

KONFERENCA UA EUROPE 2010

Od 16. do 17. septembra 2010 je v konferenčnih prostorih hotela Clarion v Stockholmu na Švedskem potekala konferenca UA Europe 2010 z naslovom *The Conference for Software User Assistance Professionals* [1].

Vsakoletni dogodek se osredotoča na programsko podporo za zagotavljanje pomoči uporabnikom (angl. *software user assistance*) in spletno pomoč (angl. *online help*) ter zagotavlja posodobitev vseh najnovejših industrijskih usmeritev v tehničnem razvoju in najboljšo prakso v programski podpori za zagotavljanje pomoči uporabnikom. Letos se je konference udeležilo približno 100 predavateljev in slušateljev iz 19 držav.

Konferenca, namenjena tehničnim piscem, načrtovalcem informacij, razvijalcem spletne pomoči in oblikovalcem uporabniških vmesnikov, je ponudila zanimiva predavanja priznanih strokovnjakov iz Evrope, Avstralije in Amerike.

Konferenco je z uvodnim pozdravom odprl in v nadaljevanju moderiral **Matthew Ellison**, direktor podjetja Matthew Ellison Consulting [2]. Podjetje je specializirano za svetovanje na področju izobraževanja in za pomoč uporabnikom. Matthew Ellison, ki ima več kot 25 let izkušenj na področju svetovanja, izobraževanja in zagotavljanja pomoči uporabnikom, je certificiran instruktor za RoboHelp, Flare, Captivate in WebWorks ePublisher Pro. Prav tako je zelo cenjen govornik na prireditvah WritersUA (prej WinWriters) [3]. Lani je prejel prestižno nagrado Horace Hockley award, ki jo letno podeljuje Institute of Scientific and Technical Communicators (ISTC). V uvodnem govoru je predstavil aktualne tehnologije in orodja ter nekaj statističnih podatkov, ki so rezultat opravljene vsakoletne ankete udeležencev konference. V anketi je največ udeležencev konference (skoraj 30 %) odgovorilo, da pri svojem delu od avtorskih orodij za pripravo pomoči (HAT – Help Authoring Tool) najpogosteje uporabljajo Flare (tudi lani je bil Flare najpogosteje uporabljano orodje, čeprav se je v primerjavi z letom poprej njegova uporaba zmanjšala za pribl. 5 %). Na drugem mestu najpogosteje uporabljenih orodij je letos XML Editor, katerega uporaba se od leta 2006 vztrajno širi – letos ga je v anketi izbralo že skoraj 20 % udeležencev konference. Tretje

najpogosteje uporabljano orodje (s približno 16,5 %) je RoboHelp, čeprav primerjalni podatki kažejo, da se njegova uporaba v zadnjih letih (od leta 2006) zmanjšuje. Se je pa v primerjavi z minulim letom precej povečala uporaba orodja WebWorks (s približno 3,5 % na 12 %). Udeleženci so letos izrazili največ zanimanja za Flare (nekaj več kot 35 % udeležencev), kar 34 % udeležencev bi želelo bolje spoznati XML Publishing Tools, 10 % udeležencev pa Author-it. Za slednjega se je v primerjavi z minulim letom zanimanje povečalo. Precej pa je letos upadlo zanimanje za učenje in uporabo RoboHelpa – lani se je zanj zanimalo 16 % udeležencev, letos pa le še 3 %. Na vprašanje, katera tehnologija udeležence konference najbolj zanima, jih je kar 52 % odgovorilo, da jih zanima XML¹ (vključujoč DITO²), 35 % udeležencev pa je izrazilo interes za DITO. Povečalo se je tudi zanimanje za Wikis³ & Blogs (interes je izrazilo dobrih 20 % udeležencev), še vedno pa je precejšnje zanimanje tudi za XML (brez DITE) – 18 %. Letos so udeleženci konference prvič izrazili tudi interes za Video & Multimedia (skoraj 8 %). Za orodje Java-based Help udeleženci konference že tri leta niso izrazili interesa. Na vprašanje, katere tehnike jih najbolj zanimajo, pa je največ udeležencev konference (skoraj 20 %) odgovorilo, da jih zanima Content Management. Udeleženci konference so izrazili zanimanje tudi za Single-sourcing, za Creating & Editing Content (17 %) in letos prvič tudi za Controlled English (7 %).

