



IT-Dokumentation in der Praxis

Anika Kehrer
Freie Journalistin
Schwerpunkt IT & Technik

 
FFG 2016
Köln
23. - 26. Februar

Wer spricht



- 8 Jahre Journalismus, 4 in Redaktionen, 4 als freie Journalistin
 - => Fragen stellen, Antworten finden, Lesenswertes publizieren
- Spezialisierung IT, Technik und Digitale Wirtschaft
- Ja, man kann mich buchen (Offices: München, Berlin)
- Nein, ich kenne die Weltformel nicht (arbeite noch dran)
- Seit knapp 1 Jahr Beschäftigung mit IT-Dokumentation

Wer spricht



- 8 Jahre Journalismus, 4 in Redaktionen, 4 als freie Journalistin
 - => Fragen stellen, Antworten finden, Lesenswertes publizieren
- Spezialisierung IT, Technik und Digitale Wirtschaft
- Ja, man kann mich buchen (Offices: München, Berlin)
- Nein, ich kenne die Weltformel nicht (arbeite noch dran)
- **Seit knapp 1 Jahr Beschäftigung mit IT-Dokumentation**

„Technische Dokumentation“

„Technische Dokumentation“

- Wer „Technische Dokumentation“ sagt, denkt an Produktdokumentation. Eine Betriebsdokumentation ist aber etwas völlig anderes. Ihr wird weit weniger Zeit und Zuwendung zugestanden, als einer Produktdokumentation.
- Produktdokumentation ist Bestandteil von technischen Produkten: Handbücher, Betriebsanleitungen, Montageanleitungen, Installationsanleitungen, User Guides und Admin Guides. Wichtig sind hier:
 - Regularien (Maschinenrichtlinie 2006/42/EG, DIN EN 82079-1, DIN EN ISO 12100:2010, DIN EN 15038)
 - systematisch angelegte Mehrsprachigkeit
 - wiederverwendbare Text- und andere Content-Bausteine
 - ein bestimmter einheitlicher Sprachgebrauch
 - Export diverser Dateiformate

=> gehört alles zu einer dedizierten Ausbildung zum Technischen Redakteur. Man kann das sogar studieren!
- Betriebsdokumentation ist davon zu unterscheiden, was aber niemand macht: Hier spielt KEINE Rolle, was in der Produktdokumentation höchst wichtig ist. Sie wird i.d.R. auch von anderen Leuten geschrieben, nämlich Admins / Engineers. Hier ist stattdessen wichtig:
 - niedrige Produktions- und Auffindungshürden
 - Zusammenarbeit
 - detaillierte Aktualisierungskontrolle
 - im elaborierten Fall Korrektur- und Freigabeschleifen
 - revisionssichere Ablagemöglichkeit, damit bestimmte Zustände, Handlungen oder Vereinbarungen im Zweifelsfall als fälschungssicherer Nachweis vorliegen
- Betriebsdoku kann man als Aufgabe einer klassisch-separaten Technischen Redaktion aufsetzen. Sie erfordert aber das praktische Fachwissen der sie ausführenden - und sie nutzenden! - Admins, sodass sie sie am besten selbst schreiben. Außerdem implementiert die klassische Technische Dokumentation lauter Zeug, das man in der Betriebsdoku nicht braucht.
- Erst, wenn die eigene IT so komplex ist, dass mehrere Arme untereinander Produkte füreinander erstellen, kommt wieder die klassisch-separate Technische Redaktion für Produkt dokumentation aufs Radar.

