
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

ГОСТ Р
(проект, 2-я редакция)

**Информационная технология
Системная и программная инженерия**

**СТИЛЬ ИЗЛОЖЕНИЯ
ДОКУМЕНТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
ПРОГРАММНОГО СРЕДСТВА**

Общие требования

**Настоящий проект стандарта
не подлежит применению
до его утверждения**

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.5 — 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН компанией «Философт» совместно с Институтом русского языка им. В. В. Виноградова Российской академии наук (ИРЯ РАН)

2 ВНЕСЕН

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ

4 ВЗАМЕН

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет.

Введение

Развитие информационных технологий в последние десятилетия привело к появлению в широком профессиональном и потребительском обиходе большого количества программных средств. Поскольку использование современного программного средства невозможно без предоставления пользователю подробной документации, расширение арсенала программных средств приводит, в свою очередь, к выходу в свет огромного количества специализированных документов. Разработка и поставка этих документов осуществляется многочисленными производителями на основе самых разных систем норм и требований. В результате отрасль оказывается наводнена стилистически разнородной документацией, далеко не всегда пригодной для эффективной поддержки взаимодействия пользователя и программного средства. В то же время существующие стандарты содержат лишь самые общие замечания по стилю технических документов и никак не отражают специфики пользовательской документации.

Настоящий стандарт разработан с целью установить единые требования к стилю изложения русскоязычной документации пользователя программного средства. Настоящий стандарт вполне мотивированно не включает в себя общие стилистические нормы русской литературной речи. Владение этими нормами является предметом школьного обучения, поддерживается богатой литературой по литературному редактированию и культуре речи, просветительской работой научных и образовательных учреждений и организаций. Вряд ли стилистические нормы литературной речи могут быть предметом стандартизации, тем более в приложении к специальной области.

Настоящий стандарт обобщает специфические требования, предъявляемые к стилю изложения документации пользователя с целью облегчить и сделать более эффективным восприятие технической информации, избежать ошибочного толкования тех или иных инструкций. При этом стратегия внедрения настоящего стандарта предполагает на разных этапах достичь различных, хотя и сопоставимых по важности целей.

На начальном этапе внедрения стандарт будет использоваться для улучшения потребительских свойств комплекта документации и положительно сказываться на конкурентоспособности, надежности и безопасности документируемого программного средства. На следующем этапе внедрения единообразные стилистические черты документации пользователя распространятся широко, станут узнаваемыми и ожидаемыми для пользователя. Наконец, на завершающем этапе внедрения в отрасли установится стандартизированный стиль изложения де-факто.

Стандартизация стиля изложения представляет собой достаточно сложный и многоплановый процесс, который не может быть сведен к набору четких, формальных инструкций. Настоящий стандарт содержит положения следующих типов:

- общие требования и обязательные нормативные предписания (излагаются в повествовательной форме или вводятся выражением «Настоящим стандартом предусматривается...»);
- конкретные решения, предлагаемые в настоящем стандарте для выполнения тех или иных общих требований и могущие быть заменены на другие решения того же характера (вводятся выражением «Предлагается...»);
- необязательные для исполнения рекомендации (вводятся выражением «Рекомендуется...»);
- элементы стиля документации или общие характеристики изложения, (не)допустимые с точки зрения настоящего стандарта (вводятся выражением «(Не) допускается...»);
- элементы стиля документации, требующие дополнительной стандартизации в рамках процесса документирования (вводятся выражением «Предполагается...»).

Примеры изложения вводятся вводным словом «Например».

Настоящий стандарт не содержит сведений, не относящихся к стилю изложения, а именно: по структуре и содержанию конкретных документов, по методике разработки документации пользователя, по оформлению документов и т.п.

Содержание

1. Область применения	1
2. Нормативные ссылки	2
3. Термины и определения	2
4. Требования к стилю изложения и их обоснование	5
5. Правила структурированного изложения	6
5.1. Общие положения	6
5.2. Деление документа на структурные элементы	7
5.3. Раздельное расположение различных типов пользовательской информации	11
5.4. Структурированное описание однородных объектов, действий, процессов	11
5.5. Структурированное описание действий пользователя в пользовательском интерфейсе	13
5.6. Деление текста на абзацы	17
5.7. Правила включения в текст иллюстраций, таблиц, формул и других специализированных видов подачи информации	17
6. Правила строгого изложения	18
6.1. Общие положения	18
6.2. Употребление терминологии для обозначения специализированных понятий ..	18
6.3. Употребление вспомогательных терминов	21
6.4. Употребление перифрастических, собирательных и обобщающих наименований	22
6.5. Соблюдение необходимого уровня конкретности изложения	25
6.6. Соблюдение нейтрального стиля изложения	25
7. Правила единообразного изложения	28
7.1. Общие положения	28
7.2. Единство терминологии	29
7.3. Единообразие в употреблении вспомогательных терминов	30
7.4. Последовательное употребление перифрастических, обобщающих и собирательных наименований	30
7.5. Единообразие фрагментов текста, описывающих сходные явления	31
7.6. Особенности единообразного изложения	31
8. Правила детального изложения	31
8.1. Общие положения	31
8.2. Самодостаточность текста документации пользователя по отношению к пользовательскому интерфейсу программного средства	32
8.3. Максимальная детализация действий пользователя в пользовательском интерфейсе	32
8.4. Точная идентификация объектов и элементов пользовательского интерфейса ..	33
8.5. Пошаговое описание сложных действий	33
9. Правила однозначного изложения	34

9.1. Общие положения.....	34
9.2. Однозначное описание действий, выполняемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством.....	34
9.3. Однозначное описание действий, выполняемых программными и аппаратными средствами.....	36
9.4. Упорядоченное употребление указательных местоимений и близких к ним по значению слов и выражений.....	37
9.5. Исключение из употребления грамматических форм и синтаксических конструкций, допускающих неоднозначную интерпретацию.....	37
10. Правила лаконичного изложения.....	42
10.1. Общие положения.....	42
10.2. Ограничения, накладываемые на структуру и размер предложений.....	43
10.3. Ограничения, накладываемые на содержание документации.....	43
11. Этикетные требования.....	44
11.1. Общие положения.....	44
11.2. Общие требования, предъявляемые к деятельности в сфере публичной коммуникации.....	44
11.3. Нормы общения между поставщиком товаров и/или услуг и их потребителем.....	44
11.4. Нормы общения между техническим специалистом и конечным пользователем.....	45
Приложение А (рекомендуемое) Словарь вспомогательных терминов.....	46
Приложение Б (рекомендуемое) Перифрастические, собирательные и обобщающие наименования.....	48
Приложение В (рекомендуемое) Указательные местоимения и близкие к ним по значению слова.....	52

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Информационная технология
Системная и программная инженерия
СТИЛЬ ИЗЛОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО СРЕДСТВА
Общие требования**

**Information technology. System and programming engineering.
Style of user documentation. General requirements**

Дата введения — _____

1. Область применения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к стилю изложения документации пользователя программного средства, разработанной и поставляемой на русском языке.

1.2. Настоящий стандарт в целом распространяется только на документацию пользователя и только пользователя программного средства.

1.2.1. Настоящий стандарт не распространяется на другие виды программной и технической документации. В то же время отдельные положения настоящего стандарта могут распространяться на другие виды программной и технической документации.

1.2.2. Настоящий стандарт распространяется на любые виды документации пользователя. Стандарт содержит требования и рекомендации к стилю изложения документов, представленных на любых носителях данных и выполненных как в виде обычного текста, так и в виде гипертекста (контекстная справка, документация, размещенная в Интернете или на интранет-сервере). В то же время стандарт ориентирован в первую очередь на документы, выполненные печатным способом в виде обычного текста. Требования, предъявляемые к структуре документа, существенно образом различаются для обычного текста и гипертекста. Настоящий стандарт не содержит никаких специальных требований и рекомендаций, относящихся к гипертексту; оговорки относительно специфики последнего сделаны в тексте настоящего стандарта там, где это необходимо.

1.3. Настоящий стандарт применяется в отношении документации пользователя, разрабатываемой либо внутри той или иной организации одним или несколькими документаторами, либо одной организацией (документатором) по заказу другой организации (заказчика).

1.3.1. В первом случае настоящий стандарт является внутренним документом или основой внутреннего документа организации, обязательного для исполнения документаторами. В этом случае в служебных или производственных обязанностях документатора содержится явная ссылка на настоящий стандарт; контроль исполнения требований стандарта осуществляется в рамках внутренних процедур организации.

1.3.2. Во втором случае настоящий стандарт является перечнем или основой перечня требований, которые устанавливаются в рамках договора между документатором и заказчиком. В этом случае в договоре содержится явная ссылка на настоящий стандарт; контроль исполнения требований стандарта осуществляется в рамках процедур, предусмотренных договором.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

1.4. Вне зависимости от характера производственных или служебных отношений, в рамках которых предполагается применение стандарта, настоящий стандарт применяется одним из следующих способов:

- полное соблюдение всех положений стандарта;
- выборочное соблюдение положений стандарта;
- использование отдельных положений стандарта при разработке стандартов организаций.

1.4.1. Полное соблюдение всех положений стандарта устанавливается ссылкой на стандарт с указанием необходимости соблюдения всех без исключения положений стандарта, без каких-либо уточнений.

1.4.2. Выборочное соблюдение положений стандарта устанавливается ссылкой на стандарт с приложением списка тех положений, которые предполагается применять, либо тех положений, которые не предполагается применять.

1.4.3. Использование отдельных положений стандарта при разработке стандарта организации предполагает разработку стандарта организации, причем те положения, которые основаны на положениях настоящего стандарта, содержат ссылки на соответствующие им положения настоящего стандарта.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТ 2.105-95 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам

ГОСТ 19.105-78 Единая система программной документации. Общие требования к программным документам

ГОСТ 19.106-78 Единая система программной документации. Требования к программным документам, выполненным печатным способом

ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119-2000 Информационная технология. Пакеты программ. Требования к качеству и тестирование

ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2000 Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств

ГОСТ Р ИСО/МЭК 15910-2002 Информационная технология. Процесс создания документации пользователя программного средства

3. Термины и определения

В настоящем стандарте используются следующие термины и определения:

3.1. **заказчик**: Организация, которая приобретает или получает документацию пользователя от документатора.

Примечание.

Определение термина «заказчик» основано на 3.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2000 и модифицировано в соответствии с предметом и целями настоящего стандарта.

3.2. **документатор**: Сторона, создающая документацию для ее передачи заказчику.

Примечание 1.

Определение термина «документатор» основано на 4.14 ГОСТ Р ИСО/МЭК 15910-2002 и модифицировано в соответствии с предметом и целями настоящего стандарта.

Примечание 2.

В контексте настоящего стандарта несущественно, какими производственными, служебными, коммерческими и т.д. отношениями связаны документатор и заказчик: является ли документатор разработчиком самого программного средства или независимой от разработчика стороной, запрашивает ли заказчик документацию непосредственно у документатора или между ними существует посредник, осуществляется взаимодействие между сторонами в рамках одной организации или на основе отношений между организациями и т.д.

В настоящем стандарте термин «документатор» употребляется и как обозначение организации или подразделения, в которых создается документация пользователя, и конкретного лица или лиц, осуществляющих непосредственно работу над документацией. Это связано с тем, что разработка документации осуществляется в рамках самых разных организационных решений — от отдельного сотрудника до целой организации, разрабатывающих документацию пользователя по заказу другой организации. Настоящим стандартом процесс разработки документации пользователя не регламентируется. Требования и рекомендации настоящего стандарта сохраняют актуальность независимо от избранного организационного решения.

3.3. пользователь: Лицо, которое использует программное средство для выполнения конкретной функции.

Примечание.

Определение термина «пользователь» основано на 3.34 ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2000 и модифицировано в соответствии с предметом и целями настоящего стандарта. В частности, в настоящем стандарте термин «пользователь» употребляется только по отношению к отдельному лицу, но не к организации. Предполагается, что в организации, в которой используется программное средство, существует одна или несколько категорий пользователей, для каждой из которых характерна специфическая практика применения: собственно пользователи, системные инженеры, программисты и т.п.

3.4. документация пользователя: Полный комплект документов, поставляемых в печатном или другом виде, который обеспечивает применение программного средства, а также является его неотъемлемой частью.

Примечание.

Определение термина «документация пользователя» основано на 2.4 ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119-2000 и незначительно модифицировано в соответствии с предметом и целями настоящего стандарта.

3.5. документ: Часть документации, содержащая целевую информацию, предназначенную для конкретной аудитории, и размещенная на конкретном носителе (например, в книге, на диске, в краткой справочной карте) в заданном формате.

Примечание.

Определение термина «документ» основано на 4.26 ГОСТ Р ИСО/МЭК 15910-2002 и модифицировано в соответствии с предметом и целями настоящего стандарта.

3.6. процесс документирования: процесс разработки и поддержки документации пользователя, этапы и формы которого определяются действующим в организации расписанием или условиями договора между заказчиком и документатором.

3.7. стиль изложения: Совокупность особенностей языка, характерных для документов определенного типа (в контексте настоящего стандарта — документов, входящих в состав документации пользователя).

3.8. структурный элемент: Логически выделенная часть документа, снабжаемая заголовком.

Примечание.

В соответствии с 2.1.6 ГОСТ 19.106-78, структурными элементами документа являются разделы, подразделы, пункты, подпункты и перечисления. В настоящем стандарте структурными элементами являются только части документа, имеющие заголовок, перечисления рассматриваются особо. В частности, ниже, в 3.9, предполагается, что неделимый структурный элемент не имеет внутри себя деления на структурные элементы, имеющие заголовок, но, вполне вероятно, содержит перечисления, процедуры и абзацы.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

3.9. **неделимый структурный элемент:** Структурный элемент, который не имеет внутри себя деления на структурные элементы.

3.10. **раздел:** Структурный элемент первого уровня (в соответствии с ГОСТ 2.105-95 и ГОСТ 19.106-78).

3.11. **подраздел:** Структурный элемент второго уровня (в соответствии с ГОСТ 2.105-95 и ГОСТ 19.106-78).

3.12. **пункт:** Структурный элемент третьего уровня (в соответствии с ГОСТ 2.105-95 и ГОСТ 19.106-78).

3.13. **подпункт:** Структурный элемент четвертого уровня (в соответствии с ГОСТ 2.105-95 и ГОСТ 19.106-78).

3.14. **пользовательский интерфейс:** Интерфейс, который обеспечивает передачу информации между пользователем и программным средством.

3.15. **пользовательская информация:** Информация, предназначенная для пользователя и позволяющая ему использовать программное средство по назначению, для выполнения определенных функций.

3.16. **тип пользовательской информации:** разновидность пользовательской информации, объединяющая сведения сходного назначения.

3.17. **структурная информация:** Тип пользовательской информации, объединяющий общие сведения об объектах обработки, действиях, процедурах и процессах: явные и неявные определения, обзорные перечисления, минимальные теоретические сведения.

3.18. **директивная информация:** Тип пользовательской информации, объединяющий пошаговые описания конкретных действий пользователя по решению тех или иных практических задач.

3.19. **функциональная информация:** Тип пользовательской информации, объединяющий описания функциональных возможностей, предоставляемых пользователю программным средством.

3.20. **справочная информация:** Тип пользовательской информации, объединяющий дополнительные сведения об объектах обработки, действиях, процедурах и процессах: особые значения, важные частные случаи, замечания, полезные советы.

3.21. **директивный способ описания:** Способ описания работы пользователя с программным средством, при котором темой описания является практическая задача, а предметом описания — действия пользователя, предпринимаемые для решения этой задачи.

3.22. **функциональный способ описания:** Способ описания работы пользователя с программным средством, при котором темой описания является часть программного средства (компонент, диалоговое окно, меню, другая часть пользовательского интерфейса), а предметом описания — функциональные возможности, предоставляемые пользователю этой частью программного средства.

3.23. **шаг:** Манипуляции пользователя в пользовательском интерфейсе программного средства, воспринимаемые пользователем как единое целое и образующие этап в выполнении многошагового действия (3.25).

3.24. **одношаговое действие:** Действие пользователя, не делимое на шаги и воспринимаемое им как единое целое.

3.25. **многошаговое действие:** Действие пользователя, делимое на два или более шага выполняемых последовательно, то же, что процедура (3.26).

3.26. **процедура:** то же, что многошаговое действие (3.25).

3.27. **вспомогательный термин**: слово или выражение, систематически употребляемое для общей характеристики какого-либо объекта, процесса или явления либо группы объектов, процессов или явлений.

3.28. **перифрастическое наименование**: слово или выражение, систематически употребляемое вместо наименования того или иного объекта.

3.29. **обобщающее наименование**: слово или выражение, систематически употребляемое для обозначения произвольного объекта, принадлежащего к некоторой категории объектов.

3.30. **собирательное наименование**: слово или выражение, систематически употребляемое для обозначения некоторой категории объектов.

