



Chile en el exterior

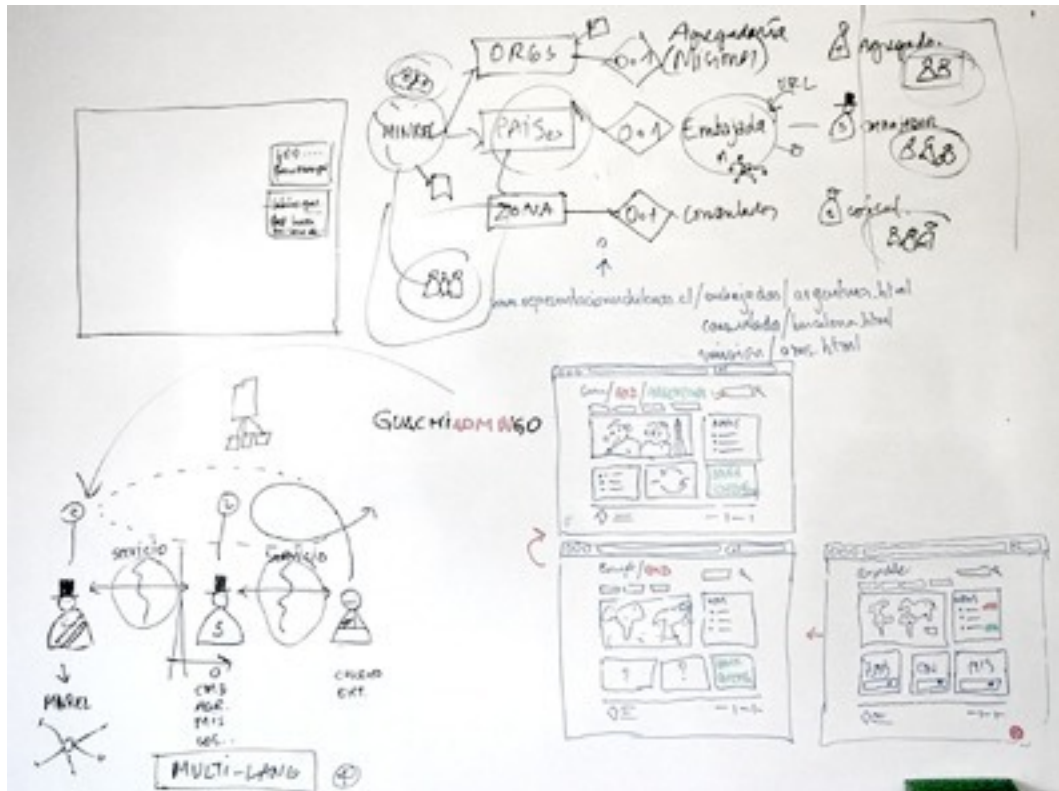
Caso de estudio

AyerViernes 2009

www.ayerviernes.com

Índice

	Pág.
Lo requerido	3
¿Cómo partimos?	4
Conociendo a los usuarios	5
Orden y navegación	6
Construyendo una imagen coherente	7
Interfaz	8
Centramos la atención en el usuario	9
Programación sostenible	10
Incorporación de Google Maps	11
Resultados	12



Lo requerido

La creación de Chileabroad.gov.cl surgió por la necesidad del Ministerio de Relaciones Exteriores de **reunir toda la información** dirigida a todos los chilenos fuera del país o a extranjeros que viajan a Chile. El proyecto consistía en integrar todas las **embajadas, consulados y misiones de Chile** en el exterior cuidando la imagen global, pero también la particularidad de cada uno bajo SEO*.

Bajo estos lineamientos iniciales, en AyerViernes desarrollamos una **estrategia digital** que fuera capaz de sostener gráfica y técnicamente la estructura completa del sitio.

* Search Engine Optimization. Se refiere al proceso de mejoramiento del tráfico desde los buscadores hacia un sitio Web, de modo orgánico.



Nuestra metodología

Estrategia: Definimos objetivos, pensamos las soluciones y diseñamos estrategias.

Estudios de Usuarios: Investigamos a los usuarios y definimos lineamientos básicos.

Arquitectura de Información: Estructuramos estratégicamente los contenidos, los relacionamos con los objetivos y creamos procesos lógicos de navegación.

Diseño de Interfaz: Diseñamos interfaces intuitivas y elegantes. Creamos diseños centrados en los usuarios, complementando lo estético y lo funcional.

Diseño Front: Construimos el puente entre el Diseño y la Programación, transformando el Diseño de Interfaz en código puro XHTML + CSS2.

Social Media: Se observa el comportamiento del sitio y se abren nuevas posibilidades de estrategia de acuerdo a los resultados.