Quellen

- Internetrecherche
- Gespräche
- Umfrage
- Praxiseinsatz

Lessons learned



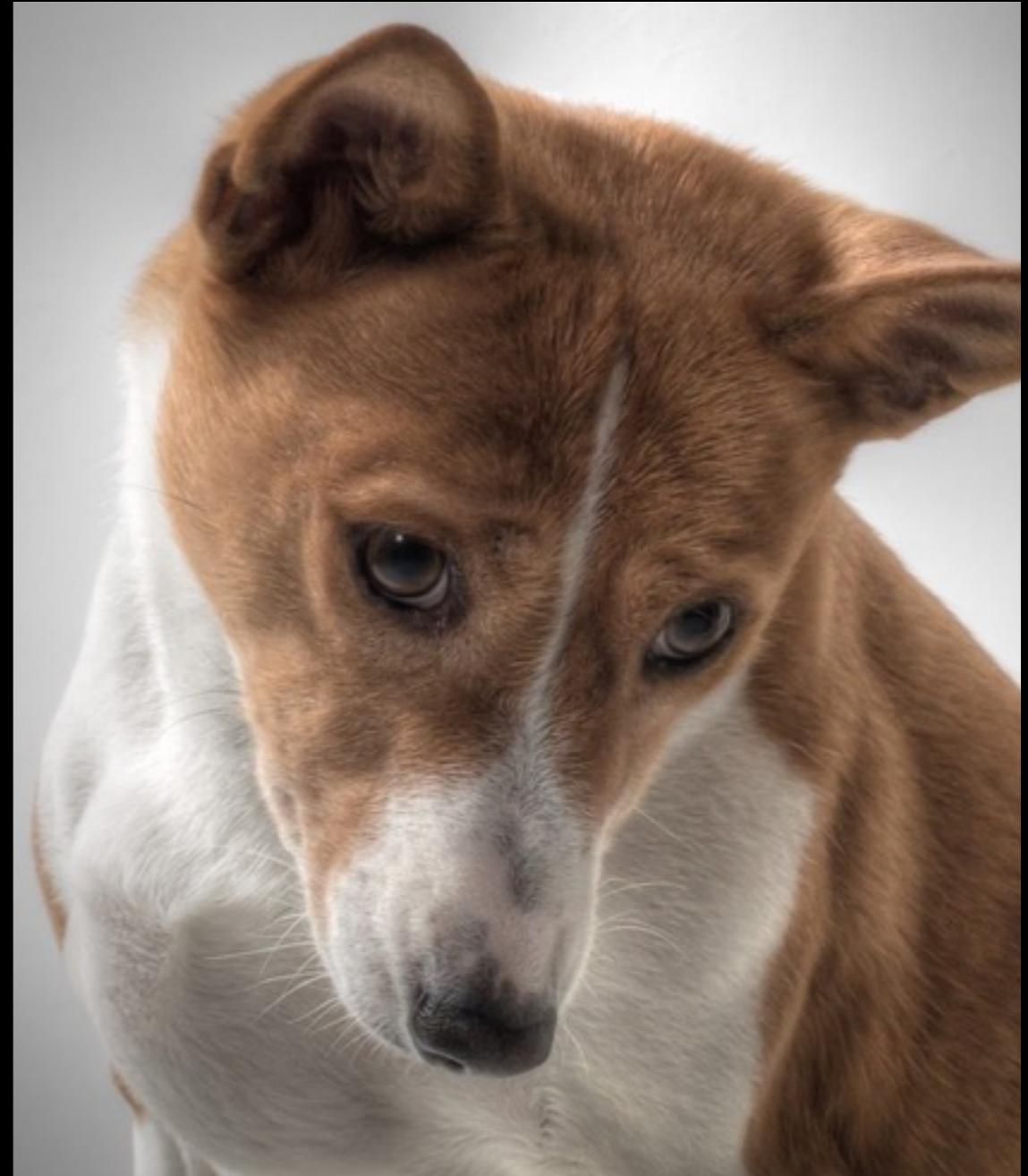
Lessons learned

- Es ist eine Kategorie der Praxis. Wer Betriebsdoku macht, muss vor Ort sein, mindestens ein Stück weit auch eingebunden.
- Mit Genuss lesbare Aufbereitung in journalistisch-publizistischer Tradition ist irrelevant (schnief). Klarheit und Verständlichkeit in der Tradition guten Schreibens hingegen sind praktisch relevant.
- Rückenwind des Chefs notwendige Voraussetzung. Wenn der Chef nichts aufschreibt, dafür keine Zeit einräumt und sich nicht für Ergebnisse interessiert, bekommen die Admins ihre Doku mehr oder weniger hin, aber nur „pita-ful“ (pain in the ass).
- Denn das Schlüsselproblem ist: Doku ist aufwändig und veraltet superschnell. Daran führt kein Weg vorbei. Die Lösung muss dieses Schlüsselproblem auffangen.
- Möglicher Lösungsansatz: Dokumentation wohnt in enger Nachbarschaft mit Projektmanagement und IT-Service-Management. Beides sind dynamische Kategorien - Doku wird eher als statische Kategorie betrachtet, was nicht zum Schlüsselproblem passt.