4. Требования к стилю изложения и их обоснование

4.1. Общие требования к стилю изложения документации пользователя программного средства основаны на требованиях к документации пользователя пакета программ, которые предусмотрены ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119-2000.

4.2. В соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119-2000, к документации пользователя предъявляются следующие общие требования:

- полнота;
- правильность;
- непротиворечивость;
- понятность;
- простота обозрения.

4.2.1. Из общих требований к документации пользователя вытекают требования к ряду аспектов документации пользователя. К этим аспектам относятся:

- номенклатура поставки документации пользователя;
- формат отдельных документов;
- содержание и структура отдельных документов;
- процедуры и критерии тестирования документации пользователя на предмет ее соответствия требованиям;
- процесс поддержки и сопровождения документации пользователя;
- стиль изложения.

4.2.1.1. В настоящем стандарте приведены только требования к стилю изложения.

4.3. К стилю изложения предъявляются следующие требования, вытекающие из общих требований к документации:

- структурированность;
- строгость;
- детальность;
- единообразие;
- однозначность;
- лаконичность.

4.3.1. Требование структурированности вытекает из общих требований понятности и простоты обозрения. Требование структурированности предполагает, что изложение в своем линейном развитии членится на составные части по какому-либо очевидному для

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

пользователя принципу. Конкретные правила структурирования изложения приведены в разделе 5 «Правила структурированного изложения».

4.3.2. Требование строгости вытекает из общих требований правильности и понятности. Требование строгости предполагает, что выбор лексики и других стилистических средств подчиняется жестким ограничениям, характерным для технических текстов. Конкретные правила строгого изложения приведены в разделе 6 «Правила строгого изложения».

4.3.3. Требование детальности вытекает из общих требований полноты и понятности. Требование детальности предполагает, что все важные для пользователя аспекты функционирования программного средства описаны максимально конкретно, с точным именованием всех объектов, элементов пользовательского интерфейса и компонентов программного средства. Конкретные правила детального изложения приведены в разделе 8 «Правила детального изложения».

4.3.4. Требование единообразия вытекает из общих требований непротиворечивости и понятности. Требование единообразия предполагает, что для описания элементов пользовательского интерфейса, объектов обработки, процессов, процедур и т.п. на протяжении всего изложения используются одни и те же слова и выражения. Конкретные правила единообразного изложения приведены в разделе 7 «Правила единообразного изложения».

4.3.5. Требование однозначности вытекает из общих требований правильности и понятности. Требование однозначности предполагает, что любой фрагмент описания допускает однозначное толкование. Конкретные правила однозначного изложения приведены в разделе 9 «Правила однозначного изложения».

4.3.6. Требование лаконичности вытекает из общих требований понятности и простоты обозрения. Требование лаконичности предполагает, что изложение ведется максимально сжато и кратко. Конкретные правила лаконичного изложения приведены в разделе 10 «Правила лаконичного изложения».

4.4. К стилю изложения предъявляются, помимо требований, вытекающих из общих требований к документации пользователя, этикетные требования, вытекающие из этических, культурных и речевых норм, принятых в обществе. Этикетные требования к стилю изложения приведены в разделе 11 «Этикетные требования».

5. Правила структурированного изложения

5.1. Общие положения

Структурированность изложения проявляется в следующих формах:

- деление документа на структурные элементы;
- раздельное расположение различных типов пользовательской информации;
- структурированное описание однородных объектов, действий, процессов;
- структурированное описание действий пользователя в пользовательском интерфейсе;
- деление текста на абзацы;
- правила включения в текст иллюстраций, таблиц, формул и других специализированных видов подачи информации.

5.2. Деление документа на структурные элементы

5.2.1. Настоящим стандартом предусматривается деление документа на структурные элементы (см. раздел 3 «Термины и определения») одного или нескольких уровней. Документ допускает деление на структурные элементы первого уровня, структурный элемент первого уровня — на структурные элементы второго уровня и т.д.

Предлагается при делении документа на структурные элементы придерживаться требований ГОСТ 2.105-95 и ГОСТ 19.106-78, если требованиями настоящего стандарта прямо или косвенно не предусмотрено иное. В дальнейшем для обозначения структурных элементов используется терминология ГОСТ 2.105-95: структурные элементы первого уровня называются разделами, второго уровня — подразделами, третьего уровня — пунктами, четвертого уровня — подпунктами.

Допускается применять вместо ГОСТ 2.105-95 и ГОСТ 19.106-78 другой межгосударственный, национальный, отраслевой, корпоративный или иной стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам. В этом случае при делении документа на структурные элементы соблюдаются требования этого другого стандарта, если требованиями настоящего стандарта прямо или косвенно не предусмотрено иное.

Деление на структурные элементы документа, поставляемого в виде гипертекста (веб-страниц, контекстной справки), подчиняется особым правилам. Предполагается, что в рамках процесса документирования выбирается (при необходимости — разрабатывается), фиксируется и последовательно применяется стандарт, содержащий требования к гипертекстовым документам. Излагаемые в настоящем подразделе требования и рекомендации соблюдаются постольку, поскольку стандартом, содержащим требования к гипертекстовым документам, не предусмотрено иное.

5.2.2. Состав разделов, а иногда частично и структурных элементов следующих уровней, в целом определяется типовой структурой документа, которая предусмотрена стандартом на документы данного типа или документом, заменяющим этот стандарт. Структурные элементы различных уровней (подразделы, пункты и подпункты, редко — разделы) выделяются по мере необходимости в ходе всей работы над документом.

Для выполнения требований простоты обозрения и понятности (см. раздел 4 «Требования к стилю изложения и их обоснование») настоящим стандартом предусматриваются требования и рекомендации, относящиеся к порядку выделения структурных элементов. Эти требования и рекомендации изложены в пп. 5.2.2.1–5.2.2.4.

5.2.2.1. Количество выделяемых в составе структурного элемента структурных элементов следующего уровня составляет два или более. Выделение в составе структурного элемента единственного структурного элемента следующего уровня не допускается.

5.2.2.2. Выделение структурных элементов осуществляется таким образом, чтобы каждый структурный элемент был посвящен определенной частной теме. При этом:

– структурные элементы соответствуют темам, которые, как можно предположить, будут чаще всего вызывать интерес у пользователя и которые, таким образом, целесообразно отразить в оглавлении;

– порядок следования структурных элементов соответствует логике изложения.

5.2.2.3. В документации пользователя только в исключительных случаях допускается выделение структурных элементов пятого уровня (подподпунктов). Рекомендуется избегать подобных решений. Если содержание подпункта таково, что дальнейшее деление на структурные элементы представляется целесообразным, предпочтительнее изменить

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

структуру документа с таким расчетом, чтобы подпункт стал самостоятельным пунктом (если это уместно, подразделом или разделом).

5.2.2.4. Рекомендуется избегать деления структурного элемента на чересчур большое количество структурных элементов следующего уровня (предлагается — не более 9).

5.2.3. Каждый структурный элемент предваряется заголовком, отражающим содержание этого структурного элемента. Настоящим стандартом в обязательном порядке предусматриваются заголовки не только для разделов и подразделов, но и пунктов и подпунктов.

В том, что касается нумерации заголовков и правил их оформления, предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95. В случае если вместо ГОСТ 2.105-95 применяется другой стандарт, содержащий общие требования к текстовым документами, соблюдаются его требования.

Настоящим стандартом предусматриваются требования и рекомендации, относящиеся к языковой форме заголовков. Эти требования и рекомендации изложены в пп. 5.2.3.1–5.2.3.7.

5.2.3.1. Заголовок структурного элемента имеет одну из следующих форм:

– именная группа, состоящая из имени существительного в именительном падеже и подчиненных ему зависимых слов, либо несколько именных групп подобной структуры, соединенных сочинительной связью;

– сдвоенный заголовок, состоящий из двух заголовков описанной выше формы, разделенных точкой;

– предложная конструкция, состоящая из предлога «о» и именной группы — имени существительного в предложном падеже и подчиненных ему зависимых слов.

5.2.3.2. Основной формой заголовка является именная группа, состоящая из имени существительного в именительном падеже и подчиненных ему зависимых слов, либо несколько именных групп подобной структуры, соединенных сочинительной связью. Например: «Файлы формата ТТТ»; «Типы документов и соответствующие им форматы файлов».

5.2.3.3. Сдвоенный заголовок, состоящий из двух заголовков описанной выше формы, разделенных точкой, применяется только в тех случаях, когда основная тема структурного элемента сопровождается неотделимой от нее дополнительной темой. Как правило, дополнительной темой является важное понятие, которое рассматривается в рамках основной темы структурного элемента, но которое целесообразно отразить в оглавлении. Например: «Структура данных. Понятие каталога».

5.2.3.4. Предложная конструкция, состоящая из предлога «о» и именной группы, применяется только в тех случаях, когда раздел посвящен обзорному освещению какого-либо теоретического вопроса и в принципе не претендует на полноту. Например: «О реляционных базах данных»; «О системах защиты информации».

5.2.3.5. Не применяются заголовки, имеющие форму вопросов и начинающиеся со слов или словосочетаний вопросительного характера: «как», «каким образом», «что», «что такое» и т.п. Например, не допускаются заголовки «Как отформатировать дискету», «Что такое счет-фактура».

Не применяются также заголовки, имеющие форму глагольной группы, состоящей из глагола в неопределенной форме и подчиненных ему зависимых слов. Например, не допускаются заголовки «Создать файл», «Задать свойства документа».

5.2.3.6. Заголовок любого структурного элемента характеризуется смысловой полнотой, синтаксической полнотой и лаконичностью.

Смысловая полнота заголовка определяется тем, что заголовок несет предельно сжатую информацию о содержании структурного элемента, причем наиболее полно отражается специфика этого содержания, т.е. его отличие от содержания соседних структурных элементов. Например, если раздел содержит информацию об элементах пользовательского интерфейса, заголовок «Пользовательский интерфейс программы и его элементы» будет удачнее, чем заголовок «Формы ввода и вывода данных» (за обоими заголовками стоит одно и то же содержание, но первый лучше отражает специфику раздела по отношению к другим разделам).

Синтаксическая полнота заголовка определяется тем, что если то или иное слово по смыслу и синтаксическим свойствам предполагает наличие определенного набора зависимых слов, эти слова как правило не опускаются. Например, в заголовке «Передача данных из компонента “Расчет” в компонент “Анализ”» слово «передача» предполагает наличие зависимых слов, поясняющих, что передается, откуда и куда. Поэтому сокращение заголовка до «Передача данных» или «Передача данных в компонент “Анализ”» не рекомендуется.

Лаконичность заголовка определяется тем, что он состоит только из слов, необходимых либо для синтаксической, либо для смысловой полноты заголовка. Поясняющие слова, отсутствие которых не нарушает ни синтаксической, ни смысловой полноты, опускаются. Например, если друг за другом следуют подразделы «Обслуживание системы», «Архивирование данных в системе», «Завершение работы с системой», то во втором заголовке поясняющие слова «в системе» лишние (без них не страдают ни синтаксическая, ни смысловая полнота). В первом и третьем заголовке аналогичные указания также избыточны по смыслу, но необходимы для синтаксической полноты. Если же друг за другом следуют подразделы «Технологии архивирования данных», «Архивирование данных и практика хранения информации», «Архивирование данных в системе», то поясняющие слова «в системе» необходимы по смыслу.

Не рекомендуется начинать заголовки со слов, не относящихся к самому содержанию структурного элемента, а характеризующих изложение. Например, вместо заголовка: «Описание пользовательского интерфейса» употребляется заголовок «Пользовательский интерфейс»; вместо заголовка «Сведения о функциональных возможностях программы» — заголовок «Функциональные возможности программы». При необходимости отразить в заголовке какую-либо характеристику изложения допускается строить заголовок из двух частей, разделенных точкой, и выносить характеристику изложения во вторую часть. Например: «Пользовательский интерфейс. Краткое описание»; «Функциональные возможности программы. Общие сведения».

Предлагается установить формальные ограничения длины заголовка: в среднем не более 7, максимально — не более 10 слов.

5.2.3.7. Следующие друг за другом заголовки структурных элементов одного уровня отражают общую логику изложения. Для выполнения требований простоты обозрения и понятности (см. раздел 4 «Требования к стилю изложения и их обоснование») настоящим стандартом предусматриваются требования и рекомендации, относящиеся к построению заголовков следующих подряд структурных элементов.

Заголовки выделяемых в составе структурного элемента структурных элементов следующего уровня и заголовок исходного структурного элемента составляются таким образом, чтобы соответствовать друг другу по смыслу. Например, при описании действий с

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

объектом общий заголовок «Действия с объектом» соответствует по смыслу заголовкам «Создание объекта»; «Редактирование объекта»; «Удаление объекта», а общий заголовок «Объект и его свойства» — не соответствует.

Следующим друг за другом однородным по смыслу структурным элементам даются заголовки, однородные по форме и содержанию. Например, если подряд следуют структурные элементы, посвященные различным действиям над одним и тем же объектом, то им даются однородные по форме заголовки: «Создание объекта»; «Редактирование объекта»; «Удаление объекта», — но не допускается: «Создание объекта»; «Объект и его редактирование»; «Удаление».

Не рекомендуется давать нескольким (предлагается — 3 и более) структурным элементам, следующим подряд, заголовки, начинающиеся с одного и того же слова.

Если в ряде заголовков упоминается одно и то же действие или свойство в приложении к разным объектам и если, таким образом, по правилам русского языка каждый заголовок начинается с обозначения этого действия или свойства, рекомендуется перестроить заголовки таким образом, чтобы на первом месте стояло обозначение объекта. Например, если в документе следуют подряд структурные элементы с заголовками «Создание рисунка», «Создание таблицы», «Создание диаграммы», предлагается объединить их в структурный элемент предшествующего уровня «Создание объекта», самим же структурным элементам присвоить заголовки «Рисунок»; «Таблица»; «Диаграмма». Если подобное решение невозможно, предлагается перестроить сами заголовки следующим образом: «Рисунок и его создание»; «Таблица и ее создание»; «Диаграмма и ее создание».

5.2.4. Заголовки разделов, подразделов (а при необходимости, также пунктов и подпунктов) отражаются в содержании. При составлении содержания и его оформлении предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95. В случае если вместо ГОСТ 2.105-95 применяется другой стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам, соблюдаются его требования.

К документам, поставляемым в виде гипертекста (веб-страницы, контекстная справка), в части оформления содержания предъявляются особые требования. Настоящим стандартом эти требования не устанавливаются; предполагается соблюдение стандарта, содержащего требования к гипертекстовым документам.

5.2.5. Если по ходу чтения предполагается обращение пользователя к одному из последующих или одному из предшествующих структурных элементов, в тексте помещается перекрестная ссылка на этот структурный элемент. При оформлении перекрестных ссылок предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95. В случае если вместо ГОСТ 2.105-95 применяется другой стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам, соблюдаются его требования.

5.2.5.1. Перекрестные ссылки на один из последующих структурных элементов употребляются в следующих случаях:

- в текущем структурном элементе представлен лишь краткий обзор материала;
- в текущем структурном элементе вынужденно упомянут материал последующего изложения, несущественный для понимания в данном контексте, но подробно рассматриваемый в дальнейшем.

Перекрестные ссылки на один из предшествующих структурных элементов употребляются, чтобы напомнить пользователю материал, излагаемый за пределами текущего структурного элемента, но важный для понимания в данном контексте.

Рекомендуется строить изложение таким образом, чтобы для понимания того или иного структурного элемента пользователь не был вынужден обращаться к материалу последующих структурных элементов.

5.2.5.2. Текст снабжается перекрестными ссылками только там, где это необходимо для его правильного понимания и использования.

5.2.5.3. К документам, поставляемым в виде гипертекста (веб-страницы, контекстная справка), в части перекрестных ссылок предъявляются особые требования (в частности, неактуальны ограничения, изложенные в пп. 5.2.5.1–5.2.5.2). Настоящим стандартом эти требования не устанавливаются; предполагается соблюдение стандарта, содержащего требования к гипертекстовым документам.

5.3. Раздельное расположение различных типов пользовательской информации

5.3.1. Текст в пределах одного неделимого структурного элемента может содержать пользовательскую информацию различных типов: структурную, директивную, функциональную, справочную (см. раздел 3 «Термины и определения»). Настоящим стандартом предусматривается раздельное расположение пользовательской информации различных типов.

5.3.1.1. В пределах одного неделимого структурного элемента действия пользователя в пользовательском интерфейсе программного средства описываются только одним из двух способов: директивным или функциональным (см. раздел 3 «Термины и определения»). Использование в пределах одного неделимого структурного элемента сразу двух способов описания (а именно — одновременное наличие директивной и функциональной информации) не допускается.

5.3.1.2. Пользовательская информация различных типов в пределах неделимого структурного элемента располагается раздельно. Взаимное расположение типов пользовательской информации таково, что пользователь (при чтении документа подряд) сначала знакомится со структурной информацией, затем с директивной либо функциональной, и наконец, со справочной.

