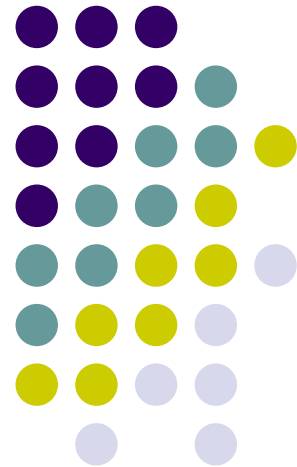


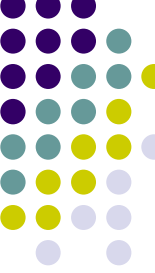
# Design von Hilfesystemen

---



# Design von Hilfesystemen

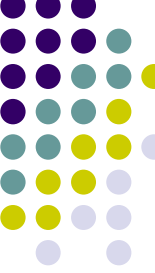
## Was sind Hilfesysteme?



- Ein *Hilfesystem* unterstützt den Benutzer während der Benutzung durch explizite Erklärungen und Auskünfte.
- Es sind orts- und zeitunabhängige Hilfemechanismen erforderlich.

# Design von Hilfesystemen

## Inhalt

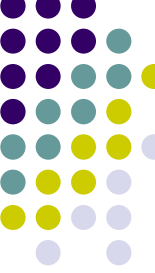


- 1. Was ist beim Design von Online-Hilfesystemen zu beachten?
  - 1.1 Wo sind die Unterschiede zu traditionellen Handbüchern?
- 2. Welche Arten von Online-Hilfen gibt es?
- 3. Welche Möglichkeiten für den Einsatz von Multimedia bieten sich?

# Design von Hilfesystemen

## Was ist bei Online-Hilfesysteme zu beachten?

- Anpassung am Design der Software
- Konsistenz über das gesamte System
- Minimalistisches Design
- Benutzerfreundlich und Benutzerangepasst
- Einfache, effiziente und schnelle Bedienung
- Site-Map
- Strukturierte Informationen
- Übersichtliche Navigation
- Detaillierter Index in User-Wortschatz
- Mehrfache Zugriffsmethoden

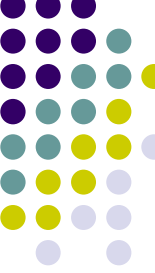


# Design von Hilfesystemen

## 1.1 Unterschiede zu traditionellen Handbüchern

### Vorteile

- Leicht und schnell zu aktualisieren
- schnellerer Zugriff/ schnelleres Nachschlagen
- Bietet vernetzte Information
- aktuellen Programmversion sind verfügbar
- Berücksichtigung der Benutzersituation oder der individuellen Anwendungssituationen

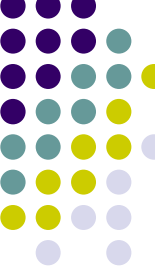


# Design von Hilfesystemen

## 1.1 Unterschiede zu traditionellen Handbüchern

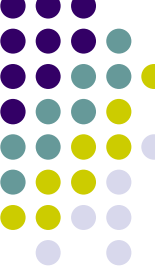
### Vorteile

- anwendungsbasierte Fragen können beantwortet werden
- Ein gutes System erlaubt dem Benutzer den Detaillierungsgrad der Information zu steuern
- Interaktive und multimediale Unterweisung ist möglich



# Design von Hilfesystemen

## 1.1 Unterschiede zu traditionellen Handbüchern?



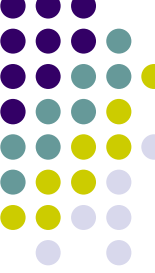
### Nachteile

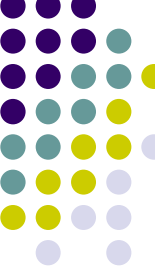
- Geräteabhängig
- Blättern auf Bildschirm ist langsamer
- Umständlichere Notizen/ Markierung
- Text am Bildschirm wird langsamer gelesen und strengt das Auge zu sehr an
- Teil des Bildschirms wird für die Anzeige von Information benötigt

# Design von Hilfesystemen

## 2. Welche Arten von Online-Hilfen gibt es?

- personenorientierten Hilfesystemen auf Expertenbasis
  - Call Center
  - Foren, Chats, Newsgroups (moderiert/nicht moderiert)
  - FAQ's





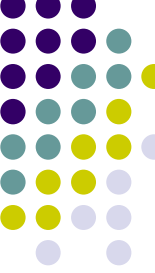
# Design von Hilfesystemen

## 2. Welche Arten von Online-Hilfen gibt es?

- **Passive Hilfesysteme** Benutzer von sich aus Hilfeleistung anfordert
- **Aktive Hilfesysteme** Benutzungsverhalten wird beobachtet, Hilfesystem von sich aus aktiv
- **Statische Hilfesysteme** stets gleiche Information, unabhängig vom Kontext
- **Dynamische Hilfesysteme** berücksichtigen den Kontext zum Zeitpunkt der Hilfeanforderung

# Design von Hilfesystemen

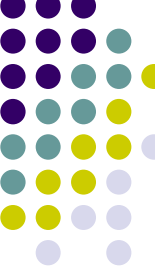
## 2. Welche Arten von Online-Hilfen gibt es?



- **Individuelle Hilfesysteme** unterscheiden nach verschiedenen Benutzergruppen, Anfänger, Fortgeschrittener...
- **Uniforme Hilfesysteme** gibt jedem Benutzer dieselbe Hilfe unabhängig von seinem Kenntnisstand.
- **Mischformen** aus Hilfesystemen und Handbüchern:  
z. B. Installationsanleitung in gedruckter Form, Rest Hilfesystem

# Design von Hilfesystemen

Welche Möglichkeiten für den Einsatz von Multimedia bieten sich?



- Animated GIFs
- Audiosequenzen
- Video Capturing
- Flash-Animationen