

KONFERENCA STC TRANSALPINE CHAPTER

Od 18. do 20. aprila 2007 je v Zürichu, Švica, potekala konferenca tehničnih komunikatorjev *STC-TAC:1 STC TransAlpine Chapter Conference* [1]. Konferenca je bila v znamenju srečanja in izmenjave izkušenj strokovnjakov, ki urejajo in izdajajo tehnično dokumentacijo. Poteka enkrat do dvakrat letno v eni izmed držav članic združenja v Evropi (t. i. predalpsko področje, ki združuje države: Slovenijo, Italijo, Avstrijo, Nemčijo in Švico). Letošnje spomladansko srečanje se je odvijalo v podjetju *Zürich Financial Services* [2] v Švici.

Na predkonferenčni dan (18. april) je bila organizirana uporabniška delavnica, sledila pa je dvodnevna konferenca (19.–20. april) – srečanje in izmenjava izkušenj strokovnjakov iz prakse.

PREDKONFERENČNI DAN

Po uvodnem pozdravu in dobrodošlici organizatorja *Dana Jonesa* iz Švice [2] se je začela uporabniška delavnica z naslovom: *Beyond desktop publishing: XML and structured authoring workshop*. Vodila jo je *Sarah O'Keefe*, priznana strokovnjakinja s področja založništva, predavateljica in predsednica *Scriptorium Publishing* iz North Caroline [3] v ZDA. Zanimivo je razlagala in ponazorila z vajami, kako XML² vpliva na naše tehnično-dokumentacijsko okolje, izpostavila prednosti in slabosti XML in poskusila odgovoriti na vprašanje: “Ali je XML naslednja velika stvar, ki jo želimo uporabiti pri svojem delu z dokumentacijo?”

V uvodu je povedala, da XML predstavlja strukturiran jezik, s katerim opisujemo strukturirane podatke in dokumente na spletu. Sem spadajo vsi podatki v računalništvu, od Excelovih preglednic, Wordovih dokumentov, do konfiguracijskih datotek. To je skupina nekih pravil, ki določajo prikaz v strukturirani obliki. Uveljavlja se kot univerzalen jezik pri izmenjavi podatkov med sistemi, ki med seboj nimajo predpisanega načina komunikacije. Zgled XML je podoben kot HTML,³ saj oba uporabljata t. i. oznake (angl. *tag*) (besede, ki so zapisane med znaki < >) in attribute v obliki “vrednosti”. Razlika je ta, da HTML vsaki oznaki in atributu določa njegov pomen, XML pa uporabi aplikacijo za interpretacijo teh podatkov in na tak način poskrbi le za pravilno strukturo zapisa po-

datkov. XML lahko bere le tisti, ki ve, kaj v podatkih išče. Strukturiran je na način, ki je razumljiv drugim programom, da ta zapis preberejo in podatke iz njega uporabijo. XML je združil prednosti HTML in SGML⁴ ter s tem ustvaril nov zapis, ki je “višji” od SGML in prav zaradi tega se je uveljavil predvsem pri tehnični dokumentaciji.

Osnovno strukturo XML-dokumenta sestavljata dva glavna dela: *zaglavje* in *sporočilo*. Zaglavje vsebuje splošne podatke o poslanem dokumentu, sporočilo pa je podatkovni del, kamor vpisujemo vsebino sporočila. Pri tem so pomembni naslednji elementi:

- *Type* – določa tip dokumenta,
- *Message* – vsebuje identifikacijo dokumenta, ki jo vpiše avtor za vsak dokument posebej,
- *Command* – vsebuje ukaz, kaj naj se s tem dokumentom naredi,
- *documentCommandOperand* – podatkovna vsebina dokumenta (vsebuje vse podatke iz podatkovne baze in navodilo).

Nato smo na primerih nestrukturiranih zapisov določali in spoznavali strukturo XML-zapisov ter pravilno postavitev oznak in vrednosti.

