

Sistemi di help

Sistemi di help

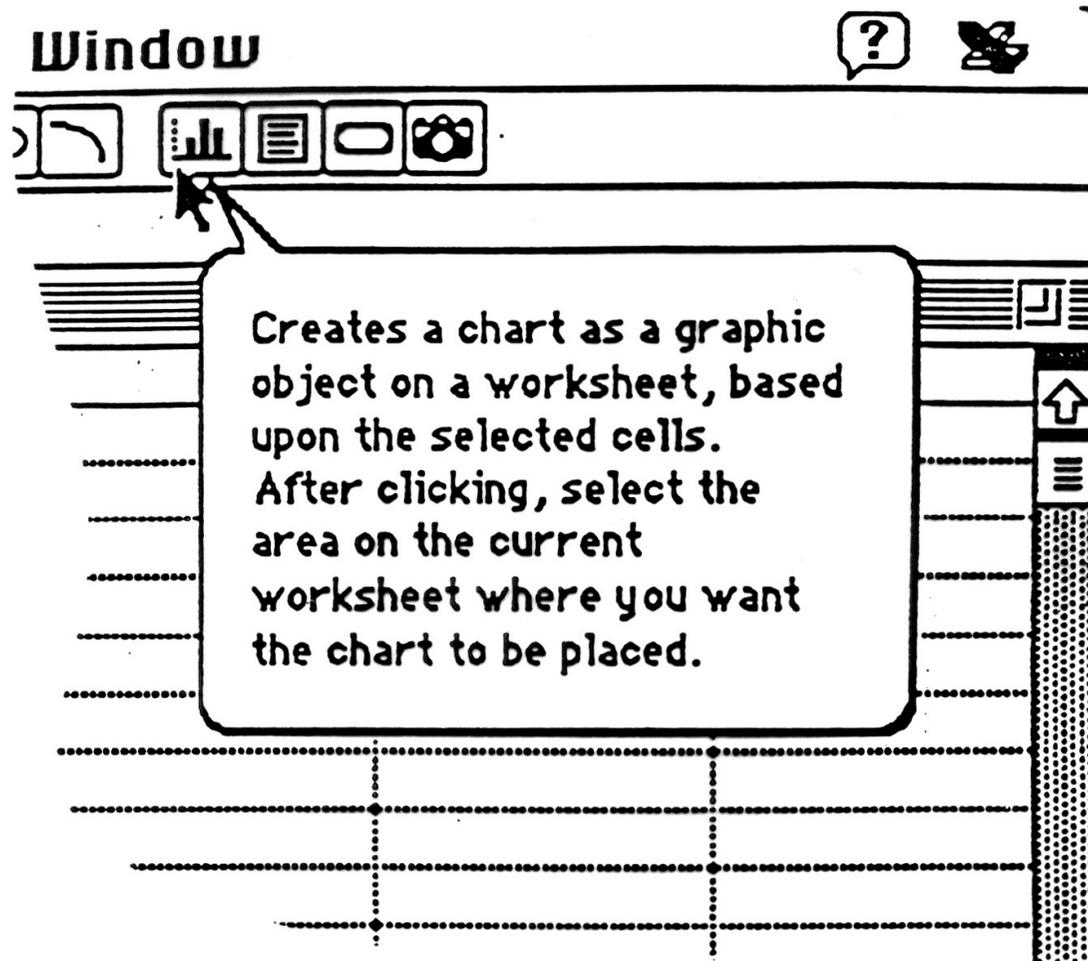
Insiemi di funzioni di aiuto all'utente, attivate su sua richiesta o automaticamente dal sistema



Le richieste dell' utente

- “Che cosa è questo?”
- “Come faccio a?” (golfo della esecuzione)
- “Che cosa sta succedendo?” (golfo della valutazione)

