



ISSN 2080-1807

TORUŃSKIE STUDIA BIBLIOLOGICZNE
2019, nr 2 (23)

Hanna Gawel*

Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

e-mail: hanna.gawel@doctoral.uj.edu.pl

Wyzwania projektowania IA dla arabskojęzycznego użytkownika

DOI: <http://dx.doi.org/10.12775/TSB.2019.014>

STRESZCZENIE: Projektowanie architektury informacji [dalej: IA] jest jednym z istotnych elementów tworzenia systemów informacyjnych. Zadanie to, w zależności od docelowej grupy odbiorców i towarzyszących mu uwarunkowań, może stanowić mniejsze lub większe wyzwanie. Szczególnie ciekawą grupę odbiorców stanowią użytkownicy języka arabskiego. Zgodnie z najnowszym raportem Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Global Initiatives oraz Bayt.com przewiduje się, że do roku 2021 przybędzie 47 milionów nowych użytkowników Internetu w regionie Bliskiego Wschodu. Dodatkowo, zmiany wprowadzone przez władze państw bliskowschodnich, stawiają na najnowsze technologie pozwalające na zarządzanie państwem przez Internet i specjalnie zaprojektowane aplikacje mobilne. Do tego można jeszcze dorzucić niezwykle wysoki poziom information literacy społeczeństwa, napędzający rozwój rozwiązań wykorzystujących cyfrowe technologie. W obliczu następujących zmian przy wzrastającym popycie grup użytkowników z rejonu Bliskiego Wschodu, istotne staje się dla architektów informacji ze względów zawodowych zaznajomienie się z zasadami projektowania IA dla arabskojęzycznego użytkownika. Jest to nowa i obiecująca nisza dla architektów informacji, której warto się uważniej przyjrzeć.

* Uczestniczka studiów doktoranckich z zakresu komunikacji i mediów, prowadzonych w Szkole Doktorskiej Nauk Społecznych Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.

SŁOWA KLUCZOWE: architektura informacji, Bliski Wschód, język arabski, języki semickie, wyzwania projektowania.

Wprowadzenie

W literaturze¹ pojawia się coraz więcej dowodów na to, że projektowanie nośników informacji i treści w zgodzie z zasadami architektury informacji, znacząco wpływa na postrzeganą użyteczność i akceptowalność stron internetowych. Jest to ważny element tworzenia spójnych systemów informacyjnych. Patrząc na pracę z naukowego punktu widzenia, jest ona próbą eksploracji zagadnienia, jakim jest projektowanie dla konkretnej grupy odbiorców, w tym przypadku – dla użytkowników języka arabskiego. Główny cel artykułu w wymiarze teoretycznym stanowi kompleksowe omówienie procesu projektowania architektury informacji dla arabskojęzycznych użytkowników. Praca ta może zapoczątkować zainteresowanie nowym obszarem badań, jakim jest architektura informacji dla określonych grup językowych. Może to przyczynić się do rewizji dotychczasowych koncepcji organizacji prac związanych z procesem projektowym, a stosowanych przez architektów informacji.

Architektura informacji (IA) odnosi się do organizacji, etykietowania i strukturyzacji informacji oraz projektowania systemów wyszukiwania i nawigacji w celu umożliwienia użytkownikom realizacji ich potrzeb informacyjnych². Zróżnicowana kultura w państwach arabskojęzycznych jest jednym z kilku kluczowych czynników (i jednocześnie jedną z barier), wpływających na rozwój mediów cyfrowych, a tym samym architektury informacji. Inne czynniki to między innymi różne odłamy Islamu, społeczne nastawienie do mediów cyfrowych, wewnętrzna polityka danego

¹ Zob. też: Y. Kyunghe, L. Hulscher, R. Dols, *Accessibility and Diversity in Library and Information Science: Inclusive Information Architecture for Library Websites*. „The Library Quarterly” [online] 2016 [dostęp 30 listopada 2019]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.journals.uchicago.edu/action/showCitFormats?doi=10.1086/685399>, s. 213–229; M. Ruzza, B. Tiozzo, C. Mantovani, F. D’Este oraz L. Ravarotto, *Designing the information architecture of a complex website: A strategy based on news content and faceted classification*, „International Journal of Information Management” 2017, nr 37(3), s. 166–176.

