

1

Czym jest architektura informacji?

Nadając kształt budynkom, kształtujemy siebie.
— Winston Churchill

Cóż tkwi w budowlach, że do nas przemawiają? Struktury fizyczne, wśród których się obracamy, angażują nas emocjonalnie niezależnie od tego, czy jesteśmy koneserami sztuki architektonicznej, czy zwykłymi zjadaczami chleba.

Każda budowla przeznaczona jest do innych celów. Gwarna kawiarnia z drewnianą podłogą i wielkimi oknami, które wychodzą na główną ulicę, to idealne miejsce na krótkie spotkanie, na przykład przy śniadaniu. Stalowo-szklana konstrukcja wieżowca, piętrząca się nad ulicą sześcianami biur i mieszkań tworzy przestrzeń przesyconą skondensowaną energią pracy i atmosferą współdziałania. Ciemny, zadymiony bar z blaszonym sufitem i ścianami eksponującymi fakturę niepokrytych tynkiem cegieł, może stać się dla kogoś miejscem, w którym znajdzie ucieczkę od zabiegania współczesnego życia. Średniowieczna gotycka katedra zdobiona granitowymi rzeźbami, kolorowymi witrażami i sięgającymi nieba wieżami jednocześnie uczy nas pokory i inspiruje do działania.

Każdy budynek oddziałuje na nas w sposób niepowtarzalny. Architektura, projekt techniczny, konstrukcja, umeblowanie, mieszkańcy i położenie to główne elementy kształtujące nasz kontakt z budynkiem i jego wpływ na nas. Wszystko musi współgrać. Sukcesem budowniczych są tylko te budowle, w których całość oddziałuje na nas silniej niż poszczególne części składowe.

Dlaczego książkę o serwisach internetowych rozpoczynamy od rozważań o architekturze? Jest to analogia pozwalająca sprawnie wyjaśnić kompleksową i wielodzielnicową naturę przestrzeni informacyjnej. Tak jak budynki, serwisy WWW mają swoją architekturę, która wzbudza nasze określone reakcje.

Niektóre charakteryzują się logiczną strukturą, która pozwala na łatwe znalezienie odpowiedzi kompletnie wyjaśniających zagadnienie. W innych brak przemyślanej organizacji powoduje frustrację, kiedy przy próbie przedarcia się przez ich zawartość nie możemy znaleźć potrzebnego produktu, nie potrafimy odszukać raportu, na który trafiliśmy w zeszłym tygodniu czy w sklepie internetowym gubimy nasz wózek z zakupami. Takie serwisy WWW przypominają nieudane budynki: domy z płaskimi, przeciekającymi dachami, kuchnie, w których brak miejsca na przyzwoitą szafkę-stół do przyrządzania potraw, biurowe wieżowce, w których nie można otwierać okien i labirynty nie dość dobrze oznakowanych portów lotniczych.

Źle zaprojektowane budynki i złe serwisy WWW mają swoje wspólne korzenie. Po pierwsze, w źle zaprojektowanych budynkach zwykle nie mieszkają ich projektanci. Nie rozumieją oni potrzeb użytkowników, ponieważ nie cierpią z powodu długoterminowych konsekwencji swych błędnych decyzji. Po drugie, tworzenie struktur, które wytrzymają próbę czasu jest rzeczywiście trudną sztuką. Nieustannie zmieniają się potrzeby, a niespodzianki są prawidłowością. Stabilność musi równoważyć się ze zdolnością adaptacyjną i skalowalnością. Architekci muszą często sprostać kompleksowym wymaganiom, konkurującym tendencjom i celom wyrażanym w sposób bardzo niejasny. Przekształcenie tego chaosu w uporządkowany system to ciężka praca, która wymaga wizji i perspektywy.

Jednak osoby zajmujące się projektowaniem serwisów internetowych nie powinni dać się złapać w pułapkę metaforycznego porównania z architektami budowli. W tej książce poruszymy kwestie ekologii informacji, ekonomii wiedzy, bibliotek cyfrowych i społeczności wirtualnych. Na podstawie analogii możemy nauczyć się tego, co pozytywne i odrzucić bagaż zbędnych informacji.

Definicja

Jeżeli jesteście nowicjuszami w tej dziedzinie, nadal nie do końca może być jasne, co to takiego architektura informacji. Ten podrozdział pomoże to zrozumieć.

architektura informacji — rz.

1. Połączenie sposobu organizacji informacji, nadawania nazw rozpoznawczych (etykietowania elementów informacyjnych) i schematów przeszukiwania w systemie informacyjnym.
2. Strukturalne projektowanie przestrzeni informacyjnej, służące ułatwieniu kompletowania informacji i udostępnianiu jej użytkownikom.
3. Sztuka oraz nauka nadawania struktur i klasyfikowania serwisów (stron) internetowych i intranetowych, mające na celu ułatwienie ludziom znajdowanie informacji i ich wykorzystanie.
4. Nowa dyscyplina poznawcza i praktyczna zajmująca się dostarczaniem zasad projektowania i tworzenia konstrukcji w krajobrazie wirtualnym.

Może oczekujecie pojedynczej definicji? Krótkiej i łatwej do zapamiętania? Kilku słów, które wyczerpująco określą istotę i rozległość architektury informacji? Możecie marzyć dalej!

