

Artikelserie "Programme auf dem Prüfstand"

(Auszug aus der Veröffentlichung im OKKSA-Newsletter Nr. 23 vom August 2012)

Teil 11: Anforderungen an Dokumentation und Produktbeschreibung (von Dr. Uwe Schwochert)

Einleitung



Programmdokumentationen führen im Allgemeinen ein Schattendasein im Vergleich zum laufenden Programm oder einer Demoversion desselben. Der Anwender will am Bildschirm etwas sehen, keine dicken Dokumentation wälzen um sich zu informieren. Und sollte ein Programm letztlich nicht so selbsterklärend sein, dass man auf eine umfangreiche Dokumentation verzichten kann?

In diesem und dem nächsten Beitrag der Artikelserie wird dargestellt, welche Bedeutung eine gute Dokumentation (und Hilfefunktion)

heute hat und wie sie mit vertretbarem Aufwand erstellt werden kann.

Seitens der OKKSA Kriterien sind Anforderungen an die Dokumentation in Kapitel 8 des Kriterienkatalogs "Fachübergreifende Anforderungen" beschrieben. Grundsätzlich werden dabei vier Aspekte betrachtet:

1. In welcher Form wird die Dokumentation bereitgestellt?
2. Wie ist das Programm im Rahmen der Dokumentation beschrieben (Produktbeschreibung)?
3. Wie wird der Anwender bei der Benutzung des Programms durch die Dokumentation unterstützt (Benutzerdokumentation)?
4. Welche Online-Funktionen zur Benutzerunterstützung werden bereitgestellt?

Nachfolgend werden die Begriffe "Produktbeschreibung", "Benutzerdokumentation" und "Online-Hilfe" verwendet, auch wenn am Markt noch viele andere Bezeichnungen ("Produktdatenblatt", "Bedienhandbuch", "Hilfefunktion" usw.) verwendet werden. Teilweise ist auch alles in einem einzigen Hilfesystem enthalten.

Zu Punkt 1 (Form der Bereitstellung)

[FÜ08.01] Das Programm ist ausreichend und **übersichtlich dokumentiert**. Die Dokumentation liegt in einer inhaltlich hinreichend bestimmten und druckbaren Form vor. Insbesondere sind angeben:

1. Benennung des / der Dokumente (Titel),
2. Name / Version des dokumentierten Programms,
3. Autor bzw. Ansprechpartner zur Dokumentation,
4. Redaktions-/Ausgabedatum.

Zur Dokumentation insgesamt und zu den einzelnen Dokumenten existieren

5. Inhaltsübersichten,
6. Indizes,
7. Suchfunktionen

und/oder andere Hilfsmittel zum sicheren Auffinden von Dokumentationsinformationen.

[MUSS-Kriterium]

Bevor also eine Bewertung der Dokumentation stattfinden kann, ist zu klären, was überhaupt dazu gehört. Dies gilt für alle Elemente der Dokumentation, also für die Produktbeschreibung genauso wie für die Benutzerdokumentation und die Online-Hilfe. Diese Anforderung ist naheliegend, wenn es um die Prüfung der Programme geht. Doch auch für den "normalen" Anwender spielt der verbindliche und überschaubare Dokumentationsumfang eine große Rolle.

Seitens der Prüfung ist also sicherzustellen, dass die Dokumentation hinreichend übersichtlich und in einem verbindlichen Umfang vorliegt. Gibt es eine Internetseite dafür? Gibt es gedruckte Prospekte (=Produktbeschreibung) und Handbücher (=Benutzerdokumentation)? Gibt es das Ganze auch als pdf-Datei?

Neben dem Umfang gilt es auch, den Stand der Informationen zu betrachten. So soll sich die Dokumentation auf die aktuell verfügbare Programmversion beziehen, es soll klar sein, wer sie verfasst hat und wann das geschah. Im Einzelfall kann sich eine Dokumentation auch auf ältere Programmstände beziehen, sofern (1) klar erkennbar ist, für welchen Programmstand sie gilt und (2) der Anwender die Möglichkeit hat, sich über aktuelle Programmänderungen zu informieren (z. B. durch "Release-Notes").

Neben dem verbindlichen Stand der Dokumentation spielt ihre Übersichtlichkeit eine entscheidende Rolle. Dabei geht es um folgende Elemente:

Inhaltsübersichten: Wie oben gesagt muss es dem Anwender möglich sein, den Umfang der Dokumentation zu erkennen. Gerade komplexe Finanzverfahren sind häufig in zahlreichen Einzeldokumenten beschrieben und es ist wichtig, das für ihn jeweils relevante Dokument schnell zu finden. Deshalb sollte es in diesem Fall eine (meist einseitige) Inhaltsübersicht zur Dokumentation geben, in der nicht nur die aktuellen Dokumente genannt und kurz beschrieben sind, sondern auch über die Art der Bereitstellung informiert wird (z. B. "Wie/Wo werden Releaseinformationen bereitgestellt?"). Alternativ sind diese Informationen auf einer dem Anwender bekannten Internetseite bereitzustellen.

