



Graphical User Interface Design and Programming

Week 10
Training and Help



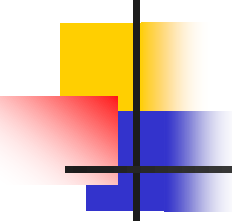
Lecture overview

- Fungsi “HELP” sebagai design guideline
- Macam-macam help
- online vs paper



Providing help

- Kembali ke...basic guidelines dalam interface design.
 - Shneidermann – “*give the user a sense of control*”
 - Nielsen – “*provide help and documentation*”



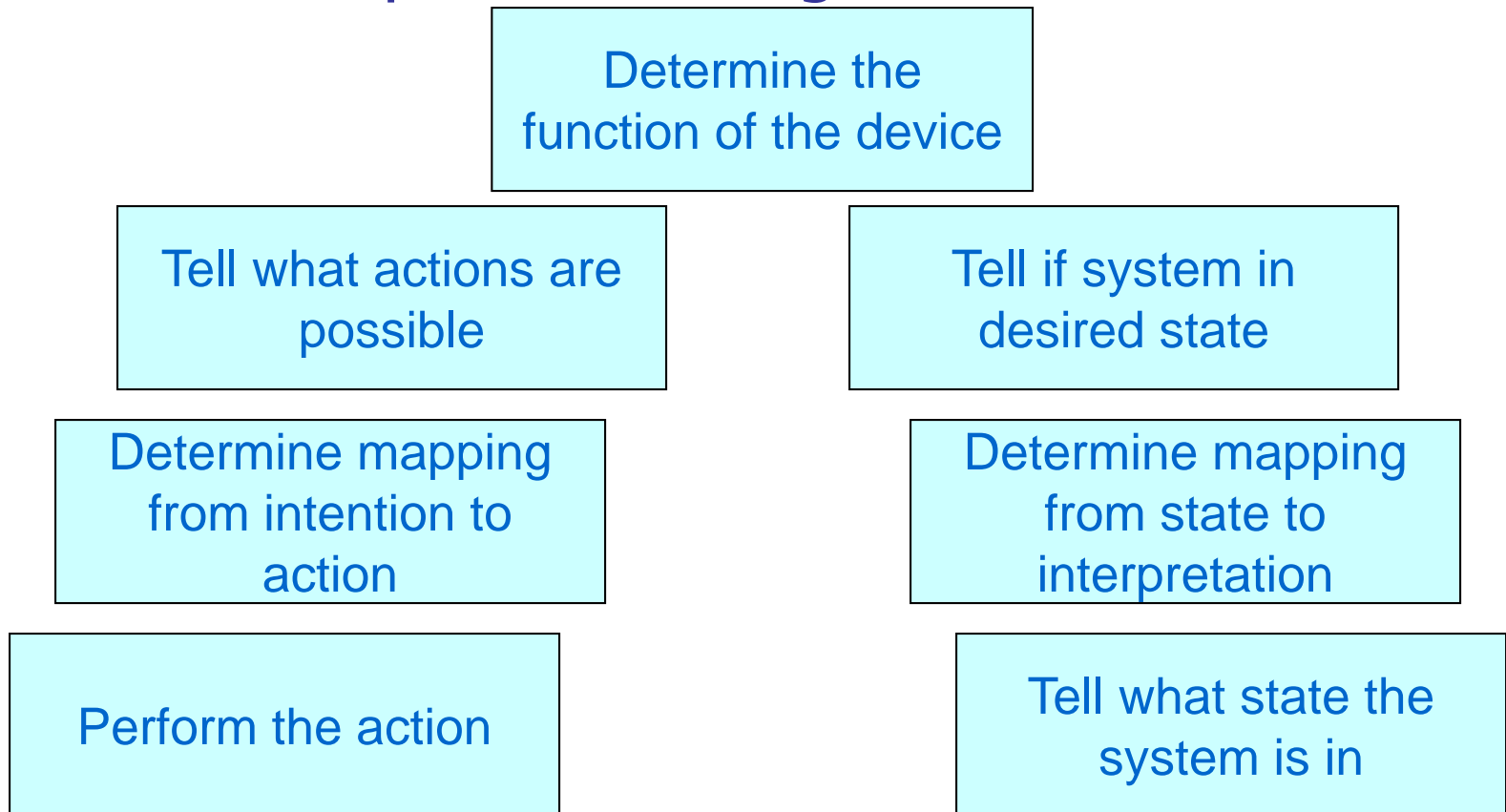
Kapan Help documentation digunakan?

