

SJEKKLISTE: STYRING AV DOKUMENTASJONSPROSJEKTER

Den Norske Dataforening



Forum for brukerdokumentasjon

INNHold

INNLEDNING	3
HVA ER DETTE?.....	3
HVA ER DET IKKE?	3
FOR HVEM?.....	3
HVORFOR HAR VI LAGET DENNE SJEKKLISTEN?	3
FASENE I ET DOKUMENTASJONSPROSJEKT.....	4
I. PLANLEGGING	4
II. INNSAMLING AV INFORMASJON OM INNHold	6
III. UTFORMING	7
IV. KOORDINERING/KOMMUNIKASJON/PROSJEKTSTYRING.....	7
V. PRODUKSJON.....	8
VI. TESTING/KVALITETSSIKRING.....	8
VII. PROSJEKTAVSLUTNING	9
FORKLARINGER AV ORD OG UTTRYKK.....	11
INFORMASJONSKILDER	12

Gjengivelse kan avtales med Den Norske Dataforening. Kildereferanser skal alltid oppgis.

INNLEDNING

Med dokumentasjon tenker vi på det som også ofte kalles teknisk kommunikasjon. Dokumentasjon kan defineres som "fremskaffelse og tilretteleggelse av informasjonsmateriale". Som oftest har vi å gjøre med et produkt eller en prosess som krever brukerveiledning.

Denne sjekklisten er primært erfaringsbasert (men se også listen over informasjonskilder til slutt i dokumentet), og siden forfatterens erfaringer hovedsakelig er hentet fra programvareutvikling, påvirker dette naturligvis også sluttresultatet. Det vi kaller "produktet", vil således i praksis være programvare, men målet vårt har vært at listen skal være generell nok til å kunne være nyttig også for de som dokumenterer andre ting.

HVA ER DETTE?

Listen tar utgangspunkt i hvilke faser som bør inngå i et dokumentasjonsprosjekt, og inneholder spørsmål som er nødvendige å stille på et slikt prosjekt. Den kan ses på som en huskeliste eller en samling ideer du kan bruke for å gjennomføre egne prosjekter.

HVA ER DET IKKE?

Dette er ingen lærebok i prosjektledelse eller dokumentasjonsskriving: Vi sier hva som bør gjøres, men ikke hvordan og hvorfor.

FOR HVEM?

Listen er ment å være så fleksibel at den passer for både interne (de som er ansatt som dokumentører hos firmaet som produserer det som skal dokumenteres) og eksterne (de som leies inn på prosjektbasis) leverandører av dokumentasjonstjenester, siden dokumentører uansett møter mange av de samme utfordringene. Utfordringene har først og fremst sammenheng med at dokumentasjonen er et delprosjekt som er underordnet prioriteringene i et større prosjekt.

HVORFOR HAR VI LAGET DENNE SJEKKLISTEN?

Målet med sjekklisten er å gjøre oss som jobber med dokumentasjon, i stand til å

- jobbe mer systematisk med dokumentasjonsprosjekter
- bedre vurdere omfanget av dokumentasjonsprosjektene våre
- kommunisere jobben vår bedre til andre
- forbedre prosessen fra gang til gang

FASENE I ET DOKUMENTASJONSPROSJEKT

Nedenfor tar vi for oss de ulike fasene som vanligvis inngår i et dokumentasjonsprosjekt – uavhengig av iterasjoner.

I. PLANLEGGING

Husk å sette av tid til planlegging. God planlegging forenkler gjennomføringen av dokumentasjonsprosjektet og reduserer problemer og stress i forbindelse med produksjonen.

Overordnet prosjektdefinisjon

- Hva skal dokumenteres?
 - ⚠ Husk å danne deg et bilde av hvor stort og komplekst produktet er.
- Hvem skal bruke dokumentasjonen?
- Hvilke forkunnskaper forutsetter vi at brukerne har?
- Hva skal brukerne lære av dokumentasjonen?
- Hvordan skal dokumentasjonen brukes?
- Hvor skal dokumentasjonen brukes?
- Hva forventer brukerne av dokumentasjonen?
- Hvilken type informasjon er det behov for?
- Skal dokumentasjonen brukes til flere formål, f.eks. også til opplæring, markedsføring og brukerstøtte?
- Hvor lang levetid skal dokumentasjonen ha?