Balloon help



Macintosh System 7

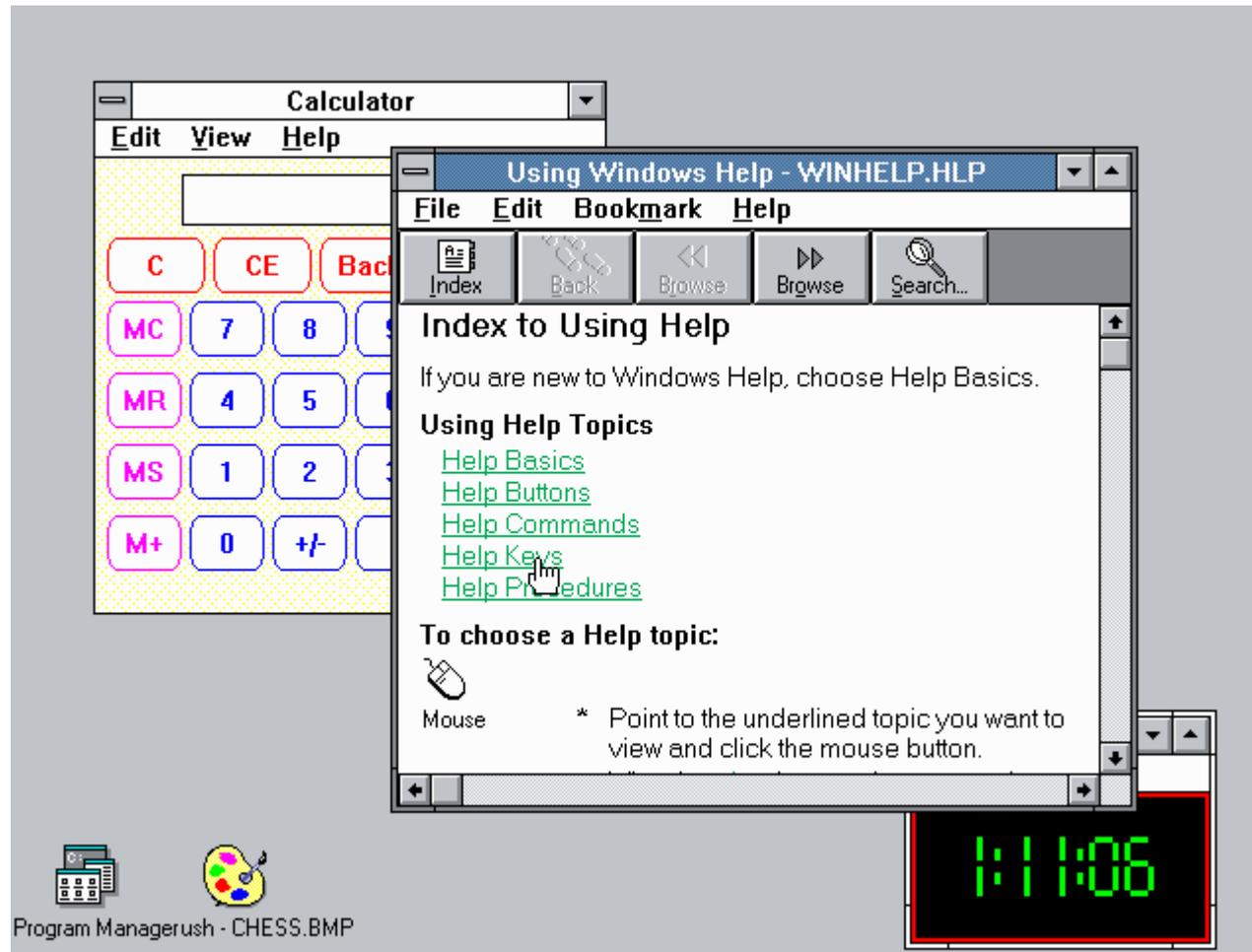
File	
Undo	⌘Z
<hr/>	
Cut	⌘H
Copy	⌘C
Paste	⌘V
Clear	
Select All	⌘A
<hr/>	
Show Clipboard	

Cuts the selected text or graphics. The material you cut is removed and placed temporarily into a storage area called the Clipboard.

File	
Undo	⌘Z
<hr/>	
Cut	⌘H
Copy	⌘C
Paste	⌘V
Clear	
Select All	⌘A
<hr/>	
Show Clipboard	

Cuts the selected text or graphics. The material you cut is removed and placed temporarily into a storage area called the Clipboard. Not available because no text or graphics are selected.

Windows 3.0



Please tell me your first and last name.

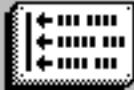
Type your first name here:

Type your last name here:

To go on, click the Next button.

BACK STOP NEXT





Word tool

Change the way your words look! For example, make them green, big, small, or underline them!