- Users biasanya langsung “trial and error” – tidak membaca manual books.
- Help, manuals and documentation biasanya baru akan dicari jika ada problems yang urgent dan specific → jarang digunakan saat pertama software di install.



Norman's model as a design aid

- Seberapa mudah bagi user untuk :





System type

- Beberapa sistem membutuhkan “walk up and use”.
- Seharusnya, suatu sistem kaya akan fitur dan harus dapat melayani berbagai macam user (expert sampai pemula) dengan menawarkan “graded” help, learning dll.



Types of help

- “Getting-started manuals and tutorials” → buku maupun electronic.
 - Conversion manual
 - Quick reference
 - Detailed reference manuals
 - Online “tours”, exercises, and demos
- Context sensitive help misal tooltips
- Wizards
- Online communities



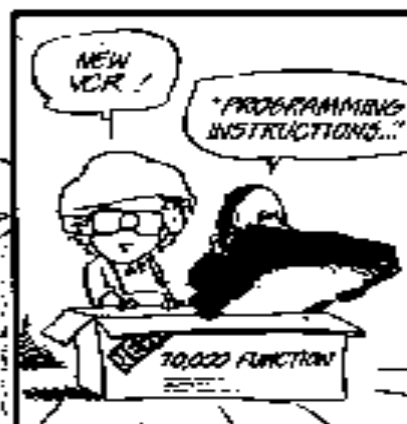
Pengantar tutorial

- Mengijinkan user untuk mempelajari GUI representations pada awalnya sampai dengan objects dan actions dari high level language.
- Mendampingi user untuk menterjemahkan “high-level intentions” ke dalam “specific action steps”
 - Icons disket → save file



Conversion manual

- Mengandaikan user mengetahui tentang task domain tapi tidak mengenal software secara mendalam
- Harus menyajikan hubungan antara “existing knowledge” dan “new software”.





Quick reference

Sangat berguna karena :

