

Hilfesysteme optimieren



Experten:

Jörg Ertelt, HelpDesign – technische & elektronische dokumentation

Dr. Matthias Hattemer, dokay GmbH

Moderation: Petra Thiemann, cognitas GmbH

Inhalt



- ▶ Worum es geht
- ▶ WinData V7.0 für Online-Banking
- ▶ Schwachstellen
- ▶ Optimierungen Herr Ertelt
- ▶ Optimierungen Herr Dr. Hattemer
- ▶ Zusammenfassung

Worum es geht



- ▶ Schwachstellen eines Hilfesystems aufzudecken
- ▶ Prioritäten festzulegen
- ▶ unterschiedliche Vorschläge vorzustellen
- ▶ am Beispiel zu lernen

Worum es nicht geht:



Es geht nicht darum, die einzig wahre Lösung für ein Problem zu zeigen.

WinData V7.0 für Online-Banking



- ▶ Zu finden als Trial-Version unter www.bubc.de/download/wd7demo.exe
- ▶ Hilfe als HTML-Help vorhanden
- ▶ Zielsystem ist HTML-Help
- ▶ Die Optimierungs-Vorschläge können Sie von www.tekom.de > Service > Vorträge von tekom-Veranstaltungen herunterladen

Schwachstellen



- ▶ Struktur/Zielgruppenorientierung
 - Inhaltsverzeichnis
 - Topics und Topic-Länge
 - funktionale Texte
 - Stichwortverzeichnis

Schwachstellen



- ▶ Navigation/Zugang
 - Kontextsensitivität
 - Browse-Sequenzen
- ▶ Layout/Farbgebung
 - Hilfefenster (Symbole)
 - Auszeichnung
 - DHTML und JavaScript

Vorschlag Herr Ertelt



Adressaten und deren Wissen?



- ▶ Mutmaßliche Adressaten: kleine und mittlere Unternehmen, weniger Privatpersonen
- ▶ Adressatenwissen:
 - Abwicklung des banktechnischen Zahlungsverkehrs
 - Überdurchschnittliche Kenntnisse im Bankenwesen
 - Vertraut mit den entsprechenden Fachtermini

Anforderungen der Adressaten



- ▶ Wie muss das Programm eingerichtet werden?
- ▶ Sind Zusammenhänge und Hintergründe im Online-Banking erklärt?
- ▶ Sind alle Prozesse vollständig erklärt?
- ▶ Wird die Zielerreichung unterstützt, z.B. überweisen?
- ▶ Ist das Zusammenspiel produktspezifischer Funktionen erklärt?

Zugang: Inhaltsverzeichnis

IST	SOLL
Struktur nicht erkennbar	Strukturieren, z.B. prozessorientiert
Zu viele Hierarchieebenen (bis zu fünf)	Reduzierung auf max. drei Hierarchieebenen
Teilweise keine sprechenden Namen	Sprechende Namen verwenden
Kaum Übereinstimmung von Knotennamen und Topiciteln	Übereinstimmung herstellen
Unterschiedliche Verhaltensweisen der Knoten nach anklicken	Verhaltensweisen vereinheitlichen
Zu viele unterschiedliche Knoten-Icons (fehlende Erklärung)	Beschränkung auf zwei, max. drei unterschiedliche Icons

Zugang: Index

IST	SOLL
Struktur nicht erkennbar	Strukturieren auf der zweiten Hierarchieebene
Einstufiger Index	Mehrstufiger Index
Nicht sinnvolle Indexeinträge, z.B. „Tabellen“, führen nicht zum Ziel	Unterlassen, bzw. durch sinnvolle Einträge ersetzen
Fehlende Synonymbegriffe, z.B. „Anwender“, „Benutzer“, „User“	Synonymbegriffe einführen
Falsche Indizierung, z.B. ‚Anwendungsdaten‘ = Begriff kann nicht gefunden werden, lokale Ordner	Richtig indizieren Ordner, lokale

Zugang: Suche



IST	SOLL
Erweiterte Volltextsuche vorhanden	Keine Änderung
Fehlende Erklärung von Suchfunktionen wie Boole'sche Operatoren, das Suchen in einer Trefferliste usw.	Hilfe zur Hilfe

Zugang: Browse-Sequenzen

IST	SOLL
Ansatzweise vorhanden, falsch umgesetzt: alle Topics sind miteinander verknüpft	Wenn Browsesequenzen, dann richtig umsetzen durch Zusammenfassung thematisch zusammengehöriger Topics Mehrere BS anbieten