Sledilo je vabljen predavanje **Anne Gentle**, ki dela kot tehnični pisec za različna podjetja, kot so Rockwell Automation, BMC Software, Advanced Solutions International, Informatica. Je aktivna članica združenja Society for Technical Communication (STC) [4] in avtorica knjige *Conversation and Community: The Social Web for Documentation*⁴ [5]. V svojem predavanju *Social Web Strategies for Documentation* je opisala, kako socialno omrežje vpliva na pomoč uporabnikom, in ponudila pomemben vpogled v sodelovalno soavtorstvo. Spletne storitve so v zadnjem času postale izredno priljubljene, socialna omrežja pa so začela s pridom izrabljati tudi podjetja za doseg svojih poslovnih ciljev. Prvič v zgodovini imamo na voljo socialna orodja in spletne analitike za dostopne spletne vsebine. Podjetje,

ki želi to izkoristiti, mora določiti svojo vlogo in na spletu objavljeno vsebino uskladiti s poslovnimi cilji. Pri tem mora podjetje uporabnikom ponuditi možnost sodelovanja, jih poslušati in jim tudi dovoliti kritiko svojih izdelkov in storitev, saj s tem spozna želje in pričakovanja svojih uporabnikov. Predavateljica je pojasnila tudi, kako poslušati in nadzorovati pogovor v socialnem omrežju, kako opredeliti vlogo tehničnega pisca v pogovoru z uporabnikom v socialnem omrežju (daje pobudo, omogoča pogovore), kako uskladiti svoja prizadevanja s poslovnimi cilji. Predstavila je najboljše prakse drugih, ki vključujejo spletne vsebine, zasnovane na ciljnih skupnosti. Poudarila pa je, da mora biti pomoč uporabnikom (kot spletna vsebina) zasnovana in razvita predvsem v skladu s poslovnimi zahtevami. Če socialno omrežje nima nobenega pomena za naš posel, potem ga raje ne uporabljamo.

V prav tako vabljenem predavanju z naslovom *Trends in Software User Assistance* je **Joe Welinske**, predsednik WritersUA (prej WinWriters), opisal najnovejše usmeritve in tehnologije za pomoč uporabnikom glede programske opreme. Celotna predstavitev je temeljila na številnih praktičnih primerih, predavatelj pa je izpostavil tri področja: poučne videe (angl. instructional videos), mobilne aplikacije (angl. mobile apps) in stike z uporabniki (angl. customer contact). Video vsebine so danes zelo popularna oblika pomoči. Prav tako so danes na voljo številna orodja za urejanje video vsebin. Priporočljiva dolžina videa sta dve minuti za vsako temo. V zadnjem času pa narašča število uporabnikov, ki za dostop do interneta uporabljajo svoje mobilne naprave. Tudi rezultati opravljene raziskave centra Pew Research Center [6] kažejo, da naj bi do leta 2020 mobilne naprave postale za večino ljudi glavna povezava z internetom (*The mobile device will be the primary connection tool to the internet for most people in the world in 2020*) [7]. Tega se zavedajo že številni proizvajalci programske opreme, ki danes ponujajo številne mobilne aplikacije za različna računalniška okolja. Predavatelj je v svoji predstavitvi izpostavil danes zelo aktualno iTunes App Store, ki ponuja 200.000 aplikacij (prihodek v dolarjih lahko štejeemo v milijardah, prav tako tudi število prenosov teh programov), Android s 70.000 aplikacijami in druga okolja za hrambo aplikacij (Windows Mobile Catalog, Nokia Ovi, Blackberry App World). Razvoj na področju mobilnih aplikacij je nezadržen, razvijalci pa veliko pozornosti namenjajo tudi razvoju pomoči za njihovo uporabo. Seveda je tako pri razvoju mobilnih aplikacij kot tudi pri razvoju pomoči za njihovo uporabo pomemben predvsem zgodnji stik z uporabniki.

