

---

# Dokumentasjon

## Hva, Hvorfor og litt om Hvordan

Basert på materiale fra SAGE og andre kilder

---

---

# Hva skal du dokumentere

- Dokumentere for ditt spesifikke miljø/behov
- Kilder som er eksterne er ikke tilgjengelig når du trenger dem.
- Hvorfor skal vi dokumentere?  
Det er jo ingen som leser dokumentasjonen likevel!

Fordi teflonhjerne er en utbredt ting!

Men mere viktig:

Enkeltpersoner lærer av erfaring, organisasjoner lærer av dokumentasjon.

---

---

# 5 Enkle regler for dokumentasjon

1. Hvem skal lese dokumentasjonen
  2. Kjenn din tema?
  3. Hva er kravene til dokumentasjonen
  4. La det bli en vane!
  5. Annonser!
-

---

# 1. Hvem skal lese denne dokumentasjonen

- Vit hvem som leser dokumentasjonen
  - Hva forventer de av denne dokumentasjonen
  - Hvordan skal denne benyttes.
  - Hva er deres "gevinst" for å lese dette.
-

---

## 2. Kjenn ditt tema

- Lite kunnskap gir liten torverdighet.
  - Sett bort oppgaven til noen som kan det bedre.
  
  - NB! Husk punkt 1: hvem skal lese dette?
-

---

### 3. Hva er kravene til denne dokumentasjonen

- Hvor mye ressurser skal brukes på å lage denne dokumentasjonen?
  - Hva skal leseren få ut av den?
  - Hvordan skal de få tak i den?
  - Er det begrensninger i hvem som kan se den?
  
  - Husk:  
Dokumentasjon er sett på som noe en skal kunne stole på!
-

---

## 4. La det bli en vane

- All dokumentasjon er levende.
  - Endringer skjer ofte, vanligvis daglig
  - En jobb er IKKE ferdig før dokumentasjonen er oppdatert!
- 
- Brukerne vil slutte å stole på hva du skriver dersom de finner feil (grove eller viktige)
-

---

# 5 Annonser

- Reklamer for det du har laget.
    - Hvorfor blir ikke dokumentasjonen lest?
  - Ingen finner dokumentasjonen!
-

---

# Typer Dokumentasjon (1)

- Prosedyrer (steg for steg)
  - Installasjon av et system eller hardware
  - Tilpassninger fra annen dokumentasjon
  - Kan føre til;
    - Standardisering av avdelinger og grupper
    - Grunnlag for automatisering og optimalisering
    - Grunnlag for Feilsøking
    - Reduserer tid og krefter andre må bruke på det samme senere.

Kjennetegn:

Under stadige endringer og revisjoner.

---

---

# Typer Dokumentasjon (2)

- Informasjon (hva er gjort og hvorfor)
  - Nettverkskart
  - Konfigurasjoner
  - Programvare oversikt (lisenser og bruksområder)
  - SLA (Service Level Agreements)

Kjennetegn:

Noe mere statisk innhold. Har en autorativ kilde.

---

---

# Hvordan skrive god dokumentasjon (1)

- Hvorfor dokumenterer jeg dette?
- Hvem dokumenterer jeg dette for?

Tips:

Skriv ned svarene i innledningen på dokumentasjonen!

---

---

# Hvordan skrive god dokumentasjon (2)

- God dokumentasjoner er:

- Nyttig

- Har en hensikt
- Dekker et behov
- Har akkurat passe med informasjon (ikke for mye eller lite)

- Korrekt

- Fakta stemmer
- komplett

- Tilgjengelig

- Du finner det når du trenger det!
-

---

# Hvordan skrive god dokumentasjon (3)

- Hva er nok informasjon?
    - Prosedyre basert dokumentasjon er enkelt:
      - Når man er ferdig med den oppgaven som skal utføres.  
TIPS: Kan dette automatiseres/optimaliseres
    - Informasjons basert dokumentasjon
      - Hvorfor dokumenterer du dette?
      - Se på leserens funksjon og hensikt (oppgave)
-

---

# Formater og bruksområder (1)

- La det bli en vane.....
  - Dokumentasjon er ekstra arbeid!
    - 1 time brukt iløpet av dagen sparer deg kanskje for flere timer om natten....
  - Tre måter å presentere / tilgjengeliggjøre informasjon.
    - Papir
    - WEB
    - Flate filer (text)

TIPS:

Format påvirker innhold, innhold påvirker format

---

---

# Formater og bruksområder (2)

## PAPIR!

### ■ Fordeler:

- Fysisk
- Kan fraktes
- Trenger ingen strøm
- Varer lenge ...tja..
- Lett å legge til info (korte notater i margen)

### ■ Ulemper:

- Lett å skade eller ødelegge
  - Endringer er vanskelige å distribuere
  - Oppbevaring av dokumentasjon .... Tar plass!
  - Blir fort veldig mye papir.
-

---

# Formater og bruksområder (3)

## Web basert dokumentasjon

### ■ Fordeler:

- ❑ Søkbar
- ❑ Mye info tar liten plass
- ❑ Kan velge hva som skal skrives ut
- ❑ Endringer er distribuert på et øyeblikk
- ❑ Enkel å sikre (backup)
- ❑ Kan være strukturert

### ■ Ulemper

- ❑ Søkbar
  - ❑ Ikke nødvendigvis strukturert
  - ❑ Krever mye av lesere (utstyr, programvare, strøm....)
-

---

# Formater og bruksområder (4)

## Flat fil (text)

### ■ Fordeler:

- Søkbar
- Mye info tar liten plass
- Kan velge hva som skal skrives ut
- Lett å sikre (backup)

### ■ Ulemper:

- Søkbar
  - Krever mye av leser (utstyr, programvare, strøm..)
-

---

# Formater og bruksområder (5)

- Hva anbefales?

- Enkelt svar:

- Svar på følgende spørsmål:

- Hva skal denne delen av dokumentasjonen brukes til, av hvem og i hvilken situasjon er den ment å hjelpe.

- Forslag: En kombinasjon:

- Digital presentasjon
      - Backup kopier både elektronisk og papir (backup + arkiv)
      - Papir kopi av kritiske deler: katastrofe beredskapsplan e.l
-

---

# Verktøy for dokumentasjon

Flere alternativer enn det er mulig å liste opp:

OS basert:

Tenk formater og at de færreste har rene og homogene miljøer:

Åpne standarder og formater.

Ikke bruk proprietære løsninger!

---

---

# Strategier for dokumentasjon (1)

- Vanlige situasjoner eller tilstander
    - Ingen dokumentasjon, ingen rutiner/regler
    - Ingen dokumentasjon, men policy finnes
    - Dokumentasjon og policy finnes
    - Dokumentasjon finnes, men ingen policy...
-

---

# Strategier for dokumentasjon (2)

- Mest vanlige situasjonen:
    - Dokumentasjon finnes, men ingen policy...
    - Det finnes en infrastruktur med alt sitt vesen og utstyr.
    - Noe dokumentasjon finnes, men den er mangelfull og ukorrekt (gått ut på dato...)
-

---

# Strategier for dokumentasjon (3)

- Viktige punkter:
    - Hva må vi ha av dokumentasjon
    - Hva finnes av dokumentasjon
    - Hva er mest kritisk (viktig)
    - Etabler rutiner og prosedyrer (policy)
-

---

# Strategier for dokumentasjon (4)

## Elementer i en dokumentasjonspolicy

- ❑ Begrunnelse for dokumentasjon (forankret)
- ❑ Oppbevaring og metode for å lage denne.
- ❑ Hvem er ansvarlig for dokumentasjon
- ❑ Oppfølging, vedlikehold og kontroll (revisjon)
- ❑ Krav til formater
- ❑ Hvilke verktøy skal benyttes

**HUSK!**

Policy danner rammeverket som skal benyttes.

---

---

# Strategier for dokumentasjon (4)

- Rutine for dokumentasjon: noen punkter
    - Hvordan og når skal det lages dokumentasjon
    - Hvordan og hvor skal dette lagres og slettes
    - Hvordan skal man verifisere at den er korrekt.
-

---

# Gode kilder til dokumentasjon

- SAGE ([www.sage.org](http://www.sage.org))  
system administrators guild.
  - Automated Network Discovery Tools:
    - HP OpenView: <http://www.openview.hp.com>
    - IP Sonar: <http://www.lumeta.com>
    - Tkined: <http://wwwhome.cs.utwente.nl/~schoenw/scotty/>
  - Documentation Policy Examples:
    - <http://www.debian.org/doc/docpolicy>
  - Modular Documentation:
    - Ament, Kurt. *Single Sourcing: Building Modular Documentation*. Noyes Publications, 2002.
  - Usability and Design:
    - Jakob Nielsen: <http://useit.com/>
    - Don Norman: <http://www.jnd.org/>
-