Primer 1: Zapis XML

```
<Recipe Cuisine = “Italian” Author = “Unknown”>
```

```
  <Name>Marinara Sauce</Name>
```

```
  <IngredientList>
```

```
  ...
```

```
  </IngredientList>
```

```
  <Instructions>
```

```
    <para>Heat olive oil in a large saucepan on medium...
```

```
  </para>
```

```
  </Instructions>
```

```
</Recipe
```

V nadaljevanju smo spoznali še pomen DTD,⁵ ki je način za določitev strukture XML-dokumentov in je potreben za preverjanje veljavnosti dokumentov. Značilno za DTD je, da je preprost, ima malo preddefiniranih oznak in uporablja svojo lastno sintakso. DTD določa strukturo XML-dokumenta, ki se s pomočjo ustrezne programske opreme pretvori v novi dokument (največkrat HTML).

Primer 2: Zapis DTD

```
<!ELEMENT Recipe (name, IngredientList, Instructions)>
```

```
<!ATTLIST Recipe
```

```
  Cuisina CDATA #REQUIRED
```

```
  Author CDATA #REQUIRED>
```

```
<!ELEMENT Name (#PCDATA)>
```

```
<!ELEMENT IngredientList (Ingredient+)>
```

```
<!ELEMENT Ingredient (Quantity, Item, Preparation?)>
```

```
<!ELEMENT Quantity (#PCDATA)>
```

```
<!ELEMENT Item (#PCDATA)>
```

```
<!ELEMENT Preparation (#PCDATA)>
```

```
<!ELEMENT Index (#PCDATA)>
```

```
<!ELEMENT Instructions (Para+)>
```

```
<!ELEMENT Para (#PCDATA)>
```

Sledila je razlaga relacij med strukturiranim zapisom in XML:

- strukturiran zapis je koncept, XML pa tehnologija,
- strukturiran zapis je pot za dodajanje hierarhije in strnjnosti informacij, XML pa je pot za izražanje te hierarhije in strnjnosti informacij,

- strukturiran zapis ne potrebuje XML, saj lahko uporabimo XML tudi brez strukturiranega zapisa.

Na primerih je razložila potek nastajanja nove vsebine v XML-tehnologiji skozi naslednje faze:

- *Compile* – zbiranje virov,
- *Store* – shranjevanje zapuščene in nove vsebine v t. i. odlagališče,
- *Author* – dodajanje nove vsebine v odlagališče in urejanje obstoječe vsebine,
- *Assemble* – ponovna uporaba vsebine za kreiranje novih dokumentov,
- *Publish* – izdajanje urejene vsebine.

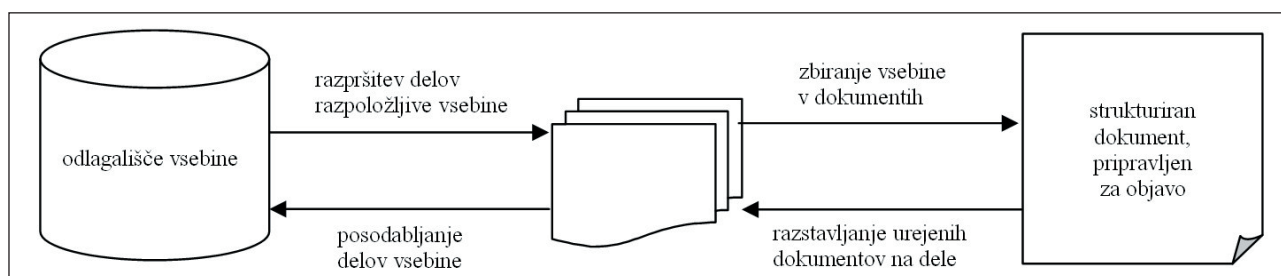
Pri zbiranju virov je izpostavila pomen odločitve o tem, ali shranjevati vsebino na enem mestu ali na več različnih lokacijah, odločitve o različnih verzijah enake vsebine, o tem, kdo razvija vsebine, kako pogosto naj se posodablja ipd.

Pri shranjevanju vsebine je pomemben smiseln način shranjevanja, da se jo lahko poišče po elementih in atributih, da se lahko uporabi na različnih lokacijah in razprši po določenih kriterijih. Vsebina, ki temelji na XML tehnologiji, je namreč primerna za menedžment že v fazi odlaganja.

Pri dodajanju nove vsebine, urejanju in ponovni uporabi obstoječe vsebine za kreiranje novih dokumentov pa gre za krožni proces, kot je razvidno na sliki 1.