To find out more

- Click any of the choices below the Word tool.
 - 💎 More choices
 - 💎 Typing tips





 **Sticker picker**

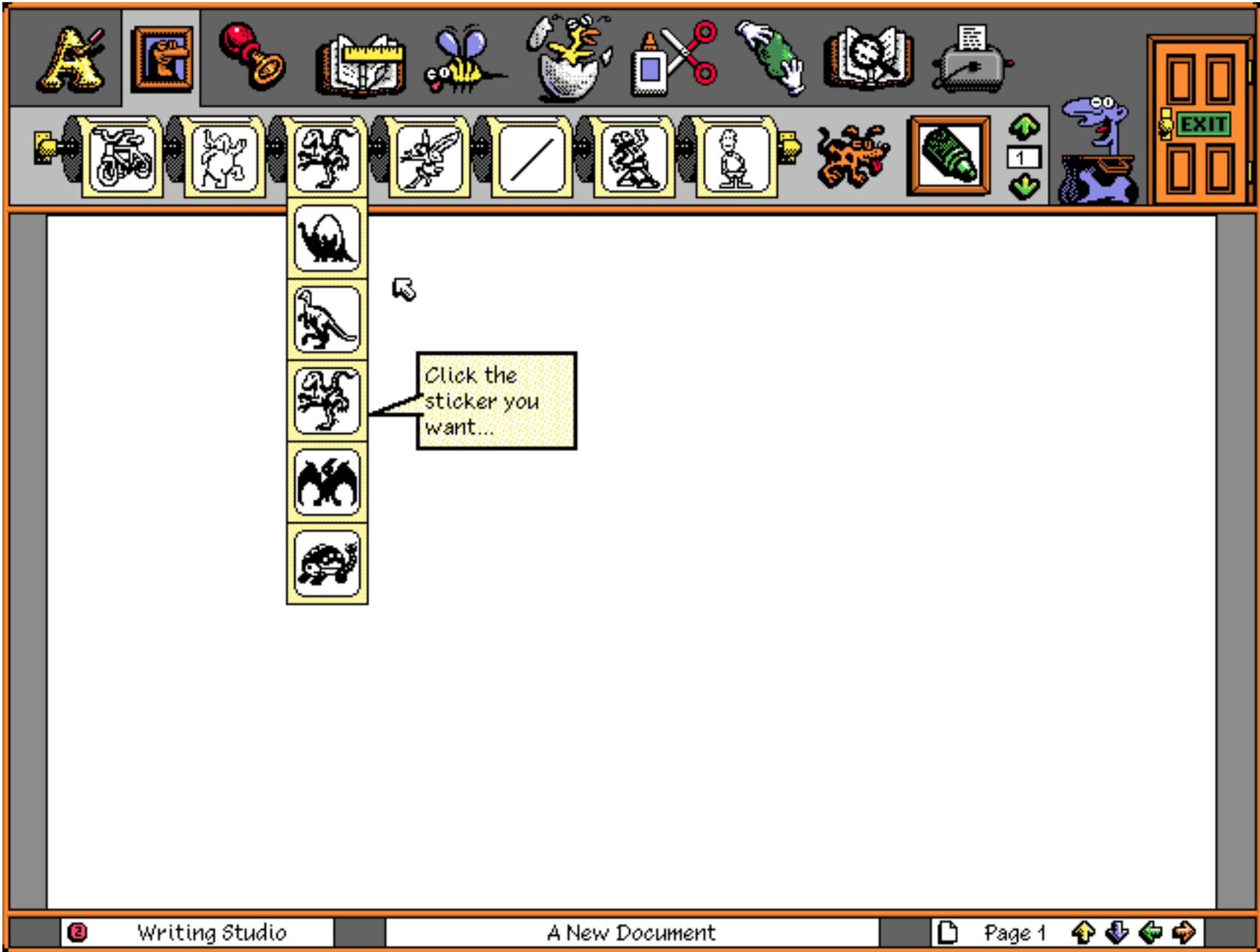
Add pictures to your stories!