² L. Rosenfeld, P. Morville, *Architektura informacji w serwisach internetowych*, Gliwice 2003.

państwa; wreszcie kontekst płci i wieku użytkowników treści. Osobny problem stanowi również trudność wyjścia poza strefę komfortu architekta informacji, który do danego momentu był przyzwyczajony do utartych wzorców i zasad projektowania dla użytkowników języków europejskich.

Dotychczasowy stan wiedzy na temat zagadnień wyznaczanych przez skrzyżowanie problematyki związanej z projektowaniem w ramach architektury informacji i językiem arabskim ma bardzo ograniczony charakter. W dużej mierze stanowi bowiem pokłosie nielicznych badań realizowanych na gruncie socjologii, które – choć dostarczają wielu cennych informacji³. Na gruncie pozostałych nauk społecznych rozważania nad architekturą informacji dla użytkowników języka arabskiego mają charakter fragmentaryczny, stanowią bowiem pochodną badań nad innymi zagadnieniami⁴. Ten artykuł ma przedstawić temat nie tylko z naukowego punktu widzenia, ale również zaproponować praktyczne rozwiązania. Uważam, że najpełniej prezentuje się dane zagadnienie, gdy podejście naukowe łączy się z podejściem praktycznym, ponieważ dla architekta informacji przyjęcie zlecenia związanego z pracą dla arabskojęzycznych użytkowników, wymaga wyjścia poza schemat oraz szerszego spojrzenia na projekt.

Dzięki zmianie podejścia oraz ustaleniu na samym początku celu, jaki chcemy osiągnąć, uzyskamy niezbędny schemat działania, pozwalający na zrealizowanie projektu. Dodatkowo, nie można zapominać o zapoznaniu się z kulturą Bliskiego Wschodu. Wiedza nabyta w tej dziedzinie pozwoli na zaprojektowanie adekwatnych do kontekstu kulturowo-obyczajowego person. Wyniki pochodzące z raportów Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Global Initiatives oraz „The Arab World Online 2017: Digital Transformation and Social Trends in the Age of the 4th Industrial Revolution”, obrazują sytuację dotyczącą dostępu do mediów online w krajach Bliskiego Wschodu⁵. Pierwszą rzeczą, jaka zwraca uwagę, jest lawinowy

³ Dobrym tego przykładem jest artykuł: D. Herbert i R. Aly (2009). *Participation, Dialogue and Public Diplomacy across English and Arabic Mediascapes: BBC, Al-Jazeera and Al-Arabiya compared*. Również prace arabistów po części poruszają tę tematykę, ale bardziej skupiają się na przekazie językowym.

⁴ Niektóre badania, takie jak na przykład architektura informacji w bibliotekach (S. Skórka) czy też przestrzeni cyfrowej (D. Nojszewski).

