

Saarbrücker Standard zur Softwaredokumentation

Saarbrücker Standard 1999 für Softwaredokumentation verabschiedet

Der Deutsche EDV-Gerichtstag befasst sich seit einigen Jahren in einem Arbeitskreis [1] mit dem Thema Handbuch und Dokumentation. Richtigkeit und Vollständigkeit [3] verabschiedet worden war [4], erörterte der EDV-Gerichtstag 1999 gestalterische Anforderungen für die jeweiligen Benutzer. [5]

I. Rechtliche Grundlagen

Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs sieht weiterhin die Lieferung eines regelmäßig in deutscher Sprache abzufassenden Handbuchs, dessen Nichteinhaltung den Vertrag insgesamt scheitern lässt. [6]

Aber auch wenn man mit zunehmender Verbreitung der Computernutzung statt der Nichterfüllung bei Fehlen der Dokumentation ein Fehlen einer Dokumentation einen Mangel dar. Nach dem derzeitigen Stand der Technik und der Marktüblichkeit bedarf Software **von Softwaremedien**; lediglich der Ausführungsgrad kann unterschiedlich sein.

Mindestanforderungen an eine Benutzerdokumentation sind eine Installationsanleitung, eine Übersicht über den Aufbau des Programms, die Behandlung von Fehlern. Bezüglich der **Form der Dokumentation** die Rechtsprechung zunehmend nicht nur die gedruckte Form, sondern auch die elektronische. Der Hersteller trägt hierbei die Beweislast für die Ausdruckbarkeit der notwendigen Angaben.

Die Dokumentation ist jeweils dann **anzupassen**, wenn Änderungen bei der Anwendung der Software erforderlich sind, die für den Benutzer unmittelbar aus der Software heraus verständlich sind. Bei Programmen, die ständig weiterentwickelt werden, genügt eine etwa

II. Gestaltung der Dokumentation

Die Gestaltung der Dokumentation hat sich an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der vom Hersteller ins Auge gefassten **Zielgruppe**. Die Rechtsprechung für Benutzeranleitungen im Rahmen der Produkthaftung entwickelten Grundsätze sind auf Softwareanleitungen übertragbar. Die Dokumentation bestehen im übrigen eine Vielzahl **technischer Normen**, die auch bei Softwareanleitungen Geltung beanspruchen. Die Gestaltung [9] und die Darstellung technischer Grafiken [10].

Ziel dieser Regeln ist ein klarer, für den Leser erkennbarer **Aufbau** der Dokumentation, eine einheitliche Begriffsverwendung, eindeutige Handlungsanweisungen müssen auch sprachlich klar von erklärenden Teilen getrennt sein. Dem heutigen Standard entsprechen die Anforderungen für den geübten Nutzer und eingehendere Erläuterungen für den unerfahrenen vorsehen. Verbote und Warnungen sind bei der **grafischen Gestaltung** dürfen nicht zu viele Details auf einmal angeboten werden und ist eine Erläuterung von Masken erforderlich, die dem Leser die Bildaussage erschließt. Die Verwendung gebräuchlicher Schrifttypen und Formatierungen und die Einhaltung der Anforderungen an die Verständlichkeit der Dokumentation.

Der folgende nach eingehender Diskussion als Saarbrücker Standard verabschiedete **Kriterienkatalog** faßt die Ergebnisse der Diskussion für die Hersteller von Software als Orientierungsmaßstab dienen und die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Dokumentation.

III. Saarbrücker Standard für Software- Anwenderhandbücher 1999

1. Richtigkeit (Dr. Streitz) [12]

a) Identifizierende Angaben

- Programmbezeichnung
- Programmversions-Nr.
- ggfs. Lizenz-Nr., Vertrags-Nr.
- Handbuch-Versions-Nr.

b) Programmkonforme Darstellung

- des Programmaufbaus
- der Programmfunktionen
- der Feldbezeichnungen
- der möglichen Feldinhalte

2. Vollständigkeit (Dr. Streitz)

a) Installationsbeschreibung

- Auflistung der gelieferten Unterlagen
- Systemvoraussetzungen (Hardware/Software)
- Qualifikation des Anwenders
- Sicherheitshinweise
- technische Beschreibungsmerkmale des Programms
- Installationsanleitung
- Standard und Sonderformen
- Erklärung der Installations-Parameter,
- typische Systemverhaltenskennzahlen
- Optimierungsvorschläge
- benutzerspezifische Anpassungen
- Registrations- und Garantieunterlagen

b) Beschreibung der Programm-Funktionalitäten

- Aufgabenstellung und Einsatzgebiet des Programms
- Menüstruktur (Funktionsablauf)