Im Einzelnen

Schwächen

- unvollständig
- lückenhaft
- veraltet
- nicht / schwer zu finden
- unverständlich



Folgen

- Übergaben sind schwierig
- Dinge werden übersehen
- Team handelt unsystematisch
- Fehlersuche ist aufwändig
- viel verbale Abstimmung nötig
- wenig Erfolgserlebnis, weil wenig Überblick
- wenig Anerkennung, weil wenig Erfolgserlebnis



Ursachen

- keine ausgewiesene Zeit
- kein klares Vorgehen
- kaum Methodenwissen
- Faulheit (Live-Input aus Publikum)
- „Wissen ist Macht“ (Live-Input)
- Fehleinschätzung der Notwendigkeit (Live-Input)



Folgen

- kein Hahn kräht danach
- macht keinen Spaß
- scheint wenig sinnvoll



Umfrage

- $n = 56$
- Tendenz: mehr als 10 Jahre Erfahrung, zwischen 40 und 50 Jahre alt, Mittel- und Großunternehmen
- nicht repräsentative Online-Umfrage aus dem Dunstkreis der GUUG (Mitglieder, Social-Media-Blase)
- Zeitraum November 2015
- Auswertung:
Anika Kehrer: Weil es so schön ist; Betriebliche IT-Dokumentation in der Praxis (I). In: UpTimes 2015-2, S. 27-31. <https://www.guug.de/uptimes/2015-2/>