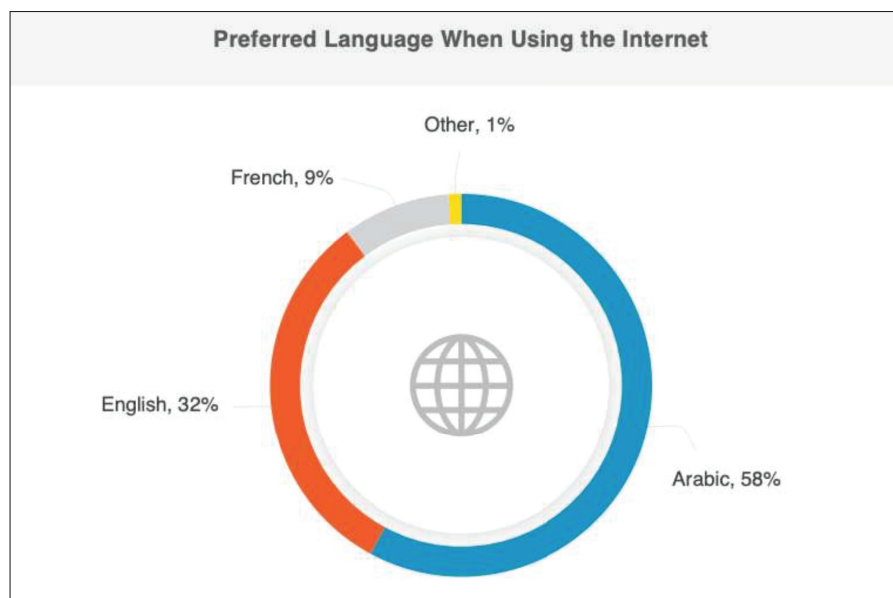
⁵ F. Salem, *The Arab World Online 2017: Digital Transformations and Societal Trends in the Age of the 4th Industrial Revolution*, „SSRN Electronic Journal” 2017.

wzrost użytkowników urządzeń mobilnych z dostępem do Internetu oraz portali społecznościowych.

Pierwszy z raportów, czyli raport instytutu Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Global Initiatives omawia zmiany, jakie zaszły w ostatnich dziesięciu latach w krajach Bliskiego Wschodu, czyli wzrost znaczenia cyfryzacji w wielu aspektach życia. Zmiany zaobserwowano zarówno w zamożnych krajach Zatoki Perskiej, jak również w państwach Afryki Północnej. Przy okazji warto zaznaczyć, że e-administracja w państwach arabskich jest na dużo wyższym poziomie niż w państwach europejskich. Świadczy o tym mnogość dostępnych do pobrania aplikacji mobilnych różnego rodzaju ministerstw i urzędów, pozwalających na załatwienie wielu spraw bez potrzeby osobistej wizyty w danej placówce. Drugi z raportów, autorstwa F. Salema – „The Arab World Online 2017: Digital Transformation and Social Trends in the Age of the 4th Industrial Revolution”, uzupełnia pierwszy raport o szczegółowe badanie ankietowe, które zostało przeprowadzone wśród mieszkańców 12. Państw, takich jak: Katar, Bahrajn, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Kuwejt, Oman, Arabia Saudyjska, Liban, Palestyna, Jordan, Algieria, Maroko oraz Tunezja. Raport ten jest ważny, ponieważ w jego drugiej części badani odpowiadają na pytania ściśle związane z korzystaniem z Internetu, co może pomóc w narysowaniu osoby typowego arabskojęzycznego użytkownika Internetu.

W świecie arabskim wiele zmian zachodzących w związku z funkcjonowaniem z wykorzystaniem Internetu zmienia sposób interakcji między społeczeństwami w regionie, sposób, w jaki gospodarki się poruszają i jak rządy świadczą usługi, rozwijają politykę, współdziałają ze społeczeństwem i podejmują wyzwania związane z rozwojem w erze cyfrowej. Widać to wyraźnie w dojrzałości i przyjęciu dużych, opartych na danych podejść do formułowania polityki publicznej, wdrożeniach na skalę przemysłową licznych technologii opartych na sztucznej inteligencji w całym spektrum biznesowym i rządowym w całym regionie, a przede wszystkim w zwiększonej gotowości i akceptacji tych przekształceń przez społeczeństwa w regionie. Jednocześnie badani zaznaczali, że preferują treści w języku arabskim (ponad 58% odpowiedzi respondentów). Za językiem angielskim opowiedziało się 32% badanych. Język francuski był wybierany zaledwie przez 9% użytkowników. To pokazuje, że mieszkańcy państw arabskojęzycznych chcą, aby treści były prezentowane w języku arabskim.