Kontextsensitivität



IST	SOLL
Kontexthilfe nicht vorhanden, F1 ruft stets die Programmhilfe auf	Kontexthilfe zur Verfügung stellen >> extra Fenster >> embedded Help

Topics

IST	SOLL
Topics zu lang	Inhaltlichen Umfang reduzieren, Einsatz von drop-down/-exp. text
Mehrere Arbeitsabläufe in einem Topic	Aufteilen auf mehrere Topics
Topictitel selten sprechend	Sprechende Topictitel
Selten Übereinstimmung Topictitel – Knoten im Inhaltsverzeichnis	Übereinstimmung herstellen
Textsorten (Motivierende, erklärende, anleitende Texte) nicht eindeutig unterscheidbar	Trennen
Vermischung unterschiedlicher Textsorten ohne klare Trennung	Textsorten klar trennen
Zu viele Screenshots / zu große Screenshots	Ohne Screenshots auskommen

Topics



IST	SOLL
Vermischung von Prozess- und Referenzbeschreibungen	Trennen: Prozessbeschreibungen (Hilfe), Referenzbeschreibungen (Kontexthilfe)
Unübersichtliche Topics	Übersichtliche, klar strukturierte Topics
Vermischung von Form und Inhalt, Formatierung hardcodiert	Trennung von Form und Inhalt: Formatierung in CSS
Schriftfamilie eingeschränkt	Schriftfamilie vergrößern
Handlungsanleitungen: Aufführung aller Handlungsalternativen	Auf eine Handlungsalternative beschränken

Formulierung/Terminologie

IST	SOLL
<p>Uneinheitliche Terminologie Rechteverwaltung vs. Benutzerverwaltung Zahlung vs. Überweisung</p>	<p>Einheitliche Terminologie. Auf Konsistenz achten</p>
<p>Bandwurm- und Schachtelsätze: „Kategorie, 1-4 VWZ zum Empfänger/Zahlungspflichtigen speichern Hier können Sie festlegen, ob beim Speichern eines Zahlungsauftrages die Kategorie, 1. und 2. Verwendungszweckzeile zum Empfänger bzw. Zahlungspflichtigen gespeichert werden soll, damit diese Informationen bei zukünftiger Verwendung des Empfängers/Zahlungspflichtigen automatisch in der Erfassungsmaske ausgefüllt werden soll.“</p>	<p>Kurze Sätze mit einer Information pro Satz , eindeutig schreiben</p>

Formulierung/Terminologie

IST	SOLL
Schrittanleitungen werden nicht zu Ende geführt, wechseln mit Felddescriptions	Schrittanleitungen zu Ende führen, Felddescriptions in Kontexthilfe
Hinweise ohne Erklärung, z.B. Die Beachtung der Unterschiede ist sehr wichtig!	Erklären
Passiv-Formulierungen, z.B. „Über die Schaltfläche können neue Zahlungspflichtigendaten angelegt werden“	Aktive-Formulierungen, z.B. „Sie können neue Zahlungspflichtigendaten anlegen“.
Mehrere Infos pro Satz oder selben Sachverhalt unterschiedlich formuliert	Eine Information pro Satz
Keine Erklärung bankspezifischer Termini, z.B. Valutasalden	Erklären im Glossar
Unsinnige Informationen, z.B. „Der wesentliche Vorteil eines Banking-Programms ist es, dass auf Daten, welche oft benötigt werden, zurückgegriffen werden kann.“	Wie verhält es sich mit Daten, auf die nicht oft zurückgegriffen wird?

Verweise



IST	SOLL
Kein durchgängiges Verweiskonzept	Durchgängiges Verweiskonzept
Verweise im Fließtext	Keine Verweise im Fließtext. Wenn überhaupt: Popups, drop-downs, expanding text
Keine Bi-direktionalität bei Themen, die einander bedingen	Bi-direktionalität herstellen
Keine Abgrenzung „Verwandte Themen“ vs. „Siehe auch“	Abgrenzung herstellen
Keine Verweisliste am Topicende	Falls überhaupt: Verweisliste am Topicende

Hilfenfenster (Help Viewer)

IST	SOLL
Fenster nach erstem Aufruf zu klein	Vergrößern
Startseite der Hilfe führt zur Startseite der Internetpräsenz	Startseite der Hilfe
Kein Verweis zu Support-/ Update-Seiten	Verweise einbauen
Keine Browsesequenzen	Einbauen
Kein aussagekräftiger Titel in der Titelleiste	Aussagekräftiger Titel

