

Berichte aus der Informatik

Dorothea Iglezakis

Hilfreiche Hilfe

Methode, Implementierung und Evaluation eines Verfahrens
zur Adaption an das prozedurale Wissen

Shaker Verlag
Aachen 2007

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Eichstätt, Kath. Univ., Diss., 2007

Copyright Shaker Verlag 2007

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-6352-2

ISSN 0945-0807

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Hilfreiche Hilfe - Methode, Implementierung und Evaluation eines Verfahrens zur Adaption an das prozedurale Wissen

Dorothea Iglezakis

Die Einführung neuer Technologien in Unternehmen scheitert häufig an mangelnder Akzeptanz durch die Endnutzer. Ein wichtiger Einflussfaktor für die Akzeptanz einer Software ist die Hilfe. In der Realität ist die Hilfe einer Software aber sowohl bei den Benutzern wie auch bei den Entwicklern von Software unbeliebt.

Das Ziel dieser Arbeit ist ein modulares und unkompliziert zu wartendes adaptives Hilfesystem für webbasierte Systeme, das hilfreich für den Benutzer ist. Bei Aufruf der Hilfe sollte der Benutzer idealerweise genau die Informationen bekommen, die in diesem Moment für ihn hilfreich und interessant sind.

Das in dieser Arbeit vorgestellte Hilfesystem strebt dieses Ziel an, indem es die präsentierten Hilfe-Inhalte an das Wissen des Benutzers anpasst. Entscheidend ist dabei das Wissen des Benutzers über die Funktionalitäten der Ziel-Software, auf die sich das Hilfesystem bezieht. Dieses Wissen wird aufgrund von Beobachtungsdaten erschlossen, die so erfasst werden, dass der Benutzer nicht bei seiner Arbeit gestört wird. Durch Integration von kognitionspsychologischen Erkenntnissen nähert sich die Modellierung möglichst nah an das real vorhandene Wissen an. Der Benutzer erhält damit, passend zu seinem vorhandenen Wissen, die Informationen, die in der aktuellen Situation für ihn interessant und hilfreich sind.

Gleichzeitig erleichtert diese Art der Adaption die Erstellung und Wartung von Hilfeinhalten und entlastet Hilfeautoren von der Aufgabe, unterschiedliche Versionen von Hilfeinhalten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen.

Die prototypische Implementierung des Hilfesystems zeigt die Machbarkeit der Idee für webbasierte Systeme. Mehrere empirische Studien evaluieren jeden Schritt der Adaption, vergleichen das gewählte Wissensmaß mit anderen aus der Literatur bekannten Adaptionenzielen, begründen die Adoptionsentscheidungen und zeigen insgesamt die Wirksamkeit der Methode.