Kravspesifikasjon

- Hvor mye tid har dokumentørene tilgjengelig?
 - ⚠ Husk å sammenholde med overordnet prosjektplan.
- Hvilke økonomiske ressurser har dokumentørene til rådighet?
- Hvilke tekniske krav stilles det til dokumentasjonen?
- Hvilke kvalitetskrav stilles det til dokumentasjonen?
- Hvilke sikkerhetskrav stilles det til dokumentasjonen?
- Hvilke utformingsmessige krav stilles det til dokumentasjonen?
- Hvilke tilgjengelighetskrav (f.eks. med tanke på funksjonshemmede) stilles det til dokumentasjonen?
- Hvilke juridiske krav stilles det til dokumentasjonen?
- Finnes det standarder dokumentasjonen må følge?
- Finnes det dokumentasjon fra før (oppdatering), eller skal alt skrives fra bunnen av?
 - ⚠ Hvis det finnes dokumentasjon fra før: Hvordan er kvaliteten på den? Er den lett å gjenbruke når det gjelder f.eks. struktur og innhold? Kan den eksporteres/kopieres til ønsket format?
- Finnes det fagfolk som kan bidra til innholdet?
 - ⚠ Husk å spørre hvor tilgjengelige de har mulighet til å være.
- Hvilke(t) format(er) skal dokumentasjonen være i?
 - ⚠ Aktuelle muligheter: bok, hjelpefil, webside, demo, veiviser, integrert i GUI.
- Hvilket språk skal dokumentasjonen skrives på?
- Skal dokumentasjonen oversettes til andre språk?
- Finnes det historikk fra tidligere dokumentasjonsprosjekter som du kan dra lærdom av?

Praktisk organisering av arbeidet

- Hvem skal gjøre hva så lenge dokumentasjonsprosjektet varer?
 - ⚠ Hvilke sterke og svake sider har prosjektdeltakerne?

- Hvem har myndighet til å ta avgjørelser?
 - Hvem skal godkjenne dokumentasjonsplaner og endringer av disse?
- Hvem skal vedlikeholde dokumentasjonen etter at den er levert?
 - Påvirker bl.a. valg av verktøy.
- Hvilke fysiske ressurser (maskiner, systemer, verktøy, kontorer) trenger dokumentørene tilgang til?
- Hvilke andre oppgaver har dokumentørene ansvaret for?
 - Eksempler på aktuelle oppgaver: språkvask og forbedring av GUI, testing, trykking, distribusjon.
- Må dokumentasjonen ses i sammenheng med dokumentasjonen til andre produkter?
 - Muligheter som bør vurderes: single-sourcing, gjenbruk av tekst, content management.
- Hvordan prioriteres de ulike delene av dokumentasjonsprosjektet?

Valg av verktøy

- Hvilke tekniske krav må dokumentasjonen oppfylle?
- Bruker bedriften allerede et bestemt verktøy, eller kan du skifte til et annet?
- Hvor mye verktøyopplæring vil være nødvendig?
 - Husk å ta høyde for hvilke verktøy prosjektdeltakerne kjenner til fra før.
- Hvor god brukerstøtte får du fra verktøyleverandøren?
- Har verktøyet støtte for flere forfattere (multi-authoring support)?
- Har verktøyet støtte for alle funksjonene du trenger?
- Hvis dokumentasjonen skal oversettes: Er det enkelt å oversette dokumentasjon som er laget med verktøyet?
 - Kan f.eks. oversettere bruke en versjon med bare de funksjonene de trenger, eller ha tilgang bare til bestemte filer?
 - Er det enkelt å holde oversikten over hvilke endringer som gjøres av dokumentørene, og dermed kunne sende ut bare ny tekst til oversetterne når det gjøres oppdateringer?
- Hvor tidkrevende er ulike prosesser, f.eks. kompilering, i verktøyet?
 - Hvor ofte må du gjøre kompilerte versjoner av dokumentasjonen tilgjengelige?

