

# KONFERENCA STC TRANSALPINE CHAPTER 2008

Od 16. do 18. aprila 2008 je HERMES Softlab [1] v Ljubljani gostil letno konferenco *STC TransAlpine Chapter Annual Conference 2008* [2] in delavnico srednjeevropske podružnice TAC<sup>1</sup> (TransAlpine Chapter) Združenja za tehnično komunikacijo (Society for Technical Communication – STC). Konferenca je bila priložnost za srečanje in izmenjavo izkušenj med strokovnjaki s področja tehničnih komunikacij, grafičnega oblikovanja, novih tehnologij, izvirmih pristopov k vodenju projektov s področja programske opreme, tehnologije DITA<sup>2</sup> itd. Konferenca je bila namenjena tehničnim piscem, načrtovalcem informacij, ilustratorjem, razvijalcem pomoči, izvedencem za uporabo, projektnim vodjem, razvijalcem programske opreme in oblikovalcem uporabniških vmesnikov.

## Predkonferenca

Uvodni pozdrav in dobrodošlico je imel predsednik STC-TAC Dan Jones iz Švice [3]. Nato nas je Patrick Hofmann iz Kanade popeljal v svet vizualizacije informacij. Na enodnevni delavnici z naslovom *Intuitivne podobe: ustvarjanje in vrednotenje uporabnih grafik za mednarodno občinstvo* (Intuitive images: Creating and evaluating usable graphics for international audiences) nam je govoril o uporabi grafik, podobah, slikah in simbolih, ki jih uporablja pri izdelavi uporabniških tehničnih navodil za mednarodne uporabnike. Razložil je, da je zelo pomembno vedeti, komu je dokument ali slika ali zaslon ipd. namenjen. Na primerih je prikazal, kako slike s preveč detajli zmedejo uporabnika, kdaj namesto posnetka zaslona raje uporabiti tabele, kako, kdaj in kje uporabljati določene simbole. Delavnica je bila zelo dinamična, zanimiva in prav z veseljem smo sodelovale pri praktičnih vajah. Patrick Hofmann je izkušen pisec tehničnih besedil in človek “redkih besed”. Danes dela v Sydneyju v Avstraliji v podjetju Google kot načrtovalec vizualnih interakcij, več kot trinajst let pa je pomagal naročnikom, kot so Sky, HP, Nokia, Motorola, Philips, FedEx, Logitech in Netgear, pri pri izboljševanju njihovih izdelkov.

## Prvi konferenčni dan

Tudi prvi konferenčni dan je začel predsednik STC-TAC **Dan Jones**, ki je bil moderator celotne konference.

Prvi prispevek in hkrati osrednji referat je imel **Patrick Hofmann** z naslovom *Slike in dobiček: kako lahko vizualne informacije in enostavne študije uporabnosti prihranijo vašemu podjetju milijone* (Pictures and profits: how visual information design and simple usability studies can save your company millions). Govoril je o tem, da so podrobne študije pokazale, kako lahko pri izdelavi navodil v pisni ali elektronski obliki enostavna vizualna predstavitev delovanja ali uporabe nekega izdelka popolnoma nadomesti suhoparno besedilo, obenem pa prihrani veliko denarja, ki ga sicer porabimo za pisanje in prevajanje tehnične dokumentacije.

**Jasna Vuković** iz Slovenije (Inštitut za poslovno antropologijo v Ljubljani) [4] je v prispevku z naslovom *Poslovnoantropološka raziskava kot pripomoček za razumevanje uporabnikov* (Business anthropology research as a tool for understanding users) razložila, kako poslovna antropologija proučuje posameznika kot takega in posameznika v kontekstu družbe in kulture ter uporablja izsledke proučevanja za boljše razumevanje uporabnikov. Raziskave poslovne antropologije so uporabne v marketingu za ugotavljanje vedenja potrošnikov, pri organizacijski kulturi in mednarodnem poslovanju, ki vključuje mnoge proizvodne in storitvene dejavnosti na področju turizma, farmacije, avtomobilizma, informacijske tehnologije, prehranske industrije, trgovine, komunikacije, oglaševanja itd. Pojasnila je tudi, da poslovna antropologija zagotavlja izboljšanje rezultatov poslovanja, ker omogoča, da spoznamo in odkrijemo, kako se potrošnik obnaša, kaj dela, kako misli in kaj si želi v lastnem okolju. Izvemo tudi, kako, in kar je najpomembnejše, zakaj potrošnik nekaj dela. Inovativne metode raziskovanja poslovne antropologije poleg temeljne metode neposrednega opazovanja z udeležbo vključujejo tudi poglobljene intervjuje, video raziskave in drugo.

Sledil je sestanek trenutnih in bodočih članov TAC (A business meeting for chapter members and potential members), ki ga je vodil Dan Jones. Ker se njemu to poletje mandat izteče, je beseda tekla zlasti o novih članih in novih kandidatih za tajnika in predsednika STC-TAC.

Naslednjo predstavitev je imela **Helen O'Shea** iz Nemčije (IBM) [5], ki je v svojem prispevku *Pogumen novi*

svet: kako je skupina piscev prešla na uporabo tehnologije DITA za snovanje uporabniške dokumentacije (Brave new world: How one writing team moved to DITA-based authoring) podala smernice piscem tehničnih besedil za uporabo nove tehnologije DITA. Opisala je izzive, s katerimi so se soočali pri prehodu na novo tehnologijo, in kaj so se iz tega naučili. Pisci besedil so morali spremeniti način razmišljanja in načrtovanja. Pisanje v obliki knjige so nadomestili s pisanjem "tem" (angl. *topic*), ki "živijo same zase", brez sobesedila in jih je možno uporabiti samostojno za različne izdelke in večkrat. Pisci tehničnih navodil morajo analizirati izdelek in uporabnika ter ugotoviti, katero temo uporabiti in za koga. Vedno je mogoče videti samo delček informacije in ne celote, kot je to možno pri klasičnih priročnikih.

