

Kompakt und inhaltsreich: Moderne Informationsdarstellung in OnlineHilfe-Systemen

tekom-Tagung 2004

Forumsvortrag 2, 10. November

Günter Starkmann

Comet Computer GmbH, München

<http://www.comet.de>



Moderne Informationsdarstellung bedeutet...

- für die Anwender
 - schneller und leichter Zugang zur gesuchten Information
 - Information passt zur Aufrufsituation
 - Berücksichtigung unterschiedlicher Benutzergruppen
- für die Redakteure
 - Informationen sind leicht zu pflegen
 - Inhalte sind wiederverwendbar

Beispiele für Informationsbedarf

Ich wünsche Hintergrundinformationen zu einem Thema



Ich brauche die Attribute eines Parameters



Ich bin in einem Software-Dialog und brauche die Erklärung für ein Feld, das ich noch nicht kenne



Ich will eine konkrete Aufgabe lösen



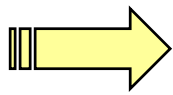
Ich brauche ein Beispiel, damit ich die Information verstehe



Ich will eine kurze Erklärung eines Fachbegriffs, ohne das aktuelle Topic zu verlassen



Daraus folgt, dass...



die Informationen in eigenständige Bausteine eingeteilt werden müssen

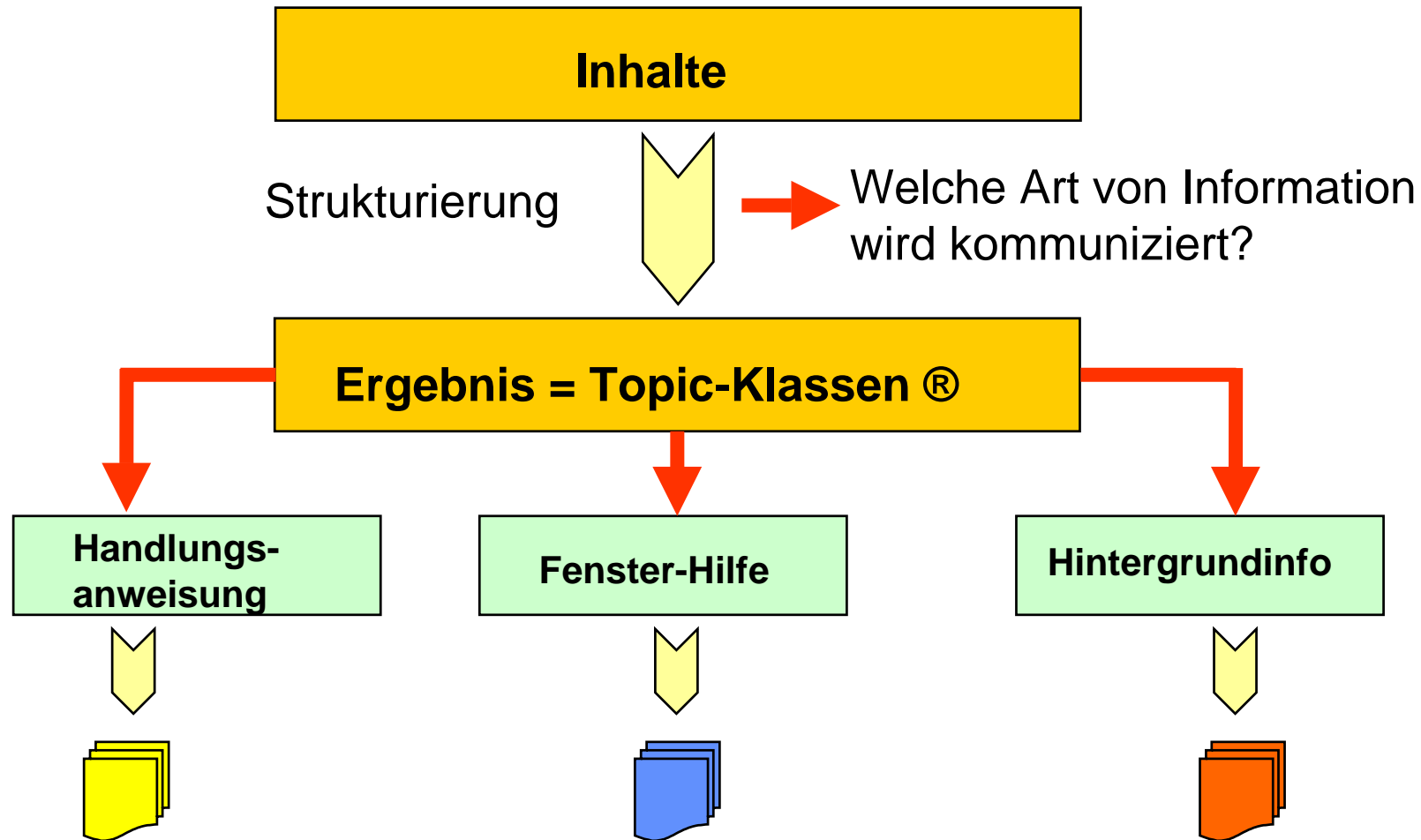
Die Einteilung erfolgt nach

- der Art der Information
- der Aufrufsituation
- dem Wissenstand des Anwenders

Strukturierung in zwei Stufen

- Topic-Klassen®
Klassenkonzept von Prof. Sissi Closs
- Feinstrukturierung für Topic-Inhalte
(Ansätze aus Funktionsdesign® und Information Mapping®, angepasst auf die Online-Welt)

Stufe 1: Strukturierung in Topic-Klassen

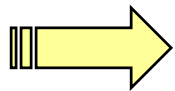


Verlinkung von Topics zu Themen

- Verweise auf andere Topics nie im Fließtext
 - am Ende des Topics
 - eingeleitet durch eindeutige Überschriften
- Ziel des Verweises muss klar sein
