

Softwaredokumentation – schlank und zeitgemäß


Software wird immer komplexer, ihr Aufbau ist oft modular, ihre Funktionen lassen sich individuell konfigurieren, noch dazu lässt sich die Bedienoberfläche an die jeweiligen Bedürfnisse anpassen. Anders als Hardware, die unveränderbar ist, ist Software maximal flexibel. Diese Komplexität und Flexibilität macht die Beschreibung einer Software nicht gerade einfach.

Auch wenn es nicht einfach ist, wir machen es einfach

Es ist kaum möglich, die Struktur einer Software in einem klassisch strukturierten Benutzerhandbuch abzubilden. Versucht man es dennoch, verliert man sich in vielen Kapitelebenen, mit der Folge, dass die Informationen nur schwer gefunden werden können. Andere Lösungen sind gefragt.

Die gute Nachricht: Software, die gut gemacht ist, lässt sich einfach, wenn nicht gar intuitiv bedienen. Die Bedienoberfläche gibt genug Hinweise. Mit anderen Worten: Die Software bringt einen großen Teil ihrer Dokumentation bereits mit, sie ist in Form von Beschriftungen und Symbolen in die Bedienoberfläche integriert. Wir müssen nur noch den Rest beschreiben, das, was Fragen aufwirft.

Möglichkeiten aufzeigen, Abhängigkeiten erklären

 Nutzerinnen und Nutzer wollen wissen, was die Software kann, sie möchten das große Ganze verstehen und die Besonderheiten erfahren. Nicht alle Funktionen und Optionen sind auf den ersten Blick ersichtlich, manches versteckt sich in anderen Ebenen, in Kontextmenüs oder Dialogfenstern. Auch Abhängigkeiten sind nicht offensichtlich, etwa wenn sich die Einstellung für einen Parameter auf andere Parameter auswirkt. All das muss beschrieben werden, und zwar so, dass es schnell gefunden werden kann.

Beim Umgang mit Software bildet sich in den Köpfen ein mentales Modell, das nach und nach verfeinert wird. Das mentale Modell versetzt die Anwenderinnen und Anwender in die Lage, sich in der Software zurechtzufinden. Sobald sie den Aufbau verinnerlicht haben, kommen sie ohne Hilfe klar. Aufgabe der Dokumentation ist es daher in erster Linie, die User und Userinnen beim Bilden eines mentalen Modells zu unterstützen und ihnen dadurch schnell zu Erfolgserlebnissen zu verhelfen.

Was machen wir konkret?

- Ob großes Softwarepaket oder kleine App, wir wägen ab, was die Dokumentation leisten muss, ob ein klassisches Handbuch oder eine kontextsensitive Onlinehilfe mehr Nutzen verspricht.
- Wir wählen die geeignetste Methode für die Beschreibung aus: Schritt-für-Schritt-Anleitung versus Funktionsbeschreibung, Multimediales Funktionsdesign (MMFD) versus Every Page is Page One (EPPO), sequenzielle Beschreibung versus Hypertext.
- Wir erstellen zielgruppengerechte Hilfetexte, reichern diese bei Bedarf mit Grafiken, Animationen oder Videos an.
- Wir liefern gedruckte Handbücher oder stellen die Inhalte in einer Onlinehilfe bereit. Auf Wunsch gibt es auch einen Medienmix: Schulungsunterlagen für die ersten Schritte auf Papier und detaillierte Hilfetexte online.
- Sobald die Software in einer neuen Version vorliegt, aktualisieren wir die Dokumentation. So ist nach jedem Update auch die Dokumentation up to date.

Eben typisch ZINDEL!