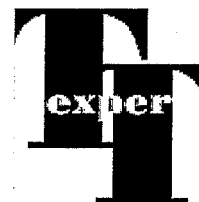


Neem de documentatie toch serieus

Ir. C. Huijbers, ir. R. Meijer en drs N. C. Noorland

TexperT – Tel. 0571-270151 – www.TexperT.nl



Het werk is af. Er ligt een mooi stukje software. Alle medewerkers hebben zich uitgesloofd om de levertermijn te halen. De eerste klanten zijn tevreden, maar dan vraagt er eentje om een handleiding of online help. Dus zet je voor de handleiding iemand (een helpdesk-medewerker, programmeur of stagiair) aan het werk. Voor het maken van de online help kies je een pakket, waarvan iemand zei dat het goed was. En dan komen de problemen. Het schrijven van de handleiding blijkt specialistenwerk te zijn en duurt veel langer dan gepland. De software voor het samenstellen van online help is moeilijk onder de knie te krijgen of doet niet wat je wilt. Het project loopt vertraging op. Is deze situatie herkenbaar? Bij TexperT horen we dit soort dingen dagelijks.

Ons bureau TexperT was al enige jaren kleinschalig actief op het gebied van documentatie en maakte begin 2001 een doorstart. In het begin schreven we louter handleidingen. Later zijn we, als gevolg van een toenemende vraag, de bijbehorende helpteksten gaan maken en trainingen gaan geven. Tegenwoordig behoren ook pakketselectie, advies en training met betrekking tot Help Authoring Tools (HAT) tot ons dienstenpakket. Ons bedrijf telt drie personen, die met een grote groep freelancers samenwerken. Als markt zien wij bedrijven die in opdracht voor derden of in eigen beheer software ontwikkelen.

Dit artikel gaat over de onderschatte rol van documentatie bij softwareproductie. Ook gaan wij in op de mogelijkheden en onmogelijkheden van het maken van handleidingen en online help en de gevolgen voor de bouw van maatwerk- en standaardsoftware.

Documentatie

Ons bedrijf maakt documentatie bij software. Onder documentatie verstaan wij alles wat nodig is om producten of diensten toe te lichten. Nog geen tien jaar geleden ging het uitsluitend om handleidingen. Daar ligt ook de oorsprong. Tegenwoordig maken wij steeds vaker online helpsystemen zoals Windows-Help of HTML-help. Ook cursusmateriaal rekenen wij tot de documentatie, want ook daarin leg je de werking van je product uit.

Juist bij software heb je goede documentatie nodig. En juist bij software verwachten we niets. Geen mens leest toch eerst de handleiding bij het in gebruik nemen van nieuwe software? Wie bladert er nu eerst de helpbestanden door? We beginnen