Pri izdajanju urejene vsebine v obliki XML-dokumentacije je pomembno dobro usklajevanje med programerji in pisici tehnične dokumentacije in tehničnimi oblikovalci. Tehnologija XSL⁶ in FO⁷ sta združena v formatu dokumenta PDF⁸ in v fazi izdajanja že gre za avtorske pravice.

Nato je stekla razprava o pomenu pravilno strukturirane in smiselno razporejene vsebine, ki temelji na XML-tehnologiji in je objavljena na spletu. Zelo je pomembno, kako je strukturirano kazalo za hitro najdljivost določene vsebine preko "klikov" oz. linkov. Velika razlika namreč je, ali gre za tiskano ali online izdajo neke tehnične dokumentacije. Pri online izdaji je pomembno, da se pod



Slika 1: Krožni proces nastajanja in posodabljanja XML – dokumentacije

nekim naslovom ne nahaja več kot 10 strani vsebine zaradi pregleda in sledljivosti, kar pa pri tiskani izdaji ni tako moteče, saj je tam lahko tudi 30 strani ali več.

Sledila je razlaga o pomenu akterjev v nastajanju tehnične dokumentacije v XML-tehnologiji:

- *Dokumentacijski arhitekt*: razvija in upravlja strukturo dokumentov, ki jo pisci potrebujejo za analizo obstoječe vsebine, definiranje in izvedbo sistematike ter potrebne izboljšave.
- *Oblikovalec (dizajner)*: razvija izgled in obliko (nekoč je bil to strokovnjak za namizno založništvo, danes pa je XSL-programer).
- *Pisec*: piše vsebino, spremlja strukturo in vstavlja metapodatke, ki opisujejo, kako, kdaj, in kdo zbira določen sklop podatkov ter kakšne oblike so ti podatki.
- *Tehnični oblikovalec*: skrbi za organizacijo nestrukturiranih dokumentov, programske usklajenosti s strukturiranim delovnim potekom in za celotno tehnično podporo pri nastajanju in posodabljanju dokumentacije.
- *Produkcijski oblikovalec*: skrbi za dokončno obliko in za pravilno delovanje spremenjene izdaje.

V razpravi smo se vsi strinjali, da je zelo pomembno dobro sodelovanje in medsebojna odgovornost med akterji, saj ima vsak od njih svojo pomembno vlogo.

Celoten proces razvoja in uvedbe XML-tehnologije v našo že obstoječo dokumentacijo naj bi potekal v 12 fazah:

- identifikacija ciljev,
- določitev vloge,
- sestava urnika,
- izvedba analize strukture,
- kreiranje strukture definiranih datotek,
- postopek konverzije starih dokumentov,
- postavitev izhodnih poti,
- razvoj dokumentacije,
- izvedba izobraževanja,
- oblikovno usklajevanje starih dokumentov,
- ustvarjanje sprememb v procesu menedžmenta,
- skrb za podporo pri prehodu.

Delavnico smo zaključili z razpravo, da je XML-tehnologija primerna predvsem v večjih organizacijah, ki imajo veliko opravka s pisanjem, urejanjem in posodabljanjem dokumentacije ter poudarili naslednje ugotovitve:

- vpeljava nove XML-tehnologije zahteva določen čas (najmanj 6 mesecev),
- zelo pomembno je dobro planiranje zahtev,
- od začetne analize je odvisno, ali bo neki projekt uspel ali ne,

- pomemben je dober informacijski menedžment,
- dobro premišljen način obdelave vsebine omogoča oblikovno prosto pisanje,
- potrebne so nove veščine in sprememba našega mišljenja,
- gre sicer za sicer velik in zahteven projekt, ki ga izpeljemo počasi in po fazah.

PRVI KONFERENČNI DAN

Uradno ga je odprl organizator in kandidat za predsednika *STC-TAC Dan Jones*, moderatorica pa je bila **Maja Praznik Kristan** iz Slovenije [4], kandidatka za podpredsednico *STC-TAC* in organizatorica naslednje konference v Sloveniji. Nato so strokovnjaki iz različnih držav predstavili svoje izkušnje s področja izdajanja, prevajanja in urejanja tehnične dokumentacije.

