



Impressum

Copyright

© 2020, HELPDESIGN • JÖRG ERTELT

Alle Rechte vorbehalten. Die Weitergabe und Einsicht dieser Publikation an bzw. durch Dritte ist verboten. Nachdruck und Vervielfältigung – auch auszugsweise – ist verboten.

Haftungsausschluss

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist bemüht, seine Publikationen nach neuesten Erkenntnissen zu erstellen. Deren Richtigkeit sowie inhaltliche und technische Fehlerfreiheit werden ausdrücklich nicht zugesichert. HELPDESIGN • JÖRG ERTELT gibt auch keine Zusicherung für die Anwendbarkeit oder Verwendbarkeit dieser Publikation zu einem bestimmten Zweck. Der Einsatz und Nutzung dieser Publikation fällt ausschließlich in den Verantwortungsbereich des jeweiligen Kunden.

Hinweis zu Links in dieser Dokumentation

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist als Inhaltsanbieter gemäß den allgemeinen Gesetzen, insbesondere nach § 7 Abs. 1 Telemediengesetz für die „eigenen Inhalte“, die auf dieser Website zur Nutzung bereitgehalten werden, verantwortlich.


Alle Inhalte werden mit der gebotenen Sorgfalt und nach bestem Wissen erstellt.

Von diesen eigenen Inhalten sind Verweise auf externe Websites („Links“) zu unterscheiden. Diese „fremden Inhalte“ wurden bei der erstmaligen Linksetzung darauf überprüft, ob sie eine zivil- oder strafrechtliche Verantwortlichkeit auslösen. Auf die zukünftige Gestaltung der Inhalte durch die jeweiligen Anbieter haben wir jedoch keinen Einfluss.


HELPDESIGN • JÖRG ERTELT prüft die verlinkten Inhalte nicht ständig auf Veränderungen. Sollten aus Ihrer Sicht die verlinkten externen Seiten gegen geltendes Recht verstoßen oder sonst unangemessen sein, teilen Sie uns dies bitte mit.

Kontakt


HELPDESIGN • JÖRG ERTELT
Ulrichstraße 1
73240 Wendlingen am Neckar

 +49 (0) 7024 40 47 46

 joerg.ertelt@helpdesign.eu

 +49 (0) 7024 40 47 49

 birgit.becker@helpdesign.eu

 www.helpdesign.eu

INHALT

Einführung in die Software-Dokumentation	7
Grundlagen Software-Dokumentation	8
Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe	9
Multi Channel Publishing	14
Terminologie	16
Rechtliche und normative Rahmenbedingungen	17
Rechtliche Anforderungen	18
Normative Empfehlungen	20
IEC/IEEE 82079-1 Preparation of information for use of products	22
ISO/IEC 26514:2008	25
Planung und Organisation	27
Organisation und Vorüberlegungen	28
Kosten für die Dokumenterstellung	29
Kostentreiber und Qualitätskiller	31
Projektmanagement	32
Analysen	35
Software-Analyse	36
Tätigkeitsanalyse	38
Zielgruppenanalyse	39
Software für die Erfassung	42
Redaktionssysteme	45
Grundlagen Redaktionssysteme	46
Single Source Publishing	48
Modularisierung	49
Variantenmanagement	52
Dokumentationskonzept	55
Layout und Gestaltung	56
Inhalte der Dokumentation	59
Verständliche Texte	62
Darstellung von Bildern	67
Verlinkungen	70
Inhaltliche Erschließung	71
Standardisierungsmethoden	74
Redaktionsleitfaden	79
Grundlagen Redaktionsleitfaden	80
Inhalte eines Redaktionsleitfadens	82
Sicherheits- und Warnhinweise	85
Grundlagen Sicherheits- und Warnhinweise	86
Signalwörter	87
Darstellung von Sicherheits- und Warnhinweisen	89
Formulierung von Warnhinweisen	91
Übersetzung	93
Grundlagen Übersetzung	94

Übersetzungsprozess	96
Translation Memory System	99
Rechtliche Aspekte bei der Übersetzung	100
Übersetzungsgerechtes Schreiben	101
Qualitätskontrolle	103
Grundlagen Qualitätskontrolle	104
Checkliste Qualitätskontrolle	105
Testen der Software-Hilfe	105
Trends und Entwicklungen	107
Digitalisierung	108
Intelligent information Request and Delivery Standard (iIRDS)	110
Content Delivery Portal (CDP)	112
Chatbots	118
Literaturempfehlungen	123
Glossar	125
Index	128
Saarbrücker SW-Standard 1999	134

Einführung in die Software-Dokumentation

Dieser Abschnitt informiert Sie über die Grundlagen zur Software-Dokumentation. Sie lernen die Arten und Ausprägungen von Software-Dokumentation kennen und erfahren, warum Terminologie relevant ist.