Trudności w znalezieniu pojedynczej, całościowo obejmującej zakres tematyki i wszystko wyjaśniającej definicji są kluczem do zrozumienia, dlaczego projektowanie dobrych serwisów WWW jest tak skomplikowanym zajęciem. Mówimy tu o takich wyzwaniach jak umiejętne operowanie językiem i właściwy sposób prezentacji. Żaden dokument nie odda w pełni myśli i intencji autora. Również dwóch czytelników nigdy nie odczyta i nie odczuje tego samego dokumentu, definicji lub etykiety w identyczny sposób. Relacja między słowami i ich znaczeniem wymaga szczególnej uwagi.

A teraz zostawmy na boku kwestie filozoficzne i przejdźmy do podstaw. Rozwiniemy zaprezentowane definicje tak, aby wprowadzić i wyjaśnić kilka pojęć dotyczących architektury informacji.

Informacja

W terminie *architektura informacji* słowo *informacja* zostało użyte dla odróżnienia od pojęć dotyczących zarządzania wiedzą i danymi. Dane to fakty i liczby. Relacyjne bazy danych to skomplikowane struktury dające ściśle określone odpowiedzi na ściśle określone pytania. Wiedza jest tym, co wypełnia ludzkie głowy. Ci, którzy nią zarządzają tworzą narzędzia, procesy i bodźce pobudzające ludzi do dzielenia się z innymi swą wiedzą. Informacja tkwi w tym procesie w sposób niezorganizowany. Systemy informacyjne zwykle nie dają na zadane pytanie jednej „słusznej” odpowiedzi. Rozważamy tutaj informacje wszelkiego kształtu i rozmiarów: serwisy internetowe, dokumenty, programy-aplikacje, obrazy i inne. Mamy też na uwadze *metadane*, którym to terminem określamy atrybuty i dane o zawartości oryginalnych obiektów, takich jak dokumenty, ludzie, procesy i organizacje.

Nadawanie struktury, organizowanie i etykietowanie

Te właśnie czynności najlepiej wykonują architekci informacji. Nadawanie struktury oznacza „granulowanie”¹ informacji z właściwym stopniem dokładności i określanie wzajemnych relacji między umieszczanymi na stronie WWW „atomami”. Organizowanie polega na grupowaniu elementów w wyraźnie określonych znaczeniowo kategoriach. Etykietowanie to nadawanie czytelnych i opisowych nazw tym kategoriom oraz prowadzącym do nich łączom.

Znajdowanie i zarządzanie

Zdolność znalezienia jest krytycznym czynnikiem użyteczności. Jeżeli za pomocą dostępnych przeglądark, narzędzi do przeszukiwania i zadawania pytań użytkownicy nie potrafią odnaleźć informacji, oznacza to klęskę danego serwisu informacyjnego. Ale stworzenie serwisu skoncentrowanego na użytkowniku (ang. *user-centered*) często nie wystarczy. Ważny jest także sposób zorganizowania informacji, jak i ludzie nią

¹ Granulowanie odnosi się tu do określania wzajemnych rozmiarów części podzielonej informacji. Przykładem różnych poziomów granulowania jest następujące stopniowanie: wydanie pisma, artykuł, akapit, zdanie.

zarządzający. Architektura informacji musi wyśrodkować potrzeby użytkowników i cele biznesu. Podstawą jest efektywne zarządzanie zawartością oraz jasna polityka i procedury działania.

Sztuka i nauka

Takie dyscypliny, jak inżynieria użyteczności (ang. *usability engineering*) i etnografia, pozwalają wprowadzić do analizy potrzeb użytkowników i stosowanych przez nich sposobów poszukiwania informacji pewne rygory typowe dla metod naukowych. Wciąż wzrasta nasza zdolność analizowania sposobów korzystania ze stron WWW, co pozwala na stałe poprawianie ich konstrukcji. Jednak w praktyce architektury informacji nigdy nie uda się sprowadzić do liczb. Zbyt wiele tu niejasności i złożoności. Architekci informacji muszą polegać na swoim doświadczeniu, na intuicji i kreatywności. Musimy podjąć ryzyko zaufania naszej intuicji i to właśnie jest „sztuką” architektury informacji.

Tabliczki, zwoje, książki i biblioteki

Ludzie od wieków strukturalizowali, organizowali i etykietowali informacje. Już 660 lat przed Chrystusem zbiory glinianych tabliczek króla asyryjskiego były posegregowane tematycznie, a 330 lat p.n.e. w Bibliotece Aleksandryjskiej znajdowało się 120 zwojów bibliograficznych. W roku 1876 Melvil Dewey wymyślił system dziesiętny Deweya (Dewey Decimal Classification (DDC) będący narzędziem do systematyzowania rosnącej liczby książek i zapewniania prostszego dostępu do nich.

W dzisiejszych czasach większość z nas poznaje podstawy organizowania informacji przez doświadczenia związane z korzystaniem z książek i bibliotek. Tabela 1.1 pokazuje, w jaki sposób koncepcje architektury informacji (AI) stosowane są w świecie druku i World Wide Web.

