



dnevne rede, urnike in podobno, ker bi to nekaterim zelo olajšalo planiranje lastnega časa. Kritika je delno zadevala tudi sicer solidne organizatorje, ki so slabo pripravili vodič do Tour Europe (nebotičnika v poslovnem delu mesta), tako da se je prvi dan kar precej delegatov "namučilo" z iskanjem kraja konference. Izvoljeni so bili tudi novi člani svetovalne skupine – Kitajska, Francija in Tajsko. Gospa Edith Lechner (Nemčija) je plenum obvestila, da DIN odpoveduje pokroviteljstvo (financiranje) nad sekretariatom TC 46. Za prevzem tega odgovornega dela, ki ga je gospa Lechnerjeva odlično opravljala, nismo našli nadomestila. Ironično je, da bo naslednji sestanek TC 46 maja prihodnje leto prav v Nemčiji, v Berlinu.

Bojan Oštir

V času od 2. - 4. junija 1999 se je odvijalo evropsko srečanje strokovnjakov, ki se ukvarjajo s pripravo online pomoči. Konferenca, ki jo organizira podjetje Digitext v sodelovanju z društvom Winwriters, je potekala že tretje leto zapored v Londonu. Letos je prerasla evropske okvire, saj se je konference udeležilo skoraj 400 predstavnikov iz več kot 25 držav. Med Evropejci so prednjačili Skandinavci (predvsem Švedi in Danci), Nemci, Francozi in seveda domačini, od neevropskih držav pa so bile zastopane tudi Avstralija, Kanada, Japonska, Nova Zelandija, Rusija in ZDA.

V svetu online dokumentacije velja leto 1999 za prehodno leto, ko WinHelp odpira pot novim tehnologijam, kot so Microsoft HTML Help, Sun JavaHelp in drugi formati, ki temeljijo na jeziku HTML. Zato je bil glavni namen letošnje konference pokazati vpliv in posledice tehnološkega razvoja na pripravo pomoči in seznanitev vseh udeležencev z novostmi na tem področju. Predstavljene so bile najnovejše tehnike in orodja za pripravo vsebine in oblike pomoči s poudarkom na pomoči, ki temelji na HTML-ju, čeprav se je govorilo tudi o WinHelp-u in JavaHelp-u. Na konferenci so bili prisotni vsi najpomembnejši ponudniki orodij za pripravo pomoči, tudi Microsoft in Sun Microsystems, ki sta na svojih razstavnih prostorih prvi dan konference predstavljala svoje produkte.

V treh dneh se je zvrstilo približno 30 predavanj, prireditelji pa so pripravili tudi družabno srečanje, ki ga je sponzoriral

Microsoft. Predkonferenca je ponudila kar 10 različnih predavanj (6 strokovnih predavanj in 4 predstavitev ponudnikov), ki so potekala hkrati v treh predstavitevnih prostorih.

Predstavitvi **Building Help In the Web Age in Writing Strategies for Online Help** je imela Cheryl Lockett Zubak, ki velja za eno najboljših predavateljic in hkrati tudi za eno največjih strokovnjakinj na področju priprave online pomoči na različnih platformah (Windows in Web). Obe njeni predstavitvi sta se osredotočili predvsem na vgrajeno pomoč, ki je sestavni del aplikacije (*Embedded Help*). Gre za eno od čedalje bolj uveljavljajočih se tehnologij, ki je bila rdeča nit letošnje konference. Tendencia razvoja pomoči je ponuditi pomoč kot del vmesnika za odpravo problemov, s katerimi se srečujemo pri tradicionalni online pomoči (npr. pomoč je prikazana v posebnem oknu in uporabnik mora podati zahtevo, če jo želi prikazati ...). Vgrajena pomoč ponuja uporabniku ustrezna navodila, ne da bi jih posebej zahteval in iskal. Vodi ga skozi postopke, medtem ko izvaja aplikacijo in hkrati uporablja pomoč. Za demonstracijo različnih modelov in pristopov kreiranja pomoči je predavateljica uporabila različne aplikacije: Office 2000, Microsoft Works 4.0, Microsoft Publisher, Money 99, Macromedia Splash.

Na drugi predstavitvi je predavateljica izhajala iz definicije, da je online pomoč programska oprema. V primerjavi s tiskano verzijo je bolj dinamična, hitrejša, z aplikacijo je lahko povezana prek povezav

(*Links*) ali je vanjo vgrajena, omogoča enostavno iskanje (kazala, indeksi, iskanje po celotnem besedilu), hrošče (*Bugs*) pa vključujeta obe verziji. Predavateljica je ponudila nekaj nasvetov za pripravo vsebine in oblikovanje online pomoči: osredotočiti se moramo na cilje, ki jih uporabnik želi doseči, in mu ponuditi hitre ter zgoščene odgovore; upoštevati moramo, kaj naj bi uporabnik vedel, koliko izvedel in v kakšnem zaporedju; v kakšnih izjemnih situacijah se lahko znajde in kaj naj stori v primeru napake; vedno moramo najprej prikazati bistvene informacije in vključiti še nasvete, opozorila, opombe; pomoč moramo podpreti s primeri, postopke opisati po korakih itd.

V popoldanskem času so sledile predstavitve ponudnikov programske opreme za pripravo online pomoči. Steve Wexler iz podjetja WexTech Systems, Inc., je predstavil vpliv novih tehnologij na uporabnost produktov, predvsem vključevanje sistemov za razvijanje naravnega jezika **Answerworks**, katerega značilnost je vključevanje naravnega jezika v okna online pomoči, in **HelpXTender**, ki omogoča pripravo vsebinsko odvisne pomoči (*Context-sensitive*) in njeno vključevanje v aplikacijo.