Forholdet til overordnet prosjektplan

- Når fryses spesifikasjonene av produktet som dokumenteres?
- Når skal produktet testes?
- Hvor lang tid før lansering må dokumentasjonen være ferdig?
- Hvilke andre milepæler må dokumentørene forholde seg til?
- Hvilke avhengigheter finnes det mellom de ulike delene av prosjektet?
- Er dokumentasjonsaktivitetene godt nok integrert i prosjekt-/produkt-/testplanene?
- Blir dokumentasjon tatt hensyn til allerede i produktets designfase, slik at formen og integrasjonen blir mest mulig hensiktsmessig?
- Blir du involvert i prosjektet så tidlig som mulig?
- Får du tilstrekkelig innflytelse på språket i produktet (ledetekster, meldinger osv.)?
- Hvor ofte bør dokumentasjonen oppdateres?
 - Bør dokumentasjonen oppdateres hver gang produktet lanseres i ny versjon?
- Hvis produktet og dokumentasjonen skal foreligge på flere språk, hvordan påvirker det tidsfristene?

Kostnader – eksempler på tall det kan være greit å ha oversikten over:

- Hvor stor kommer dokumentasjonen til å bli?

- Hvor lang tid tar det å produsere en dokumentasjonsenhet (side, emne, fil – avhengig av hvilket detaljnivå det er hensiktsmessig å ta utgangspunkt i)?
- Hvor lang tid vil det ta å produsere illustrasjoner?
- Hvor lang tid vil de tekniske sidene ved produksjonen, f.eks. formatering og kompilering, ta?
- Hvor lang tid vil testing/kvalitetssikring ta?
- Hvor mye koster prosjektdeltakerne per time?
- Må det investeres i ny teknologi / nye verktøy (inkl. opplæring)?
- Er det andre kostnader du må ta høyde for?

Risikofaktorer – noen eksempler

- Er det satt av nok tid til planlegging av dokumentasjonsprosjektet?
- Er det satt av nok tid til administrasjon av prosjektet (f.eks. til statusmøter)?
- Mangler du informasjon om deler av det overordnede prosjektet?
- Er det områder som har vært spesielt vage under planleggingen?
- Er de økonomiske ressursene tilstrekkelige?
- Står ambisjonsnivået i forhold til tilgjengelig tid / tilgjengelige ressurser?
- Er spesifikasjonene fullstendige ved prosjektstart, eller kommer de til å endre seg underveis?
- Er det tilstrekkelig endringskontroll i utviklingen av produktet som dokumenteres?
- Vil endringer i produktet føre til endringer i de tekniske kravene også for dokumentasjonens del?
- Brukes det uprøvd teknologi og/eller nye verktøy?
- Er dokumentasjonen vedlikeholdsvennlig, slik at det er lett å ta høyde for endringer?
- Hvordan fungerer kommunikasjonen med andre prosjektdeltakere?
- Hva skjer dersom prosjektdeltakere blir syke eller utilgjengelige?
- Har dokumentørene tilstrekkelig tilgang til ressursene de trenger, f.eks. testversjoner og faglige kontaktpersoner?
- Tilsier tidligere erfaring at du bør være spesielt oppmerksom på enkelte områder?
- Er det tenkt ut tiltak som kan iverksettes for å redusere/håndtere risiko?

Resultatet av planleggingen = prosjektplan

Denne planen må som et minimum inneholde svar på følgende spørsmål:

- Hva skal leveres?
 - Tydeliggjør gjerne også hva som ikke er en del av leveransen.
- Hvordan skal det lages?
- Hvilke milepæler finnes?
- Hvem har ansvaret for hva?
- Oppdater planen etter hvert som forutsetningene endrer seg, og sørg for at den er tilgjengelig for alle prosjektdeltakere.

II. INNSAMLING AV INFORMASJON OM INNHOLD

Nedenfor finner du en oversikt over aktuelle kilder til informasjon, og eksempler på hva de kan bidra med.

Informasjon fra bedriftsledelse/markedsavdeling

- Hva er bedriftens mål med produktet?
- Hvorfor utvikles produktet?
- Hva gjør dette produktet spesielt/salgbart?
- Hvem er målgruppen for produktet?

- Hvordan prioriteres dette produktet i forhold til ev. andre produkter bedriften leverer?
- Finnes det demoer, markedsplaner, brosjyrer eller annet materiale som inneholder relevant informasjon?

