacar que sigue la misma organización que los elementos organizativos y de navegación del sistema, por lo que se trata de una integración natural e intuitiva.

## 5. Modelo de la Información.

---

Realmente es complejo definir un diagrama que abarque todas las funcionalidades de las que dispone el sistema, pero sí se podría hacer una estimación a modo de resumen, aunque no sería al 100% fiel:

