

KLAUDIA BRACISIEWICZ

ORCID: 0000-0003-3601-4116

Instytut Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej
Uniwersytet Wrocławski

Test użyteczności tekstu na przykładzie instrukcji plecenia warkocza francuskiego

Abstrakt

Teksty użytkowe powinny być niezwykle czytelne i funkcjonalne. Niniejszy artykuł skupia się na gatunku, jakim jest instrukcja. Na przykładzie instrukcji plecienia warkocza francuskiego (zwanego także dobieranym) przedstawiono, w jaki sposób forma i układ tekstu wpływają na jego użyteczność. W tym celu przeprowadzono eksperyment na próbie 32 osób. Badani otrzymywali cztery wersje tej samej instrukcji — instrukcję w formie tekstu ciągłego, instrukcję w formie tekstu ciągłego z wytłuszczonymi fragmentami, instrukcję w punktach oraz instrukcję w punktach wspartą ilustracjami. Celem napisania artykułu było porównanie różnych wariantów instrukcji (czyli formy tekstowej, która jest często wykorzystywana w życiu codziennym, a jej czytelność powinna być jak najlepsza), aby sprawdzić ich użyteczność.

Słowa kluczowe: użyteczność, architektura informacji, test komutatywny, eksperyment, instrukcja.

Wprowadzenie

Dzisiejszy świat jest zdominowany przez ilość danych, informacji i komunikatów. Codziennosc pogrążyła się w komunikacyjnym chaosie, którego porządkowaniem zajmują się różnego rodzaju podmioty i/lub organizacje. Jednym z najbardziej powszechnych narzędzi (o ile nie najbardziej powszechnym), służącym transferowaniu danych, jest język, który jako system znaków jest przeznaczony do komunikacji (najogólniej mówiąc). Nieodłącznym jego elementem jest informacja, na co w swojej definicji zwraca uwagę Jurji Łotman:

Język to uporządkowany, komunikacyjny (służący do przekazywania informacji) system znaków. Zdefiniowanie języka jako systemu komunikacyjnego charakteryzuje jego funkcję społeczną: język zapewnia wymianę, przechowywanie i gromadzenie informacji w grupie, która go używa. Wskazanie zaś na znakovy charakter języka określa go jako system semiotyczny. Po to, aby spełniać swoją funkcję komunikacyjną, język musi dysponować systemem znaków (Łotman 1983: 12).

Niniejszy artykuł odnosi się do problematyki architektury informacji, designu informacji oraz użyteczności tekstu. Pojęcie informacji jest bardzo istotne w kontekście proponowanej problematyki, dlatego należy je wyjaśnić. Na potrzeby tej pracy przyjęto definicję Norberta Wienera: „Informacją nazywamy treść zaczerpniętą ze świata zewnętrznego, w procesie naszego dostosowywania się do niego i przystosowywania się do niego naszych zmysłów” (Wiener 1961: 18). Warto jednak zaznaczyć, że nie ma jednej, uniwersalnej i powszechnie akceptowanej definicji informacji, a Michał Goliński zaznacza, że prawdopodobnie nigdy taka definicja nie zostanie opracowana (Goliński 2011: 32).

Już w czasach prehistorycznych tworzono oraz przetwarzano informacje, które zapisywano w różnych formach: jako malunki na ścianach czy zapisy na pergaminie. Na osi czasu ludzkości znajduje się kilka istotnych punktów zwrotnych, będących kluczowymi dla rozwoju transmisji informacji. Mowa tu o wynalezieniu pisma, opracowaniu pierwszej metody druku przemysłowego przez Gutenberga czy o rewolucji informatycznej, która przyczyniła się do powstania społeczeństwa informacyjnego. Rosnąca ilość, ale i sama istota informacji zmusiły człowieka do hierarchizowania i organizowania zbieranych treści. Proces porządkowania i kategoryzowania informacji nazwano architekturą informacji — termin ten pojawił się po raz pierwszy w latach sześćdziesiątych XX wieku, ale należy zaznaczyć, że próby usystematyzowania treści i stworzenia czytelnego układu sięgają tysięcy lat wstecz (Skórka 2016: 14).

Architektura informacji (ang. *information architecture*) jest powszechnie znana i używana i występuje wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia z zasobami informacji. Istnieje wiele różniących się od siebie definicji tej metody. Nieprecyzyzność i nieścisłość wynikają z multidyscyplinarnego charakteru architektury informacji, a różnice terminologiczne są już widoczne przy pojęciu informacji. Architektura informacji (AI) *sensu largo* oznacza sposób organizowania części jakiejś całości celem ułatwienia ich zrozumienia (Covert 2014: 13). Ta lapidarna definicja podkreśla jednak dwa istotne elementy: organizację treści (informacji) oraz ułatwienie zrozumienia tychże treści. Te dwa determinanty są punktem wspólnym wielu innych definicji AI. Najpopularniejsze definicje w swoich tekstach zebrał Stanisław Skórka (Skórka 2002):

Proces organizowania, nazewnictwa, projektowania nawigacji i systemów wyszukiwawczych pomocnych w znajdowaniu i zarządzaniu informacją.

Projektowanie strukturalne udostępnianych w sieci środowisk informacyjnych.

Sztuka oraz nauka organizowania informacji w celu ułatwienia ludziom efektywnego zaspokojenia ich potrzeb informacyjnych.

Sztuka, nauka i działalność polegająca na organizowaniu informacji w taki sposób, aby miała ona sens dla jej odbiorców.

W tych definicjach można zauważyć, że architekturę informacji określa się równocześnie jako naukę i sztukę

kształtującą praktyczne umiejętności organizowania, systematyzowania, strukturyzowania, hierarchizowania informacji w taki sposób, by zapewnić jej jak największą użyteczność, ułatwić użytkownikom jej wyszukiwanie, zrozumienie, kontekstualizację, administratorom zaś ułatwić zarządzanie nią (Tafiłowski 2016, za: Farnum 2002: 34).

Ułatwienie zrozumienia przekazu może być widziane z dwóch perspektyw: z perspektywy użytkownika (poprawne zinterpretowanie i szybkie zrozumienie treści) oraz z perspektywy architekta informacji (szukanie, badanie najefektywniejszych sposobów przedstawiania komunikatów) (Skórka 2016).

Architektura informacji łączy wiedzę z wielu dziedzin, między innymi z informatyki, bibliotekoznawstwa, informacji naukowej, projektowania graficznego czy psychologii poznawczej (Skórka 2002).

1. Architektura informacji i *design* informacji a użyteczność tekstu

Termin „architektura informacji” nierozzerwalnie łączy się z użytecznością. Oba pojęcia są istotne w procesie projektowania stron internetowych i wszelkich aplikacjach (mobilnych, desktopowych), a dokładniej mówiąc — w tworzeniu *user experience*, co w dosłownym tłumaczeniu z języka angielskiego oznacza ‘doświadczenie użytkownika’.

Zarówno pojęcie *user experience*, jak i architektura informacji ściśle łączą się z informatyką. Nie oznacza to jednak, że funkcjonują tylko w tej dziedzinie. Oba pojęcia możemy przenieść na inne obszary — na przykład na teksty. Pojęcie *user experience* w kontekście użyteczności tekstu zostało już poruszone przez Tomasza Piekota, Grzegorza Zarzecznego oraz Ewelinę Moroń, którzy w swoim opracowaniu zwrócili uwagę na konieczność zbadania tekstu pod kątem jego funkcjonalności (Moroń, Piekot, Zarzeczny 2015: 104). Ponadto *user experience* oraz architekturę informacji można również odnieść do szeroko rozumianego designu, na co uwagę zwraca Mariusz Wszolek (Wszolek 2012: 43).

Oprócz architektury informacji i *user experience* warto także przywołać pojęcie *information design*. Wszolek w swojej publikacji *Information design — operacjonalizacja przestrzeni badawczej* podejmuje próbę teoretycznej konceptualizacji pojęcia *information design* i kilkakrotnie zaznacza, że architektura informacji jest ważnym elementem designu informacji. Autor w swoim wywodzie wiele razy podkreśla również, że odpowiednie zarządzanie informacją w warstwie komunikacyjnej i wizualnej jest kluczowe dla procesu projektowego. Wszolek traktuje *information design* jako interdyscyplinarny proces, na który składa się także język (Wszolek 2020: 18). Zasady *information design*, łącznie z zasadami architektury informacji, powinny być stosowane podczas konstruowania tekstów użytkowych, aby możliwie jak najbardziej zwiększyć ich czytelność i użyteczność.

Użyteczność tekstowa odgrywa kluczową rolę, szczególnie w życiu codziennym — w regulaminach, umowach czy instrukcjach. Na tych ostatnich z wymienionych koncentruje się niniejszy tekst. Chcąc dokładnie opisać badanie, należy usystematyzować wszystkie istotne dla tematu definicje — słowa „instrukcja” także. Internetowy *Słownik języka polskiego* wydawnictwa PWN wyjaśnia ten termin jako:

1. „zbiór przepisów ustalających sposób postępowania w jakiejś dziedzinie”;
2. „ulotka, broszura zawierająca zasady działania i obsługi jakiegoś urządzenia”;
3. „dokładne pouczenie, wskazówka”;
4. „określenie operacji komputera za pomocą zapisu w pamięci lub odpowiedniej konstrukcji języka programowania”.

Z kolei Majewska-Tworek, Zaśko-Zielińska i Piekot opisali instrukcję jako:

Tekst zawierający wskazówki na temat zasad użytkowania czegoś, sposobu działania w danej sytuacji lub postępowania w jakiejś dziedzinie. Charakteryzuje ją chronologiczny układ treści. (Majewska-Tworek, Zaśko-Zielińska, Piekot 2008: 132)

Do definicji zaproponowanej przez autorów można by dopisać, że instrukcja może, ale nie musi, zawierać wsparcie w postaci wizualnej, na przykład ikony, ilustracje czy piktogramy. Na dużą rolę wizualizacji informacji w procesie *information design* zwracali uwagę Mariusz Wszolek (2020: 19) oraz Łukasz Kliś (2020: 85).

2. Geneza i problem badawczy

Instrukcja jako gatunek tekstowy pojawia się w codzienności pod różnymi postaciami: jako instrukcja obsługi, instrukcja działania, instrukcja dobrych manier i zachowań w danym kraju czy w danej sytuacji. Zakup nowego produktu czy sprzętu niemal zawsze wiąże się ze zbiorem wskazówek, jak go użytkować czy uruchomić, w formie papierowej lub elektronicznej. To, że instrukcje towarzyszą człowiekowi w życiu codziennym, nie oznacza, że wszystkie są poprawnie skonstruowane. IKEA, jeden z największych producentów wyposażenia domu na świecie, „słynie” ze swoich instrukcji, które przez wielu klientów były negatywnie postrzegane. Instrukcje składania mebli są nierzadko skomplikowane, a fakt, że nie zawierają żadnego tekstu tylko pogarsza sprawę (klient musi wspomóc się jedynie ilustracjami). Firma wykorzystwała nawet swoją złą sławę w tej kwestii i stworzyła plakat reklamowy z instruktażem zmiany żarówki. W przeciwieństwie do dotychczasowych instrukcji reklama klarownie wyjaśniła, jak zmienić żarówkę (na plakacie znajdowała się ilustracja żarówki i tekst).

Skomplikowane instrukcje są także dołączane do sprzętu AGD i choć najczęściej objaśnienie widnieje w formie tekstowej oraz graficznej, to i tak użytkownik może nie zrozumieć, jak zamontować pralkę w łazience. Zazwyczaj język w takich instrukcjach jest nie tylko zawyły, lecz także specjalistyczny: tekst może być zrozumiały dla hydraulika, ale już niekoniecznie dla przeciętnego użytkownika pralki.

Takie problemy natury językowej spowodowały, że zaczęto zwracać uwagę na teksty użytkowe oraz na ich zrozumiałość. Ruch społeczny prostego języka (z angielskiego *plain language movement*) promuje działania mające na celu dostosowanie tekstu do ściśle określonych norm przystępności. Ruch ten dąży do zwiększenia zrozumiałości tekstu, co w skrócie można nazwać jego upraszczaniem (Moroń, Piekot, Zarzeczny 2015: 99). Proces upraszczania języka jest powszechny w tekstach codziennej komunikacji, co wydaje się również szczególnie istotne w przypadku instrukcji, czyli gatunku, którego już samą istotą jest objaśnianie (ułatwianie). Przed podjęciem dalszego wywodu należy jednak wyjaśnić rolę i istotę samego upraszczania. Zostaną tu wskazane prace Tomasza Piekota i Grzegorza Zarzecznego, którzy zajmują się prostą polszczyzną.

Istotne dla niniejszej pracy (oraz dla samego procesu upraszczania tekstu) jest pojęcie prostego języka, który wspomniani autorzy wraz z Eweliną Moroń tłumaczą jako: „sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji” (Moroń, Piekot, Zarzeczny 2015: 100).

Każdy gatunek tekstowy ma wytyczne, do których należy się zastosować. Majewska-Tworek, Zaśko-Zielińska i Piekot opracowali przewodnik po tekstach użytkowych, ułatwiający ich tworzenie. Autorzy piszą, że instrukcja powinna być napisana językiem zwięzłym i zrozumiałym, dostosowanym zwłaszcza do wieku odbiorców. Architektura informacji powinna być jasna i przejrzysta, a zatem tekst powinien być podzielony na części: w instrukcji obowiązuje chronologiczna kolejność poleceń, warto, żeby etapy działań były poprzedzone nagłówkami, a poszczególne kroki powinny być ponumerowane. Co więcej, taki typ tekstu powinien być wzbogacony ilustracjami lub zdjęciami, ułatwiającymi zrozumienie opisanych działań (Majewska-Tworek, Zaśko-Zielińska, Piekot 2008: 134).

Punktem wyjścia niniejszym przedstawianego badania było spostrzeżenie dotyczące problemów związanych ze zrozumieniem instrukcji. Nierzadko zdarza się, że instrukcja jest znacznie bardziej skomplikowana niż samo zadanie lub czynność, którą ma objaśnić.

Celem badania było sprawdzenie, jak architektura informacji wpływa na odbiór tekstu — w tym przypadku instrukcji. Postawiono hipotezę, że forma i struktura tekstu wpływa na jego odbiór, a co za tym idzie jego zrozumienie.

3. Metodologia badania

Intencją przeprowadzenia badania było sprawdzenie, jak struktura tekstu wpływa na jego odbiór — w tym przypadku odbiór instrukcji. W tym celu stworzono cztery wersje tej samej instrukcji, która dotyczyła plecenia warkocza dobieranego, znanego także jako splot francuski. Tekst ten funkcjonuje na stronie www.weselezklasa.pl — jest to portal o tematyce ślubnej, z którego korzysta wiele młodych osób, szczególnie kobiet, zatem istotne jest, aby tekst był maksymalnie funkcjonalny. Na stronie

widniej instrukcja w takiej formie (zapis został skopiowany w całości, bez żadnej ingerencji autorki artykułu):

1. Dokładnie rozczesz włosy i nałóż na nie środek, dzięki któremu staną się mniej śliskie. Jeśli nie posiadasz takiego w domu, włosy można spryskać wodą.

2. Na czubku głowy zbierz część włosów i podziel je na trzy pasma.

Rozpocznij od zaplecenia zwykłego warkocza. Wystarczy jedno przełożenie pasma z prawej i lewej strony.

3. Aby powstał francuz, przy kolejnym przełożeniu pasma dobierz włosy z boku głowy od góry i wpleć je w środek warkocza.

Trzy pasma włosów, od których zaczynaliśmy, stopniowo będą się pogrubiać, ze względu na dobieranie włosów z boku głowy.

4. Kiedy dojdiesz już do dolnej linii włosów, z pozostałych pasm zapleć zwykłego warkocza¹

Dodatkowo stworzono trzy alternatywne wersje: 1. tekst ciągły, 2. tekst ciągły z wytłuszczonymi fragmentami, 3. tekst rozbity na punkty, wsparty ilustracją (rys. 1).



1.

Dokładnie rozczesz włosy i nałóż na nie środek, dzięki któremu staną się mniej śliskie. Jeśli nie posiadasz takiego w domu, włosy można spryskać wodą.



2.

Na czubku głowy zbierz część włosów i podziel je na trzy pasma. Rozpocznij od zaplecenia zwykłego warkocza. Wystarczy jedno przełożenie pasma z prawej i lewej strony.



3.

Aby powstał francuz, przy kolejnym przełożeniu pasma dobierz włosy z boku głowy od góry i wpleć je w środek warkocza. Trzy pasma włosów, od których zaczynaliśmy, stopniowo będą się pogrubiać ze względu na dobieranie włosów boku głowy.



4.

Kiedy dojdiesz już do dolnej linii włosów, z pozostałych pasm zapleć zwykłego warkocza.

Rysunek 1. Instrukcja plecenia warkocza francuskiego z ilustracjami

Źródło: rysunek własny, tekst: <https://www.weselezklasa.pl/poradnik/jak-zrobic-warkocz-dobierany-sprawdzone-sposoby-krok-po-kroku/>.

Eksperyment polegał na przedłożeniu uczestnikom badania różnych wersji strukturalnych tej samej instrukcji w formie papierowej (każda osoba dostała jedną wersję, nie widziała pozostałych). Następnie badani zostali poproszeni o zastosowanie się do instrukcji i zaplecenie warkocza francuskiego na manekinie. W celu przeprowadzenia eksperymentu zakupiono specjalistyczną głowę do stylizacji, tak zwaną główkę fryzjerską. Manekin jest wyposażony w syntetyczne włosie o długości 55 cm, dzięki czemu badani mogli zrealizować polecenia zawarte w instrukcji. Po wykonaniu lub niewykonaniu zadania rozmawiano z uczestnikami o ich odczuciach względem tekstu, a konkretnie jego struktury.

Metoda badawcza, jaką wybrano do przeprowadzenia eksperymentu, to test komutacyjny sięgający korzeniami językowego testu podstawień, który był chętnie wykorzystywany przez strukturalistów szkoły praskiej (Chandler 2011: 116). Metoda ta polega na wybraniu jednego elementu znaczącego (w przypadku tego badania jest to struktura tekstu), a następnie przedstawieniu opcji alternatywnych. Następstwa zmian ocenia się przez pryzmat tego, jak wpłynęły one na zmianę znaczenia/rozumienia elementu znaczącego.

4. Analiza wyników

W badaniu wzięło udział 32 studentów komunikacji wizerunkowej Uniwersytetu Wrocławskiego (studenci różnych lat i różnych specjalizacji). Wśród badanych znalazło się 13 kobiet i 19 mężczyzn. Dane prezentuje tabela 1.

Tabela 1. Podział uczestników eksperymentu ze względu na płeć i wiek

Podział uczestników eksperymentu ze względu na płeć i wiek			
Płeć		Wiek	
kobiety	13	19–22	20
mężczyźni	19	23–25	12
liczba uczestników eksperymentu: 32			

Źródło: opracowanie własne.

Zanim rozpoczęto przeprowadzanie eksperymentu, dokonano selekcji uczestników — grupy studentów pytano, kto nie potrafi pleść warkocza francuskiego. W badaniu wzięły udział tylko te osoby, które odpowiedziały, że nigdy wcześniej nie robiły warkoczów dobieranych.

Każdą wersję tej samej instrukcji przedłożono ośmiu różnym osobom. Członkowie wszystkich grup badawczych zostali poproszeni o zapoznanie się z treścią instrukcji oraz o wykonanie poleceń w niej zawartych. Badanie było przeprowadzane jednostkowo — każdy uczestnik wychodził z sali i wykonywał zadanie na

korytarzu, gdzie była zainstalowana głowa do stylizacji. Po zakończonym zadaniu odbyła się rozmowa z badanym.

Wyniki pierwszej fazy eksperymentu, która dotyczyła tego, czy zadanie zostanie wykonane, prezentuje tabela 2.

Tabela 2. Wyniki pierwszej fazy eksperymentu: liczba podejść zakwalifikowanych jako udane i nieudane

Czy uczestnikom eksperymentu udało się wykonać zadanie?							
Wersja 1 (tekst ciągły)		Wersja 2 (tekst ciągły z wytłuszczeniem najważniejszych kroków)		Wersja 3 (tekst podzielony na 6 kroków — oryginalna instrukcja ze strony Wesele z klasą)		Wersja 4 (tekst podzielony na 4 kroki, poparty ilustracjami do każdego etapu)	
tak	2	tak	2	tak	5	tak	7
nie	6	nie	6	nie	3	nie	1
liczba uczestników eksperymentu: 32							

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2 przedstawia liczbę udanych i nieudanych prób zaplecenia warkocza francuskiego w poszczególnych grupach. Dla wersji pierwszej (tekst ciągły) liczba nieudanych prób była trzykrotnie większa: dwóm osobom udało się wykonać zadanie, natomiast pozostałym sześciu się nie powiodło. Taka sama sytuacja miała miejsce w przypadku wersji drugiej (tekst ciągły z wytłuszczonymi fragmentami, uznanymi za kluczowe). W tym miejscu należy zauważyć, że zmiana, jaką było częściowe pogrubienie tekstu nie miała wpływu na wyniki tej fazy badania. Można zatem wysnuć wniosek, że użycie funkcji *bold* nie wpłynęło na użyteczność instrukcji.

Tabela 3. Komentarze uczestników eksperymentu, którym nie udało się wykonać zadania

Komentarze uczestników eksperymentu, którym się nie udało wykonać zadania			
Wersja 1 (l. odp.)	Wersja 2 (l. odp.)	Wersja 3 (l. odp.)	Wersja 4 (l. odp.)
po oderwaniu wzroku trudno wrócić do ostatniego miejsca w tekście (4)	ilustracja byłaby pomocna (4)	ilustracja byłaby pomocna (2)	film instruktażowy byłby pomocny (1)
ilustracja byłaby pomocna (3)	mało precyzyjny tekst (1)	mało precyzyjny tekst (1)	
	film instruktażowy byłby pomocny (1)	brak informacji o tym, jak ma wyglądać efekt (1)	
liczba uczestników eksperymentu: 32			

Źródło: opracowanie własne.

Sytuacja nieznacznie zmieniła się przy trzeciej wersji instrukcji (tekst podzielony na ponumerowane kroki). Większość badanych, a konkretniej mówiąc pięć osób, wykonało wspomniane zadanie. Najlepiej z zadaniem poradziły sobie jednak osoby, które otrzymały instrukcję numer cztery (tekst podzielony na kroki, poparty ilustracjami). Tylko jednej osobie w tej grupie nie powiodło się zaplecenie warkocza.

Po próbie (udanej bądź nie) zaplecenia warkocza, każdy badany był proszony o podzielenie się wrażeniami dotyczącymi formy tekstu. Wszystkie odpowiedzi były spisywane, a następnie skategoryzowane. Wyniki zaprezentowano w poniższej tabeli (tabela 3).

Największe problemy z wykonaniem poleceń zawartych w instrukcji miały te osoby, które otrzymały wersję pierwszą (tekst ciągły). Spośród sześciu badanych, którym nie udało się zapleść warkocza dobieranego, aż czterech wyznało, że mieli trudność zlokalizować miejsce w tekście, na które patrzyli, zanim unieśli wzrok, by wykonać kolejny krok. Kłopoty uczestników eksperymentu z odnalezieniem się w wierszach tekstu były zauważalne również dla osoby przeprowadzającej badanie: uczestnicy eksperymentu często powracali do początkowych fragmentów tekstu. Trzech ankietowanych wyznało, że forma obrazkowa pomogłaby im w wykonaniu zadania.

W przypadku drugiej wersji instrukcji (tekst ciągły i wytłuszczenia) badani także zwracali uwagę na brak ilustracji uzupełniających tekst. Takich osób było cztery. Jedna osoba uznała tekst instrukcji za mało precyzyjny i nie do końca jasny, a inna stwierdziła, że pomógłby jej film instruktażowy.

Trzy osoby, które otrzymały wersję trzecią instrukcji (wypunktowany tekst), nie poradziły sobie z wykonaniem zadania. W odpowiedzi na pytanie dotyczące formy tekstu, dwóch badanych wyznało, że wizualne uzupełnienie treści z pewnością ułatwiłoby zadanie. Na nieprecyzyjność tekstu zwróciła uwagę jedna osoba, inna wskazała, że brakuje jej informacji o tym, jak ma wyglądać warkocz francuski w efekcie końcowym.

Czwarta wersja instrukcji w założeniu była najlepiej skonstruowana: tekst był podzielony na cztery chronologicznie ponumerowane kroki, a każdemu etapowi wykonywania działania towarzyszyła ilustracja, obrazująca dokładnie to, co należy wykonać. Tylko jednemu uczestnikowi eksperymentu nie udało się zapleść włosów w warkocz francuski. Osoba ta stwierdziła, że film instruktażowy znacznie ułatwiłby jej zrobienie warkocza.

Szesnaście osób (50% uczestników eksperymentu) wykonało polecenia zawarte w instrukcjach poprawnie. Po skończonym zadaniu badani opowiadali o ich pracy z tekstem, a także o tym, co ułatwiało im dojście do celu, jakim było zaplecenie warkocza francuskiego. Odpowiedzi respondentów zebrano, a następnie skategoryzowano. Dane przedstawiono w tabeli 4.

Tabela 4. Komentarze uczestników eksperymentu, którym udało się wykonać zadanie

Komentarze uczestników eksperymentu, którym się udało wykonać zadania			
Wersja 1 (l. odp.)	Wersja 2 (l. odp.)	Wersja 3 (l. odp.)	Wersja 4 (l. odp.)
zrozumiały język tekstu (2)	zrozumiały język tekstu (2)	przejrzysta struktura tekstu (4)	ilustracja była bardzo pomocna (6)
		mała ilość kroków do wykonania (1)	zrozumiały język tekstu (3)
mała ilość kroków do wykonania (1)		zrozumiały język tekstu (1)	przejrzysta struktura tekstu (2)
liczba uczestników eksperymentu: 32			

Źródło: opracowanie własne.

Dwóch uczestników eksperymentu, którym powiodło się wykonanie zadania z instrukcją w wersji pierwszej (tekst ciągły), stwierdziło, że instrukcja była napisana prostym, zrozumiałym językiem. Jedna z osób dodatkowo zaznaczyła, że zadanie było po prostu łatwe, ponieważ składało się z niewielkiej liczby etapów, jakie trzeba było wykonać.

Podobne komentarze dotyczące prostoty języka usłyszano od innych dwóch uczestników, którzy pracowali z instrukcją w wersji drugiej (tekst ciągły i wytłuszczenia).

Spośród ośmiu osób pracujących z instrukcją numer trzy (tekst podzielony na ponumerowane etapy) aż pięć zakończyło zadanie sukcesem. Czterech badanych zwróciło uwagę na przejrzystą strukturę informacji, dzięki której udało im się skutecznie i bezproblemowo zapleść warkocz. Dwie osoby wyjawily, że podział tekstu na konkretne etapy usprawnił proces robienia fryzury na manekinie, a jedna osoba podkreśliła prostotę języka jako aspekt ułatwiający zadanie.

Czwarta, ilustrowana, instrukcja osiągnęła skuteczność 87,5% — aż siedem z ośmiu osób poradziło sobie z wykonaniem zadania, korzystając z tej wersji tekstu. Najwięcej badanych (sześciu) przyznało, że ilustracja to główny czynnik upraszczający działania. Ponadto trzy osoby podkreśliły istotę zrozumiałego języka, a dwie odniosły się do przejrzystej struktury tekstu.

5. Użyteczność instrukcji

Przeprowadzone badanie udowodniło, jak struktura instrukcji wpływa na jej użyteczność. Im lepiej zaplanowana struktura tekstu, tym jest on lepiej przyswajalny — tę zależność można zaobserwować nawet na takim prostym przykładzie, jakim jest plecenie warkocza francuskiego. Na istotę elementów innych niż leksyka już wcześniej zwracali uwagę różni badacze. Chcąc zwiększyć użyteczność tekstu, należy zaprojektować odpowiedni *layout* tekstowy, a w szczególności warstwę typograficzną (font), topograficzną (semantyka przestrzeni) i ikonyczną (piktorialną) (Moroń, Piekot, Zarzeczny 2015: 104).

Badanie udowodniło również to, że w przypadku instrukcji dużym ułatwieniem dla odbiorcy tekstu były ilustracje przedstawiające każdy kolejny krok wykonywanej czynności.

6. Wnioski i podsumowanie

Istotą każdego tekstu, szczególnie użytkowego, jest nadanie mu takiej formy, aby został on zrozumiany przez swoich odbiorców. Przyglądając się tekstom użytkowym, należy w ich centrum postawić użytkownika-odbiorcę oraz jego potrzeby, preferencje, sposób dedukowania. Twórca określenia *architektura informacji*, Richard Saul Wurman, twierdził, że prymarnym celem AI jest tworzenie struktur i map informacji, mających na celu doprowadzenie odbiorców do wiedzy, czyli informacji (Skórka 2011: 5, za Wurman 1996). I choć określenie *architektura informacji* funkcjonuje głównie w kontekście projektowania stron internetowych, to można je także odnieść do tekstów i ich struktur — czym z kolei zajmuje się *information design*.

Układ tekstu ma wpływ na jego rozumienie — tak brzmiała hipoteza badawcza. Przeprowadzony eksperyment udowodnił słuszność tego twierdzenia. Na przykładzie czterech różnych wersji tej samej instrukcji widać zmiany dokonujące się na płaszczyźnie rozumienia i przyswajania tekstu. Między najlepiej a najgorzej zbudowaną instrukcją są duże różnice, nie tylko wizualne, ale także w ich postrzeganiu. Uczestnicy eksperymentu pracujący z wersją pierwszą, czyli tą, która nie jest poprawnie skonstruowana, mieli znacznie większe problemy z wykonaniem zadania niż ci mający prawidłowo złożoną instrukcję. Co więcej, pogrubienie najważniejszych fragmentów tekstu (wersja druga instrukcji) nie wpłynęło na wynik eksperymentu — badani nie traktowali tego zabiegu jako ułatwienie. W pierwszej i drugiej wersji tekstu odnotowano skuteczność na poziomie 25% (jedynie dwie osoby w każdej grupie zaplotły warkocza francuskiego, opierając się na instrukcjach numer jeden i dwa). Natomiast w przypadku czwartej wersji, spełniającej wymogi stosownej instrukcji, skuteczność wykonania zadania była na poziomie 87,5% — tylko jednemu badanemu nie udało się wykonać poleceń zawartych w tekście.

Zaprezentowane powyżej wyniki pokazują tendencję wzrostową — im bardziej przejrzysta była instrukcja, tym więcej badanych zakończyło zadanie sukcesem. Wzrost liczby poprawnie wykonanych warkoczy jest bezpośrednio związany ze strukturą tekstu. Logiczna kategoryzacja treści jest kluczowa dla przestrzeni użytkowej i mowa tu nie tylko o tekście, ale także o warstwie wizualnej, będącej jego uzupełnieniem lub, jak w przypadku instrukcji, równorzędnym pierwiastkiem. Wydaje się kwestią czasu, żeby stosowanie architektury informacji (w sferze *web design*, ale i w sferze tekstów) oraz praktyk designu informacji było powszechnie praktykowane. Ilość przytłaczających informacji różnej natury wymaga solidnej kategoryzacji, a przede wszystkim uproszczenia. Symplicyfikacja treści może odbywać się (a czasem nawet i powinna) na dwóch poziomach: tekstowym i wizualnym.

Bibliografia

- Covert A. (2014): *How to Make Sense of Any Mess*, CreateSpace Independent Publishing Platform, CA, USA.
- Chandler D. (2011): *Wprowadzenie do semiotyki*, przeł. K. Hallett, Warszawa.
- Farnum C. (2002): *Information Architecture: Five things Information Managers Need to Know*, „The Information Management Journal” 36, nr 5, s. 33–37.
- Goliński M. (2011): *Spoleczeństwo informacyjne — geneza koncepcji*, Warszawa.
- Kliś Ł. (2020): *Kłopoty z koncentracją. Uwagi o komunikacji wizualnej*, [w:] *Manual — information design. Podręcznik z zakresu projektowania komunikacji*, red. M. Wszolek, M. Pielużek, Wrocław.
- Łotman J. (1983): *Semiotyka filmu*, Warszawa.
- Majewska-Tworek A., Piekot T., Zaśko-Zielińska M. (2008): *Sztuka pisania. Przewodnik po tekstach użytkowych*, Warszawa.
- Moroń E., Piekot T., Zarzeczny G. (2015): *Upraszczanie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny*, [w:] *Działania na tekście. Przekład — redagowanie — ilustrowanie*, S. Niebrzegowska-Bartmińska, M. Nowosad-Bakalarczyk, T. Piekot, Lublin.
- Piekot T. (2016): *Mediacje semiotyczne: słowo i obraz na usługach ideologii*, Warszawa.
- Roman W.K. (2012): *Podstawy zarządzania informacją*, Toruń.
- Schatte C. (2009): *Teksty użytkowe jako element programu lingwistyki stosowanej — refleksja praktyczna*, „Lingwistyka stosowana: Przegląd” 1, https://portal.uw.edu.pl/documents/7276721/11229533/LS1_2009_art_SCHATTE.pdf (dostęp: 19.10.2019).
- Skórka S. (2002): *Architektura informacji. Nowy kierunek rozwoju informacji naukowej*, „Biuletyn EBIB”, 11(40), <http://www.ebib.pl/2002/40/skorka.php> (dostęp: 24.10.2019).
- Skórka S. (2011): *Architekt informacji — kreator przestrzeni informacyjnych*, „Przegląd Biblioteczny” 1, http://bbc.uw.edu.pl/Content/2785/p2011_1_03.pdf (dostęp: 23.10.2019).
- Skórka S. (2016): *Nowe wyzwania architektury informacji*, „Śląski Kwartalnik Naukowy” 2 (44), s. 110–122.
- Tafiłowski P. (2016): *Architektura informacji jako problem badawczy informatologii*, „Zagadnienia informatyki naukowej” 54, s. 37–47.
- Wiener N. (1961): *Cybernetyka i społeczeństwo*, przeł. O. Wojtasiewicz, Warszawa.
- Wszolek M. (2012): *Information design — operacjonalizacja przestrzeni badawczej*, „Badanie i Projektowanie Komunikacji” 2.
- Wurman R.S. (1996): *Information Architects*, Zürich.
- Wszolek M. (2020): *Information design — operacjonalizacja pojęcia*, [w:] *Manual — information design. Podręcznik z zakresu projektowania komunikacji*, red. M. Wszolek, M. Pielużek, Wrocław.

Text usability test of French braid instructions

Summary

Usable texts should be extremely clear and functional. The present article focuses on instructions as a genre. Using French braid instructions as an example, the author presents how the form and layout of a text influence its usability. To this end an experiment was conducted on a sample of 32 individuals. The subjects received four versions of the same instructions — in the form of continuous text, in the form of continuous text with fragments in bold type, bullet point instructions and bullet point instructions with illustrations. The objective was to compare various forms of instructions (a form of text often used in everyday life, the clarity of which should consequently be as high as possible) in order to test their usability.

Keywords: usability, information architecture, commutative text, experiment, instructions.