Conociendo a los usuarios

Inicialmente se detectaron los **grupos de públicos** para los cuales Chile en el Exterior debería entregar información. Estos fueron definidos como: chilenos en el exterior, extranjeros que viajan a Chile y empresas o inversionistas.

Con una selección de personas como funcionarios del ministerio y chilenos en países extranjeros, se realizaron **múltiples entrevistas** que buscaron responder las preguntas ¿Qué y cómo buscan los usuarios? ¿Qué necesitan? y ¿Cuáles son sus frustraciones?, permitiendo determinar patrones de necesidades que se establecieron como fundamentales para el proyecto.

Esta actividad permitió **aproximarse al problema**, enfatizando en la información más requerida y determinando lineamientos para el mapa de navegación y el diseño visual.



Orden y navegación

El proceso de Arquitectura de la Información se enfrentó a una gran cantidad de contenidos sin forma ni estructura y lo transformó en **tres mapas de navegación**, uno para cada tipo de institución. En esta etapa también se definieron contenidos transversales como la sección “Sobre Chile” cuya información se encuentra replicada en todos los mini-sitios de Chile en el Exterior, o como “Trámites” que es transversal pero sólo en los Consulados.

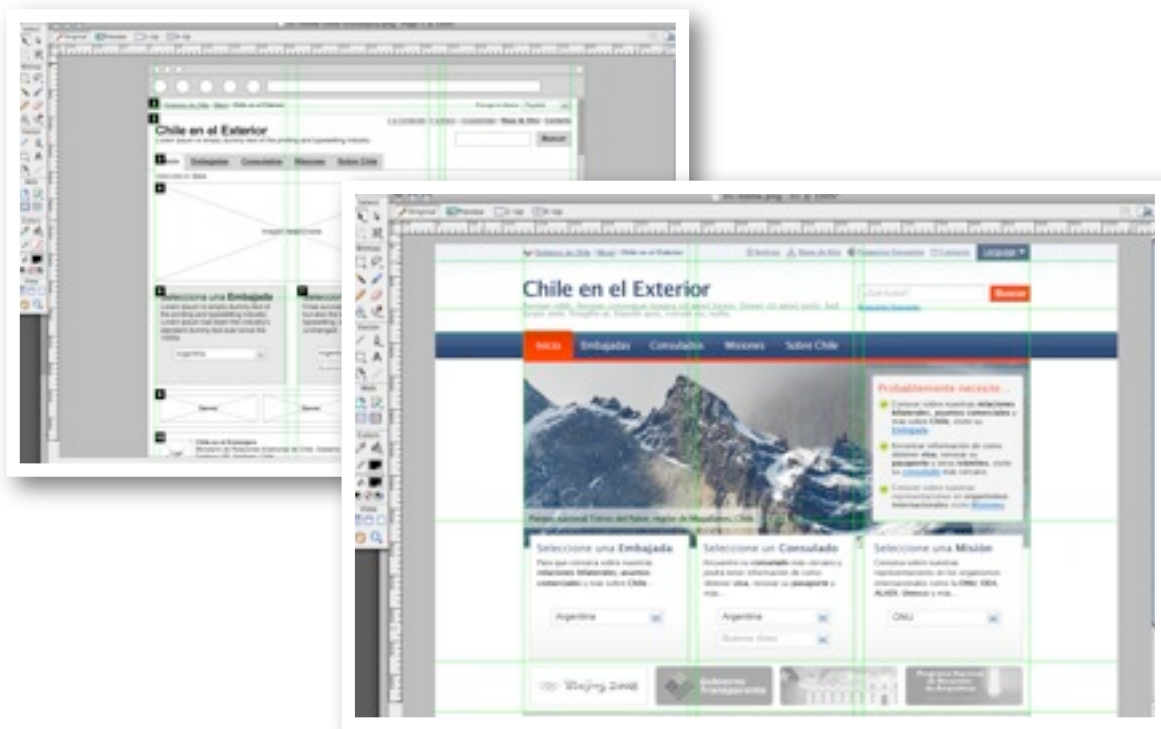
La estructura de contenidos diseñada deja espacio para la información particular de las Embajadas, Consulados y Misiones, pero también está enfocada a mantener siempre el **contexto** general de la navegación y la **jerarquía** de los sitios, permitiendo una navegación fluida.



Construyendo una imagen coherente

El equipo de diseño visual se planteó el desafío de definir la imagen del país mediante la realización de una **dirección de arte fotográfico** que representara a los usuarios según cada sección del sitio.

La página de inicio de Chile en el Exterior muestra imponentes **paisajes** del país, las Embajadas se representan con **cultura** y productos nacionales, los Consulados con **rostros** autóctonos y las Misiones con un Chile próspero en lo económico y **desarrollado** en lo tecnológico.