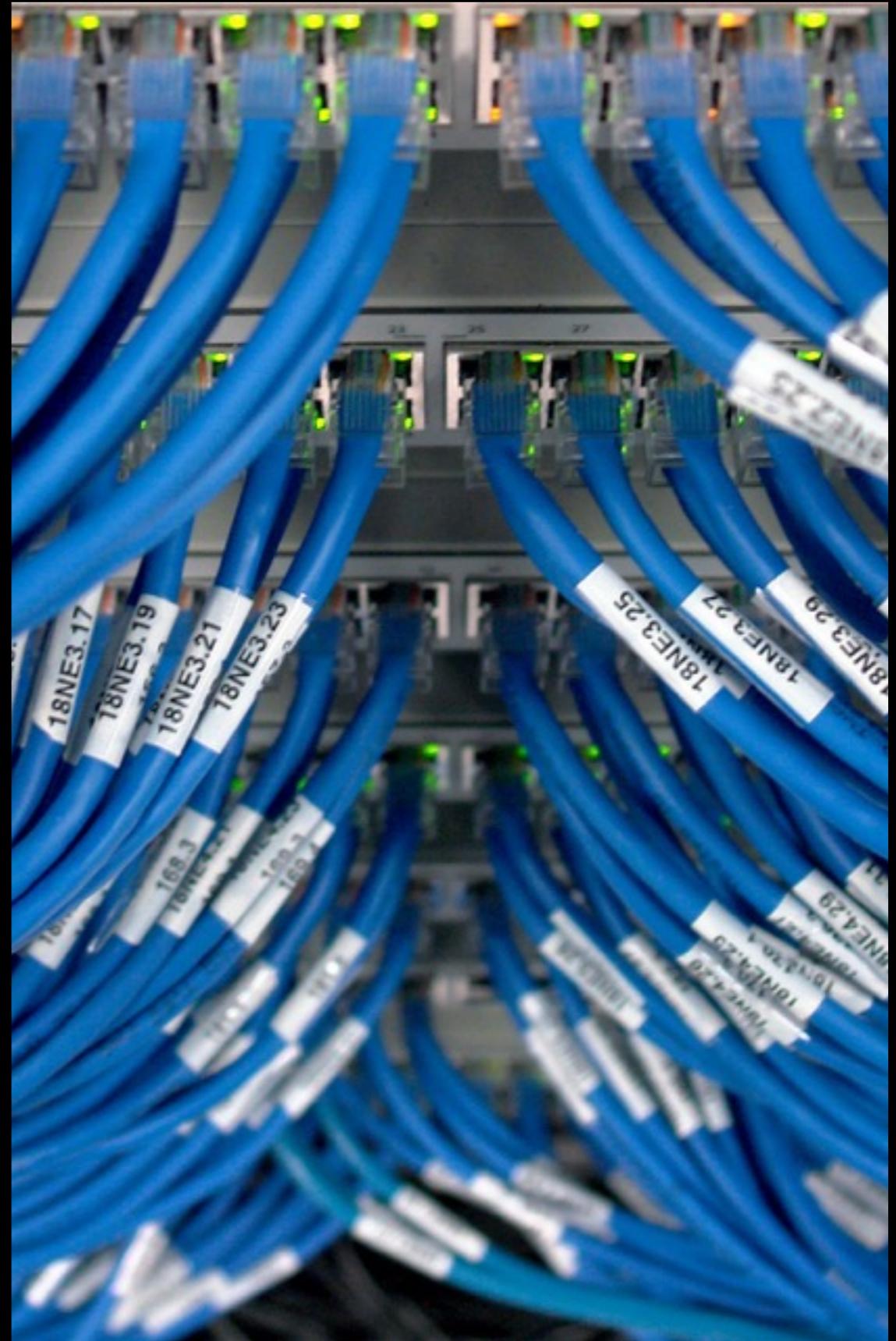
Zufriedenheit

- 43 % finden ihre Doku-Situation im Großen und Ganzen sinnvoll
- 57 % finden sie nicht sinnvoll oder wissen nicht, wie eine sinnvolle Doku aussehen sollte
- Anteilsmäßig wünschen sich mehr Zufriedene (95 %) als Unzufriedene (74 %) Unterstützung
- In absoluten Zahlen wünschen sich mehr Unzufriedene (20) als Zufriedene (18) Unterstützung - auch in Prozent von der Gesamtgrundmenge (27 % Unterstützung, 19 % keine Unterstützung)
- QA und Hilfsmittel wie Vorlagen machen zufriedener



Motivation

- 59 % rein intrinsisch motiviert: Übergaben, Fehlersuche, Betriebssicherheit
- extrinsische Motivation: Gesetze, ITSM/Zertifikate, Arbeitgeber
- 16 % (nur 9 von 56 Umfrageteilnehmern) nennen Arbeitgeber als Motiv
- Sowohl absolute Zahl als auch prozentualer Anteil der rein intrinsisch Motivierten ist bei den Unzufriedenen höher



Tools

- Fast alle nutzen ein Wiki
- Wiki-Nutzer je zur Hälfte zufrieden und unzufrieden
- 71 % nutzen nichts als ein Wiki
- Die meisten nutzen mehrere Tools, aber nicht zuviele (zB Wiki, Git/SVN, Office)
- Dedizierte Doku-Software nur vereinzelt
- 78 % nutzen mehr als eine Ablage für ihre Doku



Aus der Praxis

- Projektstelle IT-Dokumentation für Kleinteam (weniger als 10 Mitarbeiter)
- Vorgefunden: typische Doku-Situation - unvollständig, lückenhaft, veraltet, unverständlich, diverse Arten und Zwecke gemischt, unsystematisch abgelegt
- Ziel: nachhaltige Systematisierung

