

Dokumentationen – zeitaufwendig, lästig, vernachlässigbar?

von: Dr. Bella Diekmann, agiles Informationssysteme GmbH



Um die Schlussfolgerung vorwegzunehmen: Dokumentationen sind auch heutzutage noch wichtig, und zwar nicht nur für die Anwender einer Software, sondern auch für die Entwickler im Unternehmen. Natürlich unterscheiden sich diese verschiedenen Typen der Dokumentation hinsichtlich Form und Ziel. Während man den Nutzern den Mehrwert bieten möchte, schnell und unkompliziert an Lösungen für ihre Antworten zu kommen, geht es bei der internen IT-Dokumentation eher um Wissenssicherung, Transparenz und Effizienz. Im Folgenden möchten wir die Bedeutung beider Dokumentationstypen beleuchten und auf die Erfahrungen eingehen, die wir im Zuge der Veröffentlichung unserer Lösung agilesWorkflow als App gemacht haben.

Alles eine Frage der Komplexität

Selbstverständlich braucht es nicht für jede Software eine ausführliche Nutzer-Dokumentation. Wer sich eine Filter-App für Bilder herunterlädt, wird sich in der Regel keine seitenlange Anleitung für ihre Benutzung durchlesen. Vermutlich ist die App selbsterklärend und zudem ähnlich aufgebaut wie bereits bekannte Anwendungen. Mit zunehmender Komplexität aber steigt die Notwendigkeit einer Dokumentation. Schließlich möchte man als Anbieter, dass sich die Anwender in der Software zurechtfinden und wissen, wie sie ihre Fragestellungen mit den eigens dafür entwickelten Funktionen lösen können. Um das Produkt aus der Kundenbrille zu betrachten und von vorneherein auf die Bedürfnisse der Nutzer anzupassen, empfiehlt es sich außerdem, die Nutzer-Dokumentation zu einem festen Bestandteil des Entwicklungsprozesses zu machen.

Hilfe ist nie redundant

Es steht außer Frage, dass Software immer intuitiver wird. Apps werden schließlich bewusst so entwickelt, dass sie ohne Vorwissen einsatzbereit und anwendbar sind. Dafür müssen sie natürlich leicht verständlich sein. Wenn kein Berater mehr vorgesehen ist, der den Anwendern bei der Einrichtung hilft, muss aber gleichzeitig mehr Hilfe angeboten werden. So unterstützt z. B. ein Wizard bzw. Assistent die Anwender bei der Einrichtung und erklärt, was wie weshalb und wozu eingerichtet werden muss. Sogenannte Tooltips, die Beschreibungen eines Elements anzeigen, wenn man mit der Maus über ein Element fährt, erleichtern ebenfalls die Bedienung. Bei komplexeren Anwendungen ist eine zusätzliche Dokumentation trotzdem empfehlenswert (s.o.). Diese bietet schließlich immer einen Mehrwert.

Nutzungsbeispiele zur Verfügung zu stellen und noch einmal genau zu erklären, wie die App und die Prozesse eingerichtet werden und wo die Anwender auf welches Feld klicken müssen, kann nie schaden. Denn Hilfe ist nie redundant. Außerdem lassen sich mit einer Dokumentation auch Anwendungsfehler vermeiden. Dank einer Dokumentation sparen Software-Anbieter also nach hinten Zeit und Geld.

Neue Dokumentationsformate

Welche Form der Dokumentation bevorzugt wird, ist Geschmackssache. Der eine liest sich lieber ganz klassisch ein PDF-Dokument durch oder durchforstet es nach den für ihn relevanten Punkten. Der andere findet ein Video-Tutorial praktischer, das er z. B. parallel zur Einrichtung laufen lassen und bei Bedarf anhalten oder zurückspulen kann. Natürlich mag das auch altersabhängig sein. Fest steht aber, dass wir Menschen visuelle Wesen sind und Bilder 60.000 mal schneller verarbeiten können als Text. Da wundert es nicht, dass das Medium Video seinen Siegeszug angetreten hat. So schätzt z. B. das amerikanische Telekommunikationsunternehmen Cisco, dass Videos 2021 rund 80 Prozent des gesamten Internetverkehrs ausmachen werden. Vor diesem Hintergrund macht es Sinn, die klassische schriftliche Dokumentation um Video-Tutorials zu ergänzen. So bietet man den Nutzern die Wahl zwischen Bild oder Text und in jedem Fall einen Mehrwert.