- Verweiskonzept für Topic-Klassen
 - zwingende Verweise
 - optionale Verweise
 - verbotene Verweise

Stufe 2: Feinstrukturierung für Topic-Inhalte

- Wichtige und allgemein gültige Informationen immer im Vordergrund
- Zusatzinformationen wie Beispiele, Screenshots optional einzublenden
- Informationen für spezifische Benutzergruppen optional einzublenden



Setzt eine genaue Kenntnis des Programms und der Zielgruppen voraus

Beispiel



Darstellung von Zusatzinformationen

- Popups
- expandierende Texte (DHTML)
- multimediale Präsentationen
- eigene Scripte

Popups

- Vorteile
 - geringer Erstellungsaufwand
 - geringer Pflegeaufwand durch Wiederverwendbarkeit
- Nachteile
 - Popup-Inhalte nicht ausdrückbar
 - Popup-Inhalt wird über Volltextsuche und Index nicht gefunden
 - immer nur ein Popup gleichzeitig angezeigt
 - verdeckt Teile des darunter liegenden Topics

Beispiel



expandierende Texte (DHTML)

- Vorteile
 - Inhalte können beliebig ein- und ausgeblendet werden
 - Inhalte auch ausdrückbar
 - Inhalt wird auch über Volltextsuche und Index gefunden
- Nachteile
 - höherer Erstellungsaufwand als bei Popups
 - hoher Pflegeaufwand, weil die Inhalte nicht in einer separaten Datei vorliegen

Beispiel



multimediale Präsentation

- Vorteil
 - anschauliche Darstellung gerade für Anfänger
- Nachteile
 - hoher Aufwand auf der Erstellungsseite
 - hoher Pflegeaufwand
 - Funktion nicht für alle Systeme gewährleistet

Scripte

- Vorteile
 - geringer Erstellungsaufwand
 - geringer Pflegeaufwand
 - Inhalte auch im Ausdruck verfügbar
 - Inhalt wird auch über Volltextsuche und Index gefunden
- Nachteil
 - Script-Programmierung notwendig (geringe Tool-Unterstützung)

Beispiel



Fragen und Diskussion...