5.3.2. Для документов, поставляемых в виде гипертекста (веб-страниц, контекстной справки), учитываются различные формы работы пользователя с документом: контекстный вызов из пользовательского интерфейса программного средства, оперативный переход от одной части документа к другой и т.п. В частности, исходят из того, что порядок чтения гипертекста в принципе гораздо более свободен; поэтому требования, относящиеся к порядку изложения, оказываются менее актуальными. Требование раздельного расположения различных типов пользовательской информации в полной мере сохраняет свою актуальность.

5.4. Структурированное описание однородных объектов, действий, процессов

5.4.1. Описание однородных объектов, возможностей, функций, операций, процессов или иных сущностей имеет структурированный вид. Если какое-либо существенное для пользователя обстоятельство, отношение или правило действует для однородных объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей), изложение строится по следующей схеме: титульная фраза — перечисление объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей).

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

5.4.2. Титульная фраза содержит формулировку, описывающую обстоятельство, отношение или правило, которое действует для перечисляемых ниже однородных объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей).

5.4.2.1. Титульная фраза в обязательном порядке включает в себя собирательное слово или словосочетание, представляющее собой совокупную характеристику перечисляемых ниже однородных объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей). В качестве собирательного слова или словосочетания употребляется общий термин или собирательное наименование (см. п. 6.4.4).

5.4.2.2. Титульная фраза строится так, чтобы собирательное слово или словосочетание стояло в именительном падеже. Например: «В базовую комплектацию программного комплекса входят следующие компоненты»; «Для архивации данных последовательно выполняются следующие процедуры». Но не: «Базовая комплектация программного комплекса состоит из следующих компонентов».

5.4.3. Перечисление однородных объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей) оформляется таким образом, чтобы облегчить восприятие пользователем каждого пункта перечисления в отдельности.

При оформлении перечислений и их нумерации предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95. Настоящим стандартом допускается применять вместо ГОСТ 2.105-95 другой межгосударственный, национальный, отраслевой, корпоративный или иной стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам. В этом случае при оформлении и нумерации перечислений соблюдаются требования этого другого стандарта.

Настоящим стандартом предусматриваются также требования и рекомендации, касающиеся употребления и оформления перечислений. Эти требования и рекомендации изложены в пп. 5.4.3.1–5.4.3.4.

5.4.3.1. Пунктами перечисления могут быть однородные члены предложения (слова или словосочетания), отдельные предложения или абзацы из нескольких предложений. Если пунктами перечисления являются однородные члены, они согласуются в падеже с собирательным словом или словосочетанием в именительном падеже.

Примечание.

В зависимости от того, являются пункты перечисления однородными членами предложения, отдельными предложениями или абзацами из нескольких предложений, предлагается употреблять следующие знаки препинания. В первом случае все пункты перечисления записываются со строчной буквы, после каждого пункта перечисления, кроме последнего, ставится ; (точка с запятой), а после последнего . (точка). В третьем случае все пункты перечисления записываются с прописной буквы, в конце каждого предложения ставится . (точка). Во втором случае допускаются оба варианта.

5.4.3.2. Союзы в перечислениях не допускаются. Если смысл перечисления предполагает использование разделительного союза «или», титульная фраза строится таким образом, чтобы можно было обойтись без союза. Например: вместо «создаются следующие объекты» в титульной фразе употребляется выражение «создается один из следующих объектов». См. также п. 9.5.4.

5.4.3.3. Нумерация пунктов перечисления используется в тех случаях, когда предполагается в дальнейшем изложении сослаться на те или иные пункты перечисления или когда подчеркивается определенный порядок следования пунктов (например, при перечислении этапов какого-либо процесса). В остальных случаях номер заменяется маркером.

Предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95 и использовать в качестве маркера – (дефис). Допускается применять вместо ГОСТ 2.105-95 другой межгосударст-

венный, национальный, отраслевой, корпоративный или иной стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам. В этом случае используются маркеры, допускаемые этим форматом.

5.4.3.4. В перечислениях рекомендуется избегать совпадения начальных частей (первых слов, тем более первых двух и более слов) в 3 или более следующих подряд пунктах.

5.4.4. Если количество однородных объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей) слишком велико (предлагается — начиная с 10), их список оформляется не в виде перечисления, а в виде таблицы. В тексте помещается титульная фраза, содержащая ссылку на таблицу. О включении в текст таблицы см. подраздел 5.7.

5.4.5. Перечисление объектов (возможностей, функций, операций, процессов, иных сущностей) должно охватывать всю область действия обстоятельства, отношения или правила, указанного в титульной фразе. Не допускается выносить часть пунктов из структурированного перечисления в соседние абзацы. Например, не допускается формулировка: «В состав комплекта оборудования входят следующие элементы: 1) дигитайзер; 2) сканер; 3) принтер. В состав комплекта входит также персональный компьютер»^{*}. Однако если какой-то пункт перечисления выделяется из общего ряда, рекомендуется перестроить титульную фразу: «В состав комплекта оборудования, помимо персонального компьютера, входят следующие элементы: 1) дигитайзер; 2) сканер; 3) принтер».

Перечисления, завершающиеся выражениями «и т.д.», «и т.п.», «и др.», «и пр.», выражениями со словами «иной (иная, иное, иные)...», «другой (другая, другое, другие)...», «прочие...», а также аналогичными, используются только в тех случаях, когда пользователю предоставляется информация обзорного характера, чтобы он мог приблизительно оценить круг рассматриваемых явлений. В этих случаях перечислениям не придается структурированный вид и они никак не выделяются из текста.

5.5. Структурированное описание действий пользователя в пользовательском интерфейсе

5.5.1. Описание действий пользователя в пользовательском интерфейсе программного средства имеет структурированный вид. Использование тех или иных форм структурированного описания различается в зависимости от типа пользовательской информации, директивного или функционального.

5.5.2. Директивная информация состоит из описаний одношаговых и/или многошаговых действий пользователя, предпринимаемых для той или иной цели, вытекающей из практических задач, которые решаются пользователем с помощью программного средства. Настоящим стандартом предусматриваются требования и рекомендации, касающиеся стиля изложения директивной информации. Эти требования и рекомендации изложены в пп. 5.5.2.1–5.5.2.2.

5.5.2.1. Описание одношагового действия занимает отдельный абзац и состоит из указания на цель, для которой пользователь предпринимает это действие, описания собственно действия и описания результата этого действия — как оно отражается в пользовательском интерфейсе программного средства и как сказывается на процессах ввода/вывода, передачи и обработки данных.

^{*} В целях экономии места здесь и далее в текстах примеров пункты перечислений и шаги процедур не выделены в отдельные абзацы.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

Предлагается использовать следующую форму описания одношагового действия. Цель и предпринимаемое действие описываются в одном предложении: цель описывается в придаточном цели, начинающемся со слов «Для того чтобы...» или «Для...», действие — в главном предложении, сказуемое которого стоит в повелительном наклонении. В следующем предложении или нескольких предложениях после слов «В результате этого действия» описывается результат действия. Например: «Для того чтобы сохранить данные в файле, нажмите на кнопку “Сохранить”. В результате этого действия данные сохраняются в файле».

Допускается избрать иную форму описания одношагового действия, отвечающую обязательным требованиям настоящего стандарта. В этом случае предполагается, что форма, отличающаяся от приведенной в настоящем стандарте, разрабатывается, фиксируется и соблюдается в рамках процесса документирования.

5.5.2.2. Описание многошагового действия, или процедуры, состоит из титульной фразы и перечисления шагов процедуры. Титульная фраза в обязательном порядке содержит явное указание на цель, для которой пользователь выполняет данную процедуру. Каждый шаг процедуры описывается в отдельном абзаце. Абзацы, соответствующие шагам процедуры, в порядке следования нумеруются арабскими цифрами.

Описание шага процедуры в обязательном порядке включает в себя следующие сведения:

– конкретные действия в пользовательском интерфейсе программного средства, предпринимаемые пользователем на данном шаге и описываемые с максимальной степенью детальности, предусмотренной в данной документации (см. раздел 7 «Правила детального изложения»);

– результат этих действий — как он отражается в пользовательском интерфейсе программного средства и как он сказывается на процессах ввода/вывода, передачи и обработки данных.

При повышенной детализации изложения (особенно в расчете на пользователя, имеющего небольшой опыт работы с персональным компьютером, данной операционной системой и т.п.; см. п. 8.5.4) допускается выделение шагов промежуточного характера, не имеющих собственного результата. Например: «1) Поведите указатель мыши к значку объекта в левом списке. 2) Нажмите на левую клавишу мыши и, не отпуская ее, переместите указатель мыши в область правого списка. 3) Отпустите левую клавишу мыши. Объект добавлен в список выбранных объектов». Шаги 1 и 2 не имеют собственного результата, поэтому при описании этих шагов результат не описан.

Предлагается использовать следующую форму описания процедуры. Титульная фраза начинается со слов «Для того чтобы...» или «Для...» и заканчивается словами «...выполните следующие действия». Например: «Для того чтобы отформатировать диск, выполните следующие действия». Каждый шаг описывается в одном или нескольких предложениях. Действие пользователя на данном шаге описывается в первом предложении, сказуемое которого стоит в повелительном наклонении. В следующем предложении или нескольких предложениях после слов «В результате этого действия» описывается результат действия. Например: «3) Нажмите на кнопку “Форматировать”. В результате этого действия начинается процесс форматирования. Процесс форматирования длится вплоть до его завершения, в случае если пользователь не прерывает его принудительно».

Допускается избрать иную форму описания процедуры, отвечающую обязательным требованиям настоящего стандарта. В этом случае предполагается, что форма, отличаю-

щаяся от приведенной в настоящем стандарте, разрабатывается, фиксируется и соблюдается в рамках процесса документирования.

5.5.3. Функциональная информация состоит из описаний функциональных возможностей, предоставляемых программным средством пользователю, и одношаговых или многошаговых действий, посредством которых пользователь активизирует данную возможность.

Настоящим стандартом предусматриваются требования и рекомендации, касающиеся стиля изложения функциональной информации. Эти требования и рекомендации изложены в пп. 5.5.3.1–5.5.3.2.

5.5.3.1. Каждое описание включает в себя информацию о ряде функциональных возможностей, объединенных по какому-либо признаку. В пределах неделимого структурного элемента обычно описываются функциональные возможности, относящиеся к какой-либо компактной составной части пользовательского интерфейса программного средства (рабочему окну, диалоговому окну, меню и т.п.).

Для каждой функциональной возможности в обязательном порядке указываются следующие сведения:

- наименование и описание функциональной возможности;
- соответствующий ей элемент (или элементы) пользовательского интерфейса (с указанием условий доступности этого элемента или элементов для пользователя);
- действия пользователя по ее активизации (одношаговое или многошаговое действие);
- замечания и пояснения.

Для описания функциональных возможностей в рамках неделимого структурного элемента рекомендуется использовать табличную форму. В этом случае допускается размещать в одной таблице все три типа пользовательской информации; предлагается следующая структура таблицы: в первом столбце наименование функциональной возможности и структурная информация об этой возможности, во втором — элемент или элементы пользовательского интерфейса и описание действий пользователя по активизации функциональной возможности, в третьем — справочная информация.

Примечание.

Подобное размещение пользовательской информации не противоречит сформулированному в подразделе 5.3 правилу раздельного расположения различных типов пользовательской информации: разделение проведено здесь не по порядку изложения, а по столбцам таблицы. При чтении документа пользователь легко отделяет один тип пользовательской информации от другого.

5.5.3.2. В описание функциональной возможности включается описание действий пользователя — одношагового или многошагового действия.

Описание одношагового действия состоит из описания собственно действия и описания результата этого действия — как оно отражается в пользовательском интерфейсе программного средства и как сказывается на процессах ввода/вывода, передачи и обработки данных. Если характер действия очевиден, допускается не описывать действие, но только элемент пользовательского интерфейса. Например, если в качестве элемента пользовательского интерфейса указано: «Поле “Ширина”» — и порядок ввода в поле очевиден пользователю, действие («Введите значение параметра в поле “Ширина”») не описывается.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

Описание многошагового действия, или процедуры, состоит из перечисления шагов процедуры. Каждый шаг процедуры описывается в отдельном абзаце. Абзацы, соответствующие шагам процедуры, в порядке следования нумеруются арабскими цифрами.

Описание шага процедуры в обязательном порядке включает в себя следующие сведения:

– конкретные действия в пользовательском интерфейсе программного средства, принимаемые пользователем на данном шаге и описываемые с максимальной степенью детальности, предусмотренной в данной документации (см. раздел 7 «Правила детального изложения»);

– результат этих действий — как он отражается в пользовательском интерфейсе программного средства и как он сказывается на процессах ввода/вывода, передачи и обработки данных.

Предлагается при описании функциональной возможности описывать одношаговые и многошаговые действия (процедуры) с использованием форм, перечисленных в пп. 5.5.2.1–5.5.2.2.

5.5.4. При необходимости в состав директивной или функциональной информации включаются предупреждения или предостережения.

5.5.4.1. Предупреждение (см. раздел 3 «Термины и определения») представляет собой фрагмент текста (один или несколько абзацев), в котором содержится информация о некритических, но важных для пользователя последствиях всего действия в целом или отдельного шага процедуры. Предупреждение не дублирует уже имеющуюся информацию о результатах того или иного действия или шага, а содержит сведения о необратимых изменениях тех или иных данных, сокращении или расширении набора действий, доступных пользователю.

5.5.4.2. Предостережение (см. раздел 3 «Термины и определения») представляет собой фрагмент текста (один или несколько абзацев), в котором содержится информация о возможных опасных для пользователя, вредных, негативных, критических последствиях всего действия в целом или отдельного шага процедуры. Предостережение в обязательном порядке содержит сведения о том, как избежать подобных последствий или, по крайней мере, снизить их вероятность.

5.5.4.3. Предупреждение или предостережение размещается в том месте документа, к которому относится. Если оно относится к действию в целом, оно размещается до описания действия или после него, если к отдельному шагу — непосредственно до или после описания этого шага. Предостережение размещается перед описанием действия или шага, предупреждение, в зависимости от их важности, — перед описанием действия или шага или после него.

5.5.5. Описание действий пользователя в пользовательском интерфейсе структурируется также на уровне отдельного предложения.

5.5.5.1. Если в пределах одного предложения упоминаются действие и цель, ради которой это действие предпринимается, предложение строится так, что вначале упоминается цель, а затем действие. Например: «Чтобы удалить объект, нажмите на кнопку “Удалить”», — но не: «Нажмите на кнопку “Удалить”, чтобы удалить объект».

5.5.5.2. Если в предложении упоминается важное обстоятельство: условие выполнения действия, указание на те или иные последствия действия и т.п., — это обстоятельство упоминается в начале предложения. Например: «При условии, что текущее состояние ба-

зы данных сохранено в резервной копии, запустите процесс», — но не: «Запустите процесс при условии, что текущее состояние базы данных сохранено в резервной копии».

5.6. Деление текста на абзацы

5.6.1. Изложение членится на абзацы. Абзацы выделяются по тематическому принципу из соображений удобства восприятия текста пользователем. Не рекомендуется выделять в тексте абзацы слишком большого объема. Предлагается установить максимальный объем абзаца не более 9 предложений.

5.6.2. К документам, поставляемым в виде гипертекста (веб-страницы, контекстная справка), в части деления текста на абзацы предъявляются дополнительные требования, связанные со спецификой восприятия текста с экрана. Настоящим стандартом эти требования не устанавливаются.

Предполагается, что в рамках процесса документирования выбирается (при необходимости — разрабатывается), фиксируется и последовательно применяется стандарт, содержащий требования к гипертекстовым документам.

5.7. Правила включения в текст иллюстраций, таблиц, формул и других специализированных видов подачи информации

5.7.1. В документацию пользователя, наряду со сплошным текстом включаются иллюстрации, таблицы, формулы и другие специализированные виды подачи информации.

5.7.2. Иллюстрации (снимки экранных изображений, графики, блок-схемы и т.п.) и таблицы располагаются свободно по отношению к тем или иным частям текста. Включение иллюстраций и таблиц непосредственно в текст, прямые указания на них не допускаются. Например, не допускается указание: «Значения параметров приведены в следующей таблице» — с приводимой непосредственно вслед за этим предложением таблицей. Непосредственно в текст документа включаются только ссылки на иллюстрации и таблицы.

Примечание.

Это ограничение не распространяется на изображения экранных кнопок, значков и других элементов пользовательского интерфейса, включаемых непосредственно в текст в качестве наиболее наглядных идентификаторов для этих элементов.

При включении в текст иллюстраций и таблиц, их нумерации, составлении их наименований и при оформлении ссылок на них предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95. Допускается применять вместо ГОСТ 2.105-95 другой межгосударственный, национальный, отраслевой, корпоративный или иной стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам. В этом случае при включении в текст иллюстраций и таблиц и при оформлении ссылок на них соблюдаются требования этого другого стандарта.