Zusätzlich zu dieser Inhaltsübersicht sind je Einzeldokument natürlich Inhaltsverzeichnisse erforderlich.

Indizes/Suchfunktion: Gerade in Anbetracht umfangreicher Benutzerdokumentationen ist es erforderlich, dass der Anwender per Index oder Suchfunktion die für ihn benötigte Hilfe findet. Dank elektronisch bereitgestellter Dokumente (z. B. Verzeichnis mit pdf-Dateien) ist es heute meist kein Problem mehr, eine Suche nach Einzelbegriffen durchzuführen. Sofern andere Orientierungshilfen fehlen, kann dies auch einen dokumentübergreifenden Index ersetzen. Da sich diese Möglichkeit nicht unbedingt von selbst erschließt, ist der Anwender aber explizit darauf hinzuweisen, wie er z. B. per Adobe® Reader® die dokumentenübergreifende Suchfunktion nutzen kann.

Ein Index zur besseren Orientierung ist allerdings nur sinnvoll, wenn er den Sprachgebrauch der Anwender verwendet. Leider ist es häufig so, dass sich im Index nur der programmspezifische Wortschatz widerfindet, der nur selten mit den Begriffen übereinstimmt, nach denen der Benutzer sucht. Ein typisches Beispiel ist hier die Suche nach der Kunden-Adressverwaltung in einer Abgabensoftware über eine Vielzahl von Suchbegriffen wie "Adressverwaltung", "Personenkonten", "Debitoren", "Adressen", "Personen", "Schuldnerverwaltung". Wenn der Suchindex nur einseitig die Begriffswelt des Programms verwendet, hat der Anwender nur eine geringe Chance auf Sucherfolg.

Zu Punkt 2: Produktbeschreibung

[FÜ08.02] In der **Produktbeschreibung** ist klar erkennbar, welche Vorgänge unter welchen Voraussetzungen unterstützt werden, insbesondere:

1. Zweck des Programms,
2. Beschreibung der Hauptfunktionen des Programms,
3. Konfigurations- bzw. Customizingmöglichkeiten,
4. Voraussetzungen zum Einsatz der Software.

[MUSS-Kriterium]

Wie der Name schon sagt, soll die Produktbeschreibung das Produkt beschreiben. Diese Beschreibung ist für Anwender des Produktes genauso wichtig wie für Interessenten. Und genauso, wie auf der Umverpackung eines technischen Gerätes dessen wichtigste Merkmale erscheinen, soll auch die Produktbeschreibung lesbar sein, bevor das Programm erworben wird. Der Detaillierungsgrad bleibt hier weitestgehend den Marketingabteilungen der Softwareanbieter überlassen. Eine gute Produktbeschreibung für ein kommunales Finanzverfahren kann durchaus auf 2 Seiten Platz finden. Wichtiger ist ihre Vollständigkeit hinsichtlich der im Kriterium genannten Punkte. Dazu gehört auch:

[FÜ08.03] Die Dokumentation des Programms erfüllt wesentliche Anforderungen der **[ISO25051]** **Punkt 5.1**, wie

1. ausreichende Verständlichkeit;
 2. Vollständigkeit;
 3. Widerspruchsfreiheit;
 4. Nachprüfbarkeit;
 5. eindeutige Dokumentenbezeichnungen der Dokumentateile.
- Die Dokumentation umfasst unter anderem genaue Angaben zu
6. dem Namen des Programms mit Versionsnummer und/oder Releasedatum;
 7. dem Namen und der Anschrift des Lieferanten;
 8. den Arbeitsaufgaben, die mit dem Programm ausgeführt werden können;
 9. dem Mindestsystem an Hardware, Software und Konfigurationseinstellungen, das für die Inbetriebnahme des Programms notwendig ist;
 10. dem Umfang der Lieferung und der Form der Auslieferung;
 11. Installation, Anwendungsunterstützung und Wartung;
 12. Funktionen, die das SW-Produkt unterstützt, einschließlich der Angabe, ob die Funktionalität Teil des Programms selbst oder Teil von Ergänzungen oder Beigaben ist;
 13. Mittel, die das Programm bereitstellt, um einen unerlaubten Zugriff zu Vorgängen und Daten zu verhindern;
 14. Datensicherung des Verfahrens.

[MUSS-Kriterium]

Weitergehend wird auf KANN-Ebene gefordert:

[FÜ08.03a] Die Dokumentation des Programms beinhaltet **weitergehende Angaben** entsprechend den Anforderungen der **[ISO25051]** Punkt 5.1, wie

1. zu Gesetzen und Regelungen, die das Produkt erfüllt;
2. zu Schnittstellen zu anderen Programmen;
3. zu produktspezifischen Grenzwerte und Beschränkungen;
4. zur Art der Benutzerschnittstelle (Oberflächentyp, Standards, an denen orientiert wird),
5. zur Sprache der Benutzeroberfläche;
6. zu beim Anwender vorausgesetzte Kenntnisse;
7. Hinweise dazu, welche Anpassungsmöglichkeiten der Benutzer hat.

