

Konferenz-Bericht: Online Help Europe 2002

London, 9. - 11. Juni 2002

Teilnehmerin: Petra Thiemann

Während auf der Konferenz im Jahr 2000 HTML-basierte Hilfe noch der zentrale Thema war, ist sie mittlerweile von Browser based-Help abgelöst worden. Dies trägt sicher dem Umstand Rechnung, dass HTML-Help ein proprietäres Microsoft-System ist und dass große Anwendungen auf UNIX basierter Hardware ablaufen und folglich nur mit dem Netscape Navigator anzeigbar sind. Das Thema der klassischen Windows Hilfe ist stark in den Hintergrund gerückt.

Weitere Schwerpunkte sind in den Vordergrund gerückt wie Embedded help, Usability und Ergonomie von Web-Seiten und schneller Zugriff auf Information im Web. Embedded help ist genauso wie der zugehörige usability test kein Exot mehr, der nur auf Kundenanforderung realisiert wird, sondern gehört in USA/UK zum normalen Angebotspaket.

Trends

Der Fokus liegt auf dem WWW

Während im letzten Jahr noch HTML Help im Vordergrund stand, richtet sich der Fokus jetzt hauptsächlich auf Browser based help und die Gebrauchstauglichkeit (usability) von Web-Seiten.

Zum einen liegt diese Entwicklung eben in der Proprietät der Microsoft HTML Hilfe begründet, die ja nur auf Windows Systemen ablauffähig ist und zusätzlich den IE voraussetzt. Zum anderen ist ein ganz klarer Trend zu embedded HTML basierten Hilfesystemen zu verzeichnen. Hauptgrund für diese Entwicklung dürfte sein, dass man mit diesen Systemen plattformunabhängig und sehr flexibel agieren kann.

Der Schwerpunkt Usability liegt sicherlich an den vielen negativen Rückmeldungen von Benutzern von Web-Seiten und Web-Anwendungen (wie z.B. Anmeldeformularen). Auch für Web-Seiten wurden im letzten Jahr usability tests durchgeführt, einer sogar von den Veranstaltern selbst.

Usability Tests von Web-Seiten und Browser based Help

Interessante Ergebnisse von Usability-Tests:

- Navigation ist alles und das bezieht sich nicht nur auf Inhaltsverzeichnis und Stichwortverzeichnis. Auch auf den Seiten selbst muss die Struktur der Informationen und der weiteren Seiten klar sein, darf nicht überraschen oder die tatsächliche Struktur verschleiern.
- Der Benutzer muss immer wissen, was sich hinter einem Link verbirgt. Auf den meisten Seiten ist das nicht klar, da es nicht dokumentiert ist (Sprung, Erklärung im Popup, Animation, Download). Viele Benutzer haben Angst, dass sie wichtige Informationen verlieren, wenn sie auf einen Link klicken und damit beispielsweise die Seite verlassen.

