

„10 things I wished they'd told me!“

Collaborative Documentation: Mit just enough zu mehr Nachhaltigkeit

10 Tipps & Tricks zum Nachlesen



Vorwort

SEQIS, der führende österreichische Anbieter in den Bereichen Software Test und IT Analyse, gibt im Rahmen von kostenlosen Fachvorträgen rund um aktuelle Trendthemen 10 Tipps und Tricks zur Erfolgssteigerung in IT-Projekten und praktischen Umsetzung im Arbeitsalltag.

Auf den folgenden Karten sind die 10 Tipps zum Thema „Collaborative Documentation: Mit just enough zu mehr Nachhaltigkeit“ übersichtlich zusammengefasst, sodass Sie diese jederzeit nachlesen können.

Einen ausführlichen Rückblick zur Veranstaltung sowie die Vortragsunterlagen zum Download finden Sie auf www.SEQIS.com/unternehmen/events

1. Jedes Dokument muss messbar den Nutzen einer Zielgruppe erfüllen

- Definieren Sie die Zielgruppe
- Identifizieren Sie Problem & Nutzen
- Messen Sie den Erfolg

1. Jedes Dokument muss messbar den Nutzen einer Zielgruppe erfüllen

Beim Schreiben wirft man selten einen kritischen Blick auf das Erfolgspotenzial des Dokuments. Zu schnell öffnet man einen Editor und tippt drauf los. Wenn man dabei Aufwand investiert, der ohne Gegenwert bleibt, hat man waste produziert. Wenn überhaupt, erkennt man das erst, nachdem der Aufwand schon getrieben wurde.

Nehmen Sie sich daher die Zeit und definieren Sie die Berechtigung für die Existenz des Dokuments. Bevor Sie mit der Ausarbeitung beginnen. Nur so können Sie leere Kilometer vermeiden (waste) und Wertvolles absichern.

Definieren Sie die Zielgruppe Ihres Dokuments. Überlegen Sie sich, welches Problem dieser Zielgruppe das Dokument löst. Ohne Empfänger oder dessen Nutzen genau zu kennen gibt es keinen Grund, Arbeit zu investieren. Verifizieren Sie Ihre Annahmen durch Messungen.

2. Starten Sie Ihr Dokument früh, detaillieren Sie es jedoch spät

- Kennen Sie die Dokumente entlang des Product Life Cycle
- Beachten Sie den Document Life Cycle
- Bringen Sie Dokumente spät in finale Form

2. Starten Sie Ihr Dokument früh, detaillieren Sie es jedoch spät

Der Product Life Cycle (PLC) umfasst zahlreiche Phasen zur Erstellung und zum Betrieb eines Software-Produkts. Entlang dieses Prozesses reift das Produkt und verändert sich, bis es schließlich seinen definierten Zweck erfüllen kann. In diesen Phasen gibt es auch zahlreiche Dokumente, die auf unterschiedliche Weise nützlich sind.

Genauso muss auch ein Dokument erst Phasen der Reifung durchlaufen, ehe es von Nutzen ist. Machen Sie sich bewusst, welchen Lauf der Document Life Cycle (DLC) nimmt. Synchronisieren Sie den DLC mit relevanten Meilensteinen des PLC, um Informationen rechtzeitig zu liefern. Auch ein Dokument erfordert Zeit und Arbeit zum Entstehen.

Unterstützen Sie diesen Prozess durch frühe Stichworte und validieren Sie inhaltliche Eckpunkte. Formulieren Sie aber erst möglichst spät aus. Je später Sie Ihre Beschreibung in seine finale Form bringen, desto geringer ist die Gefahr von unerwünschtem Änderungsaufwand.

3. Dokumentieren Sie wiederverwendbar

- Trennen Sie Generisches und instanzieren Sie es im Kontext ("objektorientiertes Dokumentieren")
- Nutzen Sie Labels um Sichten zu bilden

3. Dokumentieren Sie wiederverwendbar

Bei der Beschreibung – speziell in Textform – wird häufig ein Ablauf skizziert. Weil der gewünschte Endzustand fokussiert wird, wird dieser direkt beschrieben. Dahinterliegende Implementierungen sind jedoch meist objektorientiert aufgebaut. Sie sind wiederverwendbar und können mehrere Szenarien ohne erneute Implementierung abbilden.

Auch Dokumentation kann objektorientiert gestaltet werden. Wenn Sie Generisches von Szenarien trennen, haben Sie die Möglichkeit zur Wiederverwendung.

Durch Labels lassen sich generische Beschreibungen mit einem Kontext markieren. Bei Aufruf des Labels wird automatisch eine Dokumentation für diesen einen Kontext erstellt, ohne dass für jedes Stichwort eigene Dokumente existieren. Es gibt nur ein Original. Dadurch entfällt die Gefahr von Fehlern durch Redundanz und Beschreibungsanomalien.

