

UA CONFERENCE EUROPE 2008

Od 18. do 19. septembra 2008 je v konferenčnih prostorih hotela Macdonald Roxburghe, ki velja za enega lepših hotelov v Edinburghu na Škotskem, potekala konferenca *UA Conference Europe 2008* [1]. V prejšnjih letih so jo organizirali pod imenom Online Help Conference – Europe, toda z razvojem novih trendov (*single sourcing, collaborative authoring, and embedded user assistance*) se je pojem online pomoči precej razširil in zato se je konferenca preimenovala. Novo ime *UA Conference* tako bolje simbolizira najnoveše trende, zasnove in tehnologije na področju programske podpore za zagotavljanje pomoči uporabnikom, konferenca pa še vedno ohranja svoj edinstveni položaj kot edina evropska konferenca, ki se osredotoča na programsko pomoč uporabnikom (angl. *Software User Assistance*). Konference se je letos udeležilo približno 100 predavateljev, slušateljev in razstavljalcev iz 21 držav.

DVE DELAVNICI

Dan pred konferenco sta bili organizirani dve poldnevni delavnici.

Adobe Captivate

Prvo delavnico *Adobe Captivate – Advanced Tips and Techniques* je z uvodnim pozdravom odprl in vodil **Matthew Ellison**, direktor podjetja *Matthew Ellison Consulting* [2]. Podjetje je specializirano za svetovanje na področju izobraževanja in za pomoč uporabnikom. V sodelovanju z *WritersUA* organizira vsako leto konferenco *UA Conference – Europe*. Matthew Ellison je inštruktor s certifikatom za Adobe, MadCap Flare in WebWorks ePublisher Pro. Je tudi dobitnik prestižne nagrade Horace Hockley award, ki jo letno podeljuje Institute of Scientific and Technical Communicators (ISTC). Na poldnevni delavnici nam je predstavil napredne tehnike in nasvete za delo s programsko opremo Adobe Captivate. Ta omogoča enostavno, hitro in učinkovito pripravo najrazličnejših predstavitev programske opreme, pri katerih uporabnik opazuje izvajanje postopkov, nadalje simulacij, pri katerih uporabnik aktivno sodeluje pri izvajanju postopkov, pripravo e-izobraževanj, ki potekajo po vnaprej pripravljenih scenarijih, ter ne nazadnje pripravo kvizov, kjer uporabnik odgovarja na zastavljena vprašanja. Namenjena je strokovnjakom za

izobraževanje, delavcem v izobraževanju, poslovnim uporabnikom in uporabnikom v podjetjih. Delo z Adobe Captivate ne zahteva znanja programiranja ali predhodnih izkušenj z večpredstavnostjo. Uporabniški vmesnik je preprost. Avtomatizirane funkcije programske opreme omogočajo preprosto snemanje dogajanja na zaslonu, dodajanje interakcije za e-izobraževanje, ustvarjanje zapletenih primerov razvejanja z možnostmi povratnih informacij in vključevanje zmogljive predstavnosti. Sama delavnica je bila sicer zelo praktično naravnana. Nekaj udeležencev je že imelo izkušnje z orodjem Adobe Captivate, drugi še ne. Obravnavali smo strukturo samega diapozitiva, elemente, ki jih lahko diapozitiv vključuje, različne možnosti pri pripravi in snemanju projektov, nasvete pri pripravi interaktivnih simulacij, priporočila za gumbe in polja za vnos besedila, na katerih mestih in na kakšen način vključevati napotke za uporabnike, načrtovanje poteka in razvejitev interakcij, ki zahtevajo vključitev uporabnika, navodila za vključitev zvoka in priporočila za zmanjšanje velikosti datotek. Na koncu delavnice smo pridobljeno znanje utrdili še s praktičnim delom v skupinah.

Introduction to DITA

Delavnico *Introduction to DITA (Darwin Information Typing Architecture)* je z uvodnim pozdravom odprl in vodil **Tony Self**, ki velja za enega od pionirjev na področju ustvarjanja nadbesedil (angl. *hypertext*) in *online* dokumentov. Pred časom se je ponovno vrnil v avstralsko podjetje *HyperWrite* [3], ki ga je leta 1993 ustanovil skupaj s kolegom Alexom Millarjem. Ob ustanovitvi se je podjetje ukvarjalo s svetovalno in izobraževalno dejavnostjo na področju nadbesedil, z leti pa se je prilagodilo novim trendom. Tako je danes podjetje osredotočeno na izobraževanje in strateško svetovanje na področju ustvarjanja online dokumentacije in internetnih strategij. Na delavnici s 13 slušatelji je predavatelj na praktičnih primerih, ob živahni razpravi in skupinskem delu razložil koncepte arhitekture DITA, ki je odprtokodna in predstavlja standard in metodologijo 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 informacijska tehnologija. Razvili so jo tehnični komunikatorji in njim je tudi namenjena. Tipične informacije, ki temeljijo na arhitekturi DITA, so lahko tehnične ali znanstvene, objavlj-

