

KONFERENCA *STC – TRANSALPINE CHAPTER*

Od 8. do 10. junija 2009 je na Dunaju v prostorih Instituta za tehnično literaturo (Institut für technische Literatur) [1] potekala *STC TransAlpine Chapter, Celebrating 10 Years* [2]. Po dveh letih prekinitve ima TAC novo zavzeto vodstvo in približno 150 lojalnih članov iz Nemčije, Avstrije, Slovenije, Italije, Švice in od drugod. Da bi proslavil nov začetek, je TAC za svojo 10. obletnico priredil konferenco s celodnevno delavnico in dvodnevni izobraževanjem, kar je dalo veliko priložnosti za strokovne razprave in izmenjavo izkušenj.

PRVI KONFERENČNI DAN

Pozdravila nas je **C. J. Walker**, nova predsednica STC-TAC, ki je celotno konferenco tudi moderirala. Povedala je, zakaj je TAC poseben, kaj je v teh desetih letih uspel doseči, na katerem področju je še potrebna reorganizacija. Dodala je, da bo treba ugotoviti in oceniti interes članov (družabno mreženje), poskrbeti za samopromocijo tako na lokalni ravni kot v Evropi in v matičnem združenju STC v ZDA. Treba bo tudi znati prodajati korist(nost) (poklica) tehničnega komunikatorja, zagotoviti finance, imeti vizijo usmeritev na tem področju v prihodnosti in ne nazadnje zagotoviti ustrezno izobraževanje.

Zvezda konference je bil **Tom Johnson** (Salt Lake City, Utah), znan po idratherbewriting.com, ki je z več kot 100 podcasti in 250 blogi na temo pisanja tehnične dokumentacije eden največjih in najplodnejših strokovnjakov. Delavnica Toma Johnsona je bila polna praktičnih nasvetov in njegovo navdušenje je bilo nalezljivo. Udeležence delavnice je spodbudil, naj čim prej odprejo tudi svoje bloge. Osnovel je spletno stran <http://writerriver.com/>, namenjeno klepetu in izmenjavi novic ter dostopu do člankov s tega področja. Navedel je imena svojih najljubših avtorjev blogov in podcastov: Penelope Trunk – The Brazen Careerist; David Pogue – kolumnist pri NY Times; Heather B. Armstrong – kreatorica bloga na temo materinstva; Writer River – mesto za novice s področja tehničnega komuniciranja; Ira Glass – This American Life; Alistair Christy – Škot, ki rad predvaja podcast o tehničnem komuniciranju, medtem ko pelje na sprehod svojega psa. Nad vse informativna sta tudi Johnsonov blog in njegova obširna serija podcastov Techwriter Voices.

Ellis Pratt iz družbe Cherryleaf s sedežem v Veliki Britaniji, ki ponuja storitve tehničnega pisanja, je vodil delavnico o upravljanju (poklicne) kariere. Najprej se je dotaknil novih usmeritev v stroki in definiral področja, na katerih se lahko tehnični pisci danes najboljše uveljavijo. Poudaril je, kako pomembno je ovrednotiti delo tehničnih piscev in s tem seznaniti tudi sodelavce in vodstvo. Podal je nekaj praktičnih navodil in metod za identificiranje tržnih niš in razložil, kako razviti posebno prodajno strategijo, ki te loči od konkurence. Končal je z osnovami mreženja ter dal nekaj namigov za uporabo Googla in drugih orodij za hitro online iskanje priložnosti za delo.

DRUGI KONFERENČNI DAN

Začelo se je izobraževanje na temo kratkih navodil (Quick reference guides – QRG). **Tom Johnson** je imel izredno informativno predavanje o razvoju in učinkovitosti kratkih priročnikov. Večina piscev tehnične dokumentacije se dobro zaveda, da so le redki uporabniki pripravljeni sedeti in brati 50 (ali celo samo 10) strani dolg priročnik, preden se lotijo novega izdelka ali programske opreme, ne glede na to, koliko truda je bilo vložena v nastanek priročnika. Krčenje vsebine na najpomembnejše informacije na dveh straneh ima lahko dramatičen vpliv na zadovoljstvo uporabnika in njegovo produktivnost. Trdi, da so obrazi uporabnikov dobesedno zasijali, ko jim je predstavil enega od svojih priročnikov na dveh straneh. Na več primerih je komentiral dobre in slabe pristope k izdelavi kratkih navodil ter podal nekaj namigov in nasvetov, kako sploh začeti. Razložil je, da zdaj razvija kratka navodila za vsaki projekt, v katerega je vključen.

David Farbey [4], strokovnjak za tehnične komunikacije in informacijsko oblikovanje, je v prispevku o tem, ali je res pametno ignorirati uporabnike dokumentacije (Everybody's (not) doing it: Is it really OK to keep ignoring document users?), prikazal zanimive statistične podatke iz študije, ki jo je pred kratkim izdelala angleška družba The TechGuys; npr. dve tretjini ljudi ne uporabljajo vseh kapacitet svojih naprav, ker enostavno ne razume navodil. Ena tretjina anketirancev pa je zagotavljala, da navodil niti ne pogleda in se raje drži prakse "poskusi

in popravi", druga tretjina pa je povedala, da je jezna zabrisala priročnik v kot sobe in svojo jezo stresla na napravo, ki jo je želela uporabiti.