V sekciji, ki je bila orientirana na arhitekturo DITA,⁵ je **Mark Poston**, višji tehnični svetovalec pri Mekonu [8], v svoji predstavitvi z naslovom *Interactive Dynamic*

Assistance izpostavil, da je danes na voljo veliko novih tehnologij in zmogljivih orodij, ki ponujajo neomejene možnosti za pripravo in objavo spletnih vsebin za uporabnike. Na praktičnem primeru je pokazal, kako lahko danes na enostaven in učinkovit način (npr. z uporabo metodologije DITA, baze podatkov XML native in Xqueryja) ustvarimo in ponudimo uporabnikom privlačne in uporabne spletne vsebine (pokazal je, kako lahko bolj učinkovito povežemo uporabniško dokumentacijo, wikije in bloge).

Roger Hart (Red Gate Software) [9] je v svojem prispevku z naslovom *Content Strategy at Red Gate Software* govoril o strategiji vsebin (angl. *content strategy*) in o tem, kako so jo uporabili v njihovem podjetju pri posodabljanju spletnih strani. Predstavil je svoje podjetje in opisal njegov razvoj. Z razvojem podjetja so rasle tudi spletne vsebine. Tako so pred približno dvema letoma ugotovili, da je prišel čas, da obnovijo in posodobijo spletne strani. Predavatelj je v svojem prispevku opisal, kako so se lotili prenove. Najprej so temeljito analizirali obstoječe spletne vsebine, pri čemer so skušali odgovoriti na vprašanje, čemu pravzaprav posamezne vsebine služijo in komu so namenjene. Rezultati analize so pokazali, do katerih spletnih strani uporabniki dostopajo, ali sploh prebirajo izbrano vsebino in kako pogosto. Na osnovi teh rezultatov so zasnovali novo podobo spletnih strani, pri čemer so precej zmanjšali število strani, posodobili vsebine in vanje vključili tudi predstavitvene videe svojih izdelkov. Z novimi spletnimi stranmi so zelo zadovoljni, kar potrjujejo tudi rezultati analiz, ki jih še naprej redno opravljajo. Predavatelj je na koncu svoje predstavitve svetoval, kako upravljati spletne vsebine, da bodo odražale tisto, kar uporabniki želijo, saj bodo le na ta način predstavljale neko dodano vrednost podjetju.

Izkušnje pri projektu posodobitve dokumentacije nam je v prispevku *HAT Case Study* predstavil **Alex Johnson**, odgovoren za izobraževanje in dokumentacijo v podjetju Fitness First. Gre za največje fitnes podjetje na svetu, s 542 klubi in z 1,4 milijona članov v 20 državah. Za vodenje poslovanja uporabljajo v vseh klubih spletno aplikacijo Members First. Dokumentacijo sestavljata:

- uporabniški priročnik, ki opisuje način izvedbe vsake funkcije v programu (600 poglavij),
- operativni priročnik, ki za vsako funkcijo v programu določa kdo, kdaj, kje in zakaj jo bo izvedel – dejansko je v tem priročniku predstavljeno celotno poslovanje fitnes podjetja (200 poglavij).

Za dokumentacijo v šestih jezikih za približno 6000 uporabnikov skrbi tim, ki ga sestavlja deset piscev in prevajalcev. Uporabniško dokumentacijo, ki je bila