- Benutzer lesen nicht den gesamten Inhalt einer Seite, sondern scannen den Text nach sogenannten Ankern (trigger words). Deswegen ist es sinnvoll, auch Web-Seiten stark zu strukturieren (mit Überschriften, Tabellen und Listen), um das Auffinden von diesen Ankern beim Scannen zu erleichtern.
- Bevor ein Benutzer auf einen Link klickt, hat er sich bereits entschieden. Benutzer klicken in der Regel nicht sinnlos herum, sondern sind auf der Suche nach Informationen. Deswegen ist Zusatzinformation oder eine eindeutige Auszeichnung von verschiedenen Links wichtig, um den Benutzer bei seiner Entscheidung zu unterstützen.
- Kontextsensitive Hilfe für Web-Seiten ist unverzichtbar. Dabei reicht oft eine klare Sprache und kleine Hinweise. Das bedeutet, dass die eigentliche Hilfe für Web-Anwendungen oftmals nur einen geringen Umfang für Konzept- und Zusatzinformation hat und die wichtigere Information direkt in die Seiten integriert ist.
- Benutzer sind handlungs- und zielorientiert. Handlungsorientierte Texte unterstützen sie dann, wenn ein klares Ziel vorgegeben ist, an dem sie sich orientieren können und das ihrem Ziel entspricht.
- Eine Berichtigung ist zu vermeiden: Bisher hieß es immer, dass Benutzer nicht blättern (scrollen) wollen. Diese Theorie ging sogar soweit, dass eine Textstruktur dann erfolgreich ist, wenn Benutzer maximal zweimal blättern müssen. Das relativiert sich jetzt zu der Aussage, dass Benutzer sehr wohl "blätterwillig" sind, wenn sie genug Anreiz zum Blättern haben. Sprich, wenn sie genug Anhaltspunkte haben zu glauben, dass sie die gesuchte Information in den tieferen Sphären der Seite finden. Das bedeutet in der Konsequenz, dass der inhaltlichen Textzusammenhang auch auf Web-Seiten und in Hilfen einem zergliederten Text vorzuziehen ist.
- Der Knopf "Zurück" hat bei den Usability Testern den Namen „Death-Button“. Da sich in vielen Tests herausgestellt hat, dass Benutzer nur noch zu 10% die Informationen finden, die sie suchen, wenn sie auf diesen Knopf klicken. Wenn sie ein zweites Mal auf diesen Knopf klicken, finden nur noch 5% der Benutzer die gesuchte Information.
- Sobald Benutzer im Web auf Hilfe klicken, ist nicht mehr davon auszugehen, dass sie in der besuchten Anwendung etwas kaufen. Allgemein hat das Wort Hilfe in (Web-)Anwendungen einen schlechten Ruf. Benutzer haben dann oft das Gefühl, dass sie zu dumm sind. "Tipp", "Hinweis" oder "mehr Information" werden viel lieber aufgesucht, als die Hilfe, auch wenn dahinter die gleiche Information angeboten wird.

Das Standard-Tool zur Hilfeerstellung gibt es nicht

Der Einsatz der Tools zur Hilfeerstellung ist vielfältig. Alle basieren auf MS HTML-HelpWorkshop, aber es gibt kein Produkt, das sich als der quasi-Standard herauskristallisiert hat. Auf gutem Weg dahin sind RoboHelp und DocToHelp, aber auch mit dem HelpWorkshop von MS wird viel gearbeitet. Empfohlen wurde von einigen Referenten die Shareware FAR, mit dem sich auch ein stark modularisiertes Hilfesystem bequem verwalten lässt.

Die neue Version des Microsoft Help Compilers V2.0 lässt auf sich warten. Nachdem MS den Compiler für den Jahresbeginn 2002 angekündigt hatte, ist die Endversion jetzt auf Mitte 2003 verschoben. Wobei dieser Termin noch unter Vorbehalt steht. Es gibt zwar schon Tools, mit denen HTML-Help V2.0 Projekte bearbeitet werden können (FAR und DocTohelp). Es macht aber beim derzeitigen Entwicklungsstand des neuen Help Compilers noch keinen Sinn, damit zu arbeiten.

Auch die neue Version von JavaHelp wurde auf das Jahr 2003 verschoben.

XML ist ein Thema der Zukunft

Auch bei den Hilfe-Autoren ist XML ein Thema. Allerdings wird es noch auf kleiner Flamme gekocht, da es noch keine praktische Umsetzung für Hilfen gibt. Anders sieht es bei den Web-Seiten aus, die mehr und mehr in XML und XSLT erstellt werden. Neuen Antrieb wird die XML/Hilfe-Gemeinde erst erhalten, wenn der neue Hilfe Compiler von Microsoft freigegeben ist, der XML-Strukturen unterstützen wird. Auch die gängigen Autoren-Tools unterstützen XML bislang noch nicht.

Single source ist weiterhin ein Thema

Single sourcing ist ein Thema, das in der ein oder anderen Verpackung immer wieder durch die Online- und Autoren-Gemeinde geistert. Auf die ein oder andere Weise hat sich jeder schon einmal mit single sourcing auseinandergesetzt, denn der Spielarten gibt es viele, Beispiel hierfür der bedingte Text in Frame: Eine Quelle, unterschiedlicher Output. Diesmal wurde single sourcing als Schwerpunktthema auf Tool-Ebene verpackt: Also welche Anforderungen gibt es an single sourcing und die entsprechenden Tools und welche Autorensysteme für Hilfe unterstützen single sourcing.