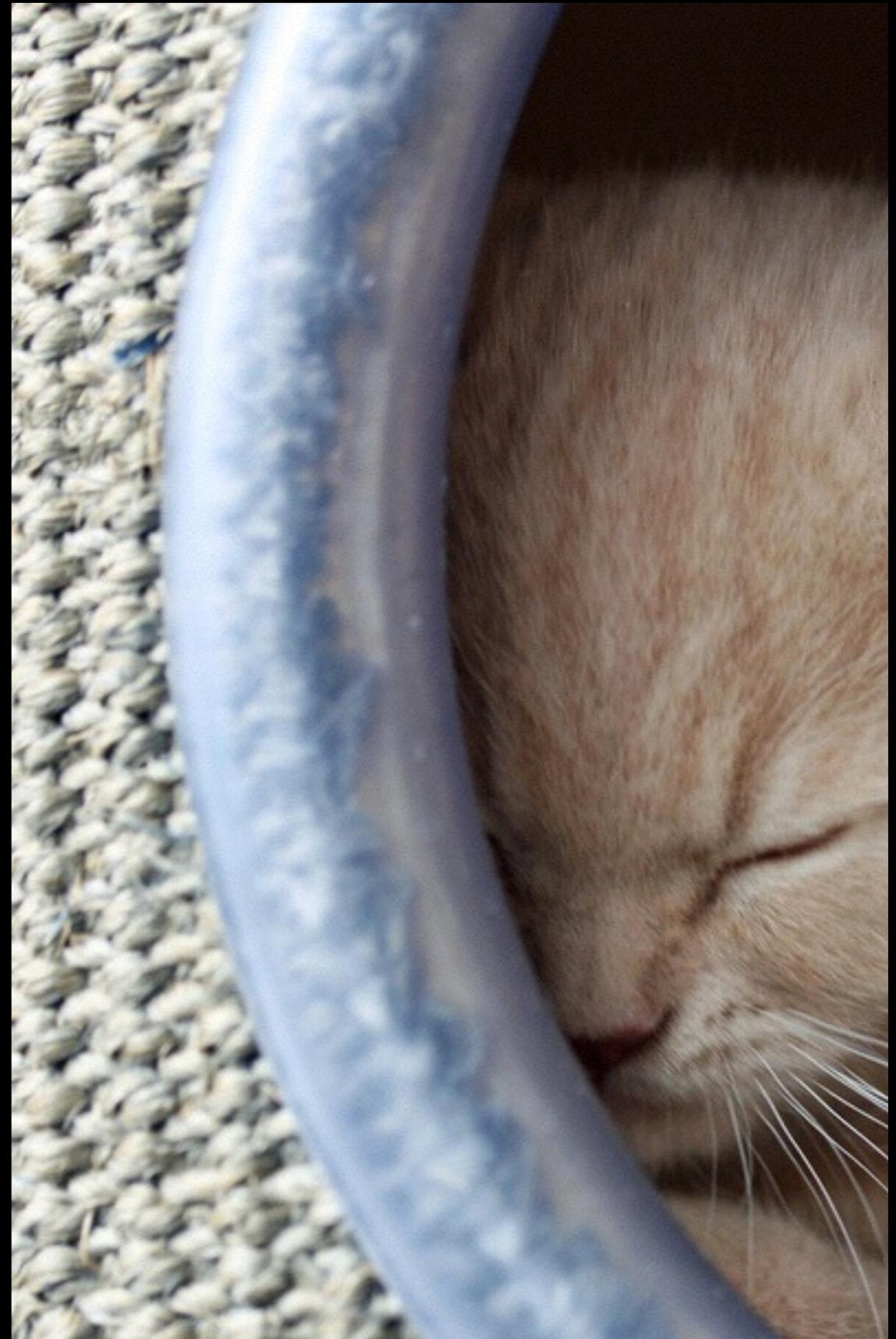
Was funktioniert

- Bewusstsein für Notwendigkeit
- Bereitschaft für Übungen
- Wille zur Verbesserung



Was nicht funktioniert

- keine sinnvoller Doku (insb. kein Zoom-in und unklare Formulierungen)
- unklar, was zu dokumentieren ist (insb. Projektpläne gelten als unnötig)
- Bewusstsein für Notwendigkeit landet nicht in der Praxis



Zusammenschau

Die Lösung...

praktisch

- verwilderte Wikis
- Software-Overhead
- vages Bewusstsein, dass was nicht stimmt
- punktuelle Maßnahmen

Die Lösung!

Theoretisch

- Mindestmaß an Projektmanagement einführen
- Verschiedene Dokumentationszwecke lernen
- Klares Formulieren trainieren
- Entschieden im Alltag integrieren

Ansatzpunkte

- Betriebsdokumentation ist mehr als passives Nachschlagematerial. Der Schritt, sie für aktives **Projektmanagement** zu nutzen (bis hin zu ITSM), ist klein. Brachliegt die Funktion von Doku als Katalysator.
- Man braucht (erstmal) **keine Doku-Software** (Ausnahme: Inventarisierung). Im Gegenteil: Man riskiert die Verwechslung von "Software für Problemlösung kaufen" und "Problem lösen". Denn die Bedienung, Einbindung und Auswertung von Doku-Software macht genauso viel Aufwand, wie den Kram selbst aufzusetzen. Zumindest sollte man Sinn und Ziel klar haben, ehe man sich auf eine Software festlegt.
- **Systematisieren** hilft (wie immer) beim Operationalisieren.