Sarah O'Keefe je v prispevku z naslovom *Working in a third-culture world* govorila o izkušnjah v podjetjih, kjer so zaposleni ljudje z različnih koncev sveta. Sama je namreč otrok ameriških staršev, rojena v ZDA, odrasla in šolala se je v Nemčiji in ZDA, sedaj pa ponovno živi in dela v ZDA. Navedla je primere komuniciranja in dela v takšnih multinacionalnih podjetjih (npr. Siemens), kjer se prepletajo različne kulture, narodnosti, navade ipd. V današnjem času razcveta interneta in s tem hitrega in enostavnega pretoka informacij ter mobilnosti pravzaprav takšno poslovanje sploh ni več problem. Pri poslovanju je treba upoštevati kulturo in navade države, sprejeti njihov jezik ipd. V razpravi so sodelovali udeleženci, ki so zaposleni v takšnih podjetjih. Izpostavili so problem v procesu odločanja; npr. Američan, ki piše tehnična navodila, bo pisal brez predhodnega testiranja, Nemec pa bo najprej preizkusil delovanje proizvoda, šele nato bo napisal tehnična navodila. Takšne različne odločitve je nujno treba upoštevati in sprejeti. Pred tem je treba proučiti kulturo naroda, ki mu je dokumentacija namenjena, in vzpostaviti dober odnos in sodelovanje med pisci in končnimi uporabniki že v času nastajanja tehnične dokumentacije. Sledila je razprava o današnjem komuniciranju s pomočjo videokonferenc, kjer je pogosto problem razumevanje med udeleženci, časovne razlike med državami ipd. Čeprav naj bi videokonferenca dajala občutek, da so sodelujoči v eni "sobi", pogosto temu ni tako, udeleženci govorijo "en mimo drugega", komunikacija je nerazumljiva in učinek takšnih srečanj je lahko ravno nasproten od pričakovanja. Vsi smo se strinjali, da so zato konference in srečanja iz "oči v oči" še vedno najbolj učinkovite, čeprav stroškovno niso tako ugodne kot videokonference.

Dan Jones iz Švice [2] je v prispevku z naslovom *Communicating with non-native speakers* govoril o razumevanju in komuniciranju pri nastajanju tehnične dokumentacije z zaposlenimi, ki jim angleščina ni materni

jezik. Sam je Američan, ki trenutno živi in dela v Švici ter je poročen s Poljakinjo, zato je lahko zelo nazorno in duhovito prikazal možno napačno interpretiranje angleških fraz. Poudaril je predvsem, da je treba enostavno in razločno govoriti po telefonu, še posebej številke (jih večkrat počasi ponoviti), in biti previden pri “duhovitem” izražanju in uporabi humorja.

Sledila je podelitev simbolnih priponk (nagrad) članom *STC-TAC*, ki so člani več kot 5 let, poziv k ponovnim volitvam območnega vodstva *STC-TAC* in razprava o smiselnosti obstoja združenja, o vzrokih upadanja članstva in neza-interesiranosti med bivšimi člani (v Italiji pred dvema letoma 10 članov, danes le 2 ipd.) ter o možnostih povečanja članstva v smislu medsebojnega sodelovanja in pomoči.

Nadaljevali smo s predstavitvijo programiranja v javi. **Michael Mittag** iz Švice [5] je v prispevku z naslovom *Programming for the technical writer* v uvodu predstavil osnovne pojme v javi in nadaljeval z zelo domiselno predstavitvijo programiranja v javi za tehnične pisce. V razpravi smo govorili o možnostih zamenjave zgleada dokumentacije na spletu, o omejitvah pravic dostopa uporabnikov do določene dokumentacije ter o revizijah in posodabljanju dokumentacije. Predavatelj je razložil in prikazal uporabo programa za upravljanje z revizijami dokumentov – *Subversion*. Če pri nastajanju dokumentacije sodeluje več piscev na različnih lokacijah, je postopek navadno naslednji:

- skupina ljudi bolj ali manj sočasno piše neka navodila (vsak s svojega področja),
- za razvojni cikel nekega dokumenta je treba zelo dobro definirati datotečno strukturo,
- začetno “ogrodje” za dokumentacijo uvozimo v odlagališče, do katerega imajo dostop vsi udeleženi,
- vsak posameznik si na svoj delovni računalnik prenese dokumentacijo iz odlagališča in začne dodajati nove datoteke ali spreminjati že obstoječe.

