

1 Benutzerdokumentation

- Lernziele
- Was ist Benutzerdokumentation?
- Arten der Dokumentation
- Struktur
- Auf Papier oder elektronisch?
- Autor
- Wie schreibt man eine Dokumentation?
- Hinweise und Regeln

Eine Benutzerdokumentation erstellen können

- wissen, was hinein gehört
- Arten kennen
- ihre Qualitäten kennen
- Prozess ihrer Erstellung kennen

While you're waiting, read the free novel we sent you. It's a Spanish story about a guy named 'Manual.'

— Dilbert

Anweisung Manuell



Wir möchten Sie für das Öffnen dieser wertvollen Zeitschrift beglückwünschen. Indem Sie c't vorwählen, haben Sie eine erstklassige Wahl getroffen. Nur im c't Willen finden Sie immer aktuelle Nachrichten des Stromes ES Fälle, eingehende Berichte der high-end Vorrichtungen und der Anwendungen, ehrliche Produktvergleiche und incisive Analysen der Fälle, die Ihre Zukunft formen.

Kurz gesagt haben Sie die vollkommene Wahl getroffen und wir begrüßen Sie für so Vorwärts-schauen.

Spezifikationen

Dieses Handbuch bedeckt die folgenden Produkte:

- ☞ c't Zeitschrift, Kioskkopie
- ☞ c't Zeitschrift, alleinstehende Version (geborgt)
- ☞ c't Zeitschrift, alleinstehende Version (gekauft)
- ☞ c't Zeitschrift, Subskription Version

Etwas von der Funktionalität, die unten beschrieben ist, ist nicht auf alle Varianten unseres Produktes anwendbar. Etwas Funktionalität kann möglicherweise nicht in etwas geographischen Bereichen vorhanden sein.

Vorkehrungen

Wenn sie für richtig interessiert wird, versieht c't Zeitschrift Sie mit langen Stunden des dauerhaften Genusses. Um den maximalen Genuß aus diesem Produkt heraus zu erhalten, seien Sie bitte sicher unserem nützlichen Führer zu folgen.

- ☞ Wenn es unsachgemäß verwendet wird, kann es unmöglich werden, diese Zeitschrift zu öffnen oder zu lesen.
- ☞ Beachten Sie bitte besonders, dass c't nicht wasserdicht noch feuerfest ist.
- ☞ Halten Sie c't aus der Reichweite der kleinen Kinder, der reizbaren Frauen und der Leute mit einer unausgeglichene Einteilung heraus.

- ☞ Zerreißen Sie nicht heraus Seiten heftig, selbst wenn ihr Inhalt Sie umkippt.
- ☞ Teilen Sie Ihr c't nicht mit Leuten des zweifelhaften moralischen Buchstabens.

Behandlung

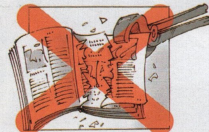
Es gibt einige Weisen, c't Zeitschrift zu benutzen: stationärer und beweglicher Gebrauch.

Wenn Sie planen, c't in einem stationären Klima zu benutzen:

- ☞ Rütteln Sie es, bis alle Blättchen herausgefallen haben.
- ☞ Lesen Sie bitte alle Blättchen, bevor Sie sie sich entledigen; sie können nützliches Informationen und Förderer enthalten anhaltendes Bestehen der c'ts.
- ☞ Spritzenwasser oder andere Substanzen von der Toilette können die Seiten zum Stock zusammen verursachen.
- ☞ Wenn Ihr c't schmutzig erhält, versuchen Sie nicht, die Zeitschrift mit Reinigungsmitteln zu waschen.

Wenn Sie beschließen, diese Zeitschrift unterwegs zu benutzen:

- ☞ beachten Sie bitte, dass das Gehen oder das Fahren beim Ablesen von von c't eingesetzte beide Ihr Leben in Gefahr und Ihre Kopie der Zeitschrift zu beschädigen können.
- ☞ Es ist Ihre Verantwortlichkeit gibt Sorgfalt zur Zeitschrift, um Ihren Genuß zu maximieren (sehen Sie Abschnitt "Vorkehrungen").