Z drugiej strony, mieszkańcy krajów arabskich często nie mogą swobodnie korzystać z Internetu. Ograniczenia w dostępie mają różnoraki charakter, w dużej mierze wynikają z przyczyn natury ekonomicznej. Słaba gospodarka niektórych państw oznacza również marną edukację – do dnia dzisiejszego problem analfabetyzmu dotyka ponad 60% ludności – dlatego też część treści dostępnych w sieci jest przedstawiana za pośrednictwem ikonografiki. Widać to wyraźnie również w tym, że region arabski nadal zmagają się z pokoleniowymi i opartymi na płci różnicami w dostępie do technologii cyfrowych, ponad dwie dekady po wprowadzeniu Internetu.

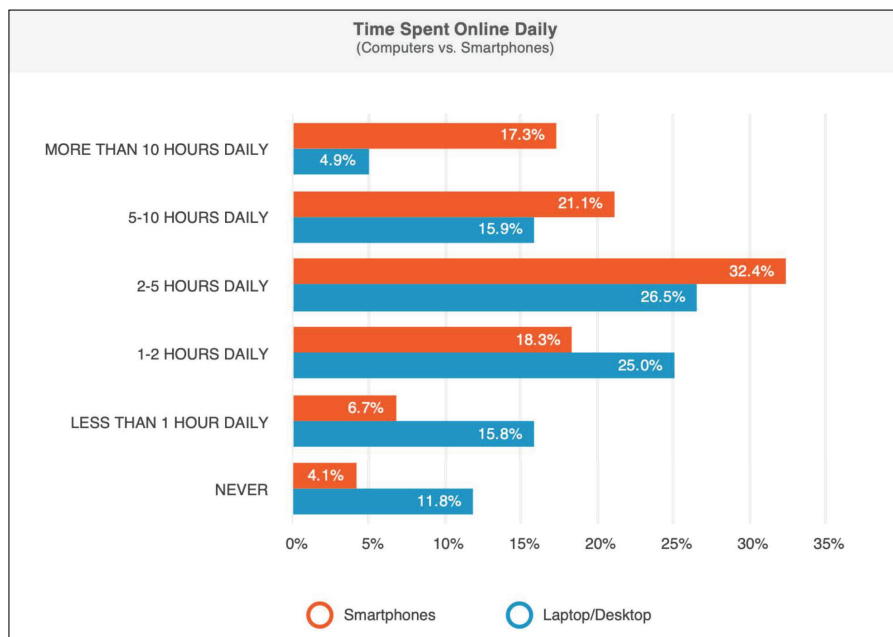


Wykres 1. Preferowany język serwisów internetowych

Źródło: Salem F., *The Arab World Online 2017: Digital Transformations and Societal Trends in the Age of the 4th Industrial Revolution*. „SSRN Electronic Journal” 2017, s. 13.

Zgodnie z treścią raportu, respondenci spędzali od 2. do 5. godzin dziennie online, przeglądając treści na smartfonach. Świadczy to o tym, że projektując architekturę informacji, warto wziąć pod uwagę dosto-

sowanie parametrów do urządzeń mobilnych. Wszystko to wiąże się z wyzwaniami, jakim należy stawić czoła, aby móc zaoferować klientowi najwyższej jakości produkt końcowy.



Wykres 2. Średnia ilość czasu spędzana w sieci przy użyciu smartfonów lub laptopów

Źródło: Salem F., *The Arab World Online 2017: Digital Transformations and Societal Trends in the Age of the 4th Industrial Revolution*, „SSRN Electronic Journal” 2017, s. 14.

Wyzwania projektowania IA – inne spojrzenie na niektóre sprawy

Twórcy raportu zwrócili uwagę na fakt, iż coraz więcej osób zamieszkujących region Bliskiego Wschodu posiada dostęp do Internetu. Jednak odmienny jest sam sposób korzystania z usług internetowych. Jak mówi

profesor Janusz Danecki, reprezentujący Zakład Arabistyki i Islamistyki w Instytucie Orientalistycznym Uniwersytetu Warszawskiego:

Z ich punktu widzenia niepokojący jest sposób użycia Internetu, polegający na narzucaniu za jego pośrednictwem europejskiego czy amerykańskiego systemu wartości, etyki, sposobu postrzegania świata. Internet jako techniczne narzędzie komunikacji, nie jest oceniany negatywnie⁶.