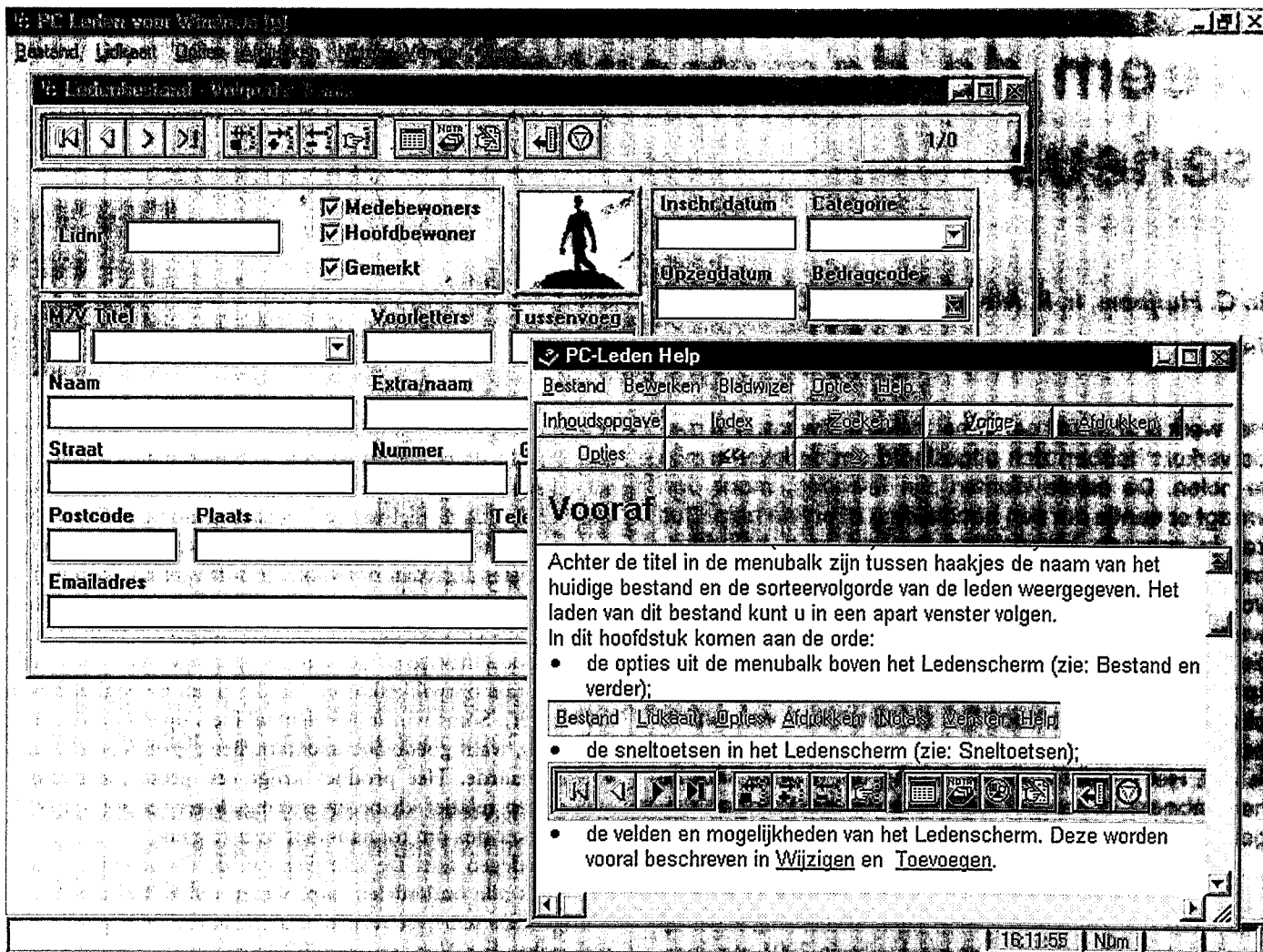
gewoon, dat is de praktijk. Dat is door twee redenen zo gegroeid. In de eerste plaats zijn sommige handleidingen en helpteksten zo lachwekkend slecht (iedereen kent wel een voorbeeld) dat ze niet serieus worden genomen. De tweede oorzaak ligt in de houding van de softwareproducent. Onder ideale omstandigheden ontwikkel je software en documentatie tegelijkertijd en vanuit een degelijke functionele beschrijving. Helaas gebeurt dat maar heel weinig. De documentatie komt na de software en het budget bedraagt vaak een fractie van de totale ontwikkelkosten (en die zitten meestal al boven het budget). Soms wordt er helemaal niets opgeschreven. Dat is jammer, want goede documentatie heeft grote voordelen:

- Meerwaarde. Het product krijgt een grote meerwaarde voor een relatief kleine investering. Meer redenen voor de gebruiker dus om tot aanschaf over te gaan.
- Een gedegen test. De schrijver van de documentatie moet immers alle onderdelen uitproberen om ze te kunnen uitleggen. De schrijver verplaatst zich daarbij in de positie van de gebruiker. Voor de ontwikkelaar heeft het product geen geheimen meer, maar het gaat erom dat we erachter komen, wat men er *niet* aan begrijpt.
- Kostenbesparing. De software wordt beter gebruikt en de organisatie (de helpdesk) wordt minder belast met vragen. Wat ons betreft mag de consument de documentatie weer serieus gaan nemen.

Handleiding en help

Een handleiding moet zijn werk doen: overzichtelijke, betrouwbare, functionele informatie verschaffen op het moment dat de gebruiker die nodig heeft. Het gaat niet om romans, want laten we eerlijk wezen: daar leent het onderwerp zich zelden voor. Handleidingen kunnen beknopt zijn of zeer omvangrijk. Meestal zijn het losbladige systemen met een beperkte oplage, die eenvoudig bijgewerkt kunnen worden. Een handleiding kan een bepaalde vorm hebben: een naslagwerk waar alles in staat, een beknopte weergave van procedures of beide. Maar vorm en omvang mogen de leesbaarheid niet in de weg staan. Een vlotte manier van beschrijven, een overzichtelijke lay-out, afbeeldingen, schema's, correcte trefwoordenregisters en verwijzingen. Er zijn genoeg mogelijkheden om het product aantrekkelijk te houden.

Online help is een geweldige stap vooruit op het gebied van documentatie. De gebruiker krijgt gerichte informatie op de plaats waar hij die nodig heeft. Je hoeft niet meer door een dik boekwerk te ploegen voor je vindt wat je zoekt. En met een muisklik kom je bij een ander onderwerp. Heel prettig is ook



dat voor help in een Windows-omgeving één standaard geldt. Helpetekst kan vanuit de handleiding worden gegenereerd, maar dat hoeft niet. Omgekeerd kunnen er vanuit het helpbestand onderwerpen worden afgedrukt, zodat er weer een soort handleiding ontstaat.