Tabela 1.1. Różnice między książkami a serwisami WWW

Pojęcie AI	Książki	Serwisy WWW
Składniki	Okładka, tytuł, autor, rozdziały, podrozdziały, strony, numery stron, spis treści, indeks	Strona główna, pasek nawigacyjny, łącza, zawartość stron, mapa serwisu, indeks serwisu, wyszukiwarka
Rozmiary	Strony dwuwymiarowe, ułożone sekwencyjnie	Wielowymiarowa przestrzeń informacyjna z hipertekstowymi linkami nawigacyjnymi
Granice	Dotykalne i jasno określone, posiadające wyraźny początek i koniec	Trudne do określenia z „postrzępionymi” krawędziami, przez które informacja „wycieka” do innych stron WWW

Podobne porównanie, nie z książkami, lecz z ich zbiorami, jest jeszcze bardziej interesujące. Wyobraźmy sobie księgarnię, w której nie istnieje żaden schemat organizacyjny. Stosy książek są po prostu porozkładane na stołach. Taka księgarnia istnieje w rzeczywistości. To Gould’s Book Arcade w Newtown w Australii. Możecie ją obejrzeć na rysunku 1.1.



Rysunek 1.1. Gould's Book Arcade w Newtown w Australii (dzięki uprzejmości Setha Gordona)

Z filozoficznego punktu widzenia może się wydawać, że taka bezładna mieszanina książek jest miejscem ucieczki od sztywnych struktur dnia codziennego. Księgarnia ta rzeczywiście może stanowić źródło nieoczekiwanych przeżyć dla poszukiwaczy i niespodziewanych odkryć. Ale jeżeli potrzebujemy konkretnej książki lub książek wybranego autora, czeka nas udręka podobna do szukania igły w stogu siana.

Porównajcie chaos tej księgarni z porządkiem biblioteki (rysunek 1.2). Nawet rzut oka pozwala stwierdzić różnicę. Jeżeli zajrzycie głębiej, przekonacie się, że biblioteka to coś więcej niż zwykła składnica książek, czasopism i nośników muzyki. Stanowi ona złożony system z dobrze wyszkoloną obsługą działającą za kulisami, gdzie trwa stałe selekcjonowanie, etykietowanie, opisywanie, tworzenie struktury i organizowanie zbiorów, aby użytkownicy mogli łatwo znaleźć to, czego potrzebują. Okazuje się, że skomplikowana strukturalizacja środowiska informacyjnego biblioteki, stosowanie orientacji tematycznej i systemu klasyfikacji dziesiętnej Deweya oraz schematów klasyfikacji Biblioteki Kongresu także wspiera przeglądanie zasobów i pozwala na dokonywanie niespodziewanych odkryć.



Rysunek 1.2. Przeglądanie zasobów biblioteki

Mówiąc w skrócie, biblioteki i bibliotekarze wzbogacają materiały drukowane o wartość dodaną, jaką jest umieszczanie ich w strukturze architektury informacji, dzięki czemu dostęp do nich zostaje ułatwiony. Architekci informacji pełnią podobną rolę, ale zwykle myślimy o nich w kontekście serwisów WWW i obiektów numerycznych. Oczywiście, biblioteki klasyczne i serwisy WWW różnią się w sposób zasadniczy. Kilka różnic zostało przedstawionych w tabeli 1.2.

Tabela 1.2. Różnice między bibliotekami i serwisami WWW

Pojęcie AI	Biblioteki	Serwisy WWW
Cel	Umożliwiają łatwy dostęp do dobrze zdefiniowanego zbioru formalnie opublikowanych informacji	Udostępniają informacje, umożliwiają sprzedaż i dokonywanie transakcji, ułatwiają współpracę itd.
Niejednorodność	Dziela zasoby na: książki, czasopisma, utwory muzyczne, programy komputerowe, bazy danych i pliki	Umożliwiają podział na wiele rodzajów typów medialnych, typów dokumentów i formatów plików
Centralizacja	Wszelkie działania są wysoce scentralizowane i często ograniczone terytorialnie do jednego lub kilku budynków	Działania są często zdecentralizowane z podziałem na podserwisy, strony działające i obsługiwane niezależnie

W przypadku bibliotek wykonywanie zadań z dziedziny architektury informacji stanowi często trudne wyzwanie, ale odbywa się w dobrze zdefiniowanym środowisku, przy czym możliwe jest korzystanie z wielkiego zbiorowego doświadczenia. Natomiast serwisy WWW stanowią wielką tablicę niewiadomych. Przestrzenie wirtualne łatwiej nagiąć do naszych potrzeb niż przestrzeń fizycznie istniejącą, ale jest to jednocześnie przyczyną większej złożoności zadań. Osobom zajmującym się architekturą informacji w przestrzeniach cyfrowych przekażemy kilka cennych wskazówek.

Oczywiście, przy porównaniach dokonaliśmy kilku poważnych generalizacji i uproszczeń pozwalających na zilustrowanie punktów widzenia. Jeżeli próbowaliście kiedyś wytłumaczyć komuś koncepcje architektury informacji, zapewne robiliście to samo.

Tłumaczenie innym, czym jest AI

Dla architektów informacji jedną z najbardziej frustrujących rzeczy jest fakt, że większość z członków rodziny i sąsiadów nigdy nie pojmie, czym właściwie się zajmują. Im usilniej będziecie się starali wytłumaczyć w czym rzecz, tym bardziej zamieszacie im w głowach bądź ich znudziecie. Będą uprzejmie kiwać potakująco głowami, po czym, desperacko starając się zmienić temat rozmowy, stwierdzą: „Dość już tego gadania o architekturze informacji. Czy słuchaliście prognozy pogody na jutro?”.