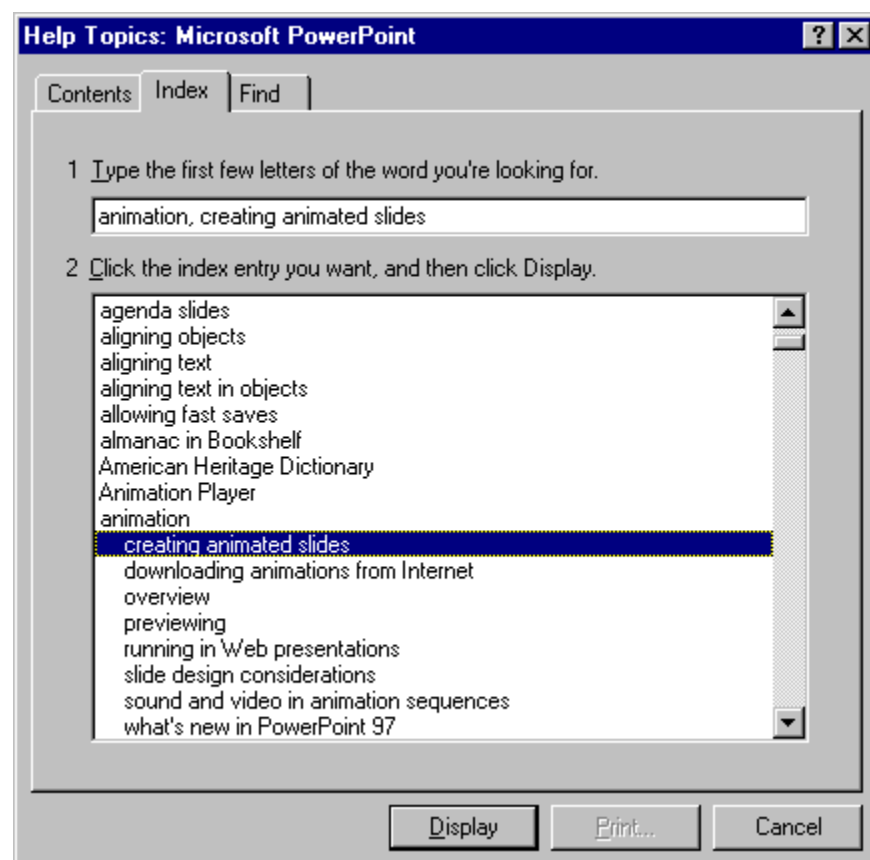
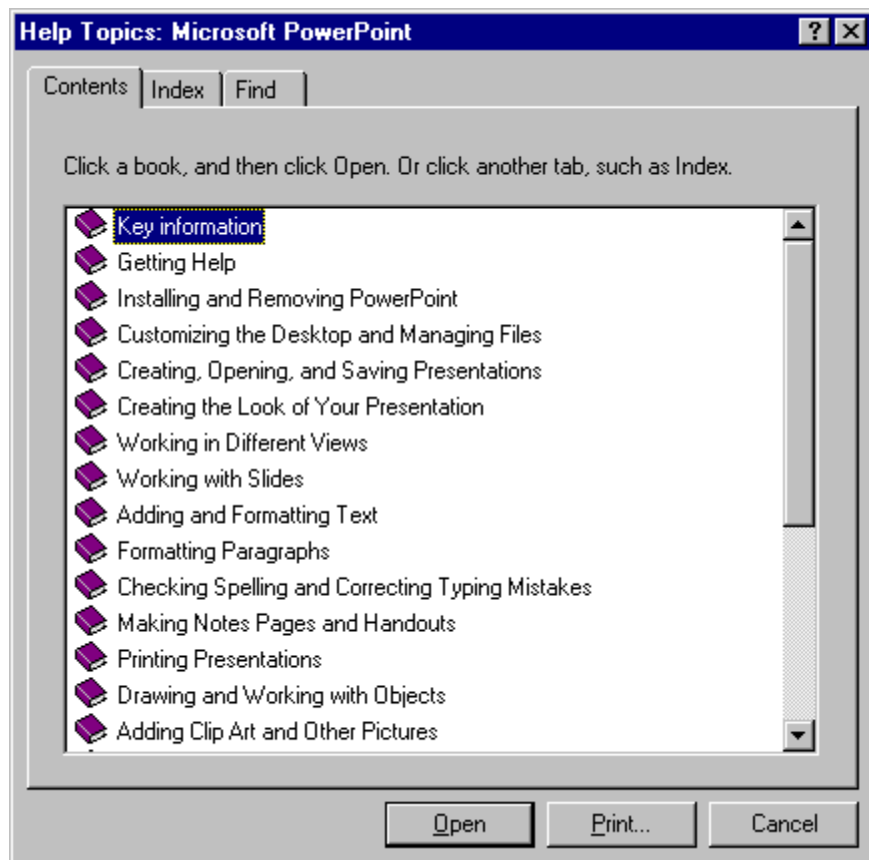
- Intermediate/expert user membutuhkan detail untuk mengubah “plan” menjadi “actions” → supports recognition vs. recall
 - list of shortcuts ...
 - keyboard templates menunjukkan arti dari keys
- Pemula yang ingin mendapatkan overview dari seluruh kemampuan system.
 - short reference flow diagrams memberikan visual overview → gunakan visio, mock-up