Handleidingen en helpbestanden kunnen de zelfde tekst bevatten, maar sommige bedrijven willen dat juist niet. In de helpbestanden kun je bijvoorbeeld de werking van de toetsen uitleggen en in de handleiding de achtergrond en de procedures. Het is mogelijk om in de helpbestanden alleen aanvullende informatie te geven, zoals veldbeschrijvingen en procedurele help in de vorm van 'Training Cards'. De helpbestanden bevatten dan uitsluitend aanvullende informatie op het handboek. De verwijzingen moeten dan helemaal synchroon lopen. Bij de veldbeschrijving geven we dan aan wat de invulmogelijkheden zijn en waartoe het veld dient. Training Cards helpen de gebruiker een bepaalde procedure aan te leren. Voor het maken van Training Cards moeten de helpauteur en de softwareontwikkelaar goed kunnen samenwerken.

Als de helpbestanden vanuit de handleiding worden gegenereerd, kunnen er twee dingen gebeuren met de extra informatie die het helpstelsel biedt:

- de informatie komt voor als (niet af te drukken) additionele informatie in het document van waaruit de handleiding wordt afgedrukt;
- de informatie wordt in een afzonderlijk helpbestand ondergebracht.

Om het eerste te bereiken heb je een goed Help Authoring Tool (HAT) nodig. Je maakt dan zowel de handleiding als de helpbestanden met één tool. De informatie komt uit één bron en dat is een groot voordeel. De informatie is automatisch consistent.

Die consistentie loopt gevaar als je helpbestanden afzonderlijk aanmaakt op basis van een fysiek ander bestand. De informatie in het handboek en het online help bestand kan verschillen. Beide bronnen van informatie moeten op tijd klaar zijn. In de praktijk zie je dan ook vaak een verouderd handboek en een up-to-date helpbestand. De productietijd van een helpbestand is immers veel korter, zeker als er geen drukker in het traject voorkomt.

Help Authoring Tools

Voor het maken van online help gebruik je een Help Authoring Tool. Dat klinkt simpel maar dat is het niet. Wij zien veel mis gaan in de praktijk. Wie problemen wil voorkomen, moet op het volgende letten:

- De keuze van een Help Authoring Tool (of kortweg HAT). Gaan we helpteksten vanuit de handleiding samenstellen of direct helpteksten schrijven? Gaat het om één helpbestand of om een modulaire opzet? Hebben we Windows-Help of HTML-Help nodig? Kan een HAT met de organisatie en de software meegroeien? Voor iedere situatie is er een ander pakket en de verschillen zijn enorm. Mensen kiezen te snel

en kijken niet naar de mogelijkheden en de vereisten. Dan blijkt het pakket te ingewikkeld te zijn of niet aan de verwachtingen te voldoen. Na een enthousiaste start loopt het project vast. Schakel dus voor de keuze een adviseur in.

- Training. Zorg voor voldoende kennis in huis. Zorg ervoor dat genoeg medewerkers met de HAT's en de helpbestanden om kunnen gaan. Zorg voor opleidingen.
- Advies bij gebruik. Ook wie eenmaal de keuze heeft gemaakt, is gebaat bij advies door een expert. Om eruit te halen wat erin zit. Of om specifieke problemen op te lossen, die zich altijd weer voordoen. Voorkom dat een medewerker opnieuw het wiel moet uitvinden op kosten van de zaak.

Van handleiding naar cursusmateriaal

Van handleiding naar cursusmateriaal is maar een kleine stap. Het gaat om de zelfde onderwerpen. Je kunt de handleiding bij de cursus gebruiken en omgekeerd. Je kunt verwijzingen naar de cursus en zelfs oefeningen in de handleiding opnemen. Het is dan ook handig om het samenstellen van de handleiding en het cursusmateriaal op het zelfde moment aan te pakken.

Verschillen bij standaard- en maatwerksoftware

Gaat het om standaard- of maatwerksoftware? Deze keuze blijkt in de praktijk een rol te spelen bij het maken van handleidingen en helpteksten.

Bij standaardsoftware worden handleidingen vaak door helpdeskmedewerkers gemaakt. Bij sommige pakketten zie je een verschuiving van een handleiding op papier in combinatie met online help naar alleen online help met daarin opgenomen een printbare versie van de handleiding.