Użytkownicy korzystają z mediów cyfrowych głównie po to, aby zaspokoić swoje potrzeby informacyjne. Te zaś kształtują obraz i zakres informacyjny witryn internetowych oraz zapotrzebowanie na konkretne usługi w ramach architektury informacji.

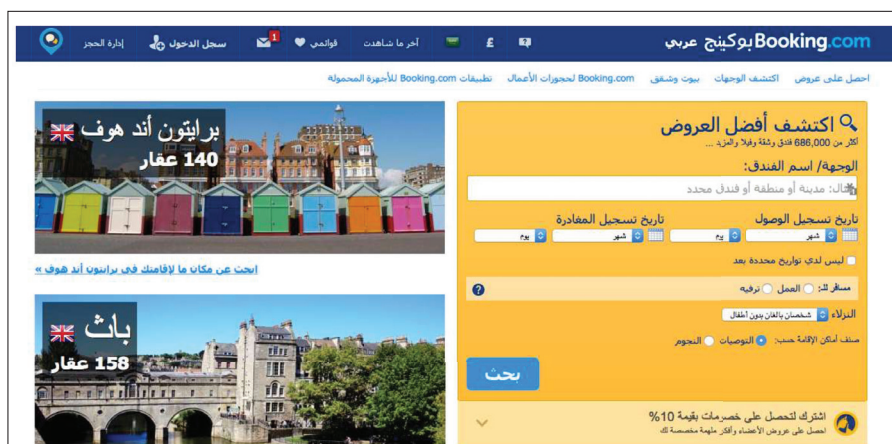
Dzięki temu obserwowana jest mnogość stron o treściach religijnych, prezentujących kulturę i sztukę arabską, wreszcie strony lokalnych forów internetowych i instytucji oferujących różnego rodzaju usługi. Istotnym faktem jest to, że rządy wielu krajów arabskich chcą kontrolować zarówno sposób korzystania z Internetu, jak i jego zawartość. Serwisy w tych państwach ze względu na fakt, że ich twórcom zależy na ścisłej kontroli i ocenie zawieranych w nich treści, mają między innymi rozbudowane panele moderacji. Dodatkowo, zauważalna jest wyróżniająca się oprawa graficzna serwisów, często pełniąca funkcję informacyjną.

Nie można zapominać również o kontekście kulturowym: inaczej kreuje się strony dostępne dla kobiet, inaczej dla mężczyzn. Również strony zakładające dostęp dla obu płci są neutralne, zarówno jeśli chodzi o język komunikatów, jak i formę graficzną. Dobrą praktyką, stosowaną przez zespoły zajmujące się projektowaniem architektury informacji, jest przeprowadzanie szczegółowych wywiadów z potencjalnymi użytkownikami treści. Rozmowy, ankiety rozsyłane do użytkowników są niezwykle pomocne przy kreowaniu person potencjalnych użytkowników.

⁶ A. Gontarz, *Internet po arabsku*, „Computerworld” [online] 2003 [dostęp 8 października 2019]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.computerworld.pl/news/Internet-po-arabsku,298108.html>.

Wyzwania projektowania IA – brak typowego „złotego środka” dla *Arabic UX/IA*

W cyberprzestrzeni strony internetowe z różnych kultur mogą być dostępne w ułamkach sekundy, ale stronę internetową można uznać za przydatną tylko wtedy, gdy odwiedzający mogą skutecznie uzyskać informacje, których szukają. Strony internetowe powinny mieć strukturę uwzględniającą kulturę i różnice kulturowe ich użytkowników, aby móc przekazywać informacje. Różnice kulturowe bezpośrednio wpływają na cechy użytkowe dotyczące odbiorców docelowych, szczególnie w aplikacjach internetowych o uniwersalnych motywach.