Przyjaciele i krewni nie są jedyną trudną grupą odbiorców. Czasami będziecie musieli przekazać wyjaśnienia kolegom, klientom lub menadżerom. Każda taka grupa to inne

wyzwania. Nie ma czarodziejskiej kuli rozwiązującej takie problemy, ale przydaje się i „elevator pitch”, i umiejętność wyjaśnienia przez analogię, za pomocą pojęć trafiających do słuchaczy.

„Elevator pitch” to dwa lub trzy wypowiedziane prostym językiem zdania wyjaśnienia². Najlepiej, gdy łączy się je z analogią zrozumiałą dla rozmówcy! Oto kilka takich wyjaśnień do wypróbowania.

- „Jestem architektem informacji. Wielkie zasoby informacji w serwisach WWW i w intranetach organizuję w sposób umożliwiający ludziom znalezienie tego, czego potrzebują. Możesz o mnie myśleć jako o internetowym bibliotekarzu”.
- „Jestem architektem informacji. Pomagam firmom tak zorganizować ich serwisy WWW, aby klienci mogli łatwo odszukać potrzebne im produkty. Jestem rodzajem internetowego handlowca. Realizuję w Internecie koncepcję sprzedaży indywidualnej”.
- „Jestem architektem informacji. Zajmuję się rozwiązywaniem problemu nadmiaru informacji, na który wszyscy ostatnio narzekają”.

Zdarza się, że wyjaśnienia będą zbyt blisko dotyczyć tego, co robimy. Wówczas dobrym pomysłem jest poproszenie kogoś o pomoc. Kogoś, kto Was zna i potrafi w paru zdaniach opisać Waszą działalność. Często będziecie zaskoczeni trafności takich wypowiedzi i wdzięczni za klarowne i zwięzłe objaśnienie.

Czym architektura informacji nie jest?

Jednym z najefektywniejszych sposobów zdefiniowania czegoś jest określenie zasięgu danego pojęcia. Wciąż to robimy. To jest moje. To jest twoje. To jest Anglia. To jest Szkocja. Ona jest chirurgiem mózgu. On jest okulistą.

Czasami jest bardzo łatwo wytłumaczyć różnice. Ssaki oddychają płucami i są żyworodne. Psy, koty, delfiny i ludzie są oczywiście ssakami. Ryby żyją w wodzie, oddychają skrzelami i składają jaja. Łososie, okonie i karpie są na pewno rybami.

Wiele klasyfikacji sprawia jednak problemy. Co zrobić z rybą, która ma płuca? Czy rekiny, płaszczki, węgorze i koniki morskie są rzeczywiście rybami? (tak, są). A gdzie umieścić dziobaka?³ Biolodzy zajmujący się systematyką dyskutują o podobnych problemach taksonomicznych od stuleci.

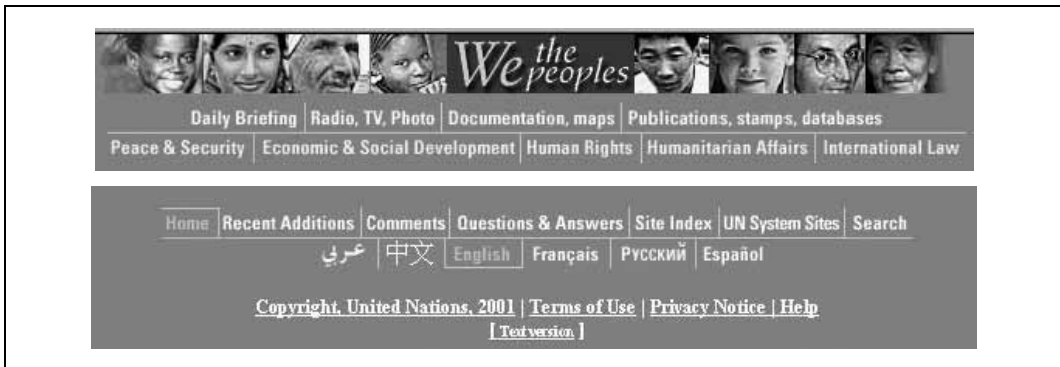
Nakreślenie granic architektury informacji jest jeszcze bardziej nieostre. Niektóre rzeczy w sposób oczywisty pozostają poza jej obszarem.

² Zdania te mają być proste, krótkie i trafne, by pozwalały na prezentację towaru lub pomysłu w czasie tak krótkim, jak podróż windą. Elevator to winda, a pitch to między innymi wyłożenie, prezentacja towaru — *przyp. tłum.*

³ Jeżeli chcecie się tego dowiedzieć, przeczytajcie „The Platypus and the Mermaid: And Other Figments of the Classifying Imagination”, Harriet Ritvo.

- Projektowanie graficzne NIE jest architekturą informacji.
- Pisanie programów NIE jest architekturą informacji.
- Inżynieria użyteczności (ang. *usability engineering*) NIE jest architekturą informacji.

Ma to sens, prawda? Ale gdy zaczniemy wykonywać „czarną robotę” projektowania i konstruowania serwisów internetowych, znajdziemy szare strefy na pograniczu różnych dyscyplin. Przyjrzyjmy się na przykład wszechogarniającym paskom nawigacyjnym na rysunku 1.3.