Interfaz

La interfaz obedece a la necesidad de construir **imagen país** para los que añoran Chile, pero a su vez integrar y ser un buen y eficiente anfitrión a aquellos que necesitan información dura sobre nuestros **servicios en el exterior**.

El portal es un asistente a la **gestión** de las Embajadas y Consulados de manera que la interfaz está al servicio de la comunicación, con guiños estéticos que van en búsqueda de cumplir con esos objetivos.

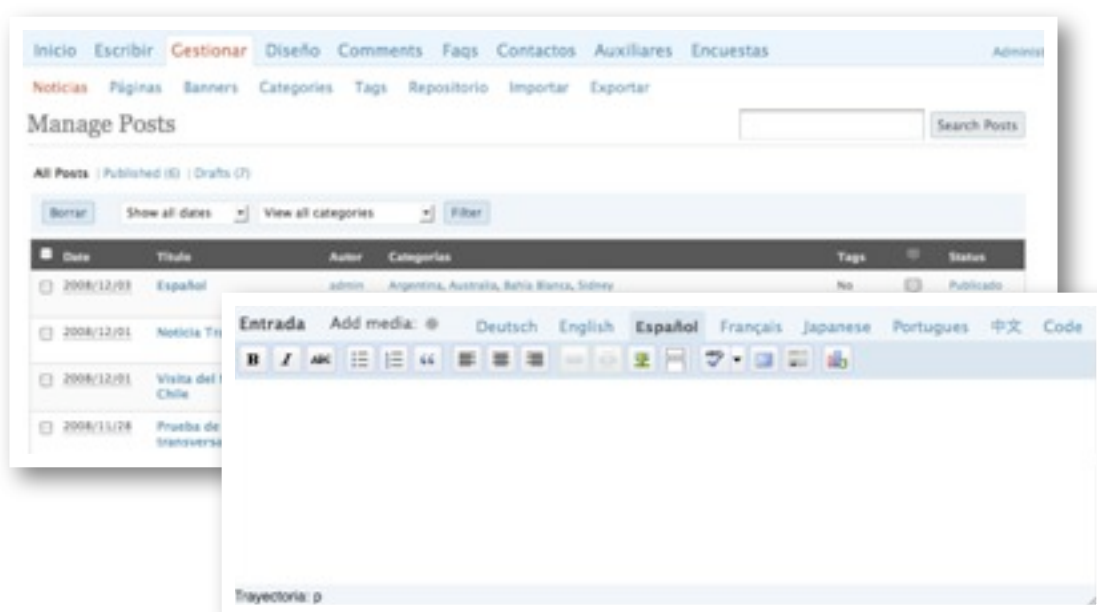
Esta interfaz también es **flexible** para soportar los cambios que se producen entre cada mini-sitio y además para adaptarse a **distintas resoluciones** con un mínimo de 800x600 pixeles, sin que se vea afectada la navegación.



Diseño de la experiencia

Tomamos en cuenta las opiniones de los **usuarios entrevistados**, para identificar la información más solicitada por ellos y sus problemas o dudas recurrentes. De este modo, propusimos resolverlos acercando los contenidos mediante **cinco Xplica*** que funcionan como apoyo visual, explicando y detallando los pasos a seguir en los principales trámites de los consulados. También se integró el uso de “**preguntas anticipadas**”, se adelantan a las necesidades del usuario y lo orientan para encontrar la información que probablemente busca.

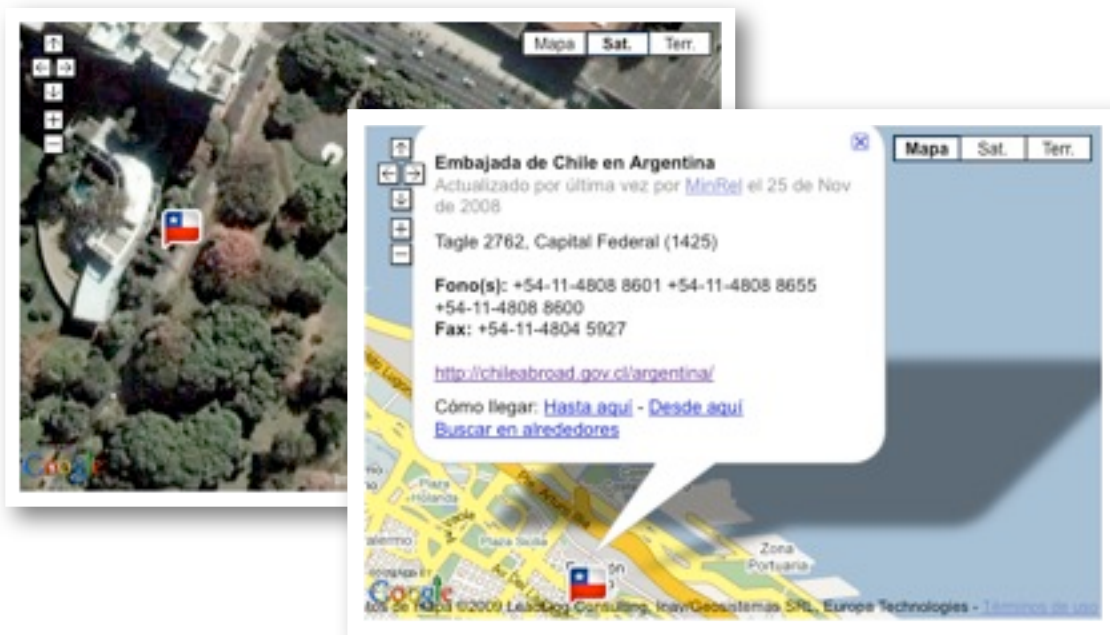
* Los Xplica son infografías digitales creadas por AyerViernes que explican procesos críticos e información compleja: www.xplica.cl