4. Übersichtlichkeit zählt vor Details

- Machen Sie Dokumente rasch erfassbar
- Achten Sie auf übersichtliche Struktur
- Nutzen Sie Templates – jedoch stets mit Bedacht

4. Übersichtlichkeit zählt vor Details

Um Menschen Information zugänglich zu machen, muss diese Information erst einmal gefunden und als relevant erkannt werden. Inhaltliche Abhandlungen können noch so gut und richtig sein – wenn man diesen Wert von außen nicht rasch erkennen kann, steigt die waste-Gefahr!

Geben Sie Ihren Stakeholdern deshalb stets die Möglichkeit, sich rasch zu orientieren. Ordnen Sie Informationen immer so an, dass Wichtiges zuerst gesehen wird. Erst, wenn sich ein Stakeholder mit den Eckdaten identifizieren kann, besteht die Chance, dass die Inhalte ihren Zweck erfüllen.

Wählen Sie deshalb kurze aber sprechende Titel. Geben Sie einleitend einen kurzen Hinweis auf Ziel und Kontext des Dokuments. Platzieren Sie Kernaussagen möglichst sichtbar und übersichtlich. Überlassen Sie dagegen Zusatzinfos und Temporäres eher dem zweiten Blick.

5. Das persönliche Gespräch geht vor

- Gespräch = effektiv
- Dokumentieren Sie nicht, was augenscheinlich ist
- Reden muss man können

5. Das persönliche Gespräch geht vor

In dem Moment, in dem dokumentiert wird, ist ein wesentlicher Schritt getan. Nämlich die Entscheidung, dass Sprechen nicht (mehr) das Mittel der Wahl ist. Zu häufig wird diese Entscheidung leider nicht bewusst getroffen, was die Chancen auf Verbesserungen in der Zusammenarbeit vermindert.

Nichts ist effektiver als das persönliche Gespräch. Direkter Informationsaustausch, sofortiges Feedback, non-verbale Kommunikation. Möglichkeiten, die ein Schriftstück nicht bieten kann.

Streben Sie deshalb stets danach, mehr zu sprechen und weniger zu schreiben. Info, die nur von kurzer Relevanz ist oder Verständnis, das einmal geschaffen wurde, muss nicht niedergeschrieben werden.

Seien Sie sich aber auch bewusst, dass man reden können (u.a. co-located?) und wollen muss (u.a. introvertiert?). Nehmen Sie auf jeden Fall Rücksicht auf Ihr Umfeld.

6. Nutzen Sie Blackboxing und Perspektivenwechsel

- Etablieren Sie gemeinsam genutzte Begriffe bewusst
- Wechseln Sie zwischen abstrakter und konkreter Sichtweise

6. Nutzen Sie Blackboxing & Perspektivenwechsel

Kennen Sie Situationen, in denen man sieht, wie zwei Personen völlig aneinander vorbei sprechen und es nicht merken? Das ist aufgrund unterschiedlicher Wissensstände oft verständlich – trotzdem führt das zu sehr ineffektiver Zusammenarbeit!

Um das zu vermeiden ist es ratsam, gemeinsam besprochene Themen als Blackboxes abzubilden und zu benennen. Eine Blackbox ist ein Begriff, hinter dem zum einen eine bestimmte Bedeutung definiert ist. Zum anderen assoziieren Team-Mitglieder individuelles Wissen dazu.

Durch die Blackbox kann dann auf Augenhöhe kommuniziert werden. Umständliche Umschreibungen werden vermieden und trotzdem wird spezifisches Wissen bewahrt.

Nutzen Sie die geschlossene (abstrakte) und geöffnete (konkrete) Box auch dazu, absichtlich andere Sichten zu simulieren. Dadurch wird der Gedankenaustausch angeregt und es kommt zu neuen Erkenntnissen.

7. Beachten Sie Vorschriften

- Kennen und respektieren Sie die für Sie geltenden Vorschriften
- Scheuen Sie sich nicht Vorschriften zyklisch zu hinterfragen

7. Beachten Sie Vorschriften

Beim Bestreben, durch Dokumentieren besser zusammen zu arbeiten, ist man auch mit Vorgaben konfrontiert, die man selbst nicht ändern kann. Normen, Gesetze, Verträge und mehr verlangen Ergebnisse, deren Form und Umfang nicht frei gewählt werden kann.

Daher müssen solche Vorgaben und Vereinbarungen bekannt sein und respektiert werden. Gerade in diesen Fällen ist Wert auf hohe Qualität im Sinne der Vorschrift zu legen. Unterschätzen Sie nicht die Auswirkungen von unsachgemäßer Dokumentation.

Um das parallele Existieren vorgegebener und freier Dokumentation zu vereinfachen, nutzen Sie wiederum Labels. Markieren Sie jene Teile, die der Erfüllung einer Norm dienen. So haben Sie auch automatisch ein Inhaltsverzeichnis für die normgerechte Doku erstellt und können diese „auf Knopfdruck“ für z.B. einen Audit bereitstellen.