Rysunek 1.3. Dolny i górny pasek nawigacyjny w serwisie WWW Narodów Zjednoczonych

Paski nawigacyjne zawierają przyciski z etykietami i łączy do innych sekcji i stron w obszarze tego samego serwisu internetowego. Etykiety podlegają systemowi priorytetów i kategoryzacji serwisu. Tworzenie kategorii i wybór etykiet to właśnie domena architektów informacji.

Zastanówmy się chwilę nad paskiem nawigacyjnym i wrażeniem, które na nas wywiera. Co można powiedzieć o wyborze kolorów, rysunków, rodzaju czcionki i rozmiarach? W ten sposób docieramy do problemów projektowania graficznego, projektowania interakcji i projektowania postaci informacji. A co się stanie, gdy projektanci zakwestionują propozycje architekta informacji? Na przykład napisy na etykietach mogą być zbyt długie, by umieścić je na pasku nawigacyjnym. Co wówczas począć?

Co zrobić w sytuacji, gdy architekt informacji chce na pasku nawigacyjnym umieścić pole wyszukiwarki, a twórcy oprogramowania twierdzi, że dodanie takiego narzędzia będzie zbyt kosztowne i czasochłonne? A jeśli osoba zajmująca się projektowaniem użyteczności strony (ang. *usability engineer*) stwierdzi, że na pasku nawigacyjnym umieszczone zostały przyciski zbyt wielu opcji? Co wtedy?

Liczne pytania i wyzwania pozostają ukryte w szarych strefach, na pograniczu różnych dyscyplin. Właśnie te szare strefy przyprawiają dużo osób o ból głowy. Wiele kontrowersyjnych argumentów jest wynikiem starań, by nakreślić proste linie rozgraniczające. My wierzymy, że szare strefy są konieczne i pożyteczne. To one są podstawą interdyscyplinarnej współpracy, która w konsekwencji prowadzi do poprawy jakości produktów.

Zostawmy na boku szare strefy pogranicza oraz dotyczące ich ostrzeżenia i spróbujmy nakreślić granice oddzielające architekturę informacji od licznych, pokrewnych dziedzin.

Projektowanie grafiki

Zgodnie z tradycją, osoba projektująca postać graficzną odpowiedzialna jest za wszystkie aspekty komunikacji wizualnej od postaci firmowego logo i innych identyfikatorów firmy, po rozkład poszczególnych stron. Obecnie zauważamy w sieci WWW narastającą specjalizację, co jest wynikiem coraz większej złożoności środowiska. Pomimo tego, projektanci graficzni nadal wykonują znaczną część pracy należącej do zakresu architektury informacji.

Projektowanie interakcji

Projektanci interakcji skupiają się na tym, w jaki sposób użytkownicy realizują zadania i wykonują procesy za pomocą interfejsu sterującego oprogramowaniem i systemem informacyjnym. Często uwzględniają problemy oddziaływania człowieka z komputerem i skupiają się na sposobach ułatwienia użytkownikom osiągnięcia celów i wykonywania zadań.

Inżynieria użyteczności (ang. usability engineering)

Inżynierowie użyteczności rozumieją, w jaki sposób rygory metod naukowych mogą służyć do badania, testowania i analizowania działań użytkowników. Ich znajomość oddziaływania człowieka z komputerem i doświadczenie w obserwowaniu użytkowników pozwala na głęboką ingerencję w postać projektu. Często skupiają się na testowaniu wszelkich aspektów doświadczeń użytkowników, włączając w to architekturę informacji i projektowanie grafiki.

Projektowanie uwzględniające doświadczenia nabyte (ang. experience design)

Experience design to pojęcie holistyczne, parasol, pod którym mieści się wiele dziedzin: architektura informacji, inżynieria użyteczności, projektowanie grafiki i projektowanie interakcji. Niewielu jest na świecie mistrzów w tej dziedzinie, których umiejętności obejmowałyby wszystkie wymienione zagadnienia. Niemniej jednak jest to termin użyteczny, podkreślający interdyscyplinarną świadomość i współpracę.

Rozwijanie oprogramowania

Rozwijanie oprogramowania rzadko mylone jest z architekturą informacji, gdyż te dwie dziedziny w znacznym stopniu są od siebie niezależne. Architekci informacji dzięki osiągnięciom twórców oprogramowania mogą praktycznie realizować swoje pomysły. Rozwijający oprogramowanie pomagają nam zrozumieć, co jest, a co nie jest możliwe. Sieć internetowa dąży do zatarcia granicy między programami aplikacyjnymi i systemami informacyjnymi, dlatego współpraca ta będzie się stawała coraz ważniejsza.

Zarządzanie zawartością

Zarządzanie zawartością i architektura informacji to dwie strony tego samego medalu. AI to zdjęcie migawkowe lub widok przestrzenny systemu informacyjnego. Zaś zarządzanie zawartością opisuje to samo, lecz rozciągnięte w czasie przez pokazanie, jak informacja wchodzi do systemu, jest w nim okresowo umieszczona i w jaki sposób go opuszcza. Zarządzający zawartością mają do czynienia z prawami własności, polityką integracji oraz procesami i technologiami służącymi środowisku dynamicznego publikowania informacji.