Informasjon fra utviklingsavdeling

- Finnes det spesifikasjoner (tekniske spesifikasjoner, designspesifikasjoner, testprosedyrer eller annet)?
 - Er spesifikasjonene endelige? Hvis nei: Hvilke rutiner finnes det for endringskontroll?
- Hva kan produktet gjøre – og hvorfor?
- Kan du få tilgang til en testversjon av produktet (og oppdaterte versjoner underveis)?

Informasjon fra brukerstøtteavdelingen

- Hva spør brukerne om?
- Hvorfor finner ikke brukerne svar på det de lurer på?
- Hvilke informasjonskilder benytter brukerstøtteavdelingen selv?

Informasjon fra fagfolk

- Hvor kan du finne den informasjonen du trenger om fagområdet (domenekunnskap)?
- Kan de være tilgjengelige for å svare på spørsmål underveis i dokumentasjonsprosjektet?

Informasjon fra brukere

- Har du mulighet til å snakke direkte med brukere av produktet for å få informasjon om hvordan de opplever det?

Øvrig informasjon

- Finnes det andre som kan bidra med nyttig informasjon?

III. UTFORMING

Du vil spare mye tid på å oppnå enighet om hvordan dokumentasjonen skal presenteres, før selve produksjonen begynner. I tillegg anbefaler vi å lage en prototyp som godkjennes av de ansvarlige for det overordnede prosjektet. Hvis det er klart for alle hvilke emner dokumentasjonen skal inneholde, vil selve produksjonen gå mye raskere og mer smertefritt.

Presentasjon

- Må dokumentasjonen følge en produkt-/bedriftsspesifikk utforming?
- Hvilken terminologi skal brukes, og hvordan finner du nødvendig informasjon?
 - Finnes det allerede terminologilister som kan (gjen)brukes/påbygges?
- Finnes det bedriftsinterne retningslinjer for f.eks. utforming eller språk ("style guide")?

Prototyp

- Hvilken overordnet struktur skal dokumentasjonen ha?
 - Skal den f.eks. ta utgangspunkt i oppgaver eller skjermbilder?
- Hvilke emner skal inngå?
- Hvordan skal emnene organiseres?
- Cirka hvor mange emner kommer dokumentasjonen til å bestå av?
 - Viktig for å anslå tidsforbruk og kostnader.
- Hvem har ansvaret for å godkjenne prototypen?

IV. KOORDINERING/KOMMUNIKASJON/PROSJEKTSTYRING

Prosjektlederens oppgave er å sørge for at prosjektet følger den oppsatte planen. Dette krever kontinuerlig overvåking av dokumentasjonsprosjektet.

Spørsmål som er relevante under hele dokumentasjonsprosjektet

- Følger dokumentasjonsprosjektet den oppsatte tidsplanen?
- Hvordan stemmer tidsforbruket med budsjettet?
- Følger dokumentasjonsprosjektet kravspesifikasjonene?
- Følger produksjonen den godkjente prototypen?
- Har forutsetningene for dokumentasjonsprosjektet endret seg?
 - ⊕ Må planene justeres som følge av endringene?
- Vet alle prosjektdeltakerne hva de skal gjøre til enhver tid – og hvorfor?
- Blir du innkalt til statusmøter og andre relevante møter?
- Hva påvirkes hvis noe avviker fra planen: tid, kostnader, kvalitet, omfang?
- Hvordan prioriteres de ulike delene av dokumentasjonsprosjektet hvis noe avviker fra planen?
- Hvilke tiltak kan iverksettes hvis noe går galt?
 - ⊕ Jf. risikofaktorene under punkt I.

Måter å få svar på spørsmålene på

- Holdes det jevnlig statusmøter?
- Hvilke rutiner finnes det for fremdriftsrapportering?

V. PRODUKSJON

Spørsmålene nedenfor er relevante i hele produksjonsfasen. De tar for seg de konkrete arbeidsoppgavene til dokumentørene.