Die Notwendigkeit der internen Dokumentation

Ebenso wichtig wie die Dokumentation für die Nutzer ist die interne IT-Dokumentation. Trotzdem wird sie oft sträflich behandelt. Vielen gilt sie als notwendiges Übel, das bei Zeitdruck als erstes wegfällt. Da meist keine speziellen Ressourcen für eine IT-Dokumentation zur Verfügung stehen, muss sie von den Mitarbeitern zusätzlich zu all den anderen Aufgaben erstellt werden. Das Ergebnis ist nicht selten unvollständig und bringt daher wenig Nutzen, weshalb dann auch in Zukunft weder Geld noch Zeit in die Erstellung einer Dokumentation fließen. Ein Teufelskreis. Dabei ist eine gute IT-Dokumentation Gold wert. Beim Entwickeln selbst wird das vielleicht noch nicht deutlich. Aber ein halbes Jahr später, wenn ein Nutzer eine Nachfrage hat oder sich ein Fehler eingeschlichen hat, ist eine Gedächtnisstütze sehr hilfreich. Auch um das Wissen im Unternehmen zu sichern, beispielsweise für neue Mitarbeiter, ist eine interne Dokumentation essentiell. Darüber hinaus ermöglicht sie schnellere Reaktionen auf Fehler und sorgt für klare Zuständigkeiten sowie transparente Abläufe.

Erfahrungen auf dem Weg in AppSource

Seit ein paar Monaten ist `agilesWorkflow` als App auf AppSource verfügbar. Voraussetzung für die Veröffentlichung im App-Store von Microsoft war unter anderem eine Testautomatisierung, die parallel zur Entwicklung geschrieben werden musste. Salopp gesagt prüfen dabei Testfunktionen, ob die Software tut, was sie soll. Werden zum Beispiel die unter einem Auftrag angelegten Kunden oder Artikel auch wieder gelöscht, wenn man den Auftragskopf löscht? Jeder Testfunktion entspricht also ein Testszenario. Da diese Testszenarios im Vorfeld beschrieben werden müssen, ist die Testautomatisierung eng mit dem Thema Dokumentation verwandt. Sie stellt gewissermaßen eine technische Dokumentation zur Funktionalität im System dar. Natürlich bedeutet die Testautomatisierung einen Mehraufwand. Die höhere Produktqualität durch das rechtzeitige Aufspüren von Fehlern und der daraus resultierende geringere Support-Aufwand wiegen diesen aber auf.

Eine weitere Voraussetzung für die Veröffentlichung war das Verfassen einer detaillierten User Documentation, anhand derer die App von Microsoft getestet wurde. Für Selbstschulungszwecke ist dieses mehrere hundert Seiten lange Dokument allerdings zu umfangreich. Anwender finden daher auf der Hilfeseite zur App eine ausführliche Beschreibung verschiedener gängiger Szenarien. Darüber hinaus gibt es einen Einrichtungsassistenten und Tooltips. Für die nächste App ist außerdem ein Video-Tutorial geplant.

Fazit:

Egal in welcher Form und für welche Zielgruppe – eine Dokumentation bietet immer einen Mehrwert. Zeit und Aufwand in ihre Erstellung zu investieren, lohnt sich also.

Zur Autorin:

Bella Diekmann unterstützt die Redaktion von agiles. Sie hat Spanisch und Französisch studiert und in Sprachwissenschaft promoviert. Neben ihrer Leidenschaft für Sprachen interessiert sie sich sehr für aktuelle IT-Themen. Beim Bloggen für agiles kann sie ihre Freude am Schreiben mit dem Interessensgebiet Informatik kombinieren.

Ihr Kontakt:



agiles Informationssysteme GmbH
Spitaler Tor, Kurze Mühren 2 - 4
20095 Hamburg

Telefon: +49 40 30 95 33 0

E-Mail: info@agiles.de

Web: www.agiles.de