Настоящим стандартом предусматриваются также требования и рекомендации, относящиеся к составлению наименований иллюстраций и таблиц. Эти требования и рекомендации изложены в пп. 5.7.2.1–5.7.2.2

5.7.2.1. Наименование иллюстрации или таблицы характеризуется смысловой полнотой и в то же время лаконичностью. Оно содержит необходимый минимум информации о содержании иллюстрации или таблицы.

5.7.2.2. Грамматически текст наименования иллюстрации или таблицы имеет форму именной группы, состоящей из имени существительного в именительном падеже и подчиненных ему зависимых слов, либо нескольких именных групп подобной структуры, соединенных со-

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

чинительной связью. Например: «Рисунок 1. Форматирование дискеты и выбор различных видов форматирования»; «Таблица 5. Функциональные возможности настройки печати».

5.7.3. Формулы включаются непосредственно в текст документа, причем предшествующий текст содержит прямое указание на формулу. Например: «Значение параметра рассчитывается по формуле» — и далее приводится формула.

При включении формулы в текст документа предлагается придерживаться требований ГОСТ 2.105-95. Допускается применять вместо ГОСТ 2.105-95 другой межгосударственный, национальный, отраслевой, корпоративный или иной стандарт, содержащий общие требования к текстовым документам. В этом случае при включении в текст формул и при оформлении ссылок на них соблюдаются требования этого другого стандарта.

5.7.4. В текст документа при необходимости включаются другие специализированные виды подачи информации: листинги, условные описания синтаксиса команд и операторов и т.д. Настоящим стандартом конкретные правила включения в текст специализированных видов подачи информации не устанавливаются. Предполагается, что в рамках процесса документирования выбирается, фиксируется и последовательно соблюдается стандарт, устанавливающий правила включения в текст специализированных видов подачи информации.

5.7.5. К документам, поставляемым в виде гипертекста (веб-страницы, контекстная справка), при включении в текст иллюстраций, таблиц, формул и других специализированных видов подачи информации предъявляются особые требования. Настоящим стандартом эти требования не устанавливаются.

Предполагается, что в рамках процесса документирования выбирается (при необходимости — разрабатывается), фиксируется и последовательно применяется стандарт, содержащий требования к гипертекстовым документам.

6. Правила строгого изложения

6.1. Общие положения

Строгость изложения проявляется в следующих формах:

- употребление терминологии для обозначения специализированных понятий;
- употребление вспомогательных терминов;
- употребление перифрастических, собирательных и обобщающих наименований;
- соблюдение необходимого уровня конкретности изложения;
- соблюдение нейтрального стиля изложения.

6.2. Употребление терминологии для обозначения специализированных понятий

6.2.1. В документации пользователя программного средства для обозначения специализированных понятий употребляются принятые для этих понятий термины.

Каждый термин имеет полный и, при необходимости, сокращенный варианты. Например, «цифровая подпись» (сокращенный вариант: «подпись»); «электронный документ» (сокращенный вариант: «документ»).

6.2.2. Терминология подразделяется на специфическую для документируемого программного средства и неспецифическую.

К терминологии, специфической для документируемого программного средства, относятся термины, употребляемые для обозначения специфических объектов обработки и процессов, характерных только для документируемого программного средства (либо для серии программных средств, имеющих общую область применения, близкие по своему характеру практические задачи и сходные принципы функционирования).

К неспецифической терминологии относятся широко употребляемые в профессиональном обиходе термины сферы информационных технологий и термины предметной области, обслуживаемой документируемым программным средством.

6.2.2.1. Терминология, специфическая для документируемого программного средства, подлежит предварительной проработке и согласованию с заказчиком. Предполагается, что система специфических для документируемого программного средства терминов прорабатывается, согласуется, фиксируется и соблюдается в рамках процесса документирования.

Если те или иные специализированные понятия, специфические для документируемого программного средства, не имеют устойчивых терминологических обозначений, термины для них специально разрабатываются и согласуются с заказчиком. Употребление произвольных, нетерминологических слов для обозначения специализированных понятий недопустимо.

К специфической терминологии, употребляемой в документации пользователя, предъявляются следующие требования:

- соответствует специфической терминологии, употребляемой в пользовательском интерфейсе программного средства;
- не вступает в противоречие с неспецифической терминологией (т.е. в качестве специфического термина не употребляется слово, уже закрепившееся в качестве неспецифического, широко употребляемого термина).

Примечание.

Несогласованность специфической терминологии, употребляемой в документации пользователя и в пользовательском интерфейсе, зачастую связана с колебаниями и противоречиями в употреблении терминов разработчиками пользовательского интерфейса. Поэтому для соблюдения требований настоящего стандарта необходимо согласование специфической терминологии в тесном сотрудничестве с разработчиками пользовательского интерфейса.

6.2.2.2. Терминология, не специфическая для документируемого программного средства, употребляется в соответствии с принятой в профессиональной среде практикой.

Настоящим стандартом употребление конкретных терминов не регулируется. Предполагается, что в рамках работы отдела документирования или в рамках текущего процесса документирования фиксируется и соблюдается стандарт на употребление (неспецифической) терминологии. Этот стандарт либо заимствуется в готовом виде извне, либо частично или полностью разрабатывается в отделе документирования или в команде документаторов.

Стандарт на употребление (неспецифической) терминологии выбирается или разрабатывается с учетом сложившейся в профессиональной и/или пользовательской среде практики употребления и интерпретации терминов.

6.2.3. Каждый термин, употребляемый в документации пользователя, вводится в обращение одним из следующих способов:

- явное определение термина (например, термин «файл» вводится определением: «Файлом называется единица хранения данных в файловой системе»);

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

– неявное определение термина (например, термин «оператор» вводится неявным определением «Текст скрипта представляет собой последовательность операторов»);

– уточнение значения термина, знакомого пользователю (например, термин «текстовый файл» знаком пользователю, однако требует уточнения: «Под текстовым файлом в документации понимается текстовый файл в кодировке UTF-8»);

– по факту употребления (без дополнительных замечаний).

6.2.3.1. Явное определение имеет заранее заданную форму. Предлагается установить для явных определений следующие правила формулирования явных определений:

– явное определение представляет собой ровно одно, простое или сложное, предложение, исчерпывающе характеризующее область явлений, охватываемых термином;

– явное определение начинается с определяемого термина в форме творительного падежа (единственного числа, если определяемый термин имеет форму единственного числа, или множественного числа, если определяемый термин имеет формы только множественного числа);

– за определяемым термином в форме творительного падежа следует глагол «называется», а за глаголом — собственно текст определения;

– если наряду с полным вариантом термина предусмотрен сокращенный вариант, он указывается в скобках, перед сокращенным вариантом ставится: поясняющая пометка «кратко:» (например: «Цифровой подписью (кратко: подписью) называется...»);

– если даваемое явное определение не является общепринятым и безоговорочно действует только в пределах настоящей документации, перед глаголом «называется» следует выражение «в настоящей документации».

Допускается установить другую форму явного определения. Предполагается, что в рамках процесса документирования выбирается, фиксируется и последовательно употребляется форма явного определения.

Явное определение при необходимости сопровождается разного рода пояснениями, примерами, уточнениями и т.д., однако они не входят в состав определения, допускаются в минимальном объеме и служат только для облегчения понимания пользователем сути и смысла строгого определения.

6.2.3.2. Неявное определение состоит из одного, а при необходимости, из двух и более предложений. В последнем случае первое предложение дает примерное, хотя и нестрогое (неполное, неточное) представление о смысле термина, второе уточняет или поясняет и т.д. Форма неявного определения произвольна. Если к строгости изложения в документации пользователя предъявляются повышенные требования, неявные определения давать не рекомендуется.

6.2.3.3. Термины, специфические для документируемого программного средства, вводятся в обращение посредством явных или неявных определений. Термины, не специфические для документируемого программного средства, как правило, знакомы пользователю, поэтому вводятся в обращение с уточнением значений или по факту употребления.

6.2.3.4. При вводе термина в обращение в текст делаются необходимые пояснения об особенностях употребления данного термина в документации: о наличии полного и сокращенного варианта термина (см. п. 7.2.2.1), о широком и узком значении термина (см. п. 7.2.1.2), о разного рода терминологических коллизиях и т.п.

6.2.4. Не допускается варьирование терминологии на протяжении отдельных документов и всего комплекта документации пользователя в целом. Употребление терминологии подчиняется правилам единообразного изложения (см. подраздел 7.2).

6.2.5. Не допускается употребление вместо специализированных терминов слов и выражений, заимствованных из профессионального жаргона.

6.2.5.1. В том числе исключаются из употребления следующие слова и выражения:

– обиходные заимствования и транслитерации англоязычных выражений (например, «иконка» вместо правильного «значок» или «пиктограмма», «чекбокс» вместо «флажок», «бэкап» вместо «резервное копирование» и т.д.);

– обиходные сложносокращенные образования (например, «сисадмин» вместо «системный администратор»);

– разговорные усеченные формы терминов (например: «операционка» вместо «операционная система», «поисковик» вместо «поисковая машина» и т.д.).

6.2.5.2. Развитие информационных технологий приводит к появлению в профессиональном обиходе большого количества новых понятий. Далеко не всегда можно говорить об устоявшихся терминах для тех или иных новых понятий и далеко не всегда можно провести четкую границу между терминологией и профессиональным жаргоном. Рекомендуется дополнительно обсудить порядок употребления терминов с заказчиком, выявить спорные и пограничные случаи и по каждому из этих случаев принять решение.

6.3. Употребление вспомогательных терминов

6.3.1. В документации пользователя программного средства даются общие характеристики объектов, процессов и явлений, а также упоминаются процессы и явления, относящиеся к восприятию и осмыслению пользователем тех или иных аспектов функционирования программного средства. Для обозначения этих объектов, процессов и явлений используется упорядоченный набор слов и выражений — вспомогательных терминов (см. раздел 3 «Термины и определения»). Например: «Чтобы задать значение глубины, введите его в поле “Глубина”»; «задать» — вспомогательный термин. «При необходимости получить сведения о текущем состоянии дел пользователь формирует отчет»; «сведения» — вспомогательный термин. «Письма отображаются в окне почтовой программы значками установленной формы»; «отображаются» — вспомогательный термин.

Вспомогательные термины не относятся к терминологии в собственном смысле слова; они всегда вводятся по факту употребления и интерпретируются пользователем исходя из интуитивного их понимания.

6.3.2. Не допускается варьирование вспомогательных терминов на протяжении отдельных документов и всего комплекта документации пользователя в целом. Употребление вспомогательных терминов подчиняется правилам единообразного изложения (см. подраздел 7.3).

6.3.3. Предлагается употреблять вспомогательные термины в соответствии со словарем вспомогательных терминов, приведенным в Приложении А.

Допускается употреблять вспомогательные термины в другом составе и с другими значениями. В этом случае предполагается, что в рамках процесса документирования разрабатывается, фиксируется и последовательно используется словарь вспомогательных терминов.

6.4. Употребление перифрастических, собирательных и обобщающих наименований

6.4.1. Для обозначения документируемого программного средства в тексте употребляется не собственное наименование этого программного средства, а перифрастическое наименование (см. раздел 3 «Термины и определения»). Например, «программа» или «программный комплекс».

Перифрастическое наименование документируемого программного средства устанавливается для всей документации, оговаривается в начале каждого документа и на протяжении всего изложения употребляется систематически.

6.4.1.1. Перифрастическое наименование документируемого программного средства устанавливается в обязательном порядке. Употреблять на протяжении всего текста документации собственное (полное или краткое) наименование программного средства, а тем более аббревиатуру собственного наименования не рекомендуется.

После того как установлено и оговорено перифрастическое наименование программного средства, полное или краткое наименование программного средства употребляется только в тех случаях, когда необходимо сделать важное замечание, выходящее за пределы контекста конкретного документа.

6.4.1.2. При выборе перифрастического наименования учитывается не только характер программного средства, но и возможность обозначения выбираемым словом или словосочетанием других программных или аппаратных средств, упоминаемых в документации пользователя. Перифрастическое наименование выбирается таким образом, чтобы минимизировать риск именования одним словом или выражением различных программных средств.

6.4.1.3. Не допускается варьирование перифрастического наименования документируемого программного средства на протяжении отдельных документов и всего комплекта документации пользователя в целом.

6.4.1.4. Предлагается употреблять для обозначения документируемого программного средства перифрастическое наименование, выбранное из числа перифрастических наименований, приведенных в Приложении Б. Допускается устанавливать для обозначения программного средства любое другое перифрастическое наименование, при этом предполагается, что в рамках процесса документирования такое наименование фиксируется и последовательно употребляется.

6.4.2. Для обозначения других программных средств употребляются их общепринятые полные или сокращенные наименования. Наименования других программных средств не допускается заменять перифрастическими наименованиями.

Для обозначения групп программных средств, так или иначе взаимодействующих с документируемым программным средством, употребляются собирательные наименования, а для произвольных программных средств из этих групп — обобщающих наименований (см. раздел 3 «Термины и определения»). К таким группам относятся:

- составные части документируемого программного средства, имеющие обособленный пользовательский интерфейс и функциональную специализацию;
- взаимодействующие с документируемым программным средством другие программные средства, созданные тем же производителем;
- взаимодействующие с документируемым программным средством другие программные средства, созданные другими производителями.

Например, если предметом документирования является программный комплекс, в его состав входит ряд компонентов: «Все компоненты программного комплекса имеют один и тот же пользовательский интерфейс»; «Компонент «Генератор отчетов» при необходимости вызывается из пользовательского интерфейса любого другого компонента». Программный комплекс вступает в отношения с другими программными средствами: «Программный комплекс работает с данными в том же формате, что и другие программные средства того же производителя»; «Выходные документы, сформированные в программном комплексе, имеют открытый формат и при необходимости обрабатываются программными средствами сторонних производителей».

Для обозначения этих групп и программных средств из этих групп предлагается употреблять собирательные и обобщающие наименования, приведенные в Приложении Б. Допускается устанавливать для обозначения этих групп и программных средств из этих групп другие собирательные и обобщающие наименования, при этом предполагается, что рамках процесса документирования состав и значение таких наименований фиксируется, а сами наименования последовательно употребляются в документации.

6.4.3. Для обозначения лиц, взаимодействующих с программным средством, употребляются обобщающие и собирательные наименования.

6.4.3.1. Если документируемое программное средство предполагает работу с ним одного лица, это лицо обозначается обобщающим наименованием «пользователь». В таких случаях не рекомендуется употреблять другие обобщающие наименования.

6.4.3.2. Если документируемое программное средство предполагает работу с ним более чем одного лица, причем все лица имеют одну и ту же функциональную роль (т.е. решают сходные практические задачи, хотя и могут различаться по объему прав доступа к данным и функциям программного средства), — собирательными наименованиями обозначаются следующие группы лиц:

- лица, использующие программное средство для решения своих практических задач;
- лица, выполняющие административные функции (если таковые предусмотрены);
- все лица, взаимодействующие с программным средством (как использующие его для решения своих практических задач, так и выполняющие административные функции).

Для обозначения отдельных лиц, входящих в одну из этих групп, употребляются обобщающие наименования.

Например, программный комплекс предназначен для анализа данных, причем работа с ним ведется одновременно несколькими сотрудниками, которых обозначают собирательным наименованием «пользователи АРМ». Лиц, выполняющих администрирование, обозначают собирательным наименованием «администратор». Чтобы обозначить произвольное лицо, взаимодействующее с программным комплексом (пользователя АРМ или администратора), употребляют обобщающее наименование «пользователь»: «Доступ к тем или иным функциям предоставляется пользователю в зависимости от его обязанностей: администратор имеет доступ к компоненту “Администратор”, тогда как пользователь АРМ не имеет доступа к этому компоненту».

Предлагается употреблять для обозначения групп лиц и отдельных лиц собирательные и обобщающие наименования, приведенные в Приложении Б. Допускается устанавливать для обозначения этих групп и лиц из этих групп другие собирательные и обобщающие наименования, при этом предполагается, что рамках процесса документирования состав и значение таких наименований фиксируется, а сами наименования последовательно употребляются в документации.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

6.4.3.3. Если документируемое программное средство предполагает работу с ним более чем одного лица, причем каждое лицо имеет одну из нескольких функциональных ролей (т.е. решать принципиально разные практические задачи), — собирательными наименованиями обозначаются следующие группы лиц:

- лица, имеющие ту или иную функциональную роль;
- все лица, имеющие какую-либо функциональную роль и использующие программное средство для решения своих практических задач;
- лица, выполняющие административные функции (если таковые предусмотрены);
- все лица, взаимодействующие с программным средством (как использующие его для решения своих практических задач, так и выполняющие административные функции).

Для обозначения отдельных лиц, входящих в одну из этих групп, употребляются обобщающие наименования.