napisana z urejevalnikom besedil Word, so pretvorili v spletno uporabniško dokumentacijo, ustvarjeno z orodjem MadCap Flare [10]. To orodje so izbrali zaradi ugodne cene, zaradi komponente Lingo [11] za urejanje prevodov in zaradi komponente X-Edit [12], ki omogoča, da tim z načrtovanjem programa soustvarja vsebino. Dokumentiranje postopka v programu se začne tako, da ga tisti, ki je zanj odgovoren, opiše v predlogi X-Edit. Zatem ga v timu za dokumentacijo oblikujejo z orodjem Flare (slogi, povezave, reference, kazala ...). V projektu posodobitve dokumentacije so uvozili vso obstoječo dokumentacijo iz Worda v Flare in jo oblikovali. Ko je projekt v Flare pripravljen, ga s komponento Lingo pretvorijo v projekt Lingo. Le-tega pošljejo prevajalcem (uporabljajo tudi storitve zunanjih prevajalskih agencij). Ko so prevodi končani, vrnejo projekt Lingo timu za dokumentacijo, ta pa ga uvozi v projekt Flare. V Flare potem pripravljene datoteke objavijo na spletu. Tudi spremembe in dopolnitve projektov Flare se prevajajo s komponento Lingo, s katero kreirajo projekt Diff. V njem so posebej označene vsebine, ki potrebujejo prevod. Dobre strani prevajanja z Lingo so ažurni prevodi in veliki prihranki, slabe strani pa so sorazmerno nova komponenta s kar nekaj pomanjkljivostmi, zahtevno administriranje številnih kopij projektov Lingo, problemi pri prevajanju ekranskih slik, problemi pri velikih projektih ... Nadzor nad verzijami zagotavljajo z orodjem SourceSave, ki je integriran v Flare.

Matthew Ellison je v svojem prispevku *HATs Comparison* že na začetku poudaril, da ne želi ocenjevati, katero orodje za pripravo vsebin pomoči je najboljše ali najslabše. Z večino avtorskih orodij za pripravo pomoči, ki jih imamo danes na razpolago, lahko namreč ustvarimo podobne rezultate, razlika je le v postopku kreiranja, upravljanja in vzdrževanja vsebin. Predavatelj je zato ponudil informacije, ki jih potrebujemo, ko se odločamo in izbiramo orodja, in opisal nekatere prednosti in slabosti najnovjših različic (Doc-To-Help, Flare, Help & Manual, RoboHelp, WebWorks ePublisher). Omenil je, da je npr. RoboHelp močno orodje za indeksiranje, iskanje, spletno pomoč itd., medtem ko se pojavljajo težave pri uvozu podatkov in pri povezavah in pri definiranju glav in nog dokumentov; da je Flare zelo močno orodje s precej obsežno in odlično pomočjo in precej zahtevnim uporabniškim vmesnikom; da ima Help & Manual prijazen in dokaj enostaven uporabniški vmesnik, slogi in formatiranje se močno opirajo na paradigmo Worda, njegova slabost pa je, da ne podpira DITE in da pri besedilu ni možno uporabiti alinejnih oznak. Predstavil je tudi prednosti in slabosti uporabe specialnih avtorskih orodij v primerjavi z drugimi rešitvami, kot so npr. wiki ali XML-sistemi za upravljanje vsebin (angl. *XML-based content management systems*). Ko torej izbiramo orodje, je ključnega pomena, da dobro razmislimo, kaj želimo

z njim doseči. V skladu z našimi potrebami in željami izberemo ustreznega (sicer nas lahko napačne odločitve drago stanejo, predvsem v smislu izgubljenega časa in truda). Prav je tudi, da preizkusimo vsaj dve različni orodji (ali več) na svojih referenčnih dokumentih, preden se odločimo za določeno orodje.

Joe Welinske je v svojem drugem prispevku z naslovom *Optimising the Google ability of Your Content* predstavil, kako strukturirati vsebino in metapodatke na spletu, da bodo najdljivi preko iskalnikov svetovnega spleta. Kajti kljub vsem našim prizadevanjem za razvoj sistemov, ki omogočajo sprotno pomoč, ponujajo odgovore na pogosta vprašanja, sodelovanje v forumih in podporo preko e-pošte, je zelo verjetno, da bodo uporabniki odgovore na svoja vprašanja raje iskali na Googlu kot v pomoči v naši programski opremi. Ker se bo tak razvoj verjetno nadaljeval, moramo izboljšati najdljivost svojih vsebin z iskalniki svetovnega spleta, npr. z Googlom. Prvi in najpomembnejši korak je, da objavimo vsebino na javnem strežniku (spletne strani, spletna pomoč). Na to, ali je vsebino mogoče najti, vplivajo požarni zidovi, dostop do vsebine preko prijave in odločitev, katere vsebine morajo biti zaščitene in katere ne. Google search indeksira spletne vsebine s pametnimi algoritmi, razvršča vsebine in primerja iskalne zahteve z indeksiranjem in na tej osnovi prikaže rezultate, razvrščene po prioriteti. Najdljivost vsebin se lahko izboljša z uporabo *sitemaps*, metapodatkov (naslov, opis, ključne besede) in registriranjem spletnih strani pri Googlu. Najdljivost vsebin se lahko močno izboljša tudi, če jih ponudimo preko socialnih omrežij (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube). Na koncu svojega prispevka se je Welinske dotaknil še mobilnih aplikacij. Med namiznimi aplikacijami in aplikacijami za mobilne naprave pravzaprav ni neke ostre ločnice. Prej ali slej bo večina namiznih aplikacij (in pripadajočih sistemov pomoči) prilagojena in prenesena na mobilne naprave. To so lahko mobilni telefoni, tablični računalniki, kot npr. iPad, ali druge mobilne naprave, ki še niti niso razvite. Pomembno je, da razumemo mobilne naprave in načine, na katere jih uporabniki uporabljajo.

