

Die häufigsten Fragen zum Thema Benutzerdokumentation

Rund um das Thema Benutzerdokumentation stellen sich immer wieder ganz bestimmte Fragen. Hier finden Sie die Antworten zu den FAQ, die vielleicht auch Sie beschäftigen.

Welche Arten von Benutzerdokumentation gibt es?

Das weltweit meistverwendete Medium für Benutzerdokumentation ist das PDF Dokument. Weitere Formate sind: Online-Hilfe, Embedded Help, Print-Dokument, Knowledge Base im WWW. Die Wahl des Dokumentationsformats hängt stark vom Benutzerprofil und den Vorkenntnissen der User in Bezug auf Produkt und angewandeter Technologie ab.

Was sind die Kennzeichen guter Benutzerdokumentation?

Gute Benutzerdokumentation orientiert sich an den Bedürfnissen des Anwenders. Sie ist aus der Sicht des Users geschrieben und liefert rasche Antworten auf die Fragen, die sich der Benutzer bei der Verwendung des Produkts stellt: Wie nehme ich es in Betrieb? Wobei muss ich aufpassen? Wie erledige ich damit meine Aufgaben? Was kann es außerdem? Wie schalte ich es ab?

Wie viel kostet Benutzerdokumentation?

Im Allgemeinen belaufen sich die Kosten für Benutzerdokumentation in der Software-Branche auf durchschnittlich 20% des Entwicklungsaufwands für das Produkt. Liegt die Investition wesentlich darunter, ist vermutlich das Produkt für den Anwender nicht ausreichend beschrieben. Wenn der Aufwand höher ist, können durch Streamlining oder Outsourcing Einsparungen erzielt werden.

Denkt man am besten vor, während oder nach der Entwicklung an die Doku?

Der ideale Zeitpunkt um sich mit Benutzerdokumentation zu beschäftigen ist in der frühen Planungsphase, wenn es bereits Designs und Entwürfe, eventuell auch eine Pre-Betaversion oder Clickdummies des Produkts gibt. Das liefert die Grundlage, um ein Dokumentationskonzept auszuarbeiten, das ein Benutzerprofil, die Grobstruktur der Dokumentation sowie die idealen Formate und Medien definiert.

Oft sind Handbücher unübersichtlich und unvollständig – woran liegt das?

Das kann vielerlei Ursachen haben: Der Hersteller hat den Erstellungsaufwand für die Dokumentation bei der Produktentwicklung nicht eingeplant. Der Verfasser ist für die Tätigkeit nicht qualifiziert oder muss die Dokumentation nebenbei erstellen. Entwicklungsteam und Verfasser arbeiten nicht ausreichend zusammen. Dem Verfasser stehen keine aktuelle Version und nur überholte Informationen zur Verfügung.

Können auch Entwickler die Benutzerdokumentation schreiben?

Das hängt sehr von den Interessen des Entwicklers ab. Im Allgemeinen möchten sich Entwickler mit der Programmierung und Umsetzung einer Problematik in Form von Code und Programmiersprache beschäftigen – aus diesem Grund üben sie die Tätigkeit eines Entwicklers aus. Nur selten liegt ihnen die Erstellung von Texten. Es ist ratsam, die Doku von Dokumentationsspezialisten erstellen zu lassen.

Unsere Dokumentation ist veraltet – was sollen wir tun?

Verschaffen Sie sich einen Überblick, welchen Status die Dokumentation aufweist und was sich in der Zwischenzeit beim Produkt verändert hat. Überlegen Sie sich, ob sie im Zuge einer Überarbeitung auch ein neues Format verwenden möchten (z.B. PDF statt Print). Passen Sie die Doku Punkt für Punkt an das Produkt an. Ziehen Sie gegebenenfalls einen Dokumentationsexperten zu Rate.

Charakteristisch für gute Doku sind Abbildungen und Grafiken – stimmt das?

Abbildungen und Grafiken sind ein wichtiges Element von Dokumentation und machen einen gewissen Teil des Inhalts aus. Im Normalfall sollte jedoch ein ausgewogenes Verhältnis von Grafiken, Gliederungen, Tabellen und Erläuterungen vorliegen, um alle Lerntypen unter den Benutzern optimal anzusprechen. Grafiken sind auch ein wesentlicher Faktor bei Übersetzungsüberlegungen.

Ordnet sich gute Doku dem Produkt unter oder ist sie selbst ein Produkt?