Nato se navadno pojavi potreba po več razvojnih vejah. Eden izmed razlogov je razvoj nove verzije dokumenta. Ker praviloma ne želimo z novo verzijo “povoziti” obstoječe, moramo novejšo verzijo razvijati na tak način, da kljub skupni bazi ne pokvarimo stabilne kode. Lahko se tudi zgodi, da kdo izmed piscev želi testirati navodila na svoji razvojni veji, ki se kasneje ali uporabi ali zavrže. V takih primerih si lahko pomagamo s kakšnim grafičnim primerjalnim orodjem, kot je npr. *Subversion*, katerega prednosti so predvsem naslednje:

- datoteke ohranijo informacijo o verziji, četudi jih preimenujemo, kopiramo ali odstranimo,
- ker imajo imeniki verzije, lahko celotna poddrevesa premikamo, pri tem še vedno ohranijo informacijo o

verziji,

- čas za izdelavo vej in označevanje je konstanten,
- optimiziran dostop do odlagališča zmanjšuje mrežni promet.

Strinjali smo se, da je s prakso, znanjem in dobrimi delovnimi navadami uporaba sistema za kontrolo verzij zelo uporabna, ne le za večja podjetja, temveč tudi za individualne pisce tehnične dokumentacije.

Andrew Craven iz Švice [6] je v prispevku z naslovom *The writing on the wall* predstavil oglaševanje njihovih farmacevtskih proizvodov na reklamnih panojih (angl. *big screen*). Pri tem je poudaril, da je pri pripravi primerne vsebine in slik pomemben videz, velikost črk in učink animacije, kar pa je v veliki meri odvisno od tega, kje je reklamni pano postavljen. Potrebno je dobro usklajevanje med tehničnim piscem in oblikovalcem (dizajnerjem) ter končno testiranje pred postavitvijo reklamnega panoja.

Brian Martin iz Italije [7] je v prispevku z naslovom *Whose data is this, anyway?* govoril o pomenu podatkov in informacij z vidika uporabnika, organizacije, delovnega procesa, omrežja in sistema. Poudaril je, da mora biti informacija v središču celotnega procesa pri nastajanju dokumentacije, kar pomeni, da mora biti dostopna uporabniku, organizaciji in omrežju.

DRUGI KONFERENČNI DAN

Začel ga je **Michael Fadus** iz Švice [2] s prispevkom *Once upon a time ...* Začel je zelo nenavadno, povedal je prvi stavek pravljice o kraljeviču in princeski, vsak izmed nas pa je povedal naslednji stavek te pravljice. S tem je želel povedati, da, ne glede na to, ali je znana zgodba povedana ali napisana in jo vsi poznamo že na začetku, včasih pozabimo, kakšen je pravzaprav pomen same zgodbe. Pogovorjali smo se o tem, kako je pri pisanju ali govornem nastopu pomembno, da znamo izluščiti bistvo in ga jasno predstaviti. Manj pomembno pa je nizanje nekih informacij ipd., ki so vsem že tako znane. Prav tako je velikega pomena, da je vsebina jasna in kratka. Pri govornem nastopu je za pozornost in pomnjenje poslušalcev zelo pomemben način izražanja in mimika telesa (kar 55 %), medtem ko sta stil izražanja (35 %) in sama vsebina za pomnjenje manj pomembni (10 %). Zaključili smo z ugotovitvijo, da je predavanje, osebno podajanje neke teme, še vedno najučinkovitejše, če je seveda izpeljano na jasen in zanimiv način.

Sean Cleary iz Švice [8] je v prispevku z naslovom *Developing on-line workspaces* predstavil, na kakšen način lahko vzpostavimo online delovno okolje in s tem povečamo uspešnost zaposlenih in menedžmenta, kar je še posebej uporabno v multinacionalnih podjetjih. V uvodu

je povedal, da online delovno okolje združuje vse, kar združuje klasično delovno okolje (ljudi, informacije in programe), vendar na malo drugačen način. Govoril je o razlikah med klasičnim in online delovnim okoljem ter prednostih in slabostih v procesu komuniciranja. Prikazal je organizacijo dela v podjetju, v katerem je zaposlen, način obveščanja, strukturo organizacije, shranjevanja in ažurnosti dokumentacije na portalu s programom *Share-Point 2003*.