To add a sticker

- Click a sticker roll.
 - ◆ More choices

To make your own sticker

- Click 
- ◆ Find other pictures



Assistenti Windows 95

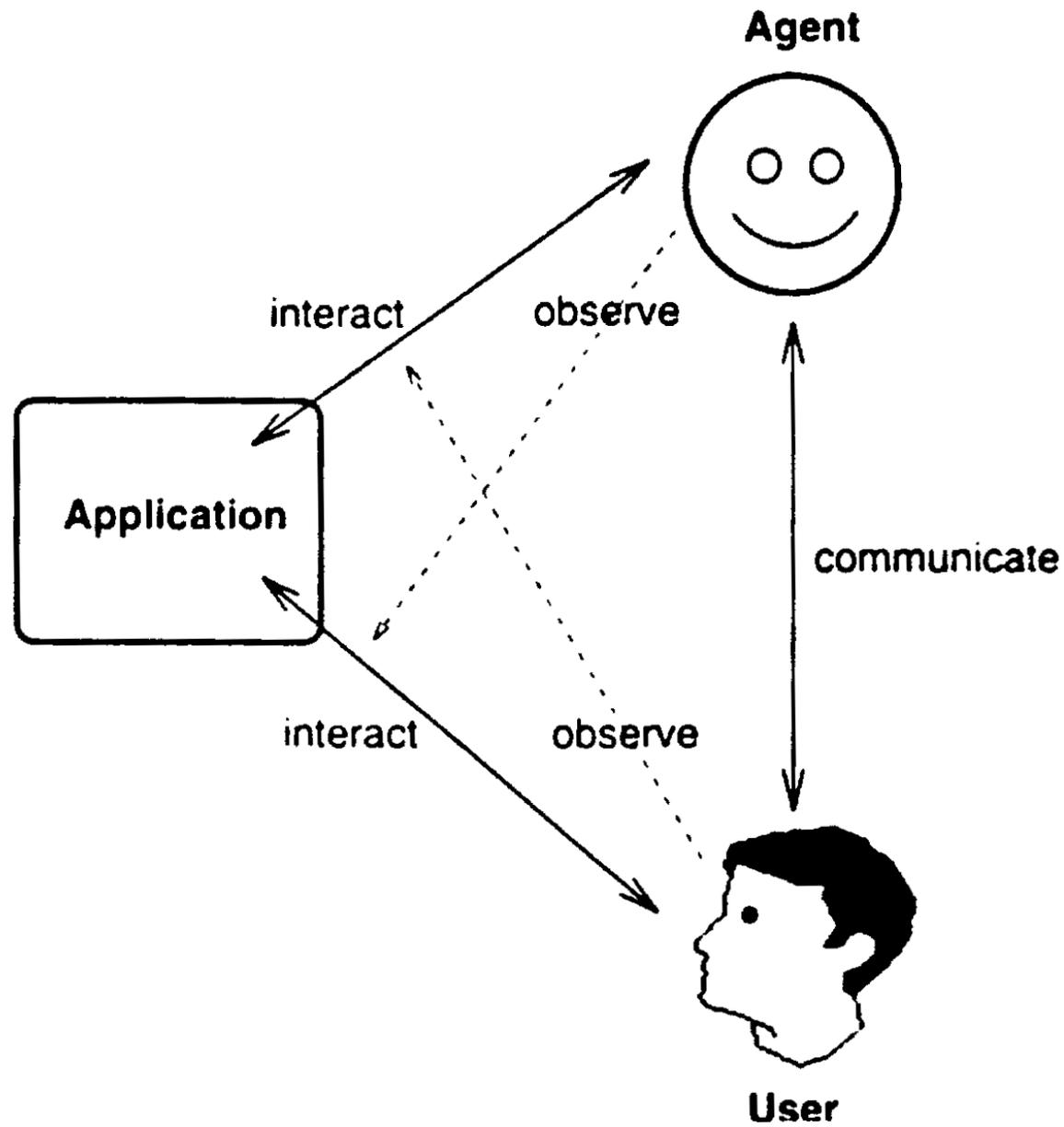


It looks like you're writing a letter. Would you like help?

- Get help with writing the letter
- Just type the letter without help

Cancel





L' IDEA

- Non solo una guida
- Non solo qualcuno che risponde a delle domande...
- ... ma un assistente competente, intelligente, proattivo