Eden od vsakoletnih predavateljev na konferenci UA Europe **Tony Self** (HyperWrite) [13] prihaja iz Avstralije in je eden od pionirjev spletne dokumentacije. Dela na področju spletnih sistemov pomoči, e-dokumentacije in izobraževanja. V svojem prispevku z naslovom *The Wonders of SVG* [14] nam je teoretično in praktično predstavil format SVG,⁶ ki temelji na formatu XML. Razvit je bil pod okriljem W3C.⁷ Slike opisuje z vektorji, besedilom in grafiko. Slike v tem formatu so visoke kakovosti, ne glede na to, ali so objavljene na spletu, v tiskani verziji, v namiznih ali mobilnih aplikacijah [15]. Besedilo v teh slikah je najdljivo z iskalniki (Google),

zelo primerno je tudi za urejanje prevodov. Datoteke SVG lahko kreiramo in editiramo s programi, kot sta Visio, Batik (open source), vključijo pa se lahko v aplikacije jave, Inkscape, OpenOffice Draw idr. Brskalniki Opera, Firefox 3.5, Safari, Chrome idr. podpirajo ta format, brskalnik Internet Explorer pa ga trenutno ne podpira, podpora je obljubljena za Internet Explorer 9.

Matthew Ellison je v svojem prispevku *What Kind of Assistance Do Users Really Need?* predstavil trenutno stanje na področju pomoči uporabnikom in rezultate raziskave na univerzi v Portsmouthu, s katero so ugotavljali, kako uporabniki uporabljajo pomoč, ki jim je dostopna (vsi rezultati so objavljeni v *Communicator*). Pogosto mislimo, da vemo, kaj naši uporabniki pričakujejo od naše programske dokumentacije in uporabniške pomoči (angl. *user assistance*). Običajno predpostavljamo, da imajo naši uporabniki najraje navodila z opisi vseh korakov v postopku, zato so naši dokumenti polni lepo oblikovanih oštevilčenih seznamov. Prav tako v svojih dokumentih pogosto natančno opisujemo vsa polja in kontrole, ki so vključene v naše aplikacije. Toda, ali dejansko razumemo, zakaj uporabniki sploh želijo uporabiti našo pomoč? Kaj jih pravzaprav zanima, ko posežejo po pomoči? Ali res potrebujejo vodenje skozi celotni postopek ali pa samo iščejo majhen drobec informacije, ki jim bo pomagala na poti? Na podlagi ugotovitev iz raziskave v začetku leta 2010 je predavatelj razkril vprašanja, ki jih uporabniki res imajo. Rezultati raziskave so pokazali, da približno polovica uporabnikov išče potrditev (Ali to počnem prav?), približno četrtno uporabnikov pa zanima postopek (Kako naj to storim?). Svojo predstavitev je zaključil s priporočilom za oblikovanje vzorcev in tehnik, s katerimi bomo uporabnikom ponudili to, kar najbolj potrebujejo, in jim omogočili, da postanejo bolj učinkoviti pri svojem delu.

