

Vom Suchen und Finden in Online-Hilfen

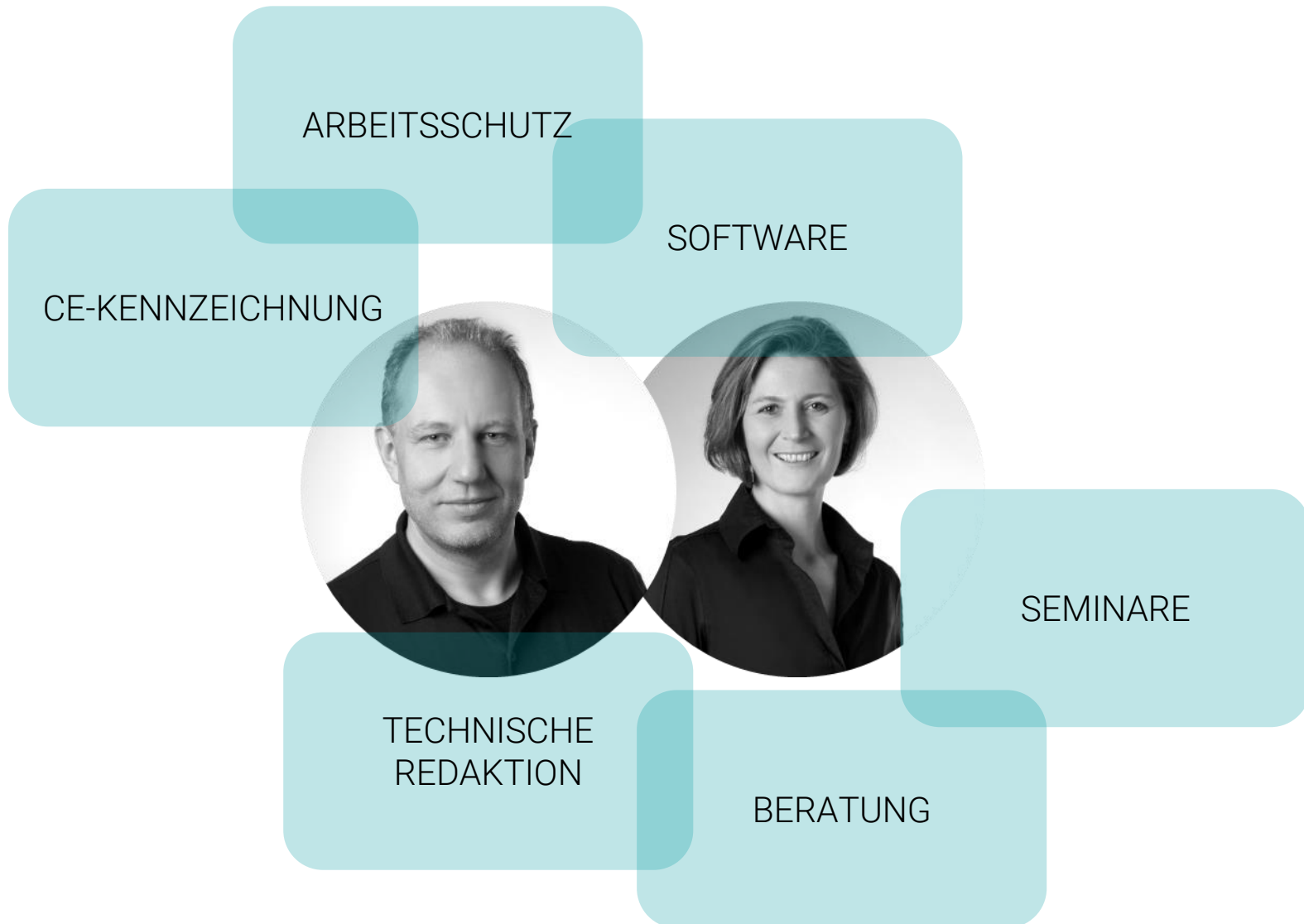
Fachvortrag auf der tekcom-Jahrestagung 2018

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT

www.helpdesign.eu

Motivation für diesen Vortrag

- Weil das Finden von Informationen zwar zunehmend wichtiger, aber gefühlt auch immer unbefriedigender wird: „Suchen ist garantiert - Finden nicht“.
- Weil das Suchen immer noch im Vordergrund steht, und nicht das Finden: „Wer sucht, der findet“.
- Weil die Hersteller von Redaktionssystemen beim Suchen und Finden nicht unbedingt die Zeichen der Zeit erkannt haben.



