

Documento de Arquitectura de la Información: Análisis de la IA de app Android de ImaginBank

Historial de Cambios

Fecha	Versión	Descripción	Autor
17/11/2020	1.0.0	Análisis de la AI de un sistema de acceso electrónico a un banco	Álvaro de la Flor

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

Claramente esta aplicación queda organizada, en su menú principal, por las tareas principales que permite realizar la aplicación. En definitiva, son los bloques principales que todos los usuarios suelen (y prefieren realizar) de forma remota, en lugar de tener que desplazarse a una entidad física.

Es decir, se utiliza un esquema ambiguo en el que todos los elementos de información quedan ordenados en función de las tareas que permiten realizar.



Ilustración 1 - Vista principal ImaginBank

Como se puede observar en la captura anterior, entre las distintas opciones se destacan cuatro bloques de contenido principales.

1. **Pantalla inicial.** Muestra los últimos movimientos realizados en la cuenta del usuario.
2. **Disfruta.** Contenidos publicitarios, venta de productos secundarios de la entidad.
3. **Pagos.** Contiene toda la funcionalidad referente a la realización de transferencias a otras cuentas.

4. **Wallet.** Gestión y configuración de la tarjeta electrónica a la que esta asociada la cuenta principal del usuario.
5. **Productos.** Venta de productos principales de la entidad bancaria, en mayor medida relacionados con la financiación.

1.2. Estructuras de organización

La estructura que se utiliza, en mi opinión es jerárquica. Para dar una justificación a esta estructura se utilizará el proceso, por ejemplo, de realizar una transferencia por medio de “Bizum”.