Reference manuals

- Kebanyakan digunakan oleh expert user guna detailed lookup.
- Dibuat dalam
 - Table of Contents
 - Index.
 - Paper atau online.
- Don't → mengubah / mengcopy dari paper-based ke online-based karena page layout kemungkinan bisa berbeda

Reference manuals



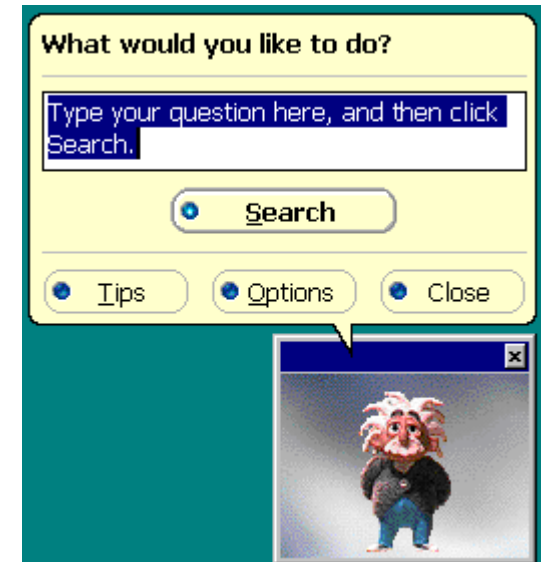


online manuals

- Table of contents harus selalu terlihat
- Pertimbangkan
 - Tempat
 - Multiple/single windows dll.
 - Mengijinkan user untuk “set level of detail”
 - Expanding/contracting information.

Online manuals

- Menggunakan online facilities:
 - multiple windows, colour, sound dan animation;
 - string search dengan relevance feedback;
 - electronic history, bookmarks;
 - hypertext traversal;
 - natural language.





Online tutorials

- Sangat menolong dalam memberikan contoh dari “system features” dan “interaction styles”.
- User tidak perlu memberi perhatian kepada dua hal “screen and paper material”.
- User mempraktekkan skills yang dibutuhkan untuk menggunakan system.
- User dapat bekerja pada waktu kapan saja.



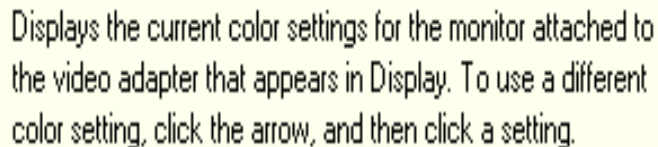
Demonstrations and guides

- Demo dengan animasi – slide show, screen-capture, video recording.
- Ditambahi dengan catatan atau narasi.
- Guides digunakan untuk membimbing user melalui bahan yang diberikan.



Context-sensitive help

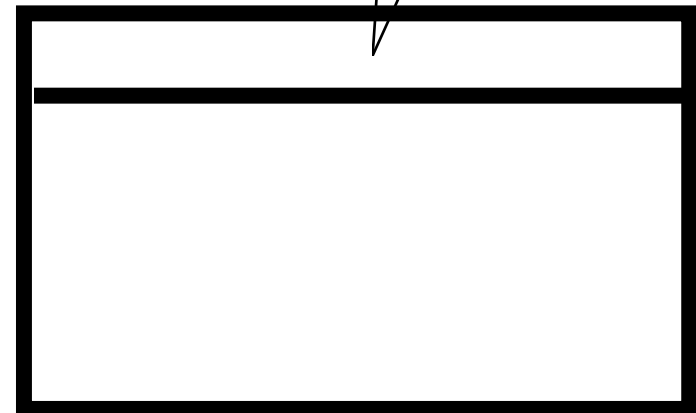
- Help diberikan secara spesifik untuk komponen interface yang sedang dijalankan
 - Tool tips
 - Macintosh “balloon help”
 - Microsoft “What’s this” help



Displays the current color settings for the monitor attached to the video adapter that appears in Display. To use a different color setting, click the arrow, and then click a setting.