8. Gestalten Sie jedes Dokument ansprechend

- Beurteilen Sie sich selbstkritisch
- User Experience ist auch bei Dokumenten relevant
- Ermöglichen Sie einfache Erfassung

8. Gestalten Sie jedes Dokument ansprechend

Ob ein Dokument einem Stakeholder nützt, hängt in nicht zu unterschätzendem Maße auch von emotionalen Einflüssen ab. Auch etwas Niedergeschriebenes führt zu User Experience (UX). Nur wenn etwas intuitiv gemocht wird, wird es auch genutzt.

Sorgen Sie deshalb für ansprechendes Dokumenten-Design. Wählen Sie eine Darstellung, bei der Infos durch die natürliche Auffassungsgabe des Menschen direkter transportiert werden können. Meist sind visuelle Eindrücke schneller zu erfassen.

Setzen Sie eher Modelle und Grafiken ein, als textuelle Beschreibungen. Achten Sie auf ein lockeres Schriftbild durch Abstände und Hervorhebungen. Wenn Sie ausformulieren, achten Sie vor allem auf kurze Sätze. Als Faustregel gilt: Nicht mehr als 20 Worte pro Satz.

9. Setzen Sie auf Documentation Mapping

- Vermeiden Sie Insel-Dokumente
- Gliedern Sie Dokumente stets in eine logische Struktur
- Ermöglichen Sie durch Dokumente zu navigieren (grob <-> fein)

9. Setzen Sie auf Documentation Mapping

Bei der Dokumentenablage gibt es Stolpersteine, die waste verursachen. Nämlich dann, wenn ein Artefakt nicht auffindbar ist. Insel-Dokumente sind nur durch einen direkten Link zugänglich, was die Wiederverwendbarkeit stark beeinträchtigt.

Erstellen Sie deshalb Ihr gesamtes Dokumenten-Repository in Form einer Document Map. Verlinken Sie jede Form von Dokument mit einem sinnvollen anderen. Erstellen Sie eine logische Gliederung, durch die vom Groben ins Feine und umgekehrt navigiert werden kann.

Beim Documentation Mapping gibt es keine Einschränkung, welche Dokumenten-Gattungen zur Verlinkung geeignet sind. Der gemeinsame Nenner ist immer der Kundennutzen – egal ob Meeting-Protokoll oder Benutzerdokumentation.

10. Nutzen Sie Tools & Automatisierung

- Geeignetes Tool systematisch auswählen
- Automatisieren Sie wo es möglich ist
- Kleine Schritte sind besser als nichts

10. Nutzen Sie Tools & Automatisierung

Die Frage nach dem richtigen Tool ist eine gleichzeitig sehr zentrale wie auch schwierige. Das „beste“ Tool ist immer abhängig vom Umfeld, also von den eigenen Anforderungen.

Überlegen Sie, welche Art von Tool Sie benötigen. Definieren Sie Ihre Mindestanforderungen wie Multi-User-Fähigkeit, Security, Workflow-Management und mehr. Evaluieren Sie Kandidaten systematisch.

Nutzen Sie auch Automatisierung, wo es möglich und für Ihren Einsatz sinnvoll ist. Grundsätzlich gilt: Je abstrakter die Beschreibung, desto schwieriger ist es, automatisierte Tool-Unterstützung zu finden.

Nichts desto trotz: Egal ob etablierte Automatisierungs-Lösungen wie Javadoc oder kleine Helferlein wie Plug-Ins zur automatischen Verlinkung, jeder Schritt in Richtung Automatisierung ist (wahrscheinlich 😊) gut.

Zusammenfassung

1. Jedes Dokument muss messbar den Nutzen einer Zielgruppe erfüllen
2. Starten Sie Ihr Dokument früh, detaillieren Sie es jedoch spät
3. Dokumentieren Sie wiederverwendbar
4. Übersichtlichkeit zählt vor Details
5. Das persönliche Gespräch geht vor
6. Nutzen Sie Blackboxing & Perspektivenwechsel
7. Beachten Sie Vorschriften
8. Gestalten Sie jedes Dokument ansprechend
9. Setzen Sie auf Documentation Mapping
10. Nutzen Sie Tools und Automatisierung

Kontakt



© SEQIS Software Testing GmbH

Neusiedler Straße 36
A-2340 Mödling

Tel.: +43 2236 320 320 0
Fax: +43 2236 320 320 350

marketing@SEQIS.com
www.SEQIS.com

Folgen Sie uns:
blog.SEQIS.com
twitter.com/swtestiscool
facebook.com/SoftwareTestIsCool

Stand: November 2016

Collaborative Documentation: Mit just enough zu mehr Nachhaltigkeit