Begriffe

- Online-Hilfe
 - Elektronische (nicht gedruckte) Information zu einer Software oder einem physischen Produkt
 - Eine oder mehrere Dateien
 - Soll Selbsthilfe ermöglichen und Support-Anfragen reduzieren
 - Enthält Elemente für die Navigation und die inhaltliche Erschließung, u. a. Suche
 - Ausgabeformate (alphabetisch, nicht erschöpfend): Apple Help, Flash Help, Help 2.0, HTML5 Help, JavaHelp, Microsoft HTML Help (CHM), WebHelp, WinHelp (HLP) ...
- Suchen
Das Bemühen, etwas Bestimmtes bzw. Verstecktes zu erlangen bzw. zu finden, z. B. Informationen
- Finden
Etwas zufällig oder durch Suchen sehen oder entdecken, z. B. Informationen

Gegenwärtige Sucherfahrungen

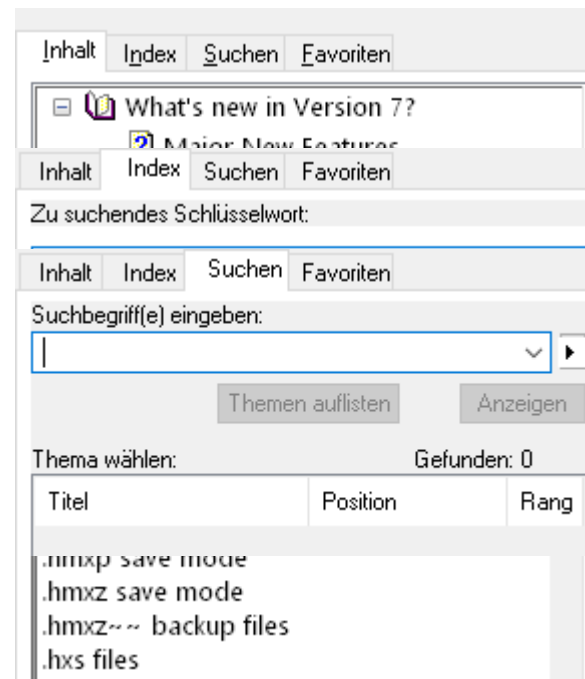
Online-Hilfe: Ein Informationstopf



- Inhalt nur oberflächlich erkennbar, z. B. Inhaltsbaum, Index
- Kompletter Inhalt nicht erkennbar
- Relevanz der Inhalte nicht erkennbar
- Zusammenhänge der Inhalte sind häufig nicht erkennbar

Inhaltliche Erschließung einer Online-Hilfe

- Inhaltsverzeichnis
- Index
- Suche



Suchvorgang

Schwäbische Variante?

- image
- image
- images
- imagej
- imagemag
- image upl
- image resi
- image deu
- imagefilm
- image line
- imageshac

Mit Google suchen

Websuchen optimieren

Sie können in Ihrer Suche Symbole oder Wörter verwenden, um Ihre Suchergebnisse zu verfeinern.

- In der Google-Suche werden Satzzeichen, die nicht zu einem Suchoperator gehören, üblicherweise ignoriert.
- Fügen Sie keine Leerzeichen zwischen dem Symbol oder Wort und Ihrem Suchbegriff ein. Eine Suche nach `site:zeit.de` funktioniert, eine nach `site: zeit.de` hingegen nicht.

Häufige Suchtechniken

Suche in sozialen Netzwerken

Fügen Sie ein @-Zeichen vor einem Wort hinzu, um in sozialen Netzwerken zu suchen. Beispiel: `@twitter`

Nach einem Preis suchen

Fügen Sie ein €-Zeichen vor einer Zahl hinzu. Beispiel: `kamera €400`

Hashtags suchen

Fügen Sie ein #-Zeichen vor einem Wort hinzu. Beispiel: `#throwbackthursday`

Wörter aus der Suche ausschließen

Fügen Sie das Symbol - vor einem Wort hinzu, das Sie ausschließen möchten. Beispiel: `jaguar geschwindigkeit -auto`

Nach genau passenden Treffern suchen

Setzen Sie ein Wort oder eine Wortgruppe in Anführungszeichen. Beispiel: `"größtes gebäude"`

- Suchergebnisse filtern
- Erweiterte Suche

Suchvorgang - Varianten

The screenshot shows a search interface with a search bar containing the query "image AND resize". A dropdown menu is open, showing options: AND, OR, NEAR, and NOT. The "AND" option is selected. Below the search bar, there is a list of search results for the query "image".