- Programmablauf der jeweiligen Einzelaufgaben
- zugrundeliegende Normen und Konventionen
- Grundlagen und Berechnungsmethoden
- Befehls-Kurz-Übersicht (Reference Card)
- Musterbeispiele für Standardaufgaben
- Tips und Tricks (Expert-Modus)
- c) Benutzer-Daten
 - Struktur
 - Speicherung
- d) Verhalten in Ausnahmesituationen
 - Erläuterung jeder einzelnen Fehlermeldung
 - Hinweise auf zu ergreifende Maßnahmen
 - Maßnahmen bei Abweichungen zwischen erwartetem und tatsächlichem Ergebnis
- e) Unterstützung durch den Programmlieferanten/-hersteller
 - Kontaktadresse für den Benutzer
 - Hotline, soweit vorhanden

3. Übersichtlichkeit/Verständlichkeit (Pötter)

- a) Zielgruppenbezug
 - Fachkenntnisse
 - Allgemeinbildung
 - Erwartungsschemata und Wahrnehmungsfilter
- b) Aufbau
 - produktorientiert (Reihenfolge der Funktionen)
 - benutzerorientiert (nach typischem Arbeitsablauf) Maskenfunktionen
 - übersichtliche hierarchische Gliederung
 - Informationsmenge je nach mentaler Verarbeitungskapazität
- c) Orientierungshilfen
 - strukturiertes Inhaltsverzeichnis
 - alphabetisches Stichwortverzeichnis
 - ggf. Glossar (Verzeichnis der Abkürzungen und Fachausdrücke)
- d) Textverständlichkeit
 - jeweilige Landessprache
 - sprachliche Richtigkeit
- e) Wortwahl
 - einheitlich durchgängige Begrifflichkeit
 - Vermeidung oder sofortige Erklärung von Fremdwörtern
 - Vermeidung nichtgängiger Worte und Abkürzungen
 - genormte Signalwörter bei Warnungen
- f) Satzkonstruktion
 - kurze vollständige Sätze
 - Voranstellung der wesentlichen Aussage
 - unterschiedlicher Sprachstil für beschreibende und handlungsorientierte Teile
- g) Motivationssteuerung
 - optische Trennung von Haupt- und Zusatzinformationen (Leseführung)
 - Textabschnitte mit jeweils vollständigen Informationen
 im Hinblick auf Quereinsteiger
- h) Bildgestaltung
 - Verwendung von Standardfarben
 - Lokalisierung und Identifizierung durch Bildaussagen
 - realistische Maskendarstellung mit konkreter Blicklenkung
 - Vormach-/Nachmachetechnik für Handlungsanweisungen
- i) Typografie und Layout
 - Text/Bildzuordnung
 - gebräuchliche Schrifttypen und -größen
 - erkennbare Schriftgradunterschiede
 - optimale Zeilenlängen und -abstände
 - Buchformat mit Bindung zweckmäßig

Fußnoten:

[1] Leiterin: Richterin am Amtsgericht Margarethe *Bergmann*, Köln.

[2] Abgedruckt in CR 1998, 573.

[3] Diese beruht auf Vorschlägen der Sachverständigensozietät *Dr. Siegfried Streitz* in Brühl.

[4] vgl. auch die Erläuterungen von *Brandt*, CR 1998, 571 und *Bergmann*, CR 1998, 455.

- [5] Die Vorschlagsliste für diese Merkmale ist vom Sachverständigenbüro *Godehard Pötter* in Recklinghausen erstellt worden
- [6] Vgl. die Nachweise bei *Beckmann*, CR 1998, 519.
- [7] Vgl. z.B. BGH NJW 1992, 560 (*Kindertee-Urteil*)
- [8] z.B. DIN V 8418 - Benutzerinformationen; DIN V 766055- Gebrauchsanweisungen
- [9] Z.B. DIN 1422- Typografische Gestaltung; DIN 1450- Schriften, Leserlichkeit; DIN 1451 - Schriften, DIN 16507 Typogra
- [10] z.B. DIN 4844 - Sicherheitskennzeichnung, DIN 30600 Grafische Symbole, DIN 32830 Gestaltungs- regeln für grafische
- [11] vgl. z.B. VDI 4500, Pkt. 2.4 Satz 12, DIN V 66055, Pkt. 7.2, vgl. dazu auch OLG Düsseldorf NJW- RR 1995, 25
- [12] Die Bezeichnung in Klammern gibt jeweils das Sachverständigenbüro wieder, auf dessen Vorschlag die nachfolgenden K