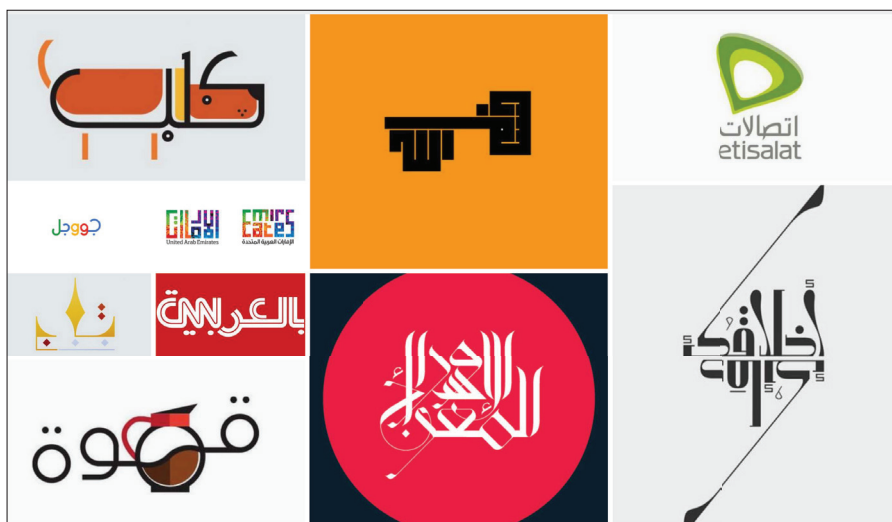


Ilustracja 1. Zrzut arabskojęzycznej (Arabia Saudyjska) wersji strony serwisu Booking.com

Źródło: Opracowanie własne.

Dodatkowo, typografia (szczególnie dobór fontów do strony) stanowi wyzwanie dla architektów informacji. W porównaniu z językiem angielskim, słowa arabskie zajmują więcej miejsca w poziomie i wymagają dostosowania rozmiaru do strony. Formy liter zmieniają się w zależności od tego, czy glif znajduje się na początku, w środku czy na końcu słowa, zmieniając układ ciągu znaków na stronie.

Czcionki arabskie często muszą być pogrubione, aby zwiększyć czytelność znaków dla odbiorcy. Oprócz tego, często mamy do czynienia z artystycznymi kombinacjami znaków, w celu zwiększenia atrakcyjności np. loga firmy. Poniższy rysunek przedstawia różnego rodzaju logotypy znanych marek arabskich, jak również arabskojęzyczne wersje nazw serwisów informacyjnych. Dla przykładu, logo serwisu CNN czy witryny Google jesteśmy w stanie od razu wyróżnić, ze względu na zachowane podobieństwo do ich anglojęzycznych odpowiedników.



Ilustracja 2. Kolaż logotypów w języku arabskim

Źródło: Opracowanie własne.

Wyzwania projektowania IA – złe tłumaczenia

Dr Jolanta Kozłowska, reprezentująca Uniwersytet Warszawski, w wywiadzie dla magazynu „Archipelag” powiedziała, że przekłady angielskie zupełnie nie oddają bogactwa języka i literatury arabskiej⁷. Tłumaczenia

⁷ J. Wonko-Jędryszak, *Nadżib Mahfuz – pisarz o przemożnym pragnieniu opowiadania*, „Archipelag” 2012, nr 7, s. 125.

w taki sposób, aby zachować sens treści, jaką chciał przekazać autor, stanowią trudność nawet dla zawodowych tłumaczy. Język arabski, ze względu na przynależność do semickiej grupy językowej i odmienną strukturę w zakresie morfologii, nie jest językiem łatwym w tłumaczeniu.

KWESTIA JĘZYKA, FORMY ZAPISU PISMA, KIERUNEK



MODERN STANDRD ARABIC CZY DIALEKT?