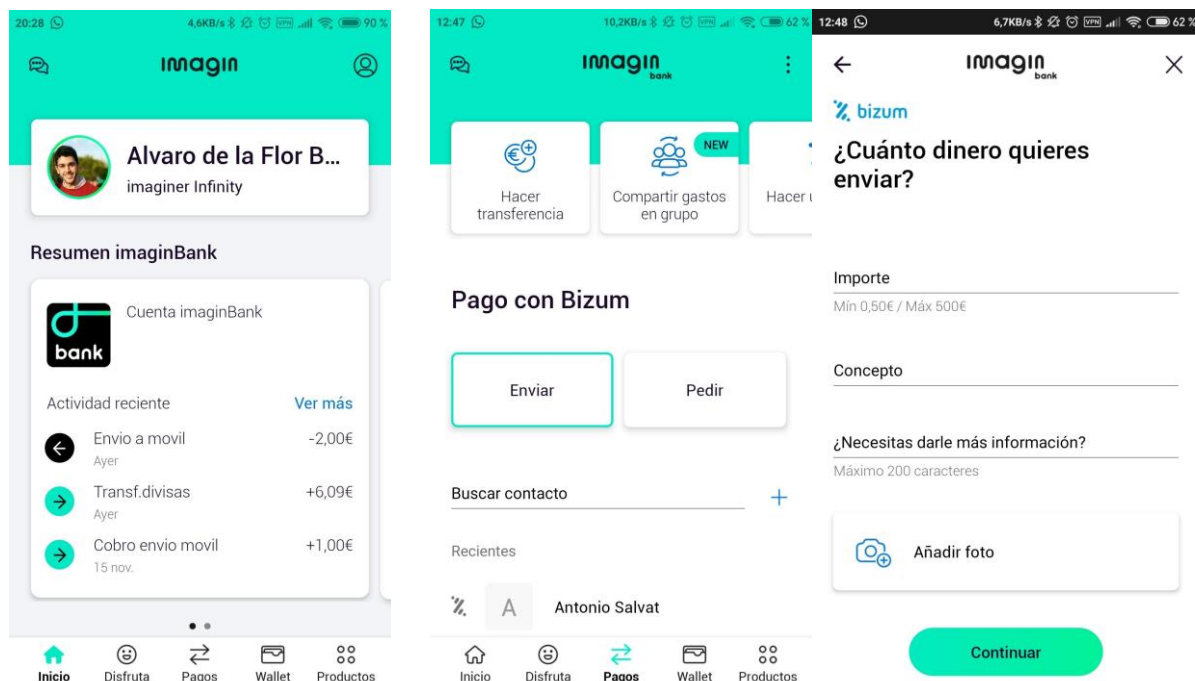


Ilustración 2 - Uso de Bizum

Para este proceso solo hay que realizar tres pasos, donde cada uno de los cuales se encuentra en un nivel destacado, respecto a una estructura ordenada.

En primer lugar, en el bloque principal, tendremos que dirigirnos a la sección de pagos. Posteriormente, de forma predeterminada queda abierto en este menú contextual la funcionalidad para realizar un pago por medio de “Bizum”, aunque pueden realizarse otras, como transferencias estándares y control de gastos.

El siguiente paso consiste en abrir una nueva capa, que se generará a partir del usuario al que se le realice el ingreso. En esta nueva capa se selecciona el importe y el concepto y únicamente quedará confirmar el envío.

Casi todas las funciones que he podido probar de esta aplicación siguen una estructura similar, basada en ir accediendo a subtareas a partir de un menú principal.

2. Sistemas de Navegación.

2.1. Ámbito de la Navegación

Toda la aplicación sigue una estructura arquitectónica que ordena y agrupa los contenidos bajo una categoría común, y como se comentó en el punto anterior, mantiene una estructura jerárquica.



Pago con Bizum

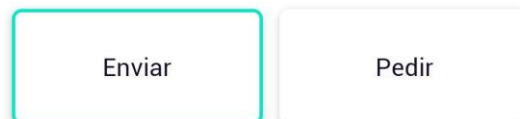


Ilustración 3 - Menú de pagos

A lo hora de navegar por la aplicación, básicamente consiste en una navegación global/local conformada por submenús jerarquizados. En este caso en concreto es muy sencilla de utilizar, ya que existen muy pocos elementos y la información esta ordenada en grandes bloques muy simples.

2.2. Herramientas de Navegación

No he sido capaz de encontrar ningún elemento de ayuda a la navegación una vez la aplicación ha sido iniciada. Aunque si es cierto que la primera vez que se utiliza realiza un pequeño recorrido a modo de mapa de las diferentes funcionalidades que ofrece la aplicación.

3. Sistemas de Búsqueda.

3.1. Búsqueda de elemento conocido

Para una búsqueda exacta, se puede utilizar la herramienta de “chatbot” como posteriormente será descrito.

No existe otra forma de desarrollar este tipo de búsqueda, como por ejemplo una barra de navegación. Por tanto, se basa de ir probando las diferentes secciones hasta encontrar la búsqueda deseada.

3.2. Búsqueda de existencia

Existe una funcionalidad bastante interesante en esta aplicación que se adapta perfectamente a este concepto, en concreto se utiliza un “chatbot”.