jene kot online pomoč na portalih ali v obliki datotek PDF, pripravljenih za tiskanje. Besedila so pisana v obliki majhnih enot (angl. *topics*), ki se zbirajo v kolekcijo. Bistvo je, da so deli besedila strukturirani, shranjeni na enem mestu in da jih je možno uporabiti večkrat in za različne vrste dokumentacije ali pomoči. Vedno več velikih organizacij uporablja za shranjevanje dokumentov namesto lastniških pomnilniških oblik zapisa tehnologijo DITA, saj ta ponuja pomembne prednosti, od katerih sta glavni: učinkovitost (ukvarjamo se predvsem z vsebino in semantiko, ne pa tudi z obliko in urejanjem (angl. *lyoutom*)) in uporabnost (ob spreminjanju ali dopolnjevanju vsebine le-ta ohranja enak izgled (angl. *look-and-feel*)), prav tako je spreminjanje enostavno). Predavatelj je tudi opozoril, da vpeljava arhitekture DITA ni omejena samo na velike organizacije, temveč je smiselna pri razvoju različno velikih projektov.

Po zaključku delavnic je sledilo še vabljen predavanje, v katerem je **Joe Welinske**, predsednik *WritersUA* (prej *WinWriters*) [4], predstavil prispevek z naslovom *Overview of Trends, Tools and Technologies in Software User Assistance*, ki je bil nekakšen uvod v ključne teme konference, dobrodošel predvsem za začetnike na področju programske pomoči uporabnikom. Predstavil je orodja, tehnologije, najnovejše trende in ključno znanje, potrebno za uspešno in profesionalno pomoč uporabnikom (angl. *user assistance*), ki vključuje pisanje, urejanje, analizo nalog, razgovore o MSP, indeksiranje, iskanje, dizajn navodil, e-učenje, lokalizacijo, prevod, grafični razvoj, oblikovanje informacij, testiranje uporabnosti, zagotavljanje kakovosti, testiranje, kodiranje online pomoči, kodiranje spletne vsebine, programiranje. Pomembno vlogo imajo orodja, ki definirajo, kaj naj delamo in kako. Od 10 najpogosteje uporabljanih orodij jih Adobe obvladuje 6 (Acrobat, RoboHelp, Framemaker, Dreamweaver, Photoshop, Captivate). Osnovno potrebno znanje za programsko pomoč uporabnikom so HTML (*HyperText Markup Language*), CSS (*Cascading Style Sheets*), dodatno potrebno znanje pa javascript, programiranje, IT, W3C (*World Wide Web Consortium*), standardi OASIS, XML (*Extensible Markup Language*), XSL (*Extensible Stylesheet Language*), XHTML (*eXtensible Hypertext Markup Language*), DITA (*Darwin Information Typing Architecture*), baze podatkov. Windows je še vedno prevladujoče programsko okolje, zato je trend na področju kreiranja pomoči Windows Help.

KONFERENCA

Tudi konferenco je odprl **Matthew Ellison**. V uvodnem govoru nam je postregel z nekaj statističnimi podatki, ki so rezultat opravljene ankete med udeleženci konference. 28 odstotkov udeležencev konference je v anketi označilo, da pri svojem delu od avtorskih orodij za pripravo pomoči (*Help Authoring Tool – HAT*) najpogosteje uporablja RoboHelp, 18 odstotkov udeležencev uporablja Flare (leto prej so ga uporabljali le 4 odstotki udeležencev), 15 odstotkov udele-

žencev uporablja XML Editor, 13 odstotkov udeležencev *Author-it* itd. Udeleženci so letos pokazali največ zanimanja in željo spoznati Flare (kar 35 odstotkov udeležencev), 30 odstotkov udeležencev bi želelo bolje spoznati *XML Publishing Tools*, 17 odstotkov udeležencev pa *Author-it*. Zanimanje za učenje in uporabo RoboHelpa je letos upadlo (lani se je zanj zanimalo 23 odstotkov udeležencev, letos pa le še 8 odstotkov). Na vprašanje, katera tehnologija za pomoč udeleženca najbolj zanima, jih je več kot 35 odstotkov odgovorilo, da jih zanima DITA, malo manj kot 20 odstotkov udeležencev pa je izrazilo interes za XML. Slabih 45 odstotkov udeležencev je izrazilo interes za preostale tehnologije (za *Server-based Help* 12 % in za *Wiki* 11 %, za *Microsoft HTML Help* pribl. 8 %, za *CSS* pribl. 7 %, za *Windows Vista Help*, *javascript*, *Eclipse Help* pribl. po 2 %). Za *Java-based Help* udeleženci konference niso izrazili interesa.