Для совокупности всех лиц, имеющих ту или иную функциональную роль, употребляется собирательное наименование, совпадающее с названием функциональной роли (во множественном числе). Для каждого из лиц, имеющих ту или иную функциональную роль, употребляется обобщающее наименование, совпадающее с названием функциональной роли (в единственном числе).

Например, с программой документооборота работают лица со следующими функциональными ролями: «делопроизводитель», «исполнитель», «руководитель». Для обозначения произвольного лица, имеющего одну из этих функциональных ролей, употребляют обобщающее наименование «пользователь АРМ»: «Каждый пользователь АРМ получает полномочия в соответствии с присвоенной ему функциональной ролью». Для обозначения вообще всей совокупности лиц, взаимодействующих с программным средством (включая администраторов), употребляется собирательное наименование «пользователи»: «Все пользователи имеют доступ к функциям программы через веб-интерфейс».

Для обозначения остальных групп и отдельных лиц предлагается употреблять собирательные и обобщающие наименования, приведенные в Приложении Б. Допускается устанавливать для обозначения этих групп и лиц из этих групп другие собирательные и обобщающие наименования, при этом предполагается, что рамках процесса документирования состав и значение таких наименований фиксируется, а сами наименования последовательно употребляются в документации.

6.4.4. В документации пользователя программного средства упоминаются различные объекты, создание, хранение и обработка которых осуществляется с помощью данного программного средства. Для обозначения всех подобных объектов, без различия их вида и назначения, употребляется собирательное наименование, а для обозначения отдельного объекта — обобщающее наименование. Предполагается, что собирательное и обобщающее наименования устанавливаются в рамках процесса документирования, фиксируются и употребляются последовательно.

Например, все объекты обработки графического редактора, вне зависимости от формата, получают собирательное наименование «графические образы»; если упоминается произвольный объект обработки, без указания формата и назначения, он обозначается как «графический образ».

6.4.4.1. В некоторых случаях в документации пользователя упоминается не одна, а несколько групп объектов, каждая из которых нуждается в собирательном наименовании (отдельный объект из группы — в обобщающем наименовании). Например, программа оперирует двумя видами объектов, один из которых получает обобщающее наименование

«выборка» (комплекс данных для анализа), а другой — «методика» (алгоритм обработки данных в ходе анализа).

6.4.4.2. В некоторых случаях собирательное наименование объектов обработки определяется терминологией, специфической для программного средства. Например, любой объект обработки текстового редактора может быть обозначен собирательным наименованием «документ».

6.4.5. Не допускается варьирование перифрастических, обобщающих и собирательных наименований на протяжении отдельных документов и всего комплекта документации пользователя в целом. Употребление перифрастических, обобщающих и собирательных наименований подчиняется правилам единообразного изложения (см. подраздел 7.4).

6.5. Соблюдение необходимого уровня конкретности изложения

6.5.1. При описании вводимых, хранимых и обрабатываемых данных, объектов обработки, процессов, процедур, отдельных действий пользователя и т.п. соблюдается должный уровень конкретности. Это выражается в том, что для обозначения тех или иных понятий избираются термины, в точности соответствующие этим понятиям, но не более частные и не более общие. Например, если в какой-либо области пользовательского интерфейса выполняется ввод текста, употребляется выражение «введите текст», но не более частное «наберите текст». «Набрать» в данном случае слишком частное понятие, поскольку ввод текста может включать в себя набор текста, его удаление, копирование текста из буфера обмена и т.д. Если файл того или иного формата предназначен для хранения растрового образа, употребляется выражение «растровый образ», но не более общее «графический образ» или «рисунок». «Графический образ» в данном случае слишком общее понятие, поскольку графический образ может быть не только растровым, но и векторным.

6.5.2. Если то или иное утверждение относится к общему понятию, рекомендуется в явном виде очертить объем явлений, охватываемый этим понятием. Например, вместо: «Программа позволяет просматривать графические файлы» — рекомендуется: «Программа позволяет просматривать графические файлы любого формата» — или: «Программа позволяет просматривать графические файлы как растровых, так и векторных форматов».

6.5.3. Если то или иное утверждение относится к частному понятию, рекомендуется в явном виде ограничить объем явлений, охватываемый этим понятием. Например, вместо: «Имя элемента представляет собой последовательность строчных латинских букв и арабских цифр» — рекомендуется: «Имя элемента может включать в себя только строчные латинские буквы и арабские цифры. Использование прописных букв, символов других алфавитов, знаков препинания и специальных символов не допускается».

6.6. Соблюдение нейтрального стиля изложения

6.6.1. Документация пользователя программного средства характеризуется нейтрально-книжным стилем изложения. Нейтрально-книжный стиль изложения проявляется в отказе от образной и субъективно-эмоциональной речи, а также в определенных лексических, грамматических и синтаксических ограничениях.

6.6.2. Нейтрально-книжный стиль изложения предполагает полный отказ от образной и субъективно-эмоциональной речи.

6.6.2.1. Любые слова употребляются в документации пользователя только в своем буквальном значении. Не допускается использование образных выражений, метафор, преувеличений. При необходимости сделать изложение наглядным рекомендуется избегать сравнений и аналогий.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

6.6.2.2. По отношению к программному или аппаратному средству не допускается употребление антропоморфных формулировок, уподобляющих это средство человеку. В частности, программному или аппаратному средству избегают приписывать действия, обозначаемые конкретными глаголами: «рисовать», «чертить», «вычислять» и т.п. Рекомендуется вообще избегать приписывать непосредственно программному или аппаратному средству какие-либо активные действия, а также состояния, характерные для человеческого сознания: «(не) знать», «(не) понимать» и т.д. Если какое-либо действие описывается в документации как выполняемое конкретным программным или аппаратным средством, рекомендуется употреблять слово или выражение, обозначающее это программное или аппаратное средство, в косвенном падеже. Например: «В программе формируется чертеж, который в результате отображается на экране»; «Расчет проектных значений выполняется компонентом “Расчет”».

Предлагается при описании действий, выполняемых программными или аппаратными средствами, придерживаться правил, сформулированных в подразделе 9.3.

Допускается приписывать непосредственно программному или аппаратному средству пассивные действия и состояния. Например: «Датчик прекращает работу»; «Программа находится в прежнем состоянии». Формулировки: «Компонент “Анализ” получает от компонента “Расчет” проектные значения, предназначенные для анализа» — и «Проектные значения, предназначенные для анализа, автоматически передаются из компонента “Расчет” в компонент “Анализ”» — предпочтительнее, чем формулировка: «Компонент “Расчет” передает проектные значения, предназначенные для анализа, в компонент “Анализ”».

Допускается приписывать непосредственно программному или аппаратному средству активные действия, если подобные выражения предписаны употребляемой в документации терминологией. Например: «Программа опрашивает сервер».

Допускается приписывать непосредственно программному или аппаратному средству активные действия, если они имеют отвлеченный характер: «Программа не реагирует на обращения к ней».

6.6.2.3. В документации пользователя не допускаются шутливые и иронические высказывания.

6.6.3. С лексической точки зрения нейтрально-книжный стиль изложения предполагает использование эмоционально-нейтральной литературной лексики, причем отдается предпочтение словам с узкими и точными значениями.

6.6.3.1. Из текста исключаются элементы профессионального жаргона (подробнее см. п. 6.2.5), а также следующие категории слов и выражений:

- эмоционально окрашенные и экспрессивные слова и выражения (например, «плохой», «прекрасный», «глупый» и т.д.);
- разговорные или близкие к разговорным слова и выражения (например, «пускай» вместо «пусть», «чуть-чуть» вместо «в незначительной степени», «ломаться» вместо «выходить из строя» и т.д.);
- архаизмы (например, «надобно», «кой», «ежели» и т.д.).

6.6.3.2. В изложении отдается предпочтение словам и выражениям с более узким, и как следствие более точным значением перед словами и выражениями близкими по смыслу, но с более широким и общим значением. Например, вместо «большой» в зависимости от контекста употребляется «значительный», «существенный», «вместительный», и т.д.;

вместо «высокий» — «имеющий значительный размер по вертикали», «расположенный на значительной высоте», «обладающий более высоким тоном» и т.д.

В документации пользователя употребляются, главным образом, тяготеющие к книжному языку специализированные слова и выражения. Во избежание неточных формулировок рекомендуется избегать общеупотребительной лексики, заимствованной из обыденной (непрофессиональной) речи.

6.6.3.3. В изложении избегают употребления имен существительных, прилагательных и наречий, обозначающих измеримые качества и свойства, без уточняющих замечаний количественного характера. Например, не допускается формулировка: «Рекомендуется проводить архивирование данных достаточно часто», — но допускается: «Рекомендуется проводить архивирование данных достаточно часто (не реже 1 раза в неделю)».

6.6.4. С грамматической точки зрения, нейтрально-книжный стиль изложения характеризуют следующие свойства:

- употребление глаголов в изъявительном наклонении;
- предпочтение аналитическим формам степеней сравнения перед синтетическими;
- отказ от употребления экспрессивных средств словообразования.

6.6.4.1. Глаголы в тексте документации пользователя употребляются только в изъявительном наклонении. Исключение составляет изложение директивной информации: прямые указания пользователю допускается давать в повелительном наклонении (см. п. 9.3.1).

6.6.4.2. В документации пользователя избегают использовать синтетические формы степеней сравнения прилагательных и наречий, заменяя их аналитическими формами (т.е. составными выражениями). Например: вместо «ярче» употребляется «более яркий», вместо «глубже» — «более глубоко», вместо «быстрейший» — «самый быстрый» и т.д.

6.6.4.3. В тексте документации пользователя не допускаются экспрессивные и близкие к экспрессивным средства словообразования.

К экспрессивным и близким к экспрессивным средствам словообразования, в частности, относятся:

- уменьшительные, увеличительные, ласкательные, пренебрежительные и т.п. суффиксы имен существительных и прилагательных;
- префиксы способов глагольного действия.

Уменьшительные, увеличительные, ласкательные, пренебрежительные и т.п. суффиксы исключаются из употребления как средства образования имен существительных и прилагательных с дополнительными оттенками значения. Например, не допускается употребление в тексте документации пользователя имен существительных «окошко» (наряду с «окно»), «черточка» (наряду с «черта») и т.д.; имен прилагательных «черненький», «коротковатый» и т.д. В то же время допускается употребление слов, в которых подобные суффиксы утратили значение выразительных средств, а сами слова употребляются именно в этом, и только этом виде. Например, допускается употребление слов «значок», «флажок» и т.д.

Префиксы способов глагольного действия, исключаются из употребления как средства образования глаголов с дополнительными оттенками значения. Например, не допускается образование от глагола «копировать» глаголов «докопировать» вместо «завершить копирование», «перекопировать (все файлы)» вместо «выполнить копирование (всех файлов)» и т.п. В то же время допускается употребление слов, в которых подобные префиксы не

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

являются средством выражения дополнительных оттенков значения, а сами слова употребляются именно в этом, и только этом виде. Например, допускается употребление слов «довести», «переместить», «загрузить» и т.д. При этом, например, употребление слова «загрузить» исключает употребление слова «грузить»: вместо «данные грузятся» употребляется выражение «данные загружаются».

Допускается употребление префиксов, служащих для образования точной видовой пары. Например, глаголу несовершенного вида «копировать» соответствует глагол совершенного вида «скопировать», глаголу несовершенного вида «сортировать» — глагол совершенного вида «отсортировать».

6.6.5. С синтаксической точки зрения нейтрально-книжный стиль изложения характеризуют следующие свойства:

- строго повествовательный характер предложений;
- прямой порядок слов в предложениях и словосочетаниях;
- синтаксическая полнота предложений.

6.6.5.1. Строго повествовательный характер предложений исключает вопросы и восклицания. Например, предложение «Как выполнить эту операцию?» не допускается в документации пользователя.

6.6.5.2. Прямой порядок слов в предложениях и словосочетаниях исключает инверсию, которая могла бы сместить смысловые акценты и придать тексту дополнительную выразительность. В частности, соблюдаются следующие правила:

- в сочетаниях имени существительного и согласованного определения второе предшествует первому (например, «целочисленное значение», «растровый формат»);
- в сочетаниях имени существительного и несогласованного определения — местоимения второе предшествует первому (например, «его формирование», «ее функции»);
- в сочетаниях имени существительного и несогласованного определения — имени существительного в родительном падеже первое предшествует второму (например, «файлы данного формата», «список функций приложения»).

6.6.5.3. Синтаксическая полнота предложений исключает произвольное опускание какого-либо члена предложения. Если то или иное слово по смыслу и синтаксическим свойствам предполагает наличие определенного набора зависимых слов, эти слова не опускаются. Например, слово «копирование» предполагает наличие зависимых слов, поясняющих, что копируется, откуда и куда. Поэтому не допускается выражение: «Копирование в другой каталог», — но: «Копирование файла из текущего каталога в другой каталог».

Эллипсис допускается только в тех случаях, когда он строго предписан стилистическими нормами, а именно — когда между частями сложного предложения отмечается синтаксический параллелизм. Например: «В первом случае предпочтительно быстрое форматирование, во втором — полное» (во второй части предложения опущены слова «случае» и «форматирование»).

7. Правила единообразного изложения

7.1. Общие положения

Единообразие изложения проявляется в следующих формах:

- единство терминологии;
- единообразие в употреблении вспомогательных терминов;

- последовательное употребление одних и тех же перифрастических, обобщающих и собирательных наименований;
- единообразии фрагментов текста, описывающих сходные явления.

7.2. Единство терминологии

Единство терминологии предполагает следующие правила:

- каждый термин всегда употребляется в одном и том же значении;
- никакие два (или более) термина не употребляются в одном и том же значении;
- каждый термин сочетается с другими терминами и прочими словами в соответствии с одними и теми же синтаксическими моделями.

7.2.1. Каждый термин на протяжении всей документации пользователя употребляется в одном и том же значении.

7.2.1.1. Не допускается употребление термина в близких, но различающихся значениях. Риск такого смешения значений возникает в тех случаях, когда существуют различные традиции употребления того или иного термина (восходящие, например, к пользовательскому интерфейсу и практике документирования различных операционных систем или программных комплексов). В таких случаях в рамках процесса документирования вырабатывается единое понимание термина, и в соответствии с этим пониманием термин последовательно употребляется в документации.

7.2.1.2. Употребление термина в двух значениях: широком и узком — допускается только в тех случаях, когда оно необходимо для облегчения восприятия документации пользователем. При вводе термина в обращение наличие широкого и узкого значения специально оговаривается. Впоследствии употребляемый в тексте термин при необходимости снабжается пояснением, позволяющим понять, в каком из двух значений — широком или узком — термин употреблен на этот раз.

7.2.1.3. Отступление от данного правила допускается по необходимости, если отражаемая в документации практика традиционно предполагает употребление одного и того же термина в разных значениях. Обычно это связано с тем, что в различных областях информационных технологий за одним и тем же словом или выражением закрепляются разные терминологические значения. Например, термин «поле» в описании пользовательского интерфейса имеет одно значение, в описании реляционной базы данных — другое. Если при документировании программного средства приходится затрагивать обе области, по необходимости приходится допускать употребление термина в разных значениях. При вводе термина в обращение подобная терминологическая коллизия всегда специально оговаривается. Дальнейшее изложение строится таким образом, чтобы употребления термина в разных значениях не встречались в пределах неделимого структурного элемента. Употребляемый в тексте термин при необходимости снабжается пояснением, позволяющим понять, в каком из значений термин употреблен на этот раз.

7.2.2. Никакие два (или более) термина не употребляются в одном и том же значении.

7.2.2.1. Если термин представляет собой выражение, состоящее из двух и более слов, и часто встречается в документации, допускается существование двух вариантов термина — полного и сокращенного (см. п. 6.2.1). Не допускается, чтобы сокращенный вариант какого-либо термина совпадал с полным или сокращенным вариантом другого термина, употребляемого в документации.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

При вводе термина в обращение употребление полного и сокращенного вариантов этого термина всегда специально оговаривается (для явных определений терминов предлагается использовать форму, описанную в п. 6.2.3.1).

7.2.2.2. Допускается употребление разных терминов в одном и том же значении, если контекст употребления этих терминов принципиально и последовательно различается. Например, один и тот же объект обозначается как «выходной документ» всюду, где подчеркивается его статус по отношению к процедурам программного средства, и как «отчет» — всюду, где подчеркивается его содержание.

7.2.3. Каждый термин на протяжении всей документации образует с другими терминами и прочими словами одни и те же устойчивые выражения, последовательно употребляемые для обозначения или описания тех или иных отношений, процессов, процедур и т.п. Одинаковые отношения между объектами и явлениями описываются одинаковыми лексическими и грамматическими средствами.

Например, термин «файл» образует с другими терминами и прочими словами выражение «сохранить данные в файле». Единообразие в употреблении термина «файл» предполагает, в частности, что для описания этого действия на протяжении всей документации будет использоваться только это выражение (с точностью до требуемых законами языка синтаксических трансформаций): «сохраните данные в файле», «данные не были сохранены в файле», «сохранять данные в файле», «сохранение данных в файле», — но не: «сохраните файл с данными», «сохраните данные в файл», «запишите данные в файле» и т.п.