I sette principi del dialogo

I 7 principi del dialogo

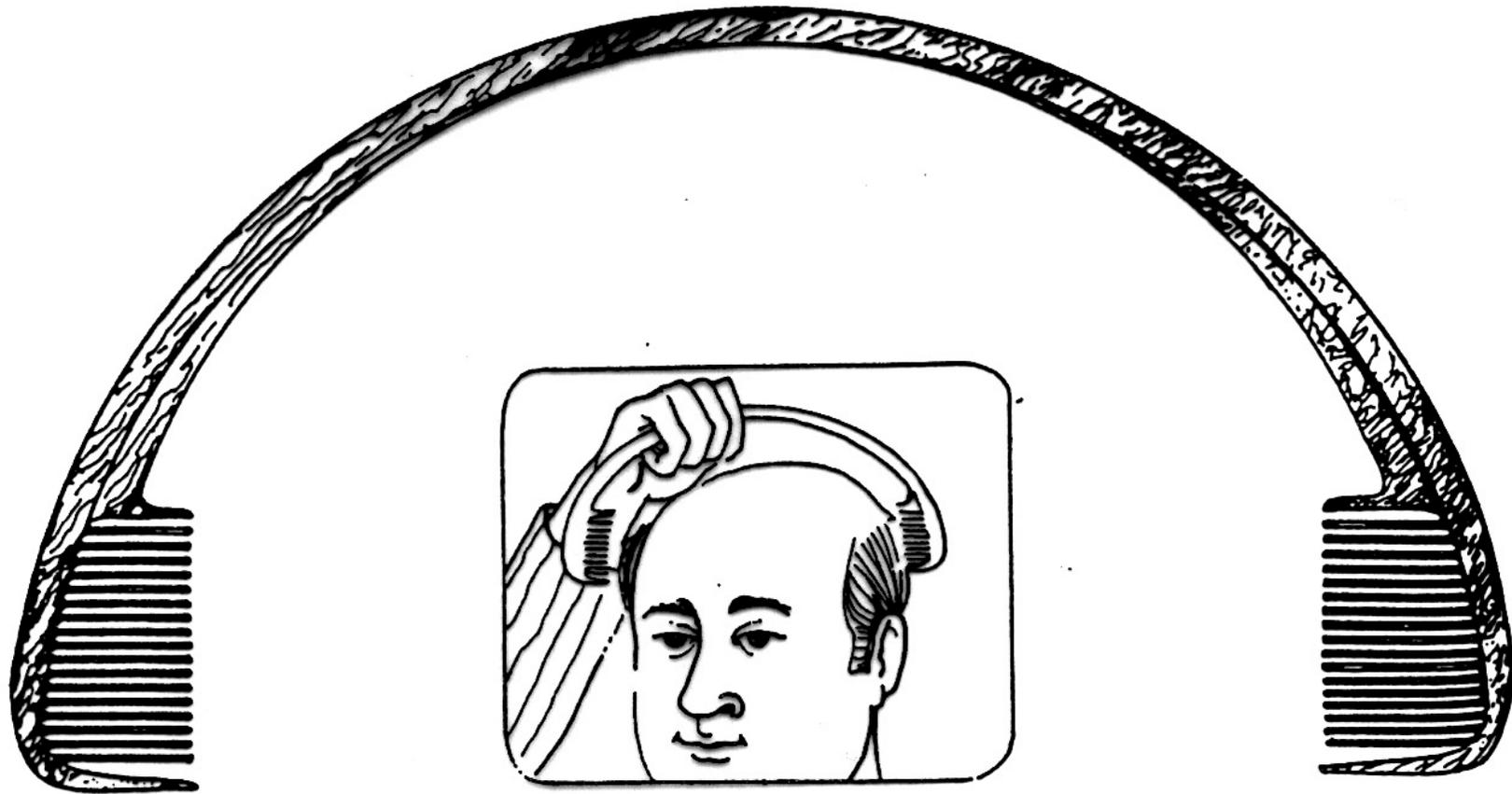
1. Adeguatezza al compito
2. Autodescrittività
3. Controllabilità
4. Conformità alle aspettative dell'utente
5. Tolleranza agli errori
6. Adeguatezza alla personalizzazione
7. Adeguatezza all'apprendimento

(ISO 9241-10)

1. Adeguatezza al compito

“Un dialogo è adeguato al compito nella misura in cui supporta l'utente nell'efficace ed efficiente completamento del compito”

ISO 9241-10



da: Carelman, Catalogue d'objects introuvables

2. Auto-descrittività

“Un dialogo è autodescrittivo nella misura in cui ogni passo di dialogo è immediatamente comprensibile attraverso un feedback del sistema oppure è spiegato all'utente quando questi richiede l'informazione rilevante”

help

ISO 9241-10

3. Controllabilità

“Un dialogo è controllabile nella misura in cui l’utente è capace di mantenere il controllo sull’intero corso dell’interazione fino a quando l’obiettivo è stato raggiunto”

ISO 9241-10

4. Conformità alle aspettative

“Un dialogo è conforme alle aspettative dell’utente nella misura in cui corrisponde alla conoscenza del compito, alla formazione e all’esperienza dell’utente, e alle convenzioni comunemente seguite”

ISO 9241-10

5. Tolleranza agli errori

“Un dialogo è tollerante agli errori nella misura in cui, a dispetto di evidenti errori di input, I risultati desiderati possono essere ottenuti senza (o con minime) azioni correttive”

ISO 9241-10

6. Adeguatezza alla personalizzazione

“Un dialogo è adeguato alla personalizzazione nella misura in cui il sistema di dialogo è costruito in modo da permettere adattamenti alle necessità e capacità individuali dell'utente per un dato compito”

ISO 9241-10

7. Adeguatezza all' apprendimento

“Un dialogo è adeguato all' apprendimento nella misura in cui esso fornisce mezzi, guida e stimolo all' utente durante le fasi di apprendimento”

ISO 9241-10

ESERCIZIO

- Valutare questi punti su un sistema di help reale