Spørsmål som dokumentørene trenger svar på

- Hvilke maler skal dokumentørene bruke?
- Hvilken arbeidsmetodikk skal dokumentørene følge? Finnes det f.eks. bestemte teknikker eller interne rutiner alle må kjenne til?
- Er det behov for illustrasjoner og/eller skjermbilder? Hvem har ansvaret?
 - ⊕ Hvor vedlikeholdskrevende er illustrasjonene/skjermbildene?
- Skal det lages innholdsfortegnelse? Hvem har ansvaret?
- Skal det lages stikkordregister? Hvem har ansvaret?
- Er det behov for ordliste/termforklaringer? Hvem har ansvaret?
- Hvem har ansvaret for de tekniske sidene ved dokumentasjonen, f.eks. formatering og kompilering?
- Hvis det er flere dokumentører: Hvem har ansvaret for å sikre samsvar mellom det de produserer?
- Hvordan fungerer kommunikasjonen med andre prosjektdeltakere, f.eks. utviklere?
- Hvilke rutiner finnes det for å innhente informasjon underveis i dokumentasjonsprosjektet?
- Mottar dokumentørene endringsmeldinger i tilstrekkelig grad?
 - ⊕ Hvilke endringsmeldinger er relevante for dokumentørene?
- Har dokumentørene tilstrekkelig med (kilder til) domenekunnskap?
- Hvis hjelpen skal være kontekstsensitiv og/eller integrert i brukergrensesnittet: Hvem har ansvaret for å integrere den?

VI. TESTING/KVALITETSSIKRING

Hvordan vet du om dokumentasjonen er blitt bra nok? Sett av tid til testing og kvalitetssikring.

Testere og ansvarsområder

- Har du fått tak i de nødvendige personene til å gjennomføre testingen?
- Vet de ulike testerne nøyaktig hva de skal gjøre?
- Har testerne fått en frist for det de skal gjøre?
- Hvordan skal testerne gi tilbakemelding?
 - ⊕ Det kan være en god idé å lage et skjema de må fylle ut.

Eksempler på ting som bør testes

- Inneholder dokumentasjonen det den skal?
- Er de tekniske detaljene korrekte?
- Stemmer dokumentasjonen med produktet?
- Er utformingen/presentasjonen slik den skal være?
- Er strukturen/navigasjonen slik den skal være?
- Er det lest språklig korrektur på dokumentasjonen?
- Fungerer dokumentasjonen teknisk sett?
 - ⊕ Eksempler på ting som bør testes: innholdsfortegnelse, stikkordregister, kryssreferanser/hyperkoblinger osv.
- Er dokumentasjonen testet av reelle brukere?
- Fungerer integrasjonen mellom produktet og dokumentasjonen?

Overordnet ansvar

- Hvem har ansvaret for å følge opp testerne / være testleder?
- Hvem har det overordnede ansvaret for å avgjøre at dokumentasjonen tilfredsstillende angitte kvalitetskravene?

VII. PROSJEKTAVSLUTNING

I tillegg til å levere dokumentasjonsprosjektet handler prosjektavslutning om å dra lærdom av det til senere.

Leveranse

- Er alle delene av dokumentasjonen levert?
- Hvem har ansvaret for at dokumentasjonen inkluderes i det endelige produktet?

Evaluering

- Var målsetningene klart nok definert?
- Ble målsetningene nådd?
- Var det tilstrekkelig med ressurser – både hva angår økonomi og prosjektdeltakere?
- Ble dokumentasjonsprosjektet fullført innenfor de oppsatte tidsrammene?
- Ble dokumentasjonsprosjektet fullført innenfor budsjettet?
- Hvordan stemmer det endelige resultatet med kostnadsestimatene fra fase 1?
 - ⊕ Dette er nyttige tall for fremtidige planer og budsjetter.
- Fikk dokumentørene nok informasjon og støtte fra andre prosjektdeltakere?
- Fikk andre prosjektdeltakere nok informasjon og støtte fra dokumentørene?
- Fungerte kommunikasjonslinjene?
- Fungerte mekanismene for endringskontroll?
- Ble kravspesifikasjonene fulgt?
- Ble alles forventninger oppfylt?
- Hvordan kan prosjektoppfølgningen og kontrollrutinene forbedres?
- Hvordan fungerer dokumentasjonen hos brukerne?
 - ⊕ Kan dokumentørene få tilbakemelding fra brukerne selv, ev. via

brukerstøtteavdelingen? Hvilke mekanismer finnes det for å fange opp denne tilbakemeldingen med tanke på neste versjon?