7.2.4. В случае если при разработке пользовательского интерфейса допущены отклонения от приведенных выше правил: различные термины употребляются для передачи одного и того же значения, один и тот же термин употребляется то в одном, то в другом значении, — рекомендуется предложить разработчику программного средства внести в пользовательский интерфейс необходимые коррективы.

Если коррективы внести невозможно, пользовательский интерфейс программного средства отражается в документации в соответствии с фактическим положением дел, однако при этом используется принятая в документации терминология. Например, в документации пользователя принят термин «атрибут», означающий важное свойство объекта. В одних диалоговых окнах программного средства поле, в котором задается имя атрибута, названо «Атрибут», а в других «Параметр». При описании работы с тем или иным диалоговым окном употребляются следующие формулировки: «В поле “Атрибут” задайте имя атрибута» — или: «В поле “Параметр” задайте имя атрибута».

7.3. Единообразие в употреблении вспомогательных терминов

Единообразие в употреблении вспомогательных терминов состоит в том, что на протяжении всего изложения употребляются одни и те же вспомогательные термины в одних и тех же значениях. Варьирование значения того или иного вспомогательного термина на протяжении изложения не допускается.

7.4. Последовательное употребление перифрастических, обобщающих и собирательных наименований

Последовательное употребление перифрастических, обобщающих и собирательных наименований состоит в том, что на протяжении всего изложения употребляются одни и те же перифрастические, обобщающие и собирательные наименования в одних и тех же значениях. Варьирование значения того или иного перифрастического, обобщающего или собирательного наименования на протяжении изложения не допускается.

7.5. Единообразие фрагментов текста, описывающих сходные явления

Единообразие фрагментов текста, описывающих сходные явления, состоит в том, что два (или более) фрагмента текста документации, описывающие сходные явления, сходны между собой.

7.5.1. Если два (или более) фрагмента текста описывают одно и то же явление (процесс, отношение, действие, процедуру и т.п.), т.е. имеют идентичное содержание, эти фрагменты текста идентичны между собой.

7.5.2. Если два (или более) фрагмента текста описывают одно и то же по сути явление (процесс, отношение, действие, процедуру и т.п.), однако относящееся к разным объектам, эти фрагменты текста идентичны с точностью до замены наименований и/или терминов, обозначающих упомянутые выше объекты.

7.5.3. Если два (или более) фрагмента текста описывают различные явления (процессы, отношения, действия, процедуры и т.п.), имеющие сходную структуру, сходным образом отражаемые в пользовательском интерфейсе или требующие сходных действий пользователя, то эти фрагменты текста по возможности строятся сходным образом.

7.6. Особенности единообразного изложения

Соблюдение правил единообразного изложения приводит к тому, что сильно повышается количество стилистических повторов. Не допускается замена (с целью устранения повторов) терминов, вспомогательных терминов, перифрастических, обобщающих и собирательных наименований, устойчивых выражений на синонимические слова и выражения.

Если количество повторов становится таким, что мешает восприятию текста, рекомендуется пересмотреть порядок изложения. Например, предложение: «Полигональный объект может пересекаться с другим полигональным объектом или несколькими полигональными объектами, объединяться с другим полигональным объектом или несколькими полигональными объектами, причем в результате образуется новый полигональный объект» — перегружено повторами и тяжело для восприятия. Тем не менее, не допускается заменять термин «полигональный объект» какими-либо синонимами (вроде «многоугольная область», «полигон») использовать произвольные сокращения и аббревиатуры (вроде «объект», «ПО») и т.п. Рекомендуется перестроить изложение, представив операции с полигональными объектами в виде перечисления, открывающегося титульной фразой: «В программе предусмотрены следующие операции с полигональными объектами...».

8. Правила детального изложения

8.1. Общие положения

Документация пользователя программного средства в обязательном порядке содержит описание конкретных действий пользователя программного средства по решению тех или иных практических задач и по обслуживанию программного средства.

Детальность изложения проявляется в следующих формах:

- самодостаточность текста документации пользователя по отношению к пользовательскому интерфейсу программного средства;
- максимальная детализация действий пользователя в пользовательском интерфейсе;
- точная идентификация объектов и элементов пользовательского интерфейса;

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

– пошаговое описание сложных действий.

8.2. Самодостаточность текста документации пользователя по отношению к пользовательскому интерфейсу программного средства

8.2.1. Конкретные действия пользователя описываются таким образом, чтобы типичный пользователь данного программного средства, опираясь только на свойственный ему запас знаний и навыков и на сведения из документации пользователя, имел возможность получить исчерпывающую информацию о предполагаемых действиях с его стороны и ответных реакциях со стороны программного средства.

При описании действий пользователя пользовательский интерфейс программного средства не рассматривается как самостоятельный источник информации о предполагаемых действиях со стороны пользователя и ответных реакциях со стороны программного средства. Вся информация, предоставляемая пользователю через пользовательский интерфейс программного средства, в обязательном порядке дублируется в документации. В документации также отражается вся информация о возможном изменении пользовательского интерфейса программного средства в зависимости от вводимых данных, процессов, протекающих внутри программного средства, других программных средств, операционной системы и т.д.

8.2.2. В некоторых случаях пользователю программного средства предоставляется специальный пользовательский интерфейс для пошагового выполнения тех или иных процедур, причем инструкции по каждому шагу передаются непосредственно через пользовательский интерфейс; в профессиональном обиходе такое решение называется мастером: мастер установки, мастер настройки и т.д. В случае если инструкции мастера имеют исчерпывающий, с точки зрения документатора, характер, работу пользователя с мастером допускается не документировать.

8.3. Максимальная детализация действий пользователя в пользовательском интерфейсе

8.3.1. Конкретные действия пользователя описываются с максимальной степенью детализации. Максимальная степень детализации считается достигнутой тогда, когда типичный пользователь данного программного средства воспринимает текст как описание конкретных манипуляций, совершаемых посредством клавиатуры, мыши или иных периферийных устройств.

8.3.1.1. Описание конкретных действий всегда условно и основывается на терминах, значение которых очевидно пользователю. К этим терминам относятся термины, которыми обозначаются следующие понятия:

- элементы пользовательского интерфейса (например, «кнопка», «флажок», «поле» и т.д.);
- те или иные объекты обработки, отображаемые в пользовательском интерфейсе программного средства (например, «значение», «параметр», «объект» и т.д.);
- действия с элементами пользовательского интерфейса и образами объектов обработки.

На основе этих терминов формируются устойчивые выражения, описывающие конкретные манипуляции, совершаемые пользователем посредством клавиатуры, мыши или иных периферийных устройств. Устойчивые выражения подчиняются правилам единообразного изложения, т.е. строятся по единым синтаксическим моделям (см. п. 7.2.3).

8.3.1.2. Выбор терминов, обозначающих элементы пользовательского интерфейса или объекты обработки, определяется терминологией, специфической для данного программного средства и терминологией, принятой в профессиональном обиходе для обозначения общеупотребительных понятий. Выбор терминологии подчиняется правилам строгого и единообразного изложения (см. пп. 6.2 и 7.2).

Выбор терминов, обозначающих действия с элементами пользовательского интерфейса и образами объектов обработки, определяется терминологией, принятой в профессиональном обиходе для обозначения общеупотребительных понятий, и подчиняется правилам строгого и единообразного изложения (см. пп. 6.2 и 7.2). При этом учитывается квалификация типичного пользователя данного программного средства, в зависимости от которой формируются выражения, описывающие конкретные манипуляции более или менее детально. Например, пользователю, хорошо знакомому с графическим пользовательским интерфейсом, понятно указание: «Щелчком мыши выберите в списке объект», — тогда как менее опытному пользователю необходимо следующее: «Подведите указатель мыши к имени объекта в списке и затем щелкните левой клавишей мыши».

8.3.1.3. Не допускается описание конкретных действий пользователя, не содержащее явных указаний на элементы пользовательского интерфейса и предполагающее эти указания очевидными. Например, не допускается формулировка: «Выберите объект» — вместо: «Щелчком мыши выберите объект в списке “Объекты”».

8.4. Точная идентификация объектов и элементов пользовательского интерфейса

8.4.1. Упомянутые при описании конкретных действий пользователя элементы пользовательского интерфейса и объекты обработки должны быть исчерпывающим образом идентифицированы: при упоминании каждого из них приводится термин, обозначающий разновидность элемента пользовательского интерфейса или объекта обработки, а также идентификатор. В документации пользователя допускаются следующие виды идентификаторов:

- наименование (например, «кнопка “Запустить”», «документ “Письмо №2”»);
- пиктограмма (для кнопок или значков, представляющих собой графические образы, допускается включение пиктограмм с их изображениями в текст документации вместо имен);
- идентификационный номер (например, «запись 12»);
- словесное описание (для элементов пользовательского интерфейса или объектов обработки, не имеющих других идентификаторов или идентифицируемых только в контексте изложения; например, «кнопка в верхнем левом углу диалогового окна», «документ, открытый непосредственно перед текущим» и т.д.).

8.5. Пошаговое описание сложных действий

8.5.1. Описание действий пользователя включается в директивную или функциональную информацию (см. раздел 3 «Термины и определения»). Описание действий пользователя включает в себя описания одношаговых и многошаговых действий.

8.5.2. Описание одношагового действия строится в соответствии с правилами структурированного изложения (см. пп. 5.5.2.1 и 5.5.3.2). Под одношаговым действием понимается действие, воспринимаемое типичным пользователем данного программного средства как единое целое.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

8.5.3. Описание многошагового действия, или процедуры, строится в соответствии с правилами структурированного изложения (см. пп. 5.5.2.2 и 5.5.3.2). Действие описывается как многошаговое в том случае, если действия пользователя не сводятся к одношаговому действию. При этом каждый из шагов соответствует действию, которое, в свою очередь, воспринимается типичным пользователем данного программного средства как единое целое.

8.5.4. Восприятие пользователем того или иного действия как единого целого или же как последовательности шагов достаточно условно и зависит от квалификации пользователя. Например, одно и то же действие воспринимается более опытным пользователем как одношаговое: «Откройте каталог двойным щелчком мыши по значку каталога в списке», — а менее опытным как многошаговое: «Чтобы открыть каталог, выполните следующие действия. 1) Подведите указатель мыши к значку каталога в списке. 2) Дважды щелкните левой клавишей мыши». В соответствии с предполагаемым восприятием типичного пользователя программного средства действие описывается как один шаг или последовательность из двух или нескольких шагов.

8.5.5. При описании действий пользователя не допускается исключать из описания те или иные шаги, за их кажущейся очевидностью.

В частности, не допускается исключать из описания действия, инициирующие запуск того или иного процесса или вступление в силу вновь заданных значений параметров; обычно подобные действия совершаются нажатием кнопки «ОК», «Выполнить», «Запустить» и т.п. Подобное действие рекомендуется описывать как отдельный шаг многошаговой последовательности. Например, не рекомендуется описывать как единый шаг два действия: «Введите имя в поле “Имя” и нажмите на кнопку “ОК”». Предпочтительнее выделить два отдельных шага: «1) Введите имя в поле “Имя”. 2) «Нажмите на кнопку “ОК”».

9. Правила однозначного изложения

9.1. Общие положения

В документации пользователя программного средства изложение строится таким образом, чтобы пользователь интерпретировал все положения документации однозначным образом. Выражения, допускающие неоднозначное толкование, исключаются из текста.

Однозначность изложения проявляется в следующих формах:

- однозначное описание действий, выполняемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством;
- однозначное описание действий, выполняемых программными и аппаратными средствами;
- упорядоченное употребление указательных местоимений и близких к ним по значению слов и выражений;
- исключение из употребления грамматических форм и синтаксических конструкций, допускающих неоднозначную интерпретацию.

9.2. Однозначное описание действий, выполняемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством

9.2.1. Описание тех или иных действий, выполняемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством, всегда сопровождается точными указаниями на лицо, выполняющее эти действия. Для обозначения тех или иных действий, выпол-

няемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством, употребляются следующие формы глаголов:

- изъявительное наклонение, настоящее время;
- повелительное наклонение, множественное число.

9.2.2. В общих описаниях действий, выполняемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством (при изложении структурной и справочной информации), употребляются глаголы в форме изъявительного наклонения, в 3-м лице единственного или множественного числа настоящего времени^{*}. Для обозначения субъектов того или иного действия употребляются обобщающие наименования, принятые в данной документации для обозначения лиц, взаимодействующих с документируемым программным средством (см. п. 6.4.3), либо местоимения, заменяющие их в контексте связной речи. Например: «Пользователь создает каталог...»; «Администратор запускает программу архивации...».

9.2.3. В описании конкретных действий, которые предписывается выполнить лицу, взаимодействующему с документируемым программным средством (при изложении директивной или функциональной информации), допускается использование глаголов в форме повелительного наклонения, во множественном числе. Например: «Нажмите на кнопку “ОК”». «Щелчком мыши выберите объект в списке “Объекты”».

9.2.3.1. При документировании программных средств, предполагающих наличие одной функциональной роли, употребление глаголов в форме повелительного наклонения рекомендуется.

9.2.3.2. При документировании программных средств, предполагающих наличие нескольких функциональных ролей, употребление глаголов в форме повелительного наклонения допускается только в том случае, если при этом не возникает сомнений по поводу того, к носителю какой именно функциональной роли относится повелительное наклонение. Если такое сомнение возможно, употребляется глагол в форме изъявительного наклонения, в 3-м лице единственного числа настоящего времени; для обозначения субъекта действия используется название функциональной роли. Например: «Чтобы направить документ на подпись, делопроизводитель выполняет следующие действия: 1) Щелчком мыши в списке документов открывает документ. 2) Нажимает на кнопку “На подпись”».

9.2.3.3. Чередующееся употребление для обозначения действий то повелительного, то изъявительного наклонения не допускается, поскольку противоречит правилам единообразного изложения (см. п. 7.2.3).

9.2.4. Для описания действий, выполняемых лицами, взаимодействующими с документируемым программным средством, не допускается употреблять выражения, в которых субъект действия указан неявно или не указан вовсе. Например, не допускается: «Документ открывается щелчком мыши»; правильно: «Откройте документ щелчком мыши» — или: «Пользователь открывает документ щелчком мыши».

^{*} Указание формы глагола относится к сказуемым простым предложениям и главным частям сложных предложений. Форма глагольного сказуемого в зависимой части сложного предложения определяется правилами синтаксиса русского языка.

9.3. Однозначное описание действий, выполняемых программными и аппаратными средствами

9.3.1. Описание действий, выполняемых документируемым программным средством либо другими программными и аппаратными средствами, в обязательном порядке содержит явное указание на автоматический характер действий. Например: «Поиск подходящего значения выполняется автоматически».

Для описания тех или иных действий, выполняемых документируемым программным средством либо другими программными и аппаратными средствами, употребляются глаголы в форме изъявительного наклонения, в настоящем времени.

9.3.2. В документации пользователя не рекомендуется без необходимости указывать, каким именно программным средством — документируемым, каким-либо иным, какими-либо компонентами операционной системы — выполняется то или иное действие. Достаточно указания на автоматический характер действия.

9.3.3. При описании действий, автоматически выполняемых программным средством, рекомендуется избегать тех же синтаксических конструкций, что и при описании действий лиц. Например, не рекомендуется формулировать следующим образом: «Программа выполняет поиск подходящего значения»; «Приложение “Расчет” рассчитывает проектные значения».

Предлагается употреблять указание на программное средство в косвенном (творительном или предложном) падеже и при этом сохранять указание на автоматический характер действия. Например: «В программе автоматически выполняется поиск подходящего значения»; «Расчет проектных значений параметров выполняется приложением “Расчет” автоматически».

9.3.4. Если во вводе/выводе и обработке данных участвует два или более программных средств (причем разделение ввода/вывода и обработки данных между этими программными средствами целесообразно отразить в документации), то особо выделяются и описываются процессы обработки данных каждым из программных средств и процессы передачи данных из одного программного средства в другое.

Описание процессов обработки данных каждым из программных средств рекомендуется строить в соответствии с п. 9.3.3.

При описании процессов передачи данных из одного программного средства в другое указываются следующие сведения:

- данные, передаваемые из одного программного средства в другое;
- процесс, происходящий с ними (передача);
- программное средство, из которого происходит передача;
- программное средство, в которое происходит передача.

Например: «Расчет проектных значений выполняется приложением “Расчет” автоматически. Из приложения “Расчет” полученные проектные значения передаются в приложение “Анализ”, в котором автоматически выполняется их аналитическая обработка».

9.3.5. Если программные средства, участвующие в обработке данных, распределены между несколькими компьютерами, связанными между собой каналами коммуникации, при описании действий, выполняемых этими программными средствами, указывается не только программное средство, выполняющее действие, но и компьютер, на котором оно установлено.