„Projektmanagement“

- kein elaborierter Overhead ist gemeint
- sondern Mindestmaß an Arbeitsorganisation
- insbesondere: planvolles Vorgehen

„Doku-Software“

- Texteditor
- Ablagesystem
- Versionskontrolle
- in größeren Umgebungen: Inventarisierung

„Systematisieren“

Dokumenttypologie

Dokumentationsaufbau

SysDoc

„System Document“ = Beschreibt existierende Systeme.

OpsDoc

„Operation Document“ = Beschreibt Handgriffe, um etwas auf Systemen zu erledigen

ConDoc

„Concept Document“ = Beschreibt Pläne/Ideen/Konzepte, um System A in System B zu ändern.

RecDoc

„Record Document“ = Beschreibt Tätigkeiten, Vorfälle und Messungen. Zweck: Anforderungen und Zeitaufwand tracken, Verbesserungsmöglichkeiten sehen. Perspektive auf ITSM.
Fünf Unterkategorien: Upkeep Record, Service Record, Support Record, Incident Record, Problem Record

SocDoc

„Social Document“ = Beschreibt alles, was zum Team gehört, zB Meetingprotokolle, Fortbildungspläne, Urlaubspläne.

Fazit

- Der Kram kostet Zeit
- Der Kram kann wirklich helfen
- Keine Software macht das für Dich
- Systematische Ablage ist das Nadelöhr

Fazit

- **Der Kram kostet Zeit**
- **Der Kram kann wirklich helfen**
- Keine Software macht das für Dich
- Systematische Ablage ist das Nadelöhr

Chef **muss** mitziehen

Empfehlung zur direkten Umsetzung im Dokument

- von genereller zur spezifischen Perspektive (keine „relativen Pfadangaben“)
- klare Formulierungen (keine Spezialabkürzungen, keine Passivkonstruktionen)
- Felder für Ablageort, Autor, Erstelldatum und letzte Änderung
- Typdefinition: Zustand vs. Anleitung vs. Planung vs. Externes (Infozettel, Webseitentext usw)

Empfehlung für Leitlinien

- Commit-Messages schreiben (Log ermöglicht zu identifizieren, was sich an einem bestimmten Dokument verändert hat).
- Eindeutig Dinge und Umstände benennen (keine Spezialabkürzungen, keine Passivkonstruktionen).
- Zwei Schritte zurücktreten und so schreiben, dass man es auch ohne Kontext- oder Detailwissen nachvollziehen und anwenden kann (absolute statt relativer Pfadangaben, nicht nur `_dass_` sondern `_wie_` etwas zu tun ist).
- Bewusst wählen, welcher Titel und welcher Dateiname das Geschriebene so genau wie nötig, aber so verständlich wie möglich beschreibt (Zoom-in-Einordnung: zB Netzwerk - Gebäude X - Hardware - Switch - Patchbelegung, entweder als Benennungsschema abbilden oder im Dokument als Einordnung verwenden)
- Veraltete Dokumente nicht ignorieren, sondern konkrete Schritte überlegen, wie sie wieder nützlich werden, oder aber sie tatsächlich wegschmeißen (zB Unterordner „abschussrampe“ o.ä. anlegen inklusive Vermerk im Dokument, wann es dorthin verschoben wurde - wenn es länger als 6 Monate dort liegt, wegschmeißen).
- Niemals Dokumente ändern, ohne einen Änderungsvermerk zu machen
- Niemals mehrere Dokumente pflegen, die denselben Zweck haben
- Dokumenttypen wie Anleitung, Systembeschreibung, Herstellerinformation unterscheiden. Denn in unterschiedlichen Situationen braucht man unterschiedliche Informationen und muss so erst jedes Dokument aufmachen, um zu erfahren, ob das jetzt das Gebrauchte ist.

Q & A

Mitmachen / weitersagen!

Umfrage Betriebliche IT-Dokumentation in der Praxis

<http://goo.gl/forms/9E6ev2ICVi>

Bildnachweis:

Staffelübergabe von Eckhard Pecher bei Wikipedia, CC-BY.

Saubere Kabelage von Andrew Hart bei Flickr, CC-BY-SA.

Müde Katze von Mel bei Flickr, CC-BY-ND.

Kinder am Strand von Alice Volkwardsen bei Wikipedia, CC-BY-SA.

Der Rest ist Public Domain.

Bis auf das Logo.

Logo.

Anika Kehrer

Freie Journalistin, Schwerpunkt IT & Technik

<https://www.torial.com/anika.kehrer>