Rick Mitchell in Bill Andrews iz podjetja ForeFront, Inc., sta prikazala razvoj, lastnosti in prednosti pomoči skupaj z rešitvami, ki jih ponujajo. Njihov produkt **ForeHTML Pro 3** podpira vse nove standarde pomoči, ki temeljijo na formatu HTML (HTML Help, JavaHelp, Windows CE Help, InterHelp).



Informacije o konferenci so dostopne na spletni strani <http://www.digitext.co.uk/conf99/index.htm>.

V nadaljevanju bom izpostavila le nekaj značilnosti najbolj zanimivih predavanj, ki sem se jih udeležila v naslednjih dveh dneh:

Emerging Microsoft Design Models

Joe Welinske, predsednik društva WinWriters, ki organizira konference, strokovne tečaje in seminarje na področju online pomoči, je prikazal modele oblikovanja pomoči, ki jih je razvil Microsoft na svojih produktih (Project 98, Windows 98, Graphics Studio, Money 99, Windows 2000 itd.). Dejstvo je, da ima Microsoft vodilni položaj na trgu programske opreme in da pomoč, s katero so opremljeni njegovi produkti, v resnici postaja standard za vse nas.

HTML Help Today

Shane McRoberts, vodilni programski direktor pri Microsoftu, odgovoren za razvoj online pomoči na osnovi formata HTML (HTML Help), je povzel trenutno stanje na tem področju in nas seznanil z nekaterimi izboljšavami in novostmi, ki jih načrtujejo za prihodnje verzije. Ker je sočasno potekala predstavitev XML-a, je predavatelj nepričakovano dodal še svoj pogled na to temo. Po njegovem mnenju XML nikakor ne more biti zamenjava za HTML in tudi ne predstavlja standardne poti za definiranje jezikov za označevanje (*Markup Language*, MLs), ker naj bi bili le-ti definirani z DTD-ji (*Document Type*

Definition). Na koncu predavitve je ostalo dovolj časa za vprašanja. Slušatelje so zanimali predvsem novi Microsoftovi produkti (Word 2000, Windows 2000), vprašanja pa so se nanašala tudi na WinHelp. Ta ni več direktno podprt s HTML Help-om in informacijskimi tipi, ker so se v svoji trenutni obliki izkazali za premalo zanesljive. "Enkrat v prihodnosti" v Microsoftu očitno načrtujejo implementacijo enakovredne funkcionalnosti, vendar na drug način. Shane McRoberts je tudi pojasnil, da naslednjo verzijo HTML Help-a (V 1.3), ki je povezana z izdajo Windows 2000, nameravajo poslati na tržišče še v tem letu.

WinHelp Tips

Eno od zadnjih predavanj prvega dne konference je vključevalo demonstracijo koristnih nasvetov za pripravo WinHelp-a. Tony Self iz podjetja HyperWrite Pty Ltd. je prikazal praktične tehnike, ki vplivajo na funkcionalnost dokumentov WinHelp, pripravil uporabne primere za oblikovanje tabel in prikazal, kako je mogoče demistificirati datoteko WINHELP.INI. Priporočal je uporabo enostavnih tehnik, ki se velikokrat izkažejo za najbolj učinkovite. Nekaj konkretnih primerov uporabnih makrojev je dostopnih tudi na spletnih straneh (<http://www.hyperwrite.com.au/download/euro99.zip>).

The User Interface of Help

Predavanje Stevena Pembertona je bilo zelo zanimivo in podkrepjeno s številnimi primeri iz realnega sveta. Predavatelj se je

osredotočil na opis uporabniških vmesnikov in nanizal primere dobrih in slabih uporabniških vmesnikov. Dejstvo je, da zelo malo uporabnikov prebira priročnike, zato morajo biti vmesniki toliko bolj uporabni. Izdal sicer ni nobene posebne strategije za pripravo vmesnika, poudaril pa je, da je treba testirati uporabnike, da bi lahko ocenili, kako dober je uporabniški vmesnik. Na vprašanje o primernosti vgrajene pomoči za velike sisteme ni vedel odgovora, vendar je po njegovem mnenju tudi tukaj potrebno testiranje uporabnikov in njihovega sprejema.

Localisation Issues for Technical Communicators

To ni bilo klasično predavanje, ampak je šlo bolj za diskusijo udeležencev. Moderirala jo je Cindy Krepky, ki že petnajst let dela na področju tehničnega komuniciranja kot urednik, pisec in vodja in je od leta 1997 zaposlena pri Microsoftu. Kot uvod v diskusijo je opredelila nekaj osnovnih pojmov: lokalizacija (prevajanje programske opreme v vse ciljne jezike brez uvajanja funkcionalnih ali lepotnih pomanjkljivosti), globalizacija (pri programski opremi zmogljivost izvornega produkta, da pri delu uporablja različne področne nastavitve in kodne strani), ponovna uporaba vsebine (vsebine, ki ostaja med verzijami nespremenjena) itd. Veliko udeležencev je izpostavilo problem prevoda angleških izrazov v nacionalne jezike.

Interactive Help

Tony Self je predstavil razvoj sistemov online pomoči od prvih tiskanih verzij (uporabniški priročniki) do najnovejše interaktivne pomoči. Pri aplikacijah Oken je možno s konvertiranjem WinHelp-a v format HTML prikazati besedilo pomoči v istem oknu kot aplikacijo. Vse to omogoča avtorjem, da kreirajo inteligentno in interaktivno pomoč in jo ponudijo uporabniku, ne da bi jo le-ta zahteval. Tony Self je še prikazal, kako je mogoče v dveh minutah in pol implementirati interaktivno pomoč.

Bojana Lešnik