9.3.6. Действия, выполняемые аппаратным средством, описываются так же, как и действия, выполняемые программным средством. В стиле изложения между описанием программных и аппаратных средств принципиальных различий нет.

Компьютер не рассматривается как отдельное аппаратное средство. Не допускается описывать то или иное действие, как совершаемое тем или иным компьютером, без указания программного средства, которым выполняется это действие.

9.4. Упорядоченное употребление указательных местоимений и близких к ним по значению слов и выражений

9.4.1. Указательные местоимения и близкие к ним по значению слова и выражения: «данный», «текущий», «одноименный» и т.д. — употребляются в документации пользователя в минимальном возможном количестве. Всюду, где подобные слова могут быть опущены без ущерба для смысла и легкости восприятия, их рекомендуется опустить.

Рекомендуется употреблять в документации указательные местоимения и близкие к ним по смыслу слова и выражения в соответствии с Приложением В.

9.4.2. Прилагательное «соответствующий» не употребляется в документации без указания принципа соответствия. Например, не употребляется формулировка: «Чтобы выполнить то или иное действие, нажмите на соответствующую кнопку». В подобных ситуациях рекомендуется использовать табличную форму представления функциональной информации; например, приведенную выше формулировку рекомендуется заменить таблицей, в которой представлены действия и соответствующие им кнопки.

Допускается употреблять в документации прилагательное «соответствующий» для описания того или иного принципа соответствия. Например: «В таблице отображаются объекты и соответствующие им идентификационные номера».

9.4.3. Прилагательное «необходимый» не рекомендуется употреблять в документации без поясняющих слов, указывающих, для чего необходимы объект или действие. Например, не рекомендуется формулировка: «Чтобы задать необходимые значения параметров, нажмите на кнопку “Параметры” и введите значения». В подобных контекстах рекомендуется вовсе опускать какие-либо указательные местоимения или близкие по значению слова и выражения. Например: «Чтобы задать значения параметров, нажмите на кнопку “Параметры” и введите значения». Если необходимо подчеркнуть произвольность действий пользователя (обычно при выборе из конечного набора возможных вариантов), предлагается использовать выражение «тот или иной» (см. Приложение В). Например: «Чтобы выбрать тот или иной метод форматирования, выберите его наименование в раскрываемся списке “Метод”».

Допускается употреблять в документации прилагательное «необходимый» в его основном значении, с указанием обстоятельств необходимости объекта или действия. Например: «Загрузите в программу дополнительные данные, необходимые для расчета проектных значений».

9.5. Исключение из употребления грамматических форм и синтаксических конструкций, допускающих неоднозначную интерпретацию

9.5.1. Во избежание неоднозначного толкования текста в документации пользователя употребляются с ограничениями следующие грамматические формы и синтаксические конструкции:

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

- модальные глаголы и выражения;
- имена существительные в форме множественного числа;
- однородные члены предложения, связанные отношением простого перечисления;
- деепричастия.

9.5.2. Модальные глаголы и выражения во избежание неоднозначных толкований употребляются в документации пользователя в минимальном количестве и с существенными ограничениями. При этом предлагается соблюдать правила, изложенные в пп. 9.5.2.1–9.5.2.5.

Примечание.

Настоящий стандарт устанавливает требования, отчасти более жесткие, чем требования ГОСТ 2.105-95, а отчасти противоречащие им. Требованиями ГОСТ 2.105-95 предписывается при изложении обязательных требований употребление слов «должен», «следует», «необходимо», «требуется, чтобы», «разрешается только», «не допускается», «запрещается», «не следует», при изложении иных требований — слова «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть». Допускается также использование повествовательной формы изложения. Настоящим стандартом устанавливаются требования к стилю изложения документов определенного типа — документации пользователя программного средства. При разработке настоящего стандарта учитывались специфика предмета изложения, целевой аудитории и условий применения документов этого типа. Поэтому приводимые здесь требования могут существенным образом отличаться от общих требований к текстовым документам.

9.5.2.1. Модальные глаголы и выражения, передающие значение долженствования, употребляются в документации пользователя только в том случае, если в документацию включается фрагмент служебной или производственной инструкции, регламента или иного документа такого рода. При описании взаимодействия пользователя с программным средством подобные модальные глаголы и выражения не употребляются. Например, не допускается формулировка: «Чтобы завершить работу с приложением, пользователь должен закрыть его главное окно», — но допускается: «Чтобы завершить работу с приложением, пользователь закрывает его главное окно».

9.5.2.2. Модальные глаголы и выражения, передающие значение запрета, употребляются в документации пользователя только в том случае, если в документацию включается фрагмент служебной или производственной инструкции, регламента или иного документа такого рода. При описании взаимодействия пользователя с программным средством подобные модальные глаголы и выражения не употребляются. Например, не допускается формулировка: «Пользователю запрещается редактировать записи в базе данных, не создав резервную копию последней».

Если требуется предостеречь пользователя от каких-либо рискованных или вредных для него действий, предлагается использовать формулировки, начинающиеся со слов: «Не рекомендуется...», — или, в особых случаях: «Категорически не рекомендуется...». Сообщение о том, какие действия не рекомендуется выполнять или какие правила не рекомендуется нарушать, в обязательном порядке сопровождается пояснением о том, какие последствия может повлечь за собой невыполнение пользователем рекомендации. Например: «Не рекомендуется редактировать документ, если его текущее состояние не сохранено в виде резервной копии. В противном случае каждый сбой в работе компьютера, операционной системы или программы чреват утратой важных данных».

9.5.2.3. Модальные глаголы и выражения, передающие значение возможности (физической, моральной и т.д.), не употребляются в документации пользователя. Например, не допускается формулировка: «Пользователь может выполнить форматирование, нажав на кнопку “Формат”», — но допускается: «Чтобы выполнить форматирование, пользователь нажимает на кнопку “Формат”».

Модальные глаголы и выражения, передающие общее значение возможности (физической, моральной и т.д.), не употребляются в документации пользователя для описания конкретных действий пользователя в пользовательском интерфейсе. Например, не допускается формулировка: «Пользователь может сформировать отчет нажатием на кнопку “Отчет”», — но: «Чтобы сформировать отчет, нажмите на кнопку “Отчет”».

Употребление глагола «мочь» в той или иной форме при перечислении или упоминании возможностей, предоставляемых пользователю, не допускается. Например, не допускается формулировка: «С помощью данного компонента пользователь может выполнить следующие действия...». Если перечисляются или упоминаются возможности, предоставляемые пользователю, для их описания предлагается употреблять титульную фразу следующего образца: «Пользователю предоставляются следующие возможности». Затем все возможности перечисляются и описываются с необходимой степенью подробности. Если упоминается стоящая особняком возможность, предлагается употреблять выражение, начинающееся со слов: «Пользователь располагает следующей возможностью...».

Для описания возможностей предлагается использовать также слова и выражения «позволять», «быть доступным», «предоставлять возможность», «при необходимости». Например: «Динамическое меню позволяет оперативно вызывать наиболее важные команды без обращения к основному меню»; «Пользователю доступны следующие варианты выполнения операции»; «В этом окне пользователю предоставляется возможность поиска значения по контекстной строке»; «При необходимости пользователь применяет функции сортировки и фильтрации данных».

9.5.2.4. Модальные глаголы и выражения, передающие общее значение невозможности, не употребляются в документации пользователя. В частности, не допускается употребление чересчур многозначных слов и выражений: «нельзя», «невозможно».

Вместо этих глаголов и выражений предлагается употреблять следующие формулировки:

– если в программном средстве не предусмотрена та или иная функциональная возможность, употребляются выражения «отсутствует возможность», «не предусмотрена возможность», «программное средство не оснащено такой возможностью»;

– если функциональная возможность вообще предусмотрена, но в рассматриваемом случае не предоставляется, употребляются выражения «функция недоступна», «элемент интерфейса (кнопка, поле, флажок и т.д.) недоступен»;

– если функциональная возможность предоставляется, но правильность ее использования контролируется автоматически, неправильное же использование этой возможности блокируется, употребляются выражения «автоматически блокируется», «блокируется программой»;

– если нарушены определенные условия, которыми ограничено использование функциональной возможности, употребляются выражения «не подлежит выполнению», «не подлежит обработке» и затем в обязательном порядке описывается реакция программных и аппаратных средств;

– если использование функциональной возможности затруднено, поскольку пользователь предпринимает попытку совершить содержательно или логически некорректное действие, употребляются выражения «действие некорректно и выполнено не будет», «действие некорректно и выполнению не подлежит» и затем в обязательном порядке описывается реакция программных и аппаратных средств.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

Например: «Возможности ввода и редактирования форматированного текста не предусмотрены»; «Если метод моделирования не выбран, функция моделирования недоступна»; «Попытка ввода нецелого или отрицательного значения автоматически блокируется»; «Возможность обработки векторных рисунков не предусмотрена, поэтому данный графический образ не подлежит обработке. При попытке выполнить обработку пользователю выдается сообщение о неудачной попытке, в графический образ не вносятся никаких изменений»; «При отрицательных значениях параметра правая часть уравнения не имеет физического смысла и задача моделирования решению не подлежит. При попытке запустить задачу моделирования пользователю выдается сообщение о некорректной попытке. Возможны сбои в работе приложения и операционной системы».

9.5.2.5. Модальные глаголы и выражения, передающие значение желания, не употребляются в документации пользователя. В изложении избегают ссылок на желания пользователя, но отправляются только от предусмотренных функциональностью программы намерений. Не допускается употребление глаголов «хотеть» и «желать» в той или иной форме. Предлагается использовать формулировки, начинающиеся со слов: «Если пользователь намерен...»; «Если предполагается...». Например, не допускается формулировка: «Если пользователь хочет вручную сформировать список, он нажимает на кнопку “Список”», — но допускается: «Если пользователь намерен сформировать список вручную, он нажимает на кнопку “Список”»; «Если предполагается сформировать список вручную, нажмите на кнопку “Список”».

9.5.3. Имена существительные в форме множественного числа во избежание неоднозначных толкований употребляются в документации пользователя с существенными ограничениями. Это не относится к именам существительным, имеющим только форму множественного числа, как-то: «данные», «взаимоотношения», «полномочия» и т.д.

Если для обозначения объекта или субъекта (объектов или субъектов) какого-либо действия или отношения употребляется имя существительное во множественном числе, то для того чтобы избежать неоднозначности толкования текста, высказывание предлагается перестроить в соответствии с правилами, изложенными в пп. 9.5.3.1–9.5.3.6.

9.5.3.1. Если действие или отношение прилагается к одиночному объекту/субъекту, для обозначения последнего употребляется имя существительное в единственном числе. Например: «Посредством команд динамического меню выполняются следующие функции: 1) создание документа; 2) редактирование документа; 3) удаление документа», — но не: «Посредством команд динамического меню выполняются следующие функции: 1) создание документов; 2) редактирование документов; 3) удаление документов».

Если требуется подчеркнуть произвольный характер объекта, употребляется указательное местоимение либо близкое к нему по значению слово или выражение. Например, вместо формулировки: «При необходимости администратор редактирует учетные записи» — используется «При необходимости администратор редактирует ту или иную учетную запись».

9.5.3.2. Если действие или отношение прилагается к одиночному объекту/субъекту, но при этом отмечается возможность приложения действия или отношения как к одиночному объекту/субъекту, так и к группе объектов/субъектов, то явно указываются обе возможности. Предлагается использовать формулировки с выражением «один или несколько». Например: «Щелчком мыши выберите для копирования один или несколько файлов», — но не: «Щелчком мыши выберите файлы для копирования».

9.5.3.3. Если при описании действия или отношения важно указать, что оно может быть приложено к произвольному, сколь угодно большому количеству объек-

тов/субъектов, то это обстоятельство указывается явно. Предлагается использовать формулировки с выражениями «произвольное число» или «сколь угодно много». Например: «Администратор располагает полномочиями создать сколь угодно много новых записей», — но не: «Администратор располагает полномочиями создавать новые записи».

9.5.3.4. Если действие или отношение прилагается одновременно к нескольким объектам/субъектам, то это обстоятельство указывается явно. Предлагается употреблять при этом выражение «два или несколько». Например, вместо формулировки: «Чтобы скопировать файлы, выполните следующие действия», — используется: «Чтобы скопировать два или несколько файлов, выполните следующие действия».

Аналогичным образом строится описание действия или отношения, в котором по самой природе этого отношения могут участвовать только несколько объектов/субъектов. Например, вместо формулировки: «Чтобы соединить каталоги в один каталог, выполните следующие действия» — используется: «Чтобы соединить два или несколько каталогов в один каталог, выполните следующие действия».

9.5.3.5. Если при описании действия или отношения важно подчеркнуть его систематический характер, то в обзорной части изложения допускается употребление форм множественного числа. Например: «Пользователь создает объекты разных типов, редактирует их и при необходимости удаляет».

Если изложение носит характер конкретного описания возможностей и действий пользователя, то действие или отношение описывается как приложимое к одиночному объекту/субъекту, а систематический характер действия или отношения указывается явно. Например: «Пользователю доступны следующие действия с объектами: а) создать объект; б) редактировать объект; в) удалить объект».

9.5.3.6. Если действие или отношение прилагается ко всей совокупности доступных объектов/субъектов, это указывается явно (с помощью поясняющего слова «все»). Например, вместо формулировки: «Удалите файлы из каталога» — используется: «Удалите все файлы из каталога».

Если действие или отношение по самой своей сути прилагается только ко всей совокупности доступных объектов/субъектов, существительное в форме множественного числа употребляется без поясняющих слов. Например: «Отсортируйте учетные записи пользователей по входному имени» (в этом случае глагол «отсортировать» сам по себе обозначает действие, приложимое ко всей совокупности доступных объектов).

9.5.4. При перечислении субъектов/объектов или действий любые перечисления оформляются в соответствии с п. 5.4.3, причем в титульной фразе отношения между однородными членами во избежание неоднозначных толкований формулируются в явном виде. Например, вместо формулировки: «В качестве типа значения указываются дата, время, действительное число, целое число» — используется: «В качестве типа значения указывается один из следующих вариантов: 1) дата; 2) время; 3) действительное число; 4) целое число».

Если в тексте присутствует высказывание, касающееся одновременно двух членов: действий, объектов, явлений, признаков, соединенных союзом «и», то для того чтобы избежать неоднозначности толкования текста, высказывание предлагается перестроить в соответствии с правилами, изложенными в пп. 9.5.4.1–9.5.4.5.

9.5.4.1. Если два действия, объекта, явления или признака связаны отношением перечисления, это предложение оформляется как структурированное перечисление из двух пунктов в соответствии с п. 5.4.3.

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

9.5.4.2. Если два действия, объекта, явления или признака упоминаются в пределах одного высказывания, чтобы подчеркнуть широту области действия высказывания, эта мысль должна быть выражена явно. Предлагается в этих случаях вместо союза «и» употреблять союз «как... так и». Например, вместо формулировки: «Параметр принимает положительные и отрицательные значения» — используется: «Параметр принимает как положительные, так и отрицательные значения».

9.5.4.3. Если два действия рассматриваются в пределах одного высказывания постольку, поскольку представляют собой два последовательных шага одного многошагового действия, то высказывание строится в соответствии с правилами структурированного описания многошаговых действий (см. пп. 5.5.2.2 и 5.5.3.2). Например, вместо формулировки: «Чтобы удалить объект, нажмите на кнопку “Удалить” и в открывшемся диалоговом окне нажмите на кнопку “ОК”» — используется: «Чтобы удалить объект, выполните следующие действия. 1) Нажмите на кнопку “Удалить”. Откроется диалоговое окно. 2) Нажмите на кнопку “ОК”».

9.5.4.4. Если два события, описанные в пределах одного высказывания, происходят одновременно или, напротив, с некоторым временным интервалом, то их соотносительное положение во времени указывается явно. Например, вместо формулировки: «По завершении процесса автоматически выполняются расчет проектных значений и сортировка массива» — используется: «По завершении процесса автоматически выполняется расчет проектных значений одновременно с сортировкой массива» — либо: «По завершении процесса автоматически выполняется сначала расчет проектных значений, а затем сортировка массива».

9.5.4.5. Если два действия, явления, признака представляют собой разные стороны одного и того же явления, это обстоятельство указывается явно. Например, вместо формулировки: «В критической ситуации происходят остановка всех процессов и завершение работы приложения» — используется: «В критической ситуации происходит завершение работы приложения, сопровождающееся остановкой всех процессов».

9.5.5. Деепричастия и деепричастные обороты употребляются в документации пользователя для обозначения побочного действия только в тех случаях, когда очевидны временные и логические отношения между основным и побочным действием. В противном случае вместо деепричастий и деепричастных оборотов употребляются придаточные предложения и обороты, находящиеся с главным предложением в явно выраженных временных и логических отношениях. Например, не допускается формулировка: «Выполнив архивирование данных, пользователь приступает к редактированию записей базы данных» — но допускается: «После того как пользователь выполнил архивирование данных, он приступает к редактированию записей базы данных».