Title bar

To move the window, position the pointer in the title bar, press the button, and drag it to the new position





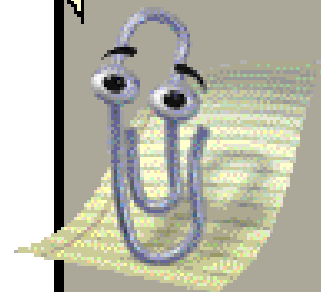
Tips

- Tooltips – text atau graphical items menjelaskan arti atau fungsi dari action.
- Automatic context-specific tips digunakan untuk meng-
"improve knowledge and/or efficiency".

It looks like you're writing a letter.

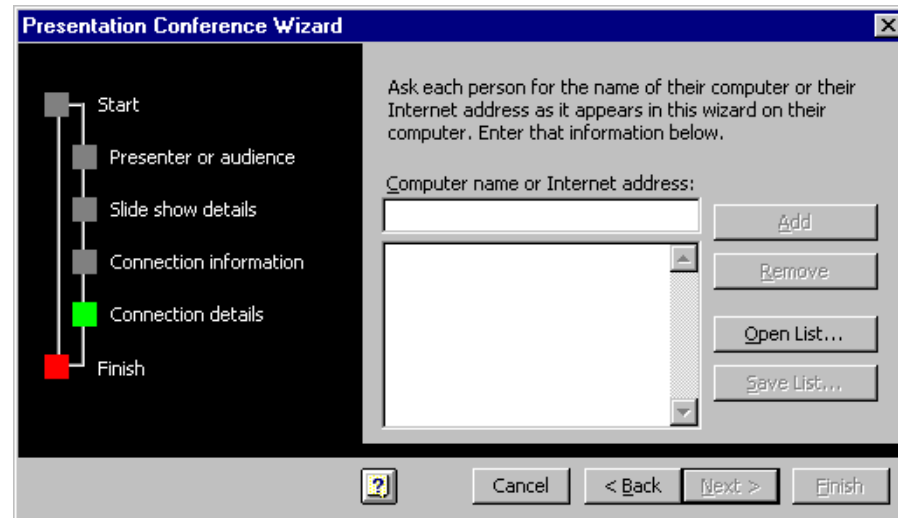
Would you like help?

- ☒ Get help with writing the letter
- ☒ Just type the letter without help
- ☐ Don't show me this tip again



Wizards

- User dibimbing secara step-by-step.
- Inflexible dan biasanya lambat → expert tidak suka!!
- Problematis jika user mengalami stuck.





Advantages of online help

- “Always available”, paper manuals often unavailable.
- Tidak membutuhkan “extra space”.
- Electronically updated – fast and low cost.
- Electronic searching facilitates → cepat
- Dapat menggunakan graphics, sound, colour, and animations untuk menjelaskan fungsi-fungsi yang sulit
- Meningkatkan “interactive and context specific help”.



Advantages (contd.)

- Possibilities :
 - displayed error message, question atau prompt secara langsung.
 - correct input atau valid commands.
 - menjelaskan “current value of various system parameters”.
 - links ke online resources yang lain .



Disadvantages of online help

- Membaca di screens lebih lambat daripada di kertas : low contrast, glare, dll
- Screen yang kecil → scroll, page turning dll.
- Display resolution lebih rendah daripada printed material (hati-hati dengan graphics)
- Uncomfort Displays reading.
- Online interkoneksi.



Disadvantages (contd.)

- Mengganggu kerja
 - ganti-ganti window antara work space dengan browser space.
 - dibutuhkan ingatan yang cukup kuat karena banyak windows yang akan dibuka dan mengganggu.
 - user kehilangan konteks pekerjaan.



Online help guidelines

- User
 - data harus dikumpulkan untuk menentukan dimana help dibutuhkan.
 - Harus dapat mengontrol help system.
- Help system harus mudah
 - untuk diakses
 - keluar dari help untuk kembali ke work space.
- Buat “help”
 - specific, accurate
 - complete as possible.

Language and writing style

- Writing style → keep it simple, task focused.
- Gunakan “non-anthropomorphic style!”
mengapa ?