- Hvilke deler av dokumentasjonsprosjektet var vellykkede, og bør gjentas i fremtidige dokumentasjonsprosjekter?

FORKLARINGER AV ORD OG UTTRYKK

Nedenfor finner du forklaringer av enkelte ord og uttrykk som forekommer på listen, i den betydningen de har i denne sammenhengen.

Uttrykk	Forklaring
Brukergrensesnitt	(Engelsk: user interface.) Måten maskinen kommuniserer med brukeren på, for eksempel gjennom tekst, grafikk eller tale. Datamaskiner kommuniserer vanligvis med brukeren via et grafisk brukergrensesnitt med vinduer, ikoner/symboler og menyer.
Brukerstøtte	(Engelsk: support.) Assistanse som leverandøren av et system tilbyr brukere.
Content management	(Norsk: innholdsstyring.) Programvare for organisering av innhold, for eksempel applikasjoner som brukes til å styre webområder og webinnhold.
Dokumentasjon	Fremskaffelse og tilretteleggelse av informasjonsmateriale. Kalles ofte teknisk kommunikasjon, for eksempel i forbindelse med et produkt eller en prosess som krever brukerveiledning.
Domenekunnskap	Kunnskap om det aktuelle fagområdet.
Ekstern leverandør	Dokumentør som leies inn på prosjektbasis.
Formatere	Redigere og fastsette utseendet på et dokument.
Fryse	Gjøre ferdig og bestemme at det etter dette tidspunktet ikke skal foretas flere endringer.
GUI	Graphical User Interface, se Brukergrensesnitt.
Intern leverandør	Dokumentør som er ansatt hos firmaet som produserer det som skal dokumenteres.
Iterasjon	Det å utføre noe flere ganger, gjentakelse.
Kompilere	Bygge/produsere ferdig dokumentasjon basert på kildefiler.
Kontekstsensitiv hjelp	Funksjon som åpner hjelpeemne om akkurat den delen av programvaren du jobber i.
Levetid	Hvor lenge dokumentasjonen vil være aktuell og i bruk.
Metodikk	Metodene som brukes for å skrive dokumentasjon.
Multi-authoring	Funksjon som gjør det mulig for flere dokumentører å jobbe med samme kildefiler.
Prototyp	Modell som viser den planlagte strukturen og utseendet til dokumentasjonen.
Single-sourcing	Bruk av samme kildefiler til å produsere informasjon i flere formater, dvs. for flere medier, flere målgrupper eller flere bruksområder.
Spesifikasjon	Dokument som beskriver det planlagte resultatet av produktutviklingen.
Språkvask	Gjennomgang av tekst for å rette stavefeil og grammatiske feil, sikre at teksten flyter godt, og sørge for at terminologien er konsekvent.

INFORMASJONSKILDER

I tillegg til at FOBDOK-styrets medlemmer og våre velvillige testere har tatt utgangspunkt i egne erfaringer, har vi hatt glede og nytte av litteraturen og foredragene som er nevnt nedenfor.

Litteratur

- Hackos, JoAnn: *Managing Your Documentation Projects*, ISBN: 0-471-59099-1
- ISO/IEC 18019:2004: *Software and system engineering -- Guidelines for the design and preparation of user documentation for application software*
- Marlow, A. J.: *The Economics of Technical Documentation*, ISBN: 1-873407-03-3
- Marlow, A. J.: *Project Management for Technical Documentation*, ISBN: ISBN 1-873407-07-6

Foredrag

- Berger, Paula: *Project Management*, Online Help Conference 2002
- Houser, Rob: *Deciding What Goes Online and What Stays in Print*, Online Help Conference 2002
- Kvadsheim, Arne: *Hvor stor er en fisk?*, Yggdrasil 2002

Se også [FOBDOKs liste over informasjonsressurser for dokumentører](http://dataforeningen.no/?module=Articles;action=ArticleFolder.publicOpenFolder;ID=1159) på <http://dataforeningen.no/?module=Articles;action=ArticleFolder.publicOpenFolder;ID=1159>