Po uvodnem nagovoru so sledila predavanja. Konferenca je bila namenjena tehničnim piscem, načrtovalcem informacij, razvijalcem online pomoči in oblikovalcem uporabniških vmesnikov in je ponudila zanimiva predavanja priznanih strokovnjakov iz Evrope, Avstralije in Amerike. Predavatelji so predstavili različne tehnike, tehnologije in orodja, ki so v zadnjem času najbolj popularna in uporabna na področju zagotavljanja pomoči uporabnikom. Vsi so si bili edini, da je trend razvoja na področju priprave in upravljanja dokumentacije ta, da se ponovljive vsebine napišejo samo enkrat, da se nato shranijo v bazo ali repozitorij (angl. *single sourcing*), da jih je možno ponovno uporabiti (angl. *reusing*), da jih je moč enostavno objaviti na spletnih straneh in portalih. Prav tako mora biti vzdrževanje dokumentacije (dopolnjevanje, spreminjanje) hitro in enostavno. Najbolj popularna metodologija je trenutno DITA. Večjo preglednost in predvsem lažje vzdrževanje strani, ki sestavljajo online sisteme pomoči, je moč doseči, če je koda strani ločena na štiri komponente: vsebina, struktura, format in delovanje.

Sistemi pomoči v večji meri kot kdaj koli prej vključujejo sodelovanje uporabnikov (model wiki) in spodbujajo uporabnike k posredovanju povratnih informacij in komentarjev. Vedno več je vključevanja video predstavitev, 3D-objektov itd. Spreminjajo se tudi pričakovanja uporabnikov glede sistemov pomoči. Uporabniki računajo na izpopolnjeno iskanje po vsebini, ki je podobno iskanju v Googlu, namesto iskanja po kazalnih vsebini in indeksih pričakujejo možnost brskanja po več zavihkih hkrati, možnost upravljanja s priljubljenimi vsebinami, personalizacijo sistema pomoči pa tudi podporo obveščanja o novostih preko novic RSS.

Učinkovitost razvoja in uporabe sistemov pomoči je v veliki meri odvisna od poznavanja uporabnikov. Zakaj je to tako pomembno? Najlažje je spremembe v programih in sistemih pomoči upoštevati v fazi načrtovanja in fazi razvoja, po izvedeni namestitvi pa je to zelo kompleksen proces. Obstaja vrsta različnih tehnik in orodij za raziskovanje, razumevanje

in načrtovanje zahtev uporabnikov. Uporabniki uporabljajo online pomoč samo takrat, ko pri svojem delu s programom naletijo na problem. Takoj ko najdejo informacijo, ki jo iščejo, zapustijo sistem pomoči. Ne berejo celotnega besedila od začetka do konca. Predvsem online sistem pomoči ni namenjen dokumentiranju vseh značilnosti in podrobnosti programa, ampak samo opisu odgovorov na morebitna vprašanja uporabnikov. Pomoč uporabniku naj bo “*inline*”, torej kot dodatek glavnemu uporabniškemu vmesniku, in naj ponuja uporabniku odgovor, ne da bi le-ta moral zapustiti program. Če uporabnik ne najde odgovora na svoje vprašanje, pa lahko izbira med možnimi povezavami, ki ponujajo dostop do bolj podrobnega opisa informacije, do opisa ključnih konceptov ali pa do opisa samega postopka po korakih.

Na izbiro ustreznega orodja za izgradnjo sistema pomoči vpliva več dejavnikov: na kateri platformi teče aplikacija, ali gre za aplikacijo, ki sloni na spletu (angl. *Web-based*) ali ne, bo sistem pomoči vgrajen v aplikacijo ali ne, bo sistem pomoči vključeval dodatne funkcije, kot npr. povratne informacije s strani uporabnika in vedno pogostejše (angl. *incremental*) posodabljanje, ali ne.