Gdy chcemy dotrzeć z informacją wewnątrz regionu, używamy MSA (fusha); gdy naszym klientem jest określony kraj bądź grupa etniczna, możemy użyć właściwego dla niej dialektu

LUSTRZANE ODBICIE WZORCA "F"

Ze względu na formę zapisu pisma arabskiego, użytkownicy będą mieli odwrócony wzorec postrzegania F, co należy uwzględnić podczas prac projektowych

IKONY JEDNAK LEPIJ W LTR

Ikony oraz loga pozostawiamy raczej po lewej stronie: dzięki temu użytkownikowi łatwiej rozróżnić logo bądź też ikonę; Dodatkowo, często zamiana strony z lewej na prawą może zmienić znaczenie logo/ikony

Ilustracja 3. Wskazówki dotyczące kwestii języka, formy zapisu oraz układu znaków.

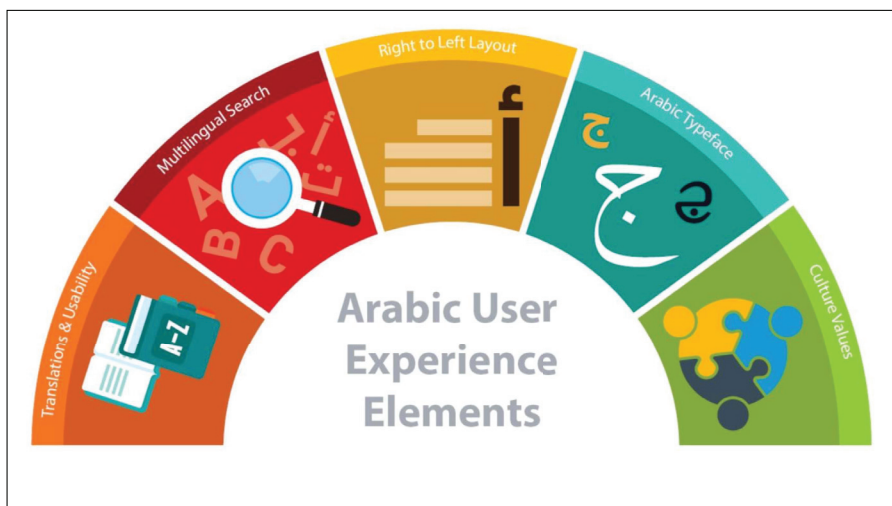
Źródło: Opracowanie własne.

Kolejną przeszkodę stanowi duża liczba dialektów języka arabskiego, którymi użytkownicy posługują się na co dzień. Język arabski w wersji klasycznej nie jest stosowany przez standardowego użytkownika, ale mimo to zaleca się stosowanie standardowego języka arabskiego jako wiodącego, w celu zapewnienia przejrzystego komunikatu dla użytkownika końcowego. Jednocześnie, w dobie powszechnie dostępnych translatorów on-line lub automatycznie tłumaczących wtyczek *add-on* dodawanych do stron internetowych, prezentowane teksty często są tłumaczone w taki sposób, że nawet rodzimi użytkownicy arabskiego nie są w stanie zrozumieć komunikatu albo niesie on zupełnie inną treść, niż zamierzał autor.

Dlatego zaleca się omijanie szerokim łukiem różnego rodzaju translatorów on-line od nieznanymi dostawców, wtyczek testowych tworzonych

przez niewykwalifikowane osoby i tłumaczeń oferowanych przez *native speakerów* bez wykształcenia językoznawczego. Nawiązanie współpracy z wyspecjalizowanym tłumaczem języka arabskiego ułatwi pracę oraz pozwoli na rzetelne zaprezentowanie treści w tym języku.

Dodatkowo, w przypadku arabskojęzycznych interfejsów w popularnych serwisach społecznościowych lub przy zmianie języka w urządzeniach, mamy odwróconą kolejność ikon oraz zapis nazw. Popularne logotypy strony, pozwalające na jej identyfikację, umieszczamy, podobnie jak w przypadku serwisów anglojęzycznych, po lewej stronie. Analogicznie powinno postępować się z formularzami kontaktowymi. Przyjęło się, że nagłówki, przyciski i ikony w formularzach znajdują się w przeciwnym kierunku do tekstu. Nie odwracamy również ikon i przycisków odtwarzaczy audio i video umieszczanych na arabskich stronach internetowych.