**Andrej Vernekar** iz Slovenije (HERMES Softlab) je v prispevku *Pretvorba v XML: kako preiti s FrameMaker na DocBook in preživeti* (Conversion to XML: Moving from FrameMaker to DocBook and surviving) razložil, na kaj vse je treba biti pozoren pri pretvorbi podatkov v format XML.

**Erin Heximer** iz Poljske (IBM Krakow Software Lab) [6] je imela zadnje predstavitev tega dne z naslovom *Sestavljanje delovne skupine od spodaj navzgor* (Building a team from the ground up). Na primeru iz prakse je razložila, kako sestaviti delovno skupino za uspešno izdelavo tehnične dokumentacije.

## Drugi konferenčni dan

Drugi konferenčni dan je začela **Katarzyna Kostorz**, študentka iz Poljske [6], s prispevkom *Izboljšava kakovosti in uporabnosti sporočil o napakah* (Improving the quality and usability of error messages). Pojasnila je, kako se trudijo izboljšati kakovost sporočil o napakah, da bi bile kar najbolj jasne in čim manj zavajajoče. Opozorila je, da je pri sporočilih o napakah pomembno, da napišemo, kaj je narobe, in ne, kaj so posledice, kot kaže običajna praksa. Na nekaj primerih je pokazala, zakaj so nekatera sporočila neuporabna. Pojasnila je, kakšne zahteve morajo izpolnjevati sporočila in kakšna naj bo njihova vsebina. Zaradi globalizacije se osredotočajo na enostavne stavke brez prijaznostnih fraz, pri tem pa pazijo, da uporabnika ne obsojajo.

Nadaljevala je **Alice Jane Emanuel** iz Kanade [7] s prispevkom *Orodja, ki delujejo* (Tools that work). Omenila je razna orodja za vodenje vsebin, tj. aplikacije, ki ponujajo dokumente online, do katerih imajo vsi dostop in kjer lahko vsak vpiše svoj komentar ali opombo.

Med slovenskimi predavatelji se je predstavil tudi **Bogo Vatovec**, nekoč zaposlen v podjetju HERMES Softlab v Ljubljani. Danes živi v Nemčiji in dela v svojem podjetju Bovacon [8].

V prispevku *Splet 2.0 in tehnična komunikacija* (Web 2.0 and Technical Communication) je pojasnil, kako splet 2.0 vpliva na tehnično komunikacijo. Tudi če orodja ne moremo vključiti neposredno, lahko izkoristimo njegove prednosti in se lotimo stvari, ki jih do zdaj ni bilo mogoče izpeljati. Splet 2.0 je zelo koristen za večino tehničnih piscev.

Zadnji prispevek z naslovom *Vodenje majhne skupine tehničnih piscev, ki delajo v skupinah "scrum"* (Leading a small group of technical writers working in "Scrum" teams) je imel **Piero Margutti** iz Italije [9]. Opisal je svoje izkušnje, pasti in prednosti pri vodenju manjših skupin tehničnih piscev. Predstavil je različne modele razvoja programske opreme in eden med njimi je tudi proces, ki vključuje vrsto običajnih postopkov in vnaprej definiranih vlog, in ga označuje izraz, prevzet iz rugbyja – "scrum" (v prevodu razburjena množica). Glavne vloge imajo vodja projekta (*ScrumMaster*), ki skrbi za neoviran razvoj programske opreme, predstavnik deležnikov (zainteresiranih udeležencev) oziroma naročnika (*ProductOwner*), in skupina, ki vključuje 5–9 ljudi z različnim znanjem in sposobnostmi (razvijalci, oblikovalci, projektanti ipd.), ki so odgovorni za pripravo izdelka.

Konferenco smo zaključili s tradicionalno "čokoladno tombolo in šampanjcem". Ob tem smo poklepetali o načrtih za prihodnost na področju urejanja in vzdrževanja tehnične dokumentacije ter o naslednjem spomladanskem srečanju, ki bo v eni od srednjeevropskih držav podružnice TAC.

## Opombe

- 1 TAC je t. i. predalpsko področje, ki združuje države: Slovenijo, Italijo, Avstrijo, Nemčijo in Švico.
- 2 Darwin Information Typing Architecture.

## Reference

- [1] HERMES SoftLab. Spletni naslov: <http://www.hermes-softlab.com/>.
- [2] STC Transalpin. Spletni naslov: <http://stc-on.org/transalpine/>.
- [3] Zürich Financial Services, Corporate Center. Spletni naslov: <http://www.zurich.com/main/home/welcome.htm>.
- [4] Spletni naslov: <http://www.poslovna-antropologija.com/zivljenjepis.html> in <http://www.linkedin.com/pub/3/843/B0A>.
- [5] Spletni naslov: <http://www.ibm.com/de/>.
- [6] Spletni naslov: <http://www.ibm.com/pl/>.
- [7] Spletni naslov: <http://commaththeory.com/>.
- [8] Bovacon, Berlin, Germany. Spletni naslov: <http://www.bovacon.com/>.
- [9] Siemens Telematica. Spletni naslov: <http://www.club-cmmc.it/aziende/redazsiemens.htm>.

Breda Emeršič, Darja Bokša-Faraguna, Renata Habjanič