Допускается употребление деепричастий и деепричастных оборотов в тех случаях, когда при этом не возникает проблем с пониманием высказывания. В частности, это относится к устоявшимся выражениям. Например: «Программа позволяет выполнять простейшие операции по редактированию фотографии сотрудника, не прибегая к специальным средствам редактирования изображений».

10. Правила лаконичного изложения

10.1. Общие положения

Лаконизм изложения проявляется в следующих формах:

– ограничения, накладываемые на структуру и размер предложений;

– ограничения, накладываемые на содержание документации.

10.2. Ограничения, накладываемые на структуру и размер предложений

На структуру и размер предложений предлагается наложить следующие ограничения:

– размер предложения в среднем не превосходит 15, максимально — 30 слов (включая служебные части речи);

– каждое предложение или является простым, или содержит не более одного придаточного предложения;

– каждое простое предложение или каждая часть сложного предложения содержит не более одного распространенного оборота: причастного оборота, иного распространенного определения.

10.3. Ограничения, накладываемые на содержание документации

10.3.1. На содержание документации накладываются следующие ограничения:

– не допускаются замечания, не имеющие отношения к предмету документации;

– в пределах одного неделимого структурного элемента не допускаются фразы, содержание которых целиком и полностью исчерпывается предыдущими.

10.3.2. В документации не допускаются замечания, не имеющие отношения к предмету документации пользователя.

10.3.2.1. Относящимися к предмету документации пользователя считаются:

– сведения о решении пользователем свойственных ему практических задач с помощью программного средства;

– сведения о функциональных возможностях, предоставляемых программным средством пользователю;

– важные для пользователя сведения о процессах, происходящих в программном средстве, и процессах, связанных с обменом данными между программным средством и другими программными и аппаратными средствами;

– предписания и инструкции, касающиеся производственной или служебной деятельности пользователя и имеющие прямое отношение к работе пользователя с программным средством (для программных средств, используемых в производственной или служебной деятельности).

10.3.2.2. Не имеющими отношения к предмету документации пользователя считаются описания внутренних процессов, связанных с работой программного средства и не представляющих интереса для пользователя; детали производственной или служебной деятельности пользователя, не связанные с функционированием программного средства; догадки относительно организации пользователем работы, его случайных предпочтений и эмоциональных реакций и т.п.

10.3.2.3. В минимальном количестве допускаются высказывания, не относящиеся непосредственно к документируемому программному средству, а представляющие собой положения общего плана, относящиеся к программным средствам того же класса, к используемым информационным технологиям и особенностям пользовательского интерфейса, к предметной области, обслуживаемой программным средством.

Подобные высказывания, если они действительно необходимы, всегда должны быть выделены средствами языка или форматирования (авторской разметки текста):

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

– если в документацию включается связное, обособленное от остального текста рассуждение общего плана, рекомендуется выделить его в отдельный структурный элемент или, по крайней мере, подчеркнуть его обособленность средствами форматирования;

– если по ходу изложения требуется краткое, но обособленное замечание общего плана, рекомендуется выделить его в отдельный абзац и сопроводить явными указаниями на перемену плана изложения (предлагается употреблять выражения типа «вообще говоря», «в практике решения подобных задач», «в программных средствах подобного рода» и т.д.);

– если по ходу изложения приводятся общеизвестные факты и выводы, они сопровождаются вводными словами и выражениями (предлагается употреблять выражения «как известно», «известно, что»);

– если по ходу изложения приводятся факты и выводы, заимствованные из какого-либо источника (в том числе из другого документа, входящего в тот же комплект документации), они сопровождаются ссылкой на источник.

11. Этикетные требования

11.1. Общие положения

Этикетные требования, в отличие от всех остальных требований, вытекают не из требований к качеству документации пользователя программного средства, а из отношения документации пользователя к сфере публичной коммуникации.

Основой этикетных требований, представленных в настоящем стандарте, являются следующие группы норм:

- общие требования, предъявляемые к деятельности в сфере публичной коммуникации;
- нормы общения между поставщиком товаров и/или услуг и их потребителем;
- нормы общения между техническим специалистом и конечным пользователем.

11.2. Общие требования, предъявляемые к деятельности в сфере публичной коммуникации

11.2.1. В документации пользователя не допускаются никакие политические, сексуальные, гендерные, этнические, конфессиональные, социальные, юридические и медицинские характеристики лиц и групп лиц, если только упоминание подобных характеристик не предопределено специфическим характером профильного применения программного средства.

11.2.2. В документации пользователя не допускаются суждения, принижающие личное достоинство пользователя.

11.3. Нормы общения между поставщиком товаров и/или услуг и их потребителем

11.3.1. В документации пользователя не допускаются оценочные суждения относительно высоких или низких достоинств того или иного программного или аппаратного средства, а также сравнительного достоинства различных программных или аппаратных средств.

Допускаются конкретные суждения о тех или иных параметрах, подлежащих оценке, и только в том случае, если эти суждения имеют отношение к предмету документации пользователя.

11.3.2. Не допускается прямое формулирование запрета и/или долженствование, если только запрет и/или долженствование не являются частью служебной или производственной инструкции, регламента или иного документа такого рода, полностью или частично включенного в документацию пользователя.

11.4. Нормы общения между техническим специалистом и конечным пользователем

11.4.1. Не допускается прямое обращение к пользователю, за исключением форм повелительного наклонения, используемых при описании конкретных действий пользователя, в соответствии с п. 9.2.3.

11.4.2. В документации пользователя не допускается высказывать сомнение в профессиональной или пользовательской квалификации пользователя и тем более в его образованности и эрудиции.

Необходимый объем знаний и навыков, которыми должен обладать пользователь, кратко описывается в начале каждого документа. Последующее изложение строится исходя из того, что читатель документации обладает этими знаниями и навыками

11.4.3. В документации пользователя не допускаются никакие эмоциональные, шуточные и иронические высказывания.

**Приложение А
(рекомендуемое)
Словарь вспомогательных терминов**

В документации пользователя предлагается употреблять следующие вспомогательные термины (табл. 1).

Таблица 1. Словарь вспомогательных терминов

<i>Вспомогательный термин</i>	<i>Значение</i>	<i>Область приложения</i>	<i>Примеры</i>
отображаться	быть показанным в какой-либо области экрана монитора или другого устройства в виде образа	объекты, процессы, явления	«Письма отображаются в окне почтовой программы значками установленной формы»
отражаться	фиксироваться на протяжении какого-то времени в какой-либо области экрана монитора, в выходных документах или в иных доступных пользователю массивах информации	процессы, события, действия	«Изменение характеристик объекта отражается в таблице объектов»
появляться / быть скрытым	быть видимым / невидимым пользователю	элементы пользовательского интерфейса	«Если приложение подключено к Интернету, в диалоговом окне появится кнопка “Поиск в Интернете”. В противном случае кнопка будет скрыта»
быть доступным / недоступным	допускать / не допускать активизацию пользователем (ввод значения в поле, нажатие кнопки, выбор значения в раскрывающемся списке и т.д.)	элементы пользовательского интерфейса	«Если все обязательные параметры заданы, кнопка “ОК” доступна, в противном случае — недоступна»
открываться / закрываться	появляться на экране / исчезать с экрана	рабочие, диалоговые, информационные и иные окна	«Нажмите на кнопку “Файл”. Откроется окно “Поиск файла”»
выдаваться (пользователю)	появляться на экране	предупреждения, предостережения	«Пользователю выдается предупреждение о возможной утрате данных»

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

		ния, сообщения	
выполнять(ся)	осуществляться пользователем или системой	действия	«Пользователь выполняет те или иные действия. Расчет выполняется приложением автоматически»
запускать(ся)	инициировать протекание процесса или работу программного средства	пользователь	«Процесс тестирования запускается автоматически. Пользователь запускает приложение двойным щелчком мыши по значку приложения»
протекать	находиться в активной фазе	процессы	«Процесс протекает без сбоев»
прерывать	преждевременно прекращать протекание процесса	пользователь	«Процесс был прерван пользователем»
приостанавливать	преждевременно прекращать протекание процесса с возможностью его возобновления с той же позиции	пользователь	«Процесс был приостановлен пользователем»
завершать	штатным порядком прекращать работу с программным или аппаратным средством, компонентом, диалоговым окном и т.д.	пользователь	«Пользователь завершил работу с системой»
завершить (свою) работу	штатным образом прекращать собственную работу	программное или аппаратное средство, компонент	«Компонент “Анализ” завершил свою работу»
завершаться	штатным образом переходить из активной фазы в пассивную	Процессы	«Процесс завершится, как только все папки будут проверены на наличие инфицированных файлов»

**Приложение Б
(рекомендуемое)
Перифрастические, собирательные и обобщающие наименования**

Б.1. В документации пользователя предлагается употреблять следующие перифрастические наименования (табл. 2).

**Таблица 2. Перифрастические наименования
документируемого программного средства**

<i>Наименование</i>	<i>Область применения</i>	<i>Примечания</i>
программа	компактные программные средства с узким функциональным профилем	Употребляется только для обозначения программных средств, состоящих из одного компонента
приложение	компактные программные средства с узким функциональным профилем, решающие определенный круг практических, прикладных задач	Употребляется только для обозначения программных средств, состоящих из одного компонента
программный комплекс	программные средства, состоящие из нескольких компонентов с разной функциональностью и используемые для решения широкого круга задач	Употребляется только для обозначения программных средств, состоящих из нескольких относительно независимых компонентов
система	системы управления базами данных, геоинформационные системы, операционные системы	Рекомендуется употреблять только в тех случаях, когда в состав полного наименования программного средства входит слово «система» и, как следствие, использование этого перифрастического наименования представляется наиболее естественным

Б.2. В документации пользователя предлагается употреблять следующие собирательные и обобщающие наименования других программных средств (табл. 3).

Таблица 3. Собирательные и обобщающие наименования других программных средства

<i>Собирательное наименование</i>	<i>Обобщающее наименование</i>	<i>Область применения</i>	<i>Примечания</i>
компоненты программного комплекса	компонент программного комплекса	составные части документируемого программного средства, имеющие обособленный пользовательский интерфейс и функциональную специализацию	
другие программные средства	другое программное средство	все программные средства, вступающие во взаимодействие с документируемым программным средством или сопоставляемые с ним по тем или иным признакам	Употребляется как без поясняющих слов, так и с поясняющими словами, конкретизирующими круг рассматриваемых программных средств. Например: «другие программные средства, поддерживающие тот же формат данных»
другие программные средства того же производителя	(другое) программное средство того же производителя	программные средства, созданные тем же производителем и взаимодействующие с документируемым программным средством	Употребляется для выделения особенностей взаимодействия документируемого программного средства с программными средствами, созданными тем же производителем и, как правило, имеющими совместимые форматы данных, сходные программные и пользовательские интерфейсы и т.д.
программные средства сторонних производителей	программное средство стороннего производителя	программные средства, созданные другими производителями и взаимодействующие с документируемым программным средством	Употребляется для выделения особенностей взаимодействия документируемого программного средства с программными средствами, созданными другими производителями и не имеющими, вообще говоря, совместимости форматов и интерфейсов

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

Б.3. В документации пользователя предлагается употреблять следующие собирательные и обобщающие наименования групп лиц и отдельных лиц, взаимодействующих с документируемым программным средством (табл. 4).

Таблица 4. Собирательные и обобщающие наименования групп лиц и отдельных лиц

<i>Собирательное наименование</i>	<i>Обобщающее наименование</i>	<i>Область применения</i>	<i>Примечания</i>
пользователи	пользователь	любые программные средства; в многопользовательских программных средствах употребляется для обозначения всех лиц, взаимодействующих с программным средством	
пользователи автоматизированных рабочих мест (АРМ)	пользователь автоматизированного рабочего места (АРМ)	многопользовательские программные средства; употребляется для обозначения всех лиц, использующих программное средство для решения своих практических задач (в отличие от администраторов)	Данные наименования допускается заменять на «пользователи» и «пользователь» в том случае, если не возникает смешения понятий
операторы	оператор	многопользовательские программные средства; употребляется в том же значении, что и «пользователь АРМ», но в основном в тех случаях, когда деятельность этих лиц ограничивается четко регламентированными служебными или производственными обязанностями и имеет систематический, рутинный характер.	
администраторы	администратор	многопользовательские программные средства; употребляется для обозначения всех лиц, выполняющих административные функции по отношению к программному средству	В пределах данной группы лиц при необходимости выделяются более частные роли, для обозначения которых разрабатываются особые собирательные и обобщающие наименования. Словом «администра-

			тор» обозначается любое лицо, выполняющее административные функции, независимо от объема полномочий и должностных обязанностей
--	--	--	--

**Приложение В
(рекомендуемое)
Указательные местоимения и близкие к ним по значению слова**

В документации пользователя предлагается употреблять следующие указательные местоимения и близкие к ним по значению слова (табл. 5).

**Таблица 5. Указательные местоимения
и близкие к ним по значению слова**

<i>Слово или выражение</i>	<i>Значение</i>	<i>Примеры</i>	<i>Примечания</i>
этот	указание на объект, упоминавшийся в предшествующем (но не к более раннем) предложении либо в предшествующей части сложного предложения	«Пользователь создает каталог для хранения архивных файлов. Этот каталог размещается на любом доступном устройстве локального компьютера»	Во избежание двусмысленностей указательное местоимение «этот» употребляется в пределах абзаца не более одного раза
данный	указание на конкретный, ранее четко идентифицированный объект, который является основной темой абзаца.	«Компонент “Анализ” используется для обработки массивов значений, полученных от других компонентов. Массивы значений импортируются из файлов, вводятся пользователем или рассчитываются автоматически. Данный компонент позволяет применить к ним методики статистического анализа».	Во избежание двусмысленностей прилагательное «данный» употребляется в пределах абзаца не более одного раза. Не рекомендуется употреблять прилагательное «данный» рядом с существительным «данные» (в том же предложении или в соседних)
текущий	указание на объект, находящийся в фокусе ввода, просмотра или подвергаемый обработке в описываемый момент	«Если текущая запись не содержит сведений, задача не выполняется»	Во избежание двусмысленностей прилагательное «текущий» употребляется в пределах абзаца не более одного раза
тот или иной	указание на объект, свободно	«Если тот или иной объект помечен в базе	Употребляется только в том случае, если объ-

	выбираемый пользователем по своему усмотрению	данных как доступный только авторизованным пользователям, то при попытке просмотреть данные о нем будет выдан отказ в доступе»	ект неизвестен в контексте изложения, но однозначно определен в контексте и действий пользователя. Для указания на объект, выбираемый случайным образом, употребляется слово «произвольный» (см. ниже)
произвольный	указание на объект, выбираемый случайным образом	«Для выбора раздела выберите в нем произвольную запись»	Употребляется только в том случае, если объект выбирается случайным образом. Для указания на объект, выбираемый пользователем по своему усмотрению, употребляется слово «тот или иной» (см. выше)
одноименный	указание на объект, имеющий в точности то же имя, что и другой, упомянутый ранее (обычно относящийся к другому классу объектов)	«Чтобы выбрать вариант установки “По умолчанию”, нажмите на одноименную кнопку»	Не рекомендуется употреблять слишком широко; в большинстве случаев предпочтительнее использовать альтернативные способы изложения пользовательской информации (например, таблицу соответствий между действиями и одноименными элементами пользовательского интерфейса. Не употребляется, когда имена объектов совпадают приблизительно или возможны какие-либо неоднозначные толкования текста
упомянутый выше / описанный выше	указание на объект, который был упомянут/описан в одном из предшествующих абзацев	«В этом случае применяется описанная выше процедура форматирования»	Не рекомендуется употреблять вместо слов «этот» или «данный». Не допускается употреблять эти выражения

ГОСТ Р (проект, 2-я редакция)

			для указания на объект, упомянутый или описанный в другом неделимом структурном элементе. Для указания на подобный объект используется аппарат перекрестных ссылок
подобный	указание на объект, не совпадающий с упомянутым или описанным выше, но сходный с ним по существенным в контексте изложения свойствам	«Если массив не содержит минимального набора значений, он не подлежит обработке компонентом “Анализ”. Подобный массив обрабатывается вручную»	

УДК 004.01

ОКС 35.080

Ключевые слова: программное средство, документация пользователя, стиль изложения

Руководитель организации-разработчика

ООО «Философт»

Исполнительный директор _____ А. В. Бондаренко

Руководитель
разработки

Директор по развитию _____ М. Ю. Острогорский

Исполнитель

Ведущий специалист _____ М. М. Корьевкина

СОИСПОЛНИТЕЛИ

Руководитель организации-соисполнителя

Институт русского языка им. В. В. Виноградова Российской академии наук

Директор

Руководитель разработки _____ А. М. Молдован

Исполнитель

Научный сотрудник _____ Ю. В. Кагарлицкий