Eden od zanimivejših dogodkov na konferenci je bil panel vodilnih ponudnikov avtorskih orodij za pripravo pomoči. O usmeritvah na področju pomoči uporabnikom so razpravljali: **Ankur Jain** (Adobe), **Mike Hamilton** (MadCap Software), **Tim Green** (EC Software) [15], **Martin Petts**, (MindTouch) [16] in **Dennis Crane** (Indigo Byte Systems) [17], izvrstno pa ga je moderiral Matthew Ellison.

Najpomembnejše značilnosti, ki jih sistem pomoči mora vključevati, so: zagotavljanje prave vsebine pravi čas na pravem mediju, enostaven dostop do vsebin pomoči, prihranek pri stroških za podporo uporabnikom, upoštevanje poslovnega vidika, možnost interakcije z uporabniki. Z upoštevanjem vseh teh dejavnikov prerašča sistem pomoči v informacijski sistem. Dokaj provokativno vprašanje je bilo, zakaj vedno več

uporabnikov išče odgovor na svoje vprašanje ali težavo preko Googla namesto v vsebini pomoči. Dejstvo je, da ima Google vodilno vlogo na področju iskanja. Dokumentacija v sistemih pomoči navadno ne opisuje problemov in možnih rešitev teh problemov. V sistemih pomoči se mnogokrat uporablja terminologija razvijalcev namesto terminologija uporabnikov. Uporabniki dokumentaciji ne zaupajo vedno in mnogokrat iščejo poleg rešitve za svoj problem še podporo drugih uporabnikov in njihove izkušnje pri reševanju problemov, s katerimi se srečujejo. Vse povedano je spodbudilo naslednje vprašanje: Ali naj uporabniki prispevajo k vsebinam pomoči in na kakšen način? Vsi panelisti so se strinjali, da je lahko prispevek uporabnikov dragocen, poudarili pa so, da ga je treba moderirati. Ne moremo pa pričakovati, da bi uporabniki pisali celotno dokumentacijo. Kako uporabniki prispevajo k vsebini, je v veliki meri odvisno predvsem od same aplikacije (npr. pri aplikaciji s področja farmacije mora biti dokumentacija zelo kontrolirana). V diskusiji o izzivih mobilnih aplikacij so poudarili, da se še vsi soočajo s težavami pri sistemih pomoči za te vrste aplikacij, ki so še v razvoju in kjer stvari še niso dorečene. Na vprašanje, kako vidijo sisteme pomoči čez 5 do 10 let, je bil prvi odgovor, da bodo sistemi verjetno drugačni kot danes, še vedno pa bo njihova vloga zagotoviti uporabniku pomoč, ki jo potrebuje. Sistemi pomoči bodo bolj "bogati", interaktivni, dinamični, omogočali bodo hitro in enostavno spreminjanje vsebin in več načinov dostopa do teh vsebin. Pri vsem tem pa se ne sme pozabiti na to, da mora biti vsebina pomoči verodostojna.

Anne Gentle je v svojem drugem prispevku *Climbing the Levels of Collaboration* govorila o tem, kako lahko zahvaljujoč orodjem, ki omogočajo komunikacijo med skupinami, kot so wikiji, blogi, forumi, socialna omrežja in takojšnje sporočanje (angl. *instant messaging*),⁸ sodelujemo med seboj. Sodelovanje vključuje branje, pisanje, urejanje, prevajanje, ponovno izmenjavo, izdajanje, razpravljanje. Obstajajo različne ravni sodelovanja: izmenjava informacij (preko e-pošte, telefonskih klicev, intervjujev itd., na te običajne načine pridobiva informacije vsak tehnični pisec), razprava o razvoju agilnih tehnik za pomoč pri oblikovanju spletnih aplikacij in spremljajoče online pomoči (uporaba wikijev za pripravo dokumentacije) in študija primera – uporaba nove metode, imenovane Book Sprint (s to metodo strokovnjaki opredelijo temo in si skupaj prizadevajo ustvariti informacijo).