Beachten Sie bitte, dass einige Formen der Maximierung der Verwendungsfähigkeit von c't in etwas Bereichen ungültig sein können. Seien Sie sicher, mit Ihren lokalen Behörden zu überprüfen, bevor Sie in gewissem Sinne c't verwenden, das möglicherweise nicht in Ihrem Land erlaubt werden kann. Heiße das Veröffentlichen ist nicht für irgendwelche Beschädigungen verantwortlich, die vom unsachgemäßen oder ungültigen Gebrauch der c't Zeitschrift genommen werden.

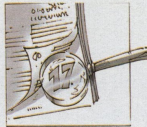
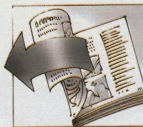
Erster Gebrauch

Überprüfen Sie, ob Sie das Anweisung Handbuch gelesen und verstanden haben, bevor Sie versuchten, irgendwie weiter fortzufahren.

Wenn Sie diese Kopie von c't an einem Zeitung Kiosk grasen, kaufen Sie ihn bitte, bevor Sie fortfahren. Wenn Sie diese Zeitschrift geborgt haben, erwägen Sie, eine Kopie oder eine Subskription zu kaufen.

Nachdem Sie diese Anweisungen durchgeführt haben, fahren Sie zum Index fort, der auf Seiten 6 und 7 gelegen ist.

1. Grasen Sie die Liste der Artikel bis das Finden eines Themas des Interesses zu Ihnen.
2. Folgen Sie den Seitenzahlen, die auf der äußeren Unterseite jeder Seite gedruckt werden, die mit redaktionellem Inhalt gefüllt wird.
3. Wahlweise freigestellt: Überspringen Sie zur gelegentlich lustigen Karikatur auf Seite 17.



4. Nachdem Sie wahlweise freigestellte Abschnitte durchgeführt haben, gehen Sie zurück zu Index.
5. Wenn keines der Themen Ihre sofortige Phantasie anspricht, fangen Sie an, die Zeitschrift von Seite 18 vorwärts zu lesen und fahren Sie fort, bis Sie die letzte Seite erreichen.

Ablezen eines Artikels

Auf der Indexseite wählen Sie einen Artikel des Interesses zu Ihnen vor und merken Sie sich die Zahl, die nahe bei der Einlinie Zusammenfassung des Artikels verzeichnet wird.

- ☞ Schlagen Sie durch die Zeitschrift leicht, bis Sie die Seite erreichen, in der die Zahl auf dem äußeren unteren Rand die Zahl zusammenbringt, die, Sie sich früh merken.

Wenn Sie die Seite gefunden haben, in der der Artikel anfängt, Anfang durch das Ablezen der Schlagzeile, des Untertitels und des einleitenden Punkts.

- ☞ Der einleitende Punkt wird im fetten Gesicht gedruckt.
- ☞ Fahren Sie, indem Sie die sidebars lesen fort, fahren Sie dann zur Zusammenfassung des Artikels fort.
- ☞ Nehmen Sie einen langen Blick an den Tischen, die den Artikel schmücken. Jemand arbeitete sehr stark, um alle Zahlen recht zu erhalten.
- ☞ Wenn Sie folglich geneigt sind, können Sie den Körper des Artikels jetzt lesen.

Wenn Sie Schwierigkeiten einen Artikel lesend oder verstehend haben:

- ☞ treten Sie mit unserem LeserFernsprechdienst bei 511 535 2333 in Verbindung (Montag zu Freitag, 1. P.M. bis 2 P.M.)
- ☞ Haben Sie bitte Ihre bereite Subskription Zahl.
- ☞ Sie können eine E-mail zu <ct@ctmagazin.de> auch schicken.

Technische Unterlagen: G. Himmelein
Gestaltungsarbeit: H.-J. Marhenke

Was ist Benutzerdokumentation?

Definition (Benutzerdokumentation)

ist eine Methode, technische Information einer Software an Nichttechniker zu vermitteln, um sie in ihrer Aufgabe zu unterstützen.

Ist eine Methode... zu vermitteln...

Es ist nur eine Methode unter vielen:

- Schulungen
- Seminare
- Coaching
- Versuch-und-Irrtum
- Selbsterklärungsfähigkeit der Software
- Hotline (Help-Desk)

... Nichttechnikern ...

Benutzer sind keine Software-Experten und wollen auch keine werden.
Sie wollen das wissen, was Sie für Ihre Aufgabe benötigen und nicht mehr.