Lokalisierung

Das Thema Lokalisierung wird für HTML-basierte Web-Server-Anwendungen zunehmend wichtig. Dies liegt vor allem daran, dass die Komplexität des Übersetzungsvorgangs durch die Tausenden von kontextsensitiven, untereinander mit Hyperlinks verbundenen HTML-Dateien erheblich ansteigt.

Die Übersetzungsarbeit, die hier zu leisten ist, hat kaum noch Ähnlichkeit mit der vergleichsweise einfachen Übersetzung von „flachen“ Manualdateien, die z.B. im Frame-Format vorliegen. Die Übersetzung von HTML-basierten kontextsensitiven Hilfedateien verläuft stattdessen analog zur Lokalisierung von Software. Wie hier, ist es auch bei den Hilfesystemen mit der reinen Übersetzungsarbeit nicht getan; zusätzlich muss integriert und getestet werden, und dies mehrmals hintereinander.

Auf der Konferenz wurde deutlich, dass Firmen zunehmend die Komplexität dieser Vorgänge erkennen und Teams und Funktionen aufbauen, um die Lokalisierung zu koordinieren und zu steuern.

PDF ist nicht out

Bei einer Umfrage im Vorfeld der Konferenz unter den Teilnehmern der letzten Jahre stellte sich heraus, dass auch PDF weiterhin ein Thema ist. Viele Unternehmen stellen ihre Anleitungen nur noch als PDF zur Verfügung. Allerdings gibt es wenig Bestrebungen, Hilfen und PDFs zu verheiraten. Trotzdem lassen sich viele Benutzungskonzepte wie Navigation und Links auf PDF-Dateien übertragen.

Referenten und Veranstaltungen

Auch dieses Jahr waren wieder renommierte Referenten aus USA und UK an der Gestaltung der Online Conference beteiligt. Es gab dieses Jahr keinen Referenten aus dem nicht-englischsprachigen Europa.

Besucht wurde die Konferenz von ca. 350 Teilnehmern aus 25 Ländern, auch außerhalb Europas, deutsche Besucher waren ausgesprochen spärlich.

Schwerpunkte

Die Themen der Konferenz gliederten sich in:

- WebHelp
- Windows help (auch HTML help)
- Information Design
- Content developement
- XML
- Single sourcing
- Lokalization
- Management
- Technologies

Sehr interessant war wieder die letzte Veranstaltung der Konferenz, ein "WebHelp Makeover Panel" für Alle. In dieser Veranstaltung wurden alle Theorien und Trends einem Tauglichkeitstest unterzogen. Schon im Vorfeld der Konferenz wurde dazu an zwei Referenten die Yahoo groups-Seiten mit der Bitte um Optimierung und Vorstellung der optimierten Stellen übergeben. Es war wirklich erstaunlich, wie eine schwache Vorlage

den Ehrgeiz der Hilfe-Autoren anspornen kann. Diese letzte Veranstaltung war äußerst lehrreich und kann im Konferenzband, der in der Bibliothek einzusehen ist, nachvollzogen werden.

Diese Art der Veranstaltung ist mittlerweile ein fester Bestandteil der Help Konferenz und wie immer ein Gewinn.

Fazit

Die Konferenz war wieder ausgesprochen informativ und interessant und hat mir viele neue Perspektiven, Anregungen und Einblicke geboten. Da es gerade im Bereich Hilfe zum Selbststudium und Austausch nur wenig Möglichkeiten gibt, ist diese Konferenz dazu der ideale Ort. Der Besuch dieser Konferenz ist auch in der Zukunft erforderlich, um technisch und inhaltlich am Ball zu bleiben. Ideal wäre es, wenn die nächste Konferenz zu zweit besucht wird, um einen größeren thematischen Rahmen abzudecken und sich auch direkt auszutauschen.

Gerade bei den Vorträgen und Vorführungen (Peer showcase) zeigte sich, dass cognitias in Bezug auf Gestaltung, Navigation und Technik der Hilfesysteme für FSC in den letzten zwei Jahren deutliche Fortschritte gemacht hat und sich gegenüber dem Mitbewerber nicht verstecken muss.