V zadnjem prispevku z naslovom *Writing for Readers Who Can't Read* je **Tony Self** predpostavil, da ima nova generacija ljudi, ki vstopa na trg delovne sile, omejeno sposobnost branja in razumevanja; preberejo in razumejo le kratka besedila. Kako naj torej tisti, ki sisteme pomoči

ustvarjajo, pišejo za takšno občinstvo? V nadaljevanju je nanizal več pristopov k tej problematiki. Najprej je treba ponovno pretehtati izraze, ki jih uporabljamo. Raziskave so npr. pokazale, da tipični uporabnik računalnika ne pozna razlike med brskalnikom (angl. *browser*) in iskalnim orodjem (angl. *search engine*) in da včasih ne zna črkovati besede, ki jo želi poiskati. V zvezi z uporabniki ne smemo ničesar predvidevati na podlagi "splošno znanih dejstev". Na primer ljudje, ki igrajo računalniške igrice, niso mladostniki, kot bi takoj pomislili. Njihova povprečna starost v ZDA je 35 let, od tega je v ZDA 42 % žensk in v Avstraliji 46 % žensk. Med njimi je tudi več žensk, starejših od 18 let [18]. Zelo pomembno je, da svoje uporabnike dobro poznamo in da do teh spoznanj pridemo na osnovi skrbno izvedenih raziskav. Pri tem se moramo zavedati, da so pomembni uporabniki in ne naše udobje. Pri pisanju moramo napraviti odmik od pisanja vsebin, ki zahtevajo poglobljeno branje, do ustvarjanja vsebin, ki omogočajo brskanje. Raziskave so pokazale, da je povprečna hitrost branja 250 besed na minuto. Čas, da bralec ugotovi, ali je vredno brati dalje ali ne, je le 15 sekund (0,25 min). Torej je za opis, ki ga želimo najbolj poudariti, potrebno $250 \times 0,25 = 62,5$ besed. Zanimiva je tudi raziskava Jakoba Nielsena, ki ga je zanimalo, kakšno vsebino ljudje pričakujejo, če vidijo le enajst črk (oz. znakov) nekega naslova (ali povezave), kar predstavlja običajno prvi dve besedi [19]. Pri pripravi vsebin za uporabnike se je vredno potruditi. Uporabniku moramo pomagati, da bo našel odgovor na svoje vprašanje in svoje delo čim prej nadaljeval. Besede moramo nadomestiti z videom in interaktivno grafiko, saj ljudje manj berejo in več gledajo. Besedila naj bo manj, vendar naj bo organizirano modularno po temah. Ne nazadnje je pomembno tudi, da izberemo primeren medij in način, kako spraviti vsebino do uporabnika.

PREDSTAVITVE SPONZORJEV

V sklopu predavanj so bile organizirane tudi predstavitve sponzorjev:

- 4.ST – Helpserver
- Madcap – Flare
- Adobe – Technical Communication Suite
- Adobe – RoboHelp forum

Dimitri Tetsch je predstavil orodje HelpServer [20], s katerim lahko pripravljamo sisteme pomoči in vse vrste dokumentacije. Omogoča kreiranje in dostavljanje dinamičnih vsebin, prilagojenih različnim profilom uporabnikov, pripravljanje pomoči, vgrajene v programsko opremo, pripravljanje različnih vrst priročnikov in graditev baze znanja. Gre za strežnik, ki je opremljen z avtorskim orodjem za upravljanje

kompleksnih dokumentacijskih struktur in za hrambo vse dokumentacije v projektu pomoči. Dokumentacija lahko vključuje besedilo, slike, zvok, video, datoteke PDF in HTML. Omogoča kreiranje vseh vrst dokumentacije za uporabnike: pomoč v programski opremi, opisi postopkov, pogosta vprašanja (FAQ), forumi (Q&A forums), domače strani (angl. *home pages*), strani za iskanje (angl. *search pages*).