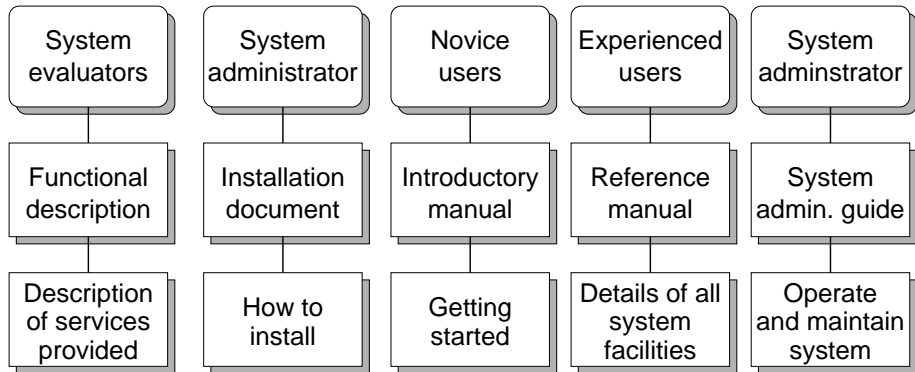
...um sie in ihrer Aufgabe zu unterstützen...

Ihre Aufgabe ist es nicht, Software zu bedienen, sondern ein reales Problem zu lösen.

Arten der Dokumentation

- Benutzungshandbuch
- Referenzhandbuch
- Tutorial
- Administrationshandbuch
- Installationshandbuch
- Quick Start Guide
- Reference Card
- Wall Charts und Poster
- Online-Dokumentation (Multi-Media)
- Online-Kontexthilfe
- Readme.txt
- Known-Bugs
- ...

Arten und Leser der Dokumentation (Sommerville 2004)



Wie findet man, was zu dokumentieren ist?

Quellen:

- Kommandos und Menüs in der Benutzungsoberfläche
- Aufgaben der Benutzer (was sie tun)
- Definition von Begriffen (Glossar)

Titel

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung

- a. Adressierte Leser
- b. Zweck
- c. Verwandte Dokumente
- d. Konventionen
- e. Information über die Verwendung des Dokuments
- f. Instruktionen für Problembereiche

2. Übersicht

- a. Zugrunde liegende Konzepte, Einbettung
- b. Funktionale Beschreibung
- c. Gefahren und Warnungen

3. Instruktionen (für jeden Benutzertyp einzeln)

- a. Produktfunktionen (mit Beispielen)
- b. Problembehandlung: Ursachen und Gründe

4. Referenz

- a. Fehlermeldungen und -ursachen
- b. Index der Operationen

Anhang

- A Glossar
- B Index (notwendig für ≥ 30 Seiten, sonst mindestens nützlich)

Scheibchen toter Bäume oder doch besser Elektrizität?

Papier:

- „150 Euro — und dafür nur eine CD?“
- deutsches Gesetz schreibt Handbuch vor
- Papier ist die zuverlässigere und bedienbarere Technologie
- erschwert Software-Piraterie

Online-Dokumentation:

- einfachere Suche
- Information kann in vielen Formaten verpackt werden
- interaktiv (z.B. Tool-Tips)
- niedrigere Produktionskosten

→ beides, aber mindestens Papier

Wer sollte schreiben?

	Programmierer	technischer Schreiber
Technische Detailkenntnisse	+	-
Schreibqualitäten	-	+
Anwenderbrille	-	+

Wozu Dokumentation?

Zwecke der Dokumentation:

- Erläuterung
 - Definitionen, Beschreibungen, Erklärungen, Übersichten, Prozessbeschreibung
- Instruktion
 - Produktfunktionen, Aufgaben
- Referenz
 - Regelungen, Listen, Tabellen, spezifische Funktionen

Wann werden Benutzer die Dokumentation benutzen?

... wenn sie zuversichtlich sind, dass

- sie finden, was sie suchen
- sie verstehen, was sie finden
- die Information korrekt ist
- die Information vollständig ist

Der Prozess, eine Dokumentation zu erstellen (Stimely 1990)

- ① Definition
- ② Entwurf
- ③ Schreiben
- ④ Editieren
- ⑤ Korrekturlesen
- ⑥ Produktion
- ⑦ Anpassung/Änderung

1. Definition

(5-10% der Gesamtzeit für Dokumentation)

Erste Frage: Wer sind die Leser?