Beides trifft zu. Gute Benutzerdokumentation kann ohne Produkt nicht existieren und umgekehrt. Andererseits muss auch die Dokumentation als eigenständiges Produkt betrachtet werden, das designed, erstellt, überarbeitet und weiter entwickelt wird. Gute Dokumentation ist der eineiige Zwilling des Produkts und wächst parallel dazu mit, solange das Produkt am Markt lebt.

Nutzen die User eine vorhandene Dokumentation?

Das hängt natürlich sehr vom individuellen Benutzer ab. Normalerweise lautet die Antwort „Ja“. Im Allgemeinen erregt es den Unmut von Benutzern, wenn Dokumentation fehlt oder wenn sie unübersichtlich und offensichtlich veraltet ist. Wenn es Alternativen gibt, wendet sich die Mehrzahl der Benutzer daher bei der nächsten Kaufentscheidung anderen Produkten zu. Andernfalls nehmen die Anrufe bei der Hotline überhand.

Selbsterklärende Produkte kommen ohne Dokumentation aus – ist das tatsächlich so?

Nur sehr wenige neue Produkte sind 100-prozentig und für jedermann selbsterklärend. Auch wenn ein Produkt für den Erfinder oder den Entwickler vollkommen logisch und seine Bedienung so selbstverständlich wie morgens aufstehen ist, gibt es bestimmt unzählige Käufer/User, deren subjektive Realität so anders gestaltet ist, dass sie mit dem Produkt ohne Erklärung nichts anfangen können.

Unter welchen Umständen zahlt sich die Erstellung von Doku aus?

Dokumentation zu Ihrem Produkt anzubieten zahlt sich immer aus, wenn Ihr Produkt als Standardprodukt bei mehreren Käufern/Kunden/Benutzern zum Einsatz gelangt. Rund um das Produkt können hohe Individualisierungsleistungen für die Installation beim Endbenutzer stattfinden, wesentliche Komponenten sollten jedoch standardisiert sein. Dadurch teilen Sie Ihre Anfangsinvestition entsprechend auf.

Lässt sich die Dokumentationserstellung komplett outsourcen?

Ja. Während Ihr Outsourcing-Partner die komplette Planung, Administration, Gestaltung und Durchführung des Dokumentationsprozesses übernimmt, sind von Ihrer Seite lediglich ein fachlicher Ansprechpartner zur Abklärung von Fragen und zur Abnahme der fertigen Dokumentation erforderlich. Ihr Aufwand bleibt gering und Sie können sich auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Trägt Outsourcing zur Qualitätssteigerung in der Doku bei?

Im Normalfall ja. Ein externer Dokumentationsexperte schlüpft leichter in die Rolle eines Benutzers als ein Produktspezialist, der die Eigenentwicklung schon zum tausendsten Mal gesehen hat. Grundsätzlich sollte jedoch jeder Technical Writer beim Verfassen von Benutzerhandbüchern und -hilfen das Produkt immer mit den Augen des Anwenders betrachten und dessen Fragen in der Doku beantworten.

Aktuell halten von Handbüchern und Online-Hilfen – wie macht man das?

Produkte werden weiter entwickelt. Auch die dazugehörige Benutzerdokumentation sollte ständig aktualisiert werden. Handbücher in Print- oder PDF-Format können jederzeit mit geringem Aufwand aktualisiert und produziert werden. Embedded-Help-Systeme sind in die Applikation integriert und daher bei steter Wartung nach jedem Build aktualisiert. Online-Hilfen werden aktualisiert und danach generiert und getestet.

Timing von Benutzerdokumentation – wie geht es richtig?

Idealerweise ist Doku gleichzeitig mit dem Produkt fertig und beide werden gemeinsam ausgeliefert. Verzögerungen (bzw. Unvollständigkeiten) entstehen meist dadurch, dass keine oder zu wenig Zeit für die Doku eingeplant wurde. Als Richtwerte gelten: Ein bis zwei Tage für die Beschreibung einer Bildschirmmaske, drei bis fünf Seiten pro Tag, eine Woche zum Generieren und Testen einer Online-Hilfe.

Ihre Frage war nicht dabei?

Wenn Sie eine weiterführende Fragen zum Thema Benutzerdokumentation haben, senden Sie einfach ein E-Mail an karoline.mrazek@dokuconsult.at. Ich helfe Ihnen gerne weiter.