Orodje MadCap Flare je predstavil **Mike Hamilton**. Flare je eno od vodilnih orodij, ki jih uporabljajo tehnični pisci. Temelji na XML in omogoča kreiranje in upravljanje vsebin za različne vrste založništva: digitalno tiskano založništvo, namizno založništvo, sistemi pomoči in založništvo za spletne strani. Za kreiranje dokumentacije lahko uporabimo PDF, XPS, Word, FrameMaker, DITA, XHTML, objavimo pa jo na različnih brskalnikih in v različnih računalniških okoljih. Seznam referenc za dokumentacijo, ki je bila kreirana s tem orodjem, je impresiven: Microsoft HTML Help, mobilne platforme (iPhone OS, Windows Mobile, Android, BlackBerry) in DotNet Help. Z orodjem je omogočeno kreiranje različnih vrst dokumentacije:

- baze znanja (angl. *knowledge bases*),
- priročniki z opisom postopkov (angl. *procedure manuals*),
- dokumentacija programske opreme (angl. *software documentation*),
- dokumentacija strojne opreme in vzdrževanja (angl. *hardware and maintenance manuals*),
- spletna pomoč (angl. *online help with context sensitivity*),
- knjige z referencami in ilustrirani priročniki (angl. *reference books and illustrated guides*),
- priročniki za uporabnike (angl. *user manuals*) in
- priročniki za zaposlene (angl. *employee handbooks*).

Z MadCap Flare lahko kreiramo nove vsebine ali pa datoteke Word, FrameMaker, DITA, HTML in XHTML uvozimo od drugod. Ko je vsebina urejena, definiramo izgled in pravila za objavo, če želimo vsebino objaviti na spletu ali namizju ali jo natisniti.

ZAKLJUČEK

Ljudje, ki se ukvarjajo z zagotavljanjem vseh vrst pomoči uporabnikom, pričakujejo, da bo z orodjem za pripravo vsebin pomoči mogoče:

- vzdrževati vsebino na enem mestu in jo hkrati objaviti v različnih formatih,
- kreirati spletno pomoč z iskanjem in indeksi (vsebina mora biti kompatibilna z vsemi spletnimi brskalniki),
- dodajati interaktivne vsebine (video, flash),

- podpirati mobilna okolja,
- sočasno delo več uporabnikov in kontrola verzij,
- pogojno objavljati vsebine,
- vgraditi orodja za lokalizacijo vsebin,
- vključiti vsebine, ki jih prispevajo uporabniki,
- povezati socialna omrežja in skupnosti.

Opombe

- 1 XML – Extensible Markup Language
- 2 DITA – Darwin Information Typing Architecture
- 3 Wiki je spletna aplikacija, ki omogoča enostavno izdelavo in urejanje spletnih strani.
- 4 Pogovor in skupnost: socialni splet za dokumentacijo (op. lekt.)
- 5 DITA je odprtokodna, na formatu XML temelječa arhitektura, standard in metodologija za kreiranje, definiranje, izdelavo in shranjevanje tehničnih informacij, priročnikov, sistemov pomoči in drugih oblik dokumentacije ter materialov za izobraževanje. DITA je metodologija, ki temelji na XML, ni pa IT tehnologija. Razvili so jo tehnični komunikatorji in njim je tudi namenjena.
- 6 SVG – Scalable Vector Graphic
- 7 W3C – World Wide Web Consortium
- 8 Tehnologija, ki omogoča takojšnjo dostavo sporočila uporabniku, npr. Windows Messenger, ICQ, AIM, Yahoo! Messenger. [15]

Spletne povezave

- <http://www.uaconference.eu/>
- <http://www.ellisonconsulting.com/index.html>
- <http://www.writersua.com/>
- <http://www.stc.org/>
- <http://xmlpress.net/publications/conversation-community/>
- <http://people-press.org/> (Pew Research Centre)
- <http://www.pewinternet.org/Reports/2008/The-Future-of-the-Internet-III.aspx>
- <http://www.mekon.com/>
- <http://www.red-gate.com/>
- <http://www.madcapsoftware.com/products/flare/overview.aspx>
- <http://www.madcapsoftware.com/products/lingo/overview.aspx>
- <http://www.madcapsoftware.com/products/xedit/overview.aspx>
- <http://www.hyperwrite.com/>
- <http://www.adobe.com/svg>
- <http://www.ec-software.com/>
- <http://www.mindtouch.com/>
- <http://www.indigobyte.com/>
- <http://www.theesa.com/facts/index.asp>
- <http://www.useit.com/alertbox/nanocontent.html>
- <http://www.helpserver.eu/>

Bojana Lešnik, Tanja Turšek