Layout/Farbgebung



IST	SOLL
Keine visuelle und inhaltliche Differenzierung zwischen „ACHTUNG“ und „HINWEISE“	Rot als Signalfarbe für „ACHTUNG“ reservieren
Gui-Elemente nicht bzw. uneinheitlich ausgezeichnet	Auszeichnen

Fehlende Inhalte/Struktur



- ▶ Neuerungen in dieser Version
(Zielgruppe Anwender der Vorgängerversion)
- ▶ Win-data einrichten (Zielgruppe Neueinsteiger)
- ▶ Darstellungsmittel für Symbole, Auszeichnung
- ▶ Bedienung beschreibt Short-Cuts, Hot-Keys
- ▶ Häufig gestellte Fragen (FAQs)
- ▶ Glossar
- ▶ Prozess- und Funktionsbeschreibung
- ▶ ...

Vorschlag Dr. Hattemer



Ziel der Dokumentation



Eine Online-Hilfe hat ihr Ziel erreicht, wenn

- ▶ Anwender darin ihre konkreten Probleme wieder erkennen
- ▶ die Beschreibung ihnen helfen und sie dabei leiten, diese Probleme zu lösen

Wissen und Verstehen



Beschreibung von Prozessen hat viel mit Wissen und Verstehen zu tun. In Fall von **windata** müssen Anwender unter anderem verstehen,

- ▶ wie sich der Zahlungsvorgang von dem an einem Bankschalter unterscheidet
- ▶ wie er vorgehen muss, um eine Überweisung zu tätigen, einen Dauerauftrag auszuführen oder andere Bankgeschäfte elektronisch erledigt

Navigationskonzept



Die Verwendung von Registerkarten

- ▶ entlastet den Inhaltsbaum
- ▶ erleichtert es, Wissensselemente kurz zu halten
- ▶ ermöglicht gute Orientierung auch in umfangreichen Online-Hilfen
- ▶ eignet sich auch für Kochrezepte
- ▶ kann beliebig gestaltet werden

„Kochrezepte“



In der fachlichen Umsetzung eines Geschäftsprozesses sind Kochrezepte ein wichtiges Instrumentarium in Online-Hilfen. Sicherheiten erzielt man,

- ▶ wenn Kochrezepte fachlich eingeführt sind.
- ▶ wenn auch sie strukturiert sind.
- ▶ wenn Vorführungen und multimediale Anwendungen (Viewlets) Texte ersetzen.

Kontextsensitivität



Über die Hilfe-Schaltfläche oder die F1-Taste erwartet der Anwender Informationen zum aktuellen Kontext.

- ▶ Reine Felddescriptions als Direkt-Hilfen sind oft problematisch.
- ▶ Grafische Navigation erleichtert die Zuordnung.
- ▶ Ein Verbindung zu einer Anwendungssituation ist wichtig.

Mediengerechte Darstellung



Diese Konzeption hat mediengerechte Darstellung so gefüllt:

- ▶ Intuitive und transparente Navigation durch Registerkarten
- ▶ Vermeidung klassischer Hyperlinks
- ▶ Verwendung eingeführter Standards
- ▶ Gezielter Einsatz multimedialer Möglichkeiten

Zusammenfassung



Struktur/Zielgruppenorientierung

Herr Ertelt

- ▶ zielgruppenorientierte Struktur im IVZ
- ▶ kurze Topics
- ▶ eindeutige Titel
- ▶ "guter" Index
- ▶ Prozessbeschreibung
- ▶ Glossar

Dr. Hattemer

- ▶ Registerkarten sorgen für Überschaubarkeit
 - im Inhaltsverzeichnis
 - in den Topics
- ▶ Prozessbeschreibung
- ▶ Kochrezepte
- ▶ Viewlets statt Text

Zusammenfassung Navigation/Zugang

Herr Ertelt

- ▶ Kontextsensitive Anbindung
- ▶ optimiertes Inhaltsverzeichnis
- ▶ optimierter Index
- ▶ Hilfe zur Hilfe
- ▶ Browse-Sequenzen
- ▶ durchgängiges Verweiskonzept

Dr. Hattemer

- ▶ kontextsensitive Anbindung
- ▶ intuitive Navigation durch Registerkarten
- ▶ Vermeidung klassischer Hyperlinks

Zusammenfassung Layout/Farbgebung

Herr Ertelt

- ▶ Größe des Hilfefensters
- ▶ eindeutige Auszeichnung von
 - funktionalen Texten
 - GUI-Elementen
 - Hinweisen

Dr. Hattemer

- ▶ Klare Strukturen auch im Layout
 - Marginalien
 - Abgestimmte grafische Elemente
 - Schnelle Anpassung an Corporate Design