[KANN-Kriterium]

Welche Angaben nun genau zu den einzelnen Punkten erwartet werden, hängt vom Einsatzgebiet der Software ab. So werden bei einer client-orientierten Lösung unter **FÜ08.03 a**

Punkt 9 (Einsatzvoraussetzungen) deutlich mehr Angaben erwartet, als z. B. bei einer Terminal-orientierten Lösung, deren Verarbeitung im Wesentlichen im Rechenzentrum erfolgt.

Geht es bei dem Programm um die Unterstützung des kommunalen oder kirchlichen Finanzwesens (regional unterschiedlich geregelt), so wird unter **FÜ08.03** Punkt 12 eine Angabe des Bundeslandes bzw. der Gliedkirche erwartet, für die das Programm geeignet ist. Unter **FÜ08.03a** Punkt 1 (KANN) wäre dann zusätzlich eine Angabe der konkreten Haushaltsordnungen erforderlich, die berücksichtigt wurden (jeweils mit Stand der Verordnung).

Die Notwendigkeit, dass die Produktbeschreibung vor dem Kauf des Produktes verfügbar sein soll, macht aus ihr einen eigenständigen Teil der Dokumentation, der z. B. als Internetseite oder als Prospekt verfügbar ist. Diese Informationen werden vom Anwender als verbindlich eingestuft, können im Zweifelsfall also auch Grundlage für Schadensersatzforderungen sein. Was bedeutet das für den Softwareanwender:

1. Produktbeschreibungen sind Zusagen des Programm-anbieters gegenüber seinen aktuellen und potentiellen Kunden. Die hier festgehaltenen Programmmerkmale sind, da sie für alle Kunden gelten, leichter und sinnvoller einklagbar, als individuell vereinbarte Zusatzfunktionen.
2. Unklarheiten der Produktbeschreibung sollten vor dem Kauf des Produktes ausgeräumt werden. Wenn also z. B. die vorgesehene Programmeinsatzumgebung von der in der Produktbeschreibung genannten abweicht, sollten mögliche Konsequenzen für das Programmverhalten vorab ausgeschlossen oder eingegrenzt werden. Genauso sind offene Punkte der Produktbeschreibung (hinsichtlich der hier genannten Inhaltspunkte) vorab auszuräumen.
3. Die Produktbeschreibung sollte in ihrem Status anwenderseitig fixiert werden. Wenn also kein gedrucktes Prospekt vorliegt, sollte die vorliegende Produktbeschreibung ausgedruckt und archiviert werden, insbesondere wenn sie nur online vorliegt.
4. Auch für langjährige Programmanwender ist es gut, die aktuellen Produktbeschreibungen ihrer Programme zu kennen.



Für den Softwareanbieter bedeutet das:

1. Die Produktbeschreibung ist unabhängig von der (meist den Anwendern vorbehaltenen) Benutzerdokumentation bereitzustellen.
2. Die einzelnen Informationen in den Produktbeschreibungen sind sorgfältig abzuwägen. Die Zusage, dass zum Beispiel die gesetzlichen Anforderungen eines Bundeslandes abgedeckt werden, ist zwar in vielen Anwendungsbereichen zwingend, birgt aber auch die potentielle Gefahr umfangreicher Zusatzentwicklungen. Eine pauschale Aussage der Konformität zu den Regelungen aller Bundesländer ist vor diesem Hintergrund sehr fraglich. Gleiches gilt auch für alle anderen Punkte der Produktbeschreibung.
3. Die in der Produktbeschreibung verwendeten Formulierungen sollten möglichst keine großen Interpretationsspielräume lassen.
4. Die Produktbeschreibung sollte immer mit Datum und betreffender Programmversion versehen sein. Es ist ein Versionsmanagement zu betreiben, d. h. seitens des Softwareanbieters muss ein Überblick darüber bestehen, welche Produktbeschreibung zu welchem Zeitpunkt und bezüglich welcher Programmversion herausgegeben wurde.

Im Zusammenhang mit der Produktbeschreibung spielen die Releasedokumentationen eine wichtige Rolle. Diese werden bei FÜ08.08 (Information des Benutzers zu Änderungen des Programmstandes) näher betrachtet.

Hinweis: Die in der Artikelserie genannten Kriterien stammen aus der aktuellen 4. Ausgabe des "OKKSA Anforderungskatalogs für Fachprogramme in der Öffentlichen Verwaltung - Teilbereich Fachübergreifende Programmanforderungen (FÜ.B)". Im Kriterienkatalog sind neben den Kriterien auch weitere Rechts- und Normungsgrundlagen genannt, aus denen die genannten Kriterien abgeleitet werden.

Nächster Teil der Serie:

Benutzerdokumentation – Wie viel Text muss sein?