Ilustracja 4. Podstawowe elementy tworzące dobry Arabic User Experience

Źródło: *Arabic UX Design Consulting, IstiZada* [online] [dostęp 30 listopada 2019]. Dostępny w World Wide Web: <http://istizada.com/arabic-ux-design-consulting/>.

Podsumowanie

Przy projektowaniu architektury informacji dla użytkowników arabskojęzycznych, nie ma właściwego, idealnego instruktażu, ponieważ każdy przypadek jest inny. Ogólnie zaleca się przeprowadzenie wstępnego, szczegółowego wywiadu, w celu ustalenia typu użytkowników treści informacyjnych. Następnie, należy zadbać o profesjonalne tłumaczenie, w celu uniknięcia dezinformacji oraz błędów językowych. Zaleca się przy projektowaniu serwisów internetowych, umieszczenie wyszukiwarki pozwalającej na wyszukiwanie zarówno w języku arabskim, jak również przynajmniej w języku angielskim lub francuskim. Kolejną rzeczą jest zachowanie układu „od prawej do lewej”, ze względu na odmienny układ postrzegania treści przez arabskojęzycznych użytkowników. Wreszcie, uwzględnienie aspektów kulturowych pozwoli na stworzenie prawidłowej, czyli przejrzystej i czytelnej architektury informacji dla arabskojęzycznych użytkowników.

Bibliografia

- Arabic UX Design Consulting, IstiZada* [online] [dostęp 30 listopada 2019]. Dostępny w World Wide Web: <http://istizada.com/arabic-ux-design-consulting/>.
- Erumban Abdul Azeez, De Jong Simon B., *Cross-country differences in ICT adoption: A consequence of Culture?*, „Journal of World Business” 2006, vol. 41, nr 4, s. 302–314.
- Gontarz Andrzej, *Internet po arabsku*, „Computerworld” [online] 2003 [dostęp 8 października 2019]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.computerworld.pl/news/Internet-po-arabsku,298108.html>.
- Kyunghye Yoon, Hulscher Laura, Dols Rachel, *Accessibility and Diversity in Library and Information Science: Inclusive Information Architecture for Library Websites*, „The Library Quarterly” [online] 2016 [dostęp 30 listopada 2019]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.journals.uchicago.edu/action/showCitFormats?doi=10.1086/685399>
- Rosenfeld Louis, Morville Peter, *Architektura informacji w serwisach internetowych*, Gliwice 2003.

Ruzza Mirko, i in., *Designing the information architecture of a complex website: A strategy based on news content and faceted classification*, „International Journal of Information Management” 2017, nr 37(3), s. 166–176.

Salem Fadi, *The Arab World Online 2017: Digital Transformations and Societal Trends in the Age of the 4th Industrial Revolution*, „SSRN Electronic Journal” [online] 2017 [dostęp 20 listopada 2019]. Dostępny w World Wide Web: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3059445.

Wonko-Jędrzysek Joanna, *Nadžib Mahfuz – pisarz o przemożnym pragnieniu opowiadania*, „Archipelag”, 2012, nr 7, s. 123–128.

Information Architecture (IA) design challenges for the Arabic-speaking user

ABSTRACT: Information architecture design [hereafter: IA] is one of the important elements of information systems development. Depending on the target audience and its conditions, this task may be more or less challenging. A particularly interesting group of recipients are Arabic speakers. According to the latest report by Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Global Initiatives and Bayt.com, 47 million new Internet users in the Middle East region are expected to arrive by 2021. Besides, the changes introduced by the authorities of the Middle East countries focus on the latest technologies enabling the management of the state via the Internet and specially designed mobile applications. We can also add to this the extremely high level of information provided by society’s writers, which drives the development of solutions using digital technologies. In the face of the following changes and the growing demand from Middle East user groups, information architects need to familiarize themselves with the IA design principles for the Arabic-speaking user for professional reasons. This is a new and promising niche for information architects which is worth a closer look.

KEYWORDS: information architecture, Middle East, Arabic, Semitic languages, design challenges.