Voor het maken van help gebruikt men hier in de regel HAT's. De keuze van de tool wordt vaak door de softwareontwikkelingsafdeling gemaakt en is niet altijd even objectief en met juiste argumenten onderbouwd. Technische en financiële argumenten spelen een rol, maar soms gaat het simpelweg om de persoonlijke voorkeur van een programmeur. Aan toekomstig gewenste functionaliteit en continuïteit van de HAT, kijkend naar het achterliggende bedrijf, wordt zelden gedacht.

Er verschijnen nog veel handleidingen op papier. Bij het maken kiest men meestal voor MS-Word. Je kunt deze tekstverwerker samen met een HAT gebruiken en iedereen kan ermee werken. DTP-tools zie je alleen bij organisaties met een grote gespecialiseerde documentatieafdeling.

Veel gebruikers van de HAT hebben geen training voor gebruik van de tool gehad. Zij gebruiken vaak maar een deel van de functies. Opzet en conversie kosten veel meer tijd dan nodig omdat er geen goede opleiding is gevolgd. Zaken zoals software in verschillende talen maakt het generen van on-line help en het beheer nog complexer.

Bij maatwerkpakketten kunnen we rustig stellen dat handleidingen en helpteksten een ondergeschoven kindje zijn. Met recht de sluitpost in de begroting. Ze komen niet of nauwelijks voor. De klant vraagt er in eerste instantie ook niet om. De softwareontwikkelaar heeft er de juiste mensen niet voor. De keuze van HAT's, voor zo ver er sprake van is, wordt hoofdzakelijk ingegeven door technische motieven en is nauwelijks objectief te noemen.

Het is niet verstandig om een programmeur een handleiding

te laten schrijven. Hij heeft er geen zin in en kan zich als ontwikkelaar moeilijk verplaatsen in de gebruiker. Bovendien kan hij veel lucratiever op een programmeertraject worden gezet. De problemen komen vaak na oplevering van de software en zijn dan voor rekening van de klant. De medewerkers van de klant die bij het ontwikkelingsproject waren betrokken, gaan weg. Nieuwe mensen moeten met de software gaan werken en dan pas komt de vraag naar een goede handleiding met online help. Aan uitbesteding van het documentatietraject wordt wel gedacht, maar als de klant er niet om vraagt, gebeurt het niet. De prioriteit ligt bij de core-business: de software.

Van Windows Help naar HTML Help

De presentatievorm van Windows Help heeft sinds 1995 geen wijzigingen meer ondergaan en is dus *dé facto* gestandaardiseerd. De lijst met nadelen, tekortkomingen en wensen voor de toekomst ligt ook vast. Microsoft is, mede als gevolg van de moeite die het bedrijf zich getroost om de internetomgeving volledig in Windows te integreren, een nieuwe weg ingeslagen. HTML Help werd geboren in 1997 en is, hoewel te gebruiken onder Windows 95, eigenlijk bedoeld voor Windows-versies vanaf Windows 98. De helpinformatie wordt aangeboden in de vorm van HTML-pagina's, waarbij iedere pagina een helponderwerp bevat. Om niet een groot aantal losse HTML-pagina's te moeten beheren en distribueren, werd een gecompileerde vorm bedacht. De eerste versie staat nog in de kinderschoenen. Het kan niet met goed fatsoen gebruikt worden over een netwerkverbinding en kent, om het zacht uit te drukken, nog vele tekortkomingen. Inmiddels is begin maart 2001 een nieuwe versie geannonceerd, waarvan de testversie in de zomer van dit jaar verwacht wordt. Eind dit jaar wordt dan de release-versie uitgebracht. Help Authoring Tool makers moeten hun producten dan nog aanpassen. Maar, zoals het hoofdontwikkeling van Microsoft juni 1999 reeds meldde: "It's going to be good!" Microsoft kennende, is een gezonde dosis Hollandse nuchterheid aan te raden.

Documentatie uitbesteden of niet?

Niet altijd is het aan te bevelen om het maken van handleidingen, online help en cursusmateriaal uit te besteden. Een bedrijf met een grote gespecialiseerde documentatieafdeling kan deze taken net zo goed zelf uitvoeren. Kostenbesparing door inzet van eigen mensen (bij overcapaciteit) moet terdege bekeken worden, maar het is een optie. Verder kan het zijn dat de software gemaakt is voor een groep specialisten die als gebruiker optreden. De materiedeskundigheid kan hier zo'n belangrijke rol spelen dat uitbesteden aan derden met minder materiekennis zinvol is.

In alle andere gevallen echter:

- bij onvoldoende capaciteit;
- als een programmeur het moet doen;
- als je uitbent op kostenbesparing in het algemeen (een fixed price);
- bij onduidelijkheid over de inzet van helpdeskmedewerkers;
- bij onvoldoende inhoudelijke deskundigheid,
- onvoldoende kennis van help text tools ligt inzet van een extern bureau voor de hand.