Zarządzanie wiedzą

Zarządzający wiedzą zajmują się tworzeniem narzędzi, metod postępowania i bodźców skłaniających ludzi do dzielenia się z innymi posiadaną wiedzą. Tworzenie środowiska służącego wymianie informacji oznacza zmaganie się z tak „twardymi do zgryzienia orzechami”, jak: kultury organizacyjne, które pilnie strzegą swych „otoczonych płotem podwórek”, i syndrom „not invented here”, czyli obawa przed wszystkim, co powstało na terenie innym niż własny. Architekci informacji skupiają się raczej na udostępnianiu tego, co zostało już ujawnione.

Dlaczego architektura informacji ma znaczenie?

Dowiedzieliście się już, czym jest i czym nie jest architektura informacji. A jakie jest jej znaczenie? Dlaczego mamy się nią zajmować? Dlaczego Wasza firma lub Wasi klienci mają inwestować swój czas i pieniądze w projekty tworzone przez architektów informacji? Jaka jest stopa zwrotu tych inwestycji?

Na te niełatwe pytania odpowiemy później, teraz rozjaśnimy nieco sam przedmiot, bez wdawania się w szczegóły. Jeżeli chcemy ocenić, jak ważna dla danej instytucji jest sprawa architektury informacji, powinniśmy wziąć pod uwagę następujące koszty i wartości.

Koszty znajdowania informacji

Ile kosztuje firmę codzienne tracenie przez każdego pracownika dodatkowych pięciu minut spędzonych na poszukiwaniu informacji w Intranecie⁴? A ile kosztuje frustracja klientów, którzy korzystają ze źle skonstruowanego serwisu WWW?

Koszty niemożności znalezienia informacji

Ile błędnych decyzji zostaje podjętych w Waszej instytucji każdego dnia z powodu niemożności znalezienia potrzebnych informacji? Ile razy, z powodu utraty połączenia, ten sam wysiłek musi być podejmowany kilkakrotnie? Ilu klientów tracimy tylko dlatego, że w serwisie WWW nie mogą oni znaleźć potrzebnych produktów? Ile czasu spędzamy codziennie na telefonicznym informowaniu klientów, którzy nie cierpią szukania czegokolwiek w naszych sieciowych bazach danych obsługi technicznej?

Wartość edukacji

Jaką wartość ma przekazywanie klientom wiedzy o nowych produktach i ich obsłudze za pomocą sprawnego i często przeglądanego serwisu WWW?

Koszty budowy

Ile kosztuje zaprojektowanie i zbudowanie serwisu WWW? Ile będzie kosztować tworzenie tego serwisu od nowa, jeżeli nie będzie spełniał swoich funkcji, trudno będzie w nim cokolwiek znaleźć i nie będzie skalowalny?

⁴ Dzięki Jakobowi Nielsenowi wiemy, że koszty przeglądania źle zaprojektowanych serwisów WWW powodują zmniejszenie produktywności pracowników, dające straty liczone w milionach dolarów.

Koszty utrzymania

I podobnie, ile warta jest pewność, że dobrze zaprojektowany serwis WWW nie rozpadnie się i nie przestanie działać z upływem czasu? Czy obsługujący serwis będą wiedzieli, jak umieścić w nim nowe wiadomości i jak usunąć stare?

Koszty szkolenia

Ile może kosztować odpowiednie przeszkolenie pracowników w przypadku wewnętrznego, krytycznego dla działania firmy systemu, np. obsługującego telefoniczne centrum informacyjne? Ile można zaoszczędzić, jeżeli system będzie prosty w obsłudze?

Wartość marki

Nawet piękna strona spowoduje spadek prestiżu firmy, a zatem utratę marki, jeżeli klienci nie będą mogli na niej znaleźć potrzebnych informacji. A jak dużo środków wydano wcześniej na stworzenie wizerunku firmy za pomocą płatnych ogłoszeń telewizyjnych?

Można tę listę kontynuować. W każdej szczególnej sytuacji na pewno znajdzie się cały ciąg sposobności, by coś zarobić, zaoszczędzić oraz poprawić ku pożytkowi i zadowoleniu klientów. Wyobraźcie sobie, co to może być, i określcie to możliwie najprościej i najjaśniej.