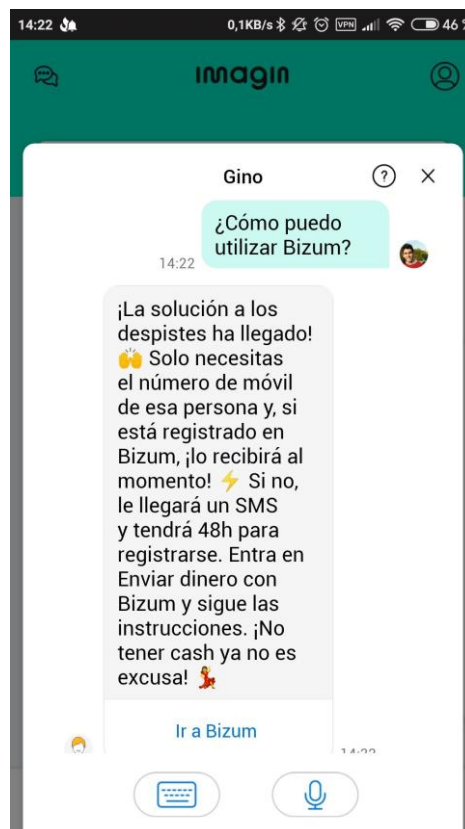


Ilustración 4 – Chatbot

Básicamente el consiste en un agente virtual que trata de imitar el comportamiento de una persona real, en concreto en este caso se utiliza para dar respuestas de búsquedas en lugar de la típica barra de navegación.

Como ejemplo, se le ha preguntado por cómo podría utilizarse “Bizum” y ha respondido con el enlace directo a la ventana de esta funcionalidad.

3.3. Búsqueda por exploración

Continuando con el punto anterior, podemos agrupar este tipo de búsqueda en tres tipos:

1. Utilización de chatbot. Existe la posibilidad de requerirle al chat que le identifique al usuario las tareas que pueden realizarse a través de la app.



Ilustración 5 - Dudas en chatbot

Como puede verse en la ilustración anterior, se devuelven algunas de las opciones disponibles de entre todas las funcionalidades disponibles.

No sigue ningún patrón uniforme y lo único que pretende es intentar mostrarle al usuario nuevas funcionalidades disponibles que quizás no conocía.

2. Utilización de la pestaña “Disfruta”. En ella se ofrece contenido promocional externo a la entidad bancaria pero que disfruta de descuentos o servicios de financiación. Son muy diferentes y van desde promociones de viaje hasta productos electrónicos.

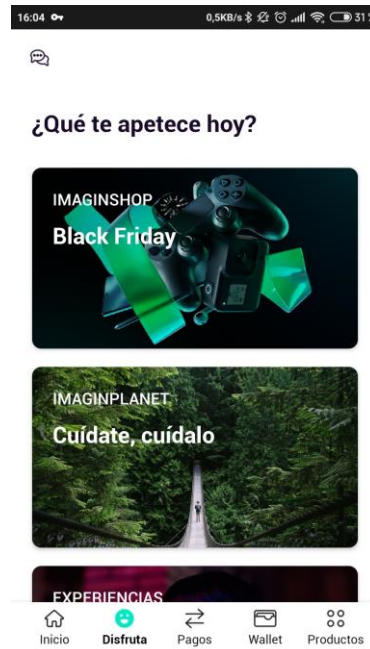


Ilustración 6 - Pestaña Disfruta

- Utilización de la pestaña Productos. En este caso se utilizan productos propios de la entidad bancaria. Existen multitud de ellos y no se muestran con un orden claro. Simplemente, en mi opinión, pretenden captar nuevos clientes.



Ilustración 7 - Ofertas financieras

3.4. Búsquedas integrales

Desde la versión móvil no existe ninguna funcionalidad que permita realizar esta función con este nivel de exactitud.

Quizás puede considerarse como cierto tipo de búsqueda integral el *“chatbot”*. Si recurrimos a la ilustración número cuatro, por ejemplo, cuando le preguntamos por *“Bizum”*, nos devuelve cierta información concisa sobre este apartado.

4. Etiquetado.

En cuanto al etiquetado de la aplicación, como se han visto en todas las capturas anteriores, los iconos simplemente son un método de apoyo. Principalmente se utiliza texto para describir todas las secciones y los iconos son un mero elemento decorativo más (véase la ilustración 7).

El lenguaje de la aplicación se autoconfigura en función de la lengua principal que tenga establecido el sistema Android local, en el que se ha instalado la aplicación. Además, se utilizan expresiones naturales que consiguen una navegación más cómoda y natural para el usuario.

Por ejemplo, en la ilustración número siete podemos ver como en lugar de etiquetar una sección como *“Préstamos”* se ha utilizado la expresión *“Financiamos tus sueños”*.