Programación sostenible

La etapa de desarrollo concretó el diseño y a la vez logró que todo fuera manejable por medio del **CMS Wordpress MU**. Esta plataforma se adaptó para que soportara grandes cantidades de información y para que fuera capaz de crear **mini-sitios** con ciertos contenidos transversales y con información en **múltiples idiomas**. Se programó también para cumplir con los estándares de la W3C (www.w3c.org) relacionados con usabilidad y accesibilidad. En este proceso el equipo de programación creó y adaptó diversos **plugins** elegidos especialmente para el sitio.

Se hizo uso de las ventajas que ofrece Wordpress como software libre, como el hecho de ser **modificable** y de contar con **documentación** de calidad disponible la Web. Finalmente tras estudios profundos, se adaptó la herramienta para que cumpliera con todas los requerimientos, haciendo que el sitio cuente con un diseño único, especializado y capaz de **sostener y adaptar** su plataforma.



Incorporación de GoogleMaps

Cada Embajada, Consulado y Misión de Chile en el exterior quedó **geo-referenciada** en un mapa mediante la aplicación de Google Maps, permitiendo al usuario entender el posicionamiento de la institución en el **contexto** de cada ciudad y facilitando así que sean encontradas oportunamente para la realización de trámites u otras solicitudes.



Resultados

- Un portal que dispone un contenido y una imagen **homogeneizado**, preferentemente en español e inglés y con acceso a una **completa información** de las Embajadas, Consulados y Representaciones ante Organismos Internacionales
- Un servicio de calidad que permite mejorar los mecanismos de **comunicación** entre el Ministerios y los usuarios del sitio, y vice versa
- Un sitio **sostenible** en que tiempo, que se proyecta para seguir creciendo y que permite una **constante actualización**
- Una plataforma que responde a **estándares** nacionales e internacionales de seguridad, usabilidad y de acceso para discapacitados

The screenshot shows the homepage of the Chile en el Exterior website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Embajadas', 'Consulados', 'Misiones', and 'Sobre Chile'. Below this is a large banner image featuring the Moai statues on Isla de Pascua. To the right of the banner is a search bar and a 'Buscar' button. Below the banner, there are three main sections: 'Seleccione una embajada', 'Seleccione un consulado', and 'Seleccione una misión'. Each section has a dropdown menu and an 'Elige una opción' button. At the bottom of the page, there are logos for 'pro CHILE', 'PROYECTO CHILE IMAGEN PAIS', 'MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES CHILE', and 'Chile SOMOS Chile'. The footer contains contact information for the Chile en el Exterior website, including the address, phone number, and email, along with a 'Política de Privacidad' link and a 'Proyecto cofinanciado por la Unión Europea' logo.

This thumbnail shows the website interface with the 'Embajadas' section selected. It displays a list of Chilean embassies around the world, each with a small image and text indicating the location and services offered.

This thumbnail shows the website interface with the 'Consulados' section selected. It displays a list of Chilean consulates, providing information on their locations and the types of services they provide.

This thumbnail shows the website interface with the 'Misiones' section selected. It displays information about Chile's international missions and its participation in various international organizations.

AyerViernes

Diseño y estrategia para tu vida digital

www.ayerviernes.com

Contacto: ayer@ayerviernes.com

Viña del Mar

Teléfono: +56-32-215 6588

Dirección: Uno Norte 525, oficina 408,
Viña del Mar, Chile

Santiago

Teléfono: +56-2-361 050

Dirección: Antonio Varas 175, oficina 602,
Providencia Santiago, Chile