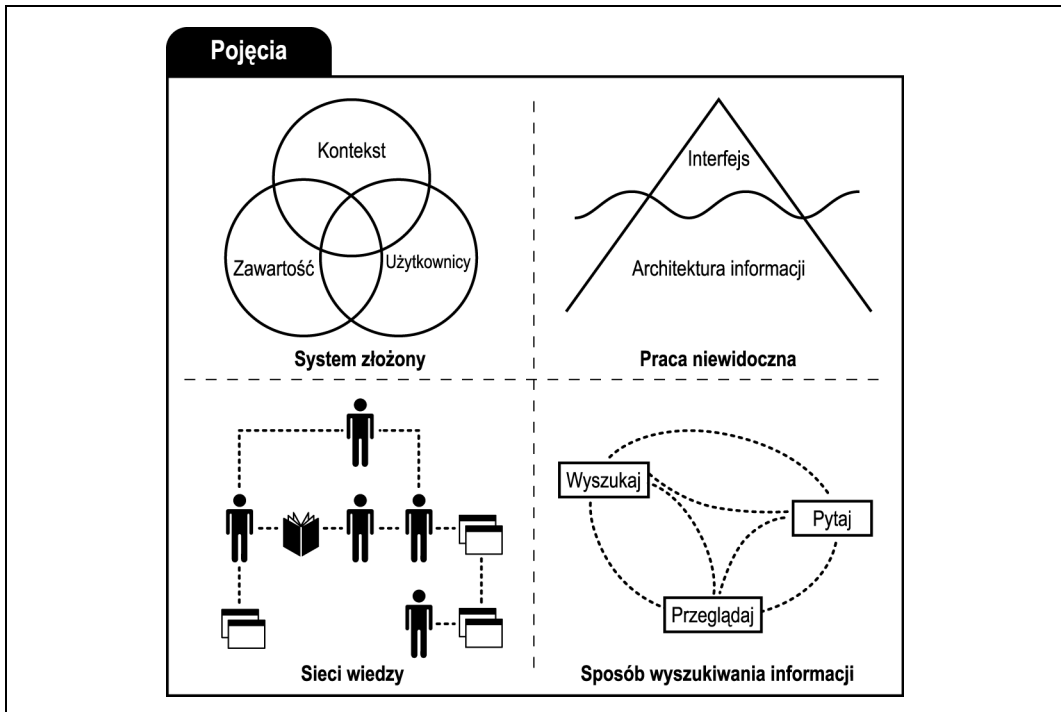
Nie twierdzimy, że dokonanie takiej oceny jest łatwe. Przeciwnie, zwykle dokładne obliczenie stopy zwrotu pieniędzy zainwestowanych w architekturę informacji jest bardzo trudne — po prostu istnieje zbyt dużo niewiadomych. Jednak nie odbiega to wcale od innych działań biznesowych. Tyle że w innych, tradycyjnych sferach biznesu — w sprzedaży, marketingu, inżynierii, zarządzaniu zasobami ludzkimi i administracji — ludzie mają więcej czasu na udoskonalenie i poprawę różnych niedociągnięć.

Wprowadzanie zamiarów w życie

Architektura informacji ukryta jest na drugim planie. Rzadko zdarza się, by użytkownik w trakcie przeglądania serwisu internetowego zakrzyknął: „Cóż za wspaniały schemat klasyfikacji!”. Rzeczywiście, znaczna część naszej pracy jest nienamacalna. Wiele osób, nawet poważnie zaangażowanych w tworzenie stron WWW, dysponuje jedynie powierzchowną wiedzą na temat architektury informacji. Wiedzą oni, że przyciski na pasku nawigacyjnym powinny być dobrze oznakowane i nazwane, ale nie uświadamiają sobie, w jaki sposób dobrze opracowany słownik może ułatwić przeszukiwanie serwisu. Wszak to, czego nie można dotknąć, co nie ma smaku i zapachu, nie istnieje.

Owa niezauważalność jest cechą pożądaną, szczególnie gdy bierzemy pod uwagę użytkowników. Nie chcemy ich zmuszać do oglądania naszego wysiłku. Chcemy jedynie, aby mogli wykonać swe zadania i znaleźć potrzebne im informacje, tkwiąc jednocześnie w błogiej nieświadomości wielkości naszego wkładu pracy. Ale ta niewidoczność staje się problemem, kiedy potrzebę inwestowania w naszą pracę i jej zasadność mamy udowodnić kolegom i osobom podejmującym decyzje. Musimy wciąż pracować nad tym, by pomóc ludziom zrozumieć złożoność zadań i wyzwania, przed którymi stajemy, oraz to, że nasza praca w dłuższym okresie przynosi wymierne efekty.

Musimy znaleźć sposób na wyjaśnienie kluczowych koncepcji naszego kunsztu, by uświadomić ludziom skomplikowaną naturę potrzeb użytkowników i sposobów ich działania. Musimy pokazać wzajemne powiązania między ludźmi oraz informacjami stanowiącymi podstawę sieci wiedzy i wytłumaczyć, w jaki sposób znajomość tych koncepcji może przyczynić się do zmiany statycznych stron WWW w złożone systemy, adaptowalne potrzeb (rysunek 1.4⁵).