Themen

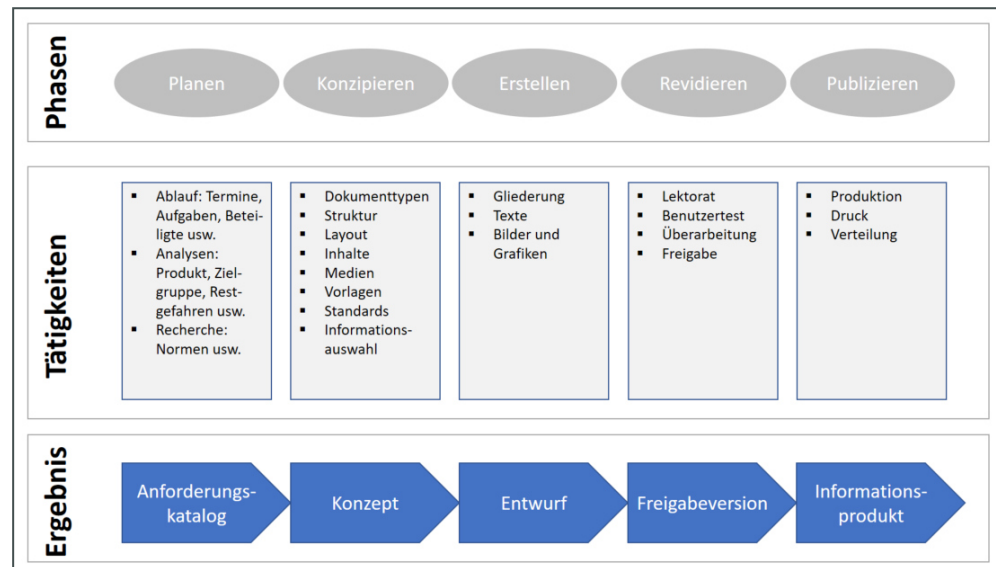
Grundlagen Software-Dokumentation	8
Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe	9
Multi Channel Publishing	14
Terminologie	16

Grundlagen Software-Dokumentation

Software-Dokumentation informiert den Benutzer unter anderem über den allgemeinen Gebrauch der Software, über Software-Befehle, Fehlermeldungen und Fehlerbehebung.

Phasen der Entstehung

Der Weg zu einer fertigen Technischen Dokumentation besteht aus mehreren Phasen.



Phasen der Entstehung einer Dokumentation, Darstellung angelehnt an Thiele

Arten von Software-Dokumentation

Je nach Software und abhängig von den jeweiligen Anforderungen werden unterschiedliche Software-Dokumentationen erstellt:

- ▢ Software-Hilfe einschließlich kontextsensitive Hilfe
- ▢ Handbuch
- ▢ Release Notes
- ▢ Installationsanleitung
- ▢ Systemvoraussetzungen
- ▢ Erste Schritte
- ▢ Tipps und Tricks

Notizen

Index

A

Abbildungen

- Einstellungen 69
- Kennzeichnungen im Bild 69
- Qualität 69
- Text-Bild-Anordnung 67

Abbildungsverzeichnis 73

Ablagestruktur

- Module 51

Ablauf

- Modularisierung 50
- Übersetzung 96

Abstände

- Text 56

Alignment 100

Analyse 35

- Software 36
- Software für Erfassung 42
- Tätigkeiten 38
- Zielgruppen 39

Anforderungen

- Normen 20
- Qualität 104
- rechtlich 18
- Verlinkung 70

Anordnung

- Text-Bild 67

Ansatz

- Modularisierung 51

ARAKonzept 74

Arbeitspakete

- Beispiel 33

Arten

- Software 36
- Software-Dokumentation 8
- Software-Hilfe 9
- Zielgruppen 39

Aufbau

- Redaktionsleitfaden 81

Auftrag

- klären 28

Aufwände

- selten berücksichtigt 29

Ausgabeformat

- Bildschirm 14
- Dokumentation 14
- Druck 14

Auszeichnung

- Text 58

B

Beispiel

- Arbeitspakete 33
- Projektphasen 33
- Projektplan 33

Bestandteile

- Programmoberfläche 37

Bildschirmausgabe

- Besonderheiten 58
- Formate 14
- vs. Papier 15

Bottom-up 50

Browse-Sequenzen 73

C

Chatbots 118

Checkliste

- Qualitätskontrolle 105

D

Darstellung

- Bilder 67
- Sicherheits- und Warnhinweise 89

Digitalisierung 108

DITA 76

Dokument
Internationalisieren 95

Dokumentation
Ausgabeformate 14
Konzept 55
Kostenanteil 29
Kostentreiber 31

Dokumenterstellung