Hanna Risku, vodja Oddelka za upravljanje znanja in komunikacij na Danube University Krems, Avstrija [5], je v svojem prispevku *Primerjalna analiza: spodbuda za osebno rast* (Competitive analysis: The incentive for self-improvement) podala fascinanten vpogled v vrednost kognitivne znanosti na področju tehnične komunikacije in vztrajno poudarjala, da imata raziskava uporabnosti in preizkušanje pomembno vlogo v razvojnem ciklu izdelka.

V **zaključnem panelu** tega dne so sodelovali Hanna Risk, David Farbey, CJ Walker, Tom Johnson in Stuart Culshaw, predsednik francoskega STC. V razpravi, ki jo je moderirala ena od predsednic TAC-a Vici Koster-Lenhardt, so se osredotočili predvsem na nove in prihodnje trende na področju urejanja, pisanja in objavljanja tehnične komunikacije. Razprava se je vrtela okrog vedno večjega vpliva družbenih medijev in orodij za druženje na objavljanje informacij. David Farbey je videl medijska orodja kot zanimiv način za bolj neposreden stik z uporabniki. Po njegovem mnenju vse te tehnologije zelo pomembno vplivajo na stroko in če jih pisci tehnične dokumentacije ne bodo znali izkoristiti, bodo propadli. V današnji neprijazni ekonomski klimi se ne smejo zadovoljiti zgolj s tem, da "pomagajo" uporabnikom. Prepričani morajo biti, da neposredno vplivajo na končni poslovni rezultat družbe in da je njihov vpliv možno izmeriti. Prav tako morajo zagotoviti, da svojo vrednost tudi jasno posredujejo dalje. Drugi zaključek panela je bil, da se v današnjem hitro razvijajočem svetu lahko nenadoma soočiš s spremembami v stroki ali osebnem okolju bodisi zaradi službene premestitve v drugo državo ali celo na drugi kontinent bodisi zaradi priključitve ali razdružitve podjetja, bodisi kot presežek delovne sile. Treba se je znati spremeniti in začeti na novo včasih tudi čez noč.

Zadnji dve predstavitvi na konferenci sta imeli mladi in nadarjeni informacijski oblikovalki iz Poljske **Katarzyna Kostorz** in **Anne Haberko** iz IBM Krakow Software Lab [6]. Čeprav sta predstavili popolnoma različni temi, sta se obe dotaknili večdisciplinarnosti stroke. Katarzyna Kostorz je z dvema študijama primera prikazala, da tehnični pisci lahko prevzamejo vlogo interaktivnega oblikovalca in izboljšajo uporabnost in intuitivnost uporabniških vmesnikov, pri tem pa zmanjšajo obseg uporabniške dokumentacije. Opisala je primer, ko so 250 strani dolg priročnik z nekaj enostavnimi izboljšavami uporabniškega vmesnika skrčili na 24 strani. V drugem primeru so postopek, ki se je izvajal v 24 korakih, skrajšali na 4 korake. Katarzyna je poudarila, da sprememba uporabniškega vmesnika sicer zahteva več

dela za nosilce in izvajalce projekta, zato pa je postala aplikacija veliko bolj uporabna.

Anne Haberko je opisala, na kakšen način lahko pisci tehnične dokumentacije izkoristijo prednosti tehnik primerjalne analize, ko primerjajo svoje izdelke s konkurenčnimi. Prikazala je metodologijo izvajanja takšne analize, vključno s tem, kako sestaviti delovno skupino, postaviti pravila, izbrati ustrezno metodo raziskovanja, identificirati konkurenco in pridobiti njihovo dokumentacijo in ne nazadnje ovrednotiti in analizirati rezultate, prednosti in slabosti ter odkriti lastne tehnične dokumentacije.

Sledila je odprta razprava in delo po skupinah. Vsaka skupina zase je ugotavljala, kaj novega so njeni člani izvedeli na konferenci in kaj od tega bodo lahko uporabili pri svojem delu. Svoje ugotovitve smo med seboj izmenjali in o njih razpravljali.

Spletne povezave

- 1 Spletni naslov itl Institut für technische Literatur GmbH, München: http://www.itl.eu/technische_dokumentation.html?&L=1
- 2 Spletni naslov: <http://www.stc-transalpine.org/>
- 3 Spletni naslov: <http://www.idratherbewriting.com/>
- 4 Spletni naslov: <http://www.farbey.co.uk/>
- 5 Spletni naslov: <http://www.donau-uni.ac.at/en/universitaet/whois/00793/index.php>
- 6 Spletni naslov: <http://www.ibm.com/pl/>

Darja Bokša-Faraguna, Breda Emeršič, Renata Habjanič