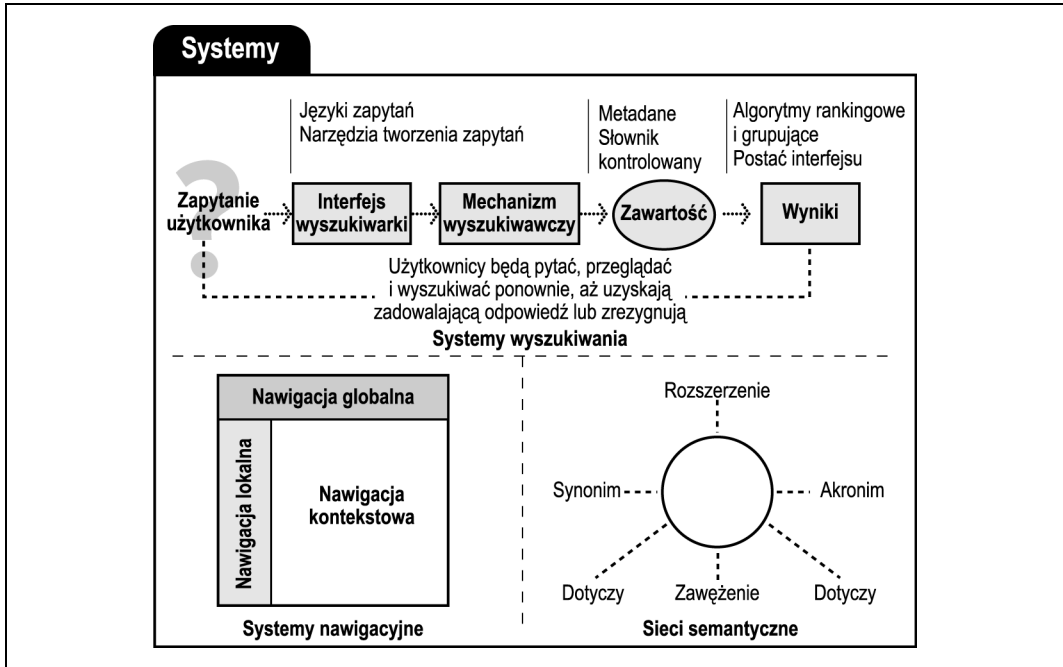


Rysunek 1.4. Pojęcia architektury informacji

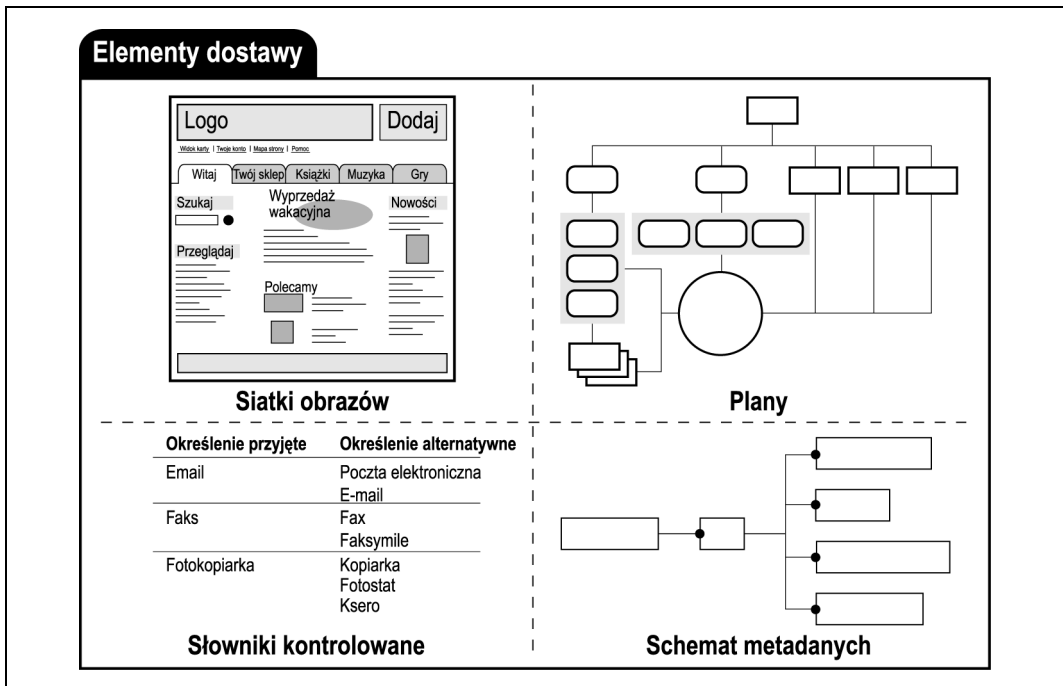
Musimy być przygotowani na konieczność zagłębienia się w szczegóły w celu zidentyfikowania i zdefiniowania elementów utrzymujących serwy WWW (rysunek 1.5). Musimy pokazać, w jaki sposób sieć semantyczna stanowi podstawę płynnej nawigacji. Musimy także przekonać klientów i kolegów, że efektywnie działający system wyszukiwawczy to nie tylko sprawny mechanizm wyszukiwawczy i przyjazny interfejs, lecz także system złożony z wielu starannie dopasowanych, wzajemnie zależnych części.

Na końcu musimy być przygotowani do wytworzenia konkretnych elementów dostawy (rysunek 1.6), czyli po prostu wyników wyszukiwania. Ponadto konstrukcje semantyczne i strukturalne trzeba przedstawić w prostej i przykuwającej uwagę postaci. Mówiąc w skrócie, mamy pomóc użytkownikom zobaczyć to, co jest bezpośrednio niewidoczne.

⁵ Rysunki zostały przygotowane przez Myrę Messing Klarman ze Studia Mobius (<http://studiomobius.com/>).



Rysunek 1.5. Systemy architektury informacji



Rysunek 1.6. Elementy dostawy architektury informacji

W książce tej wyjaśnimy należące do architektury informacji pojęcia, systemy i elementy dostawy. Używając słów, opisów, metafor i obrazów czynimy co w naszej mocy, aby projekt wcielić w życie. Ale żaden pojedynczy zbiór słów ani obrazów nie pozwoli na spełnienie wszystkich celów. Kluczem do sztuki architektury informacji jest zrozumienie, jaką postać należy nadać komunikatowi, by został on zrozumiany przez odbiorców. Wymaga to wyczucia tego, co i w jakiej formie menadżerowie, klienci i koledzy chcą usłyszeć.

Czy wspominaliśmy już, że architektura informacji ma w sobie coś z magii? Gdyby tak nie było, czy moglibyśmy czytać w ludzkich myślach i niewidzialne czynić widzialnym? Spróbujmy zatem założyć czarny kapelusz, przywołać poczucie humoru i przygotujmy się na wstąpienie do tajemnego bractwa architektów informacji.