

Forum Technische Dokumentation

„Online-Hilfe auf dem Weg zu mehr Qualität“

Moderation: Michael Geidel, tekcom Regionalgruppe Süd-Niedersachsen

Die Guten ins Töpfchen, die Schlechten ins Kröpfchen – Online-Hilfen beurteilen

Vortrag von Birgit Bellem, EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG, tekcom-AG Online-Information

Online-Hilfen werden oft noch stiefmütterlich behandelt. Dabei sind die Empfehlungen der einschlägigen Normen eindeutig. Online-Hilfen sind ein wesentlicher Bestandteil eines Software-Produktes und sollen den Anwender unterstützen, ein Produkt optimal zu nutzen. Deshalb sollte der Fokus einer Online-Hilfe auf dem Anwender und seinen Bedürfnissen liegen:

Der Anwender will Informationen schnell und mit minimalem Aufwand punktgenau finden. Schafft er dies, ist die Online-Hilfe für ihn eine Unterstützung und qualitativ hochwertig. Dies sollte Ansporn genug sein, eine gute Online-Hilfe zu erstellen. Woran aber lässt sich Qualität objektiv festmachen?

Die tekcom-AG Online-Information erarbeitet auf Grundlage von Normen und wissenschaftlichen Ergebnissen produkt- und prozessbezogene Qualitätskriterien für Online-Hilfen. Beispiele verdeutlichen, wie Qualität beurteilt werden kann und welche Kriterien unmittelbar herangezogen werden können.

Gut geplant ist halb gewonnen – Fahrpläne zur Software-Dokumentation

Vortrag von Jörg Ertelt, HelpDesign technische & elektronische dokumentation, tekcom-AG Online-Information

"Viele Wege führen nach Rom", wussten schon die alten Römer. Und mindestens genauso viele Wege können bei der Erstellung von Software-Dokumentationen beschritten werden. Dabei führt beileibe nicht jeder Weg zum gewünschten Ziel: einer anwenderfreundlichen, vollständigen, richtigen, widerspruchsfreien und kostengünstigen Dokumentation. Der Vortrag zeigt anhand folgender Themen auf, wie sich unterschiedliche Planungswege auf die Dokumentationsqualität auswirken können:

- ?? Für welche Märkte soll Dokumentation erstellt werden?
- ?? Soll Dokumentation im Haus erstellt oder nach außen vergeben werden?
- ?? Wer im Unternehmen soll Dokumentation erstellen?
- ?? Wie und zu welchem Zeitpunkt sollen Dokumentations-Ersteller in Arbeitprozesse/Informationsflüsse integriert werden?
- ?? Für wen soll Dokumentation erstellt werden?
- ?? Wie soll der Dokumentationsprozess ablaufen?
- ?? Sollen / müssen Design-Aspekte für Dokumentation beachtet werden?
- ?? Wer führt zu welchem Zeitpunkt Qualitätskontrollen durch?

Termin:	Freitag, 14. März 2003, 13.00 bis 15.30 Uhr
Ort:	Convention Center (CC), Saal 15/16
Teilnahme:	Eintritt frei, Anmeldung erwünscht
Konferenzsprache:	Deutsch
Veranstalter:	tekcom – Gesellschaft für technische Kommunikation e.V. Eberhardstr. 69–71 70173 Stuttgart
Ansprechpartner:	Daniela Lüke-Richter
Telefon/Fax:	0711/657 04-41/-99
E-Mail:	marketing@tekcom.de
Internet:	www.tekcom.de

Deutsche Messe AG ? Tagungsservice
Messegelände ? 30521 Hannover ? Germany
Tel.: 0511 / 89-31257/-33275 ? Fax: 0511 / 89-31658