- Identifiziere den „normalen“ Leser. Beschreibe, was Du über ihn weißt.
- Identifiziere die Annahmen über den Leser.
- Es könnte mehrere Kategorien von Lesern geben. Identifiziere sie alle. *Personas!*
- Beschreibe, was sie benötigen (Erläuterung, Instruktion, Referenz).
- Lege Gegenstände der Dokumentation (mit Namen) und Medien fest

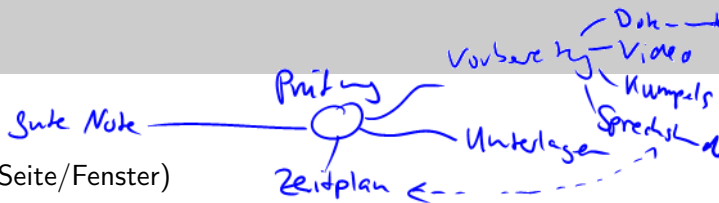
2. Entwurf

(10-30% der Gesamtzeit für Dokumentation)

Plane für jeden Gegenstand:

- Inhaltsverzeichnis
- Schätzung der Anzahl Seiten/Fenster
- Musterlayout

3. Schreiben



(1-3 Stunden pro Seite/Fenster)

Erste Fassung so schnell wie möglich schreiben. Dabei nicht editieren.

Schreibblockade überkommen durch

freemind

- Verbalisieren (z.B. einem Unbedarften erklären)
- Zerlegung eines komplexen Gegenstands in seine Einzelteile
- Brain-Dump
- Mind-Map
- Auszeit nehmen und ausruhen
- (temporär) aufgeben und zum nächsten Abschnitt übergehen

4. Editing

(1-3 Stunden pro Seite/Fenster)

Iterative Verbesserung:

Bedürfnisse des Lesers

Struktur

Relevanz

Vollständigkeit

ansprechende graphische Darstellung

Grammatik

Orthographie

Konsistenz

Konformität

Ausdrucksweise

5. Korrekturlesen

(5-20 Minuten pro Seite/Fenster)

Unabhängige Begutachtung von

- technischer Korrektheit
- Vollständigkeit
- Verwendbarkeit
- Einhaltung des Stils
- Rechtmäßigkeit

6. Produktion

(dauert immer länger als man denkt)

- Druck und Verteilung
- Herstellung der CD und Verteilung
- Publikation im Web

7. Anpassung/Änderung

(benötigt Zeit – muss eingeplant werden)

- regelmäßige Überprüfung, um sicher zu stellen, dass Dokumentation aktuell bleibt
- Programmierer müssen Handbuch kennen!
- Dokumentation muss bei Analyse von Änderungsauswirkungen (Change-Impact) berücksichtigt werden

- erkläre das zu lösende Problem
- stelle die Konzepte dar, nicht nur die Produktfunktionen
- beschreibe auch Anwendungsdomäne, nicht nur die Software selbst

- erkläre das zu lösende Problem
- stelle die Konzepte dar, nicht nur die Produktfunktionen
- beschreibe auch Anwendungsdomäne, nicht nur die Software selbst
- die Lektüre soll Spaß machen
- schreibe zur Leserschaft, nicht über sie
- konsistentes (und eingeschränktes) Vokabular benutzen

- sei bestimmt
- fasse dich kurz (kurze Sätze, Paragraphen, Abschnitte)
- benutze einfache Sprache

- sei bestimmt
- fasse dich kurz (kurze Sätze, Paragraphen, Abschnitte)
- benutze einfache Sprache
- aktive statt passive Sprache
- erkläre den Zweck eines jeden Schritts
- sage, was in jedem Schritt passieren wird

- sei bestimmt
- fasse dich kurz (kurze Sätze, Paragraphen, Abschnitte)
- benutze einfache Sprache
- aktive statt passive Sprache
- erkläre den Zweck eines jeden Schritts
- sage, was in jedem Schritt passieren wird
- teste mit echten Benutzern
- kenne deinen Leser
- beachte Markenzeichen und Copyrights