Sandra Wendland iz Švice [9] je v prispevku z naslovom *Blogging for content developers* govorila o pomenu nove tehnologije na spletu – dnevnikih ali blogih. V uvodu je povedala, da je blog (ali *weblog*) osebni oziroma spletni dnevnik, namenjen za objavo vsebin, tekstov, slik ipd., ki so na vpogled vsem uporabnikom spleta. Uporaba bloga je izjemno prijazna in enostavna, tako za avtorja kot obiskovalca. Uporabnost blogov v svetu izjemno hitro raste, saj avtorji v njih razpravljajo o vsem mogočem (od politike do povsem običajnih življenjskih tem) in opisujejo svoj subjektivni pogled na svet, obiskovalci pa se s tem lahko strinjajo ali ne. Do bloga lahko pridemo tako, da s spleta snamemo katerega od brezplačnih programov za pisanje blogov in ga namestimo na strežnik. Pri tem je seveda priporočljivo, da že imamo nekaj spletnih izkušenj. Prikazala je primer svojega bloga, dodajanje komentarjev in slik ter poudarila, da za vzdrževanje in ažuriranje *Bloga* niso potrebni le znanje in izkušnje, temveč tudi čas, spretnost, iznajdljivost in volja. Povedala je, da se je udeležila “blog-konference”, na kateri so poslušalci sproti pisali svoje komentarje na notesnike in tako komunicirali med seboj ter predavateljem in drugimi naključnimi obiskovalci blogov na spletu. Vsi smo se strinjali, da je to vsekakor nova tehnologija, ki izredno hitro prodira in se uveljavlja kot novi pripomoček komuniciranja med ljudmi na spletu.

Zadnji prispevek je imel **Bogo Vatovec**, ki je bil nekoč zaposlen v podjetju Hermes Softlab v Ljubljani, danes pa živi in dela v Nemčiji, kjer ima svoje podjetje [10]. V prispevku z naslovom *Techniques and tools for information architects* je govoril o uporabi metod in sredstev v informacijski arhitekturi pri načrtovanju dokumentov. Ključne faze pri tem so naslednje:

- dobra začetna strategija ciljev in postavitev dokumentacije,
- uporabniške izkušnje (analiza uporabnikov, scenarij delovnega poteka in analiza medijev),
- popis vsebine in funkcionalnosti dokumentov,
- določitev strukture vsebine: arhitekturni načrt, globalna in lokalna navigacija in metapodatki,
- izgled dokumenta: predloge, skice,
- izdelava prototipa.

Konferenco smo zaključili s tradicionalno “čokoladno tombolo in šampanjcem” (*The chocolate chapter's chocolate raffle*) in poklepetali o načrtih v prihodnosti na področju urejanja in vzdrževanja tehnične dokumentacije ter o naslednjem spomladanskem srečanju v Sloveniji.

Opombe

- 1 STC – Society for technical communication, TAC – TransAlpine Chapter
- 2 XML – eXtensible Markup Language
- 3 HTML – HyperText Mark-up Language
- 4 SGML – Standard Generalized Markup Language
- 5 DTD – Document Type definition
- 6 XSL – Extensible Stylesheet Language
- 7 FO – Formatting objects
- 8 PDF – Portable Document Format

Reference

- [1] Spletni naslov: <http://www.stc-transalpine.org/tac/>.
- [2] Zürich Financial Services, Corporate Center, Zürich, Switzerland. Spletni naslov: <http://www.zurich.com/main/home/welcome.htm>.
- [3] Scriptorium Publishing Services, Research Triangle Park, USA. Spletni naslov: <http://www.scriptorium.com/>.
- [4] HERMES SoftLab, Ljubljana, Slovenija. Spletni naslov: <http://www.hermes-softlab.com/>.
- [5] Spletni naslov: <http://www.haudegen.ch/michael.html>.
- [6] Spletni naslov: <http://www.roche.com/home.htm>.
- [7] Scientific Relations, Istituto Agrario S. Michele all' Adige, Italy. Spletni naslov: <http://research.iasma.it>.
- [8] World Health Organization (WHO), Geneva, Switzerland. Spletni naslov: <http://www.who.int/en/>.
- [9] Canoo Engineering AG, Basel, Switzerland. Spletni naslov: <http://www.canoo.com/press.html>.
- [10] Bovacon, Berlin, Germany. Spletni naslov: <http://www.bovacon.com/>.

Breda Emeršič