Suchbegriff(e) eingeben:
image AND resize

Navigation: Ba
Inserting a

AND
OR
NEAR
NOT

applies partic
Windows clipt

image

- Inserting **Images** - Flare/Images/Inserting-Images.htm
- About **Images** - Flare/Images/About-Images.htm
- Editing **Images** - Flare/Images/Editing-Images/Editing-Images.htm
- Resizing **Images** - Flare/Images/Editing-Images/Resizing-Images.htm
- Inserting **Images** - Flare/Tutorials/Getting-Started-Tutorial/Adding-Elements/Images.htm
- Using **Image** Groups - Flare/Images/Additional-Image-Tasks/Using-Image-Groups.htm

Ergebnis

- Keine Treffer
 - Reaktion: Ungläubiges Staunen – das darf doch nicht wahr sein!
 - Verhalten: Ändern der Suchstrategie, z. B. Suche nach Synonymen oder natürlichsprachliche Suchanfrage formulieren
- Jede Menge Treffer
 - Reaktion: Freu! > Ernüchterung.
 - Verhalten: Ändern der Suchstrategie, z. B. durch Verwendung von Operatoren um die Suche einzugrenzen
- Unerwartete Treffer
 - Reaktion: Staunen > Freu! > Ernüchterung.
 - Verhalten: Herausfinden, warum unerwartete Treffer gefunden werden
- Den genauen Treffer
 - Reaktion: Einfach nur Freu!
 - Verhalten: Kommt drauf an ...

Limitationen

- Die suchende Person weiß nichts über den inhaltlichen Umfang der Online-Hilfe.
- Sie weiß zunächst nicht, welche Suchoptionen zur Verfügung stehen, z. B. Wildcards, Boolesche Operatoren usw.
- Sie hat keine Kenntnis über den Suchalgorithmus.
- Sie muss sich Suchstrategien überlegen, um ans gewünschte Ziel zu kommen.
- Sie kann nicht sicher sein, alle relevanten Informationen gefunden zu haben.
- Nicht alle verfügbaren Informationsquellen werden einbezogen.

Zukünftige Sucherfahrungen

Ziele

- Zukünftige Sucherfahrungen sollen ausschließlich positiv sein und unmittelbar und immer zum richtigen Ziel führen.
- Die suchende Person soll sich keine Suchstrategien überlegen müssen.
- Die suchende Person soll sich nicht mit Suchoptionen beschäftigen müssen.
- Sucherfahrungen sollen unabhängig sein vom technischen Hintergrund (Betriebssystem, Endgerät usw.).
- Sucherfahrungen sollen unabhängig sein vom Inhalt, der durchsucht wird und der Person, die ihn durchsucht.

Zielerreichung durch Technik

- Technikunabhängige Online-Hilfe.
- Weg von der lokalen Ablage einer Online-Hilfe, hin zur Cloud.
- Verknüpfung der Online-Hilfe mit anderen Informationsquellen.
- Etablierung von Content Delivery Portalen.
- Predictive Search.
- Gewichtung von Suchbegriffen.

Zielerreichung durch die Technische Redaktion

- Sie nimmt die Sicht des Suchenden ein.
- Sie schreibt Topic-zentriert.
- Sie granuliert Topics angemessen.
- Sie verschlagwortet Topics mit Metadaten.
- Sie verfasst aussagekräftige Überschriften.
- Sie verwendet die richtige Terminologie.
- Sie setzen Synonyme für die Suche ein.
- Sie sorgt redaktionell dafür, dass nicht-textuelle Inhalte durchsucht werden können (Bilder, Videos, Audio-Dateien usw.).

Fazit

- Weg vom Suchen, hin zum Finden.
- Finden ist eine Bringschuld.
- Verstärkte Anstrengungen der Hersteller von Redaktionssystemen, die erforderlichen technischen Mittel zur Verfügung zu stellen, z. B. Durchsuchbarkeit von nicht-textuellen Inhalten.
- Verstärkte Anstrengungen in der Technischen Redaktion, dieses Ziel zu unterstützen.

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT

BERATUNG

www.helpdesign.eu/beratung



SOFTWARE

www.helpdesign.eu/software



SEMINARE

www.helpdesign.eu/seminare



TECHNISCHE REDAKTION

www.helpdesign.eu/technische_redaktion



Kontakt

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT
Ulrichstraße 1
D-73240 Wendlingen am Neckar (bei Stuttgart)

Tel.: +49 (0) 7024 40 47 46

joerg.ertelt@helpdesign.eu
www.helpdesign.eu