Eno zanimivejših predstavitev na konferenci je imela **Sonia Fuga** (*Northgate*) [5]. V predavanju z naslovom *DITA & WordPress solution for Flexible User Assistance* je predavateljica, ki ima več kot 10 let delovnih izkušenj na področju tehničnih komunikacij, opisala proces uvajanja tehnologije DITA in WordPress v njihovem podjetju. Najprej je navedla razloge, zaradi katerih so se odločili, da dosedanja orodja in metodologije, ki so jih uporabljali za razvoj in vzdrževanje njihovega sistema pomoči (RoboHelp, JavaHelp, Text Editor, Content Management System, Wiki), zamenjajo z novimi (DITA, WordPress). DITA je bila izbrana predvsem zaradi strukturnega modela (*topics, concept, task, reference*), fleksibilnosti in skalabilnosti. Prav tako je njena velika prednost tudi enotni vir (angl. *single sourcing*). WordPress pa jim je omogočil ločeno upravljanje internih vsebin in vsebin za uporabnike. Takšna izbira prinaša prednosti tako razvijalcem kot uporabnikom. Potrebne vsebine (*Help topics*) so tako ustvarili na lahek način in v realnem času, tudi vzdrževanje vsebin je sedaj enostavno, dokumentacija za končne uporabnike pa se lahko ustvari iz enega vira. Pomoč je uporabnikom spletnih strani dosegljiva samo s klikom na gumb, avtorizirani uporabniki pa lahko v zvezi z objavljenimi vsebinami pošiljajo tudi komentarje.

Prav tako velja izpostaviti predavanje, ki ga je imela **Juliette Fleming** (*Oracle*) [6] z naslovom *XML Tagging and Search Facets for Flexible Help Navigation*. Predavateljica ima 17 let izkušenj pri kreiranju sistemov pomoči in izobraževanja uporabnikov. Predstavila je razvoj novega sistema pomoči za naslednjo generacijo aplikacij Oracle, ki jo ravnokar razvijajo. Pri tem želijo uporabniku ponuditi: potrebno pomoč, ko jo potrebuje, možnost, da sam razširi ali zoži iskanje z vnosom

dodatnih iskalnih kriterijev, podporo obveščanja preko novic RSS, možnost, da uporabnik označi določeno vsebino s svojo ključno besedo, po kateri lahko kasneje išče, in ne nazadnje možnost, da uporabnik dodaja svoje vsebine v sistem pomoči (omejena uporaba). Omogočajo prikaz različnih verzij sistema pomoči za različne verzije programa in za različne jezike. Pomoč uporabnikom je zasnovana v štirih nivojih. Najprej so ponujene vgrajene vsebine (nasvet, navodilo za izvedbo postopka ...). Glede na kontekst so lahko na voljo še dodatne vsebine pomoči. Uporabnikom je omogočeno tudi iskanje po ključnih besedah v okviru vsebin pomoči določenega konteksta. Za dodatno filtriranje so uporabnikom na voljo kategorije, ki izolirajo en vidik pomoči (angl. *facets*). Pogosto jih uporabljajo v online trgovinah (npr. trgovina igrača lahko uporablja kategorije: starost, vrsta, cena ipd.) Prednosti so naslednje: uporabnik izbere, po kateri kategoriji želi filtrirati iskanje, išče lahko po več kot eni dimenziji, uporabnik vidi rezultate izbrane kategorije, preden izbere drugo kategorijo, rezultat iskanja ni nikoli prazen, uporabnik lahko preprosto razširi rezultate iskanja, če umakne filter.

V sklopu predavanj so bile organizirane tudi predstavitve sponzorjev:

- Cherryleaf [7] – User Assistance for the Future,
- Adobe [8] – Creating User Assistance in a Web 2.0 world with Adobe AIR,
- Mekon [9] – Dynamic Publishing Using DITA,
- MadCap Software [10] – MadCap Products Demonstrations,
- 3di [11] – Technical Communication Services.

Reference

- [1] Spletni naslov: <http://www.uaconference.eu/>.
- [2] Spletni naslov: <http://www.ellisonconsulting.com/index.html>.
- [3] spletni naslov: <http://www.hyperwrite.com/>.
- [4] Spletni naslov: <http://www.writersua.com/>.
- [5] Spletni naslov: <http://www.northgate-is.com/>.
- [6] Spletni naslov: <http://www.oracle.com/>.
- [7] Cherryleaf House, 31 Arlington Road, Ashford, Middlesex. TW15 2LS. Spletni naslov: <http://www.cherryleaf.com/index.htm>.
- [8] Adobe Systems Incorporated, 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704, USA. Spletni naslov: <http://www.adobe.com/>.
- [9] Mekon House, 31-35 St. Nicholas Way, Sutton, Surrey, SM1 1JN. Spletni naslov: <http://www.mekon.com/>.
- [10] MadCap Software Inc., 7777 Fay Avenue, La Jolla, California 2037. Spletni naslov: <http://www.madcapsoftware.com/>.
- [11] 3di Information Solutions Ltd., High Street, Ripley, Working, Surrey. GU23 6AF. Spletni naslov: <http://www.3di-info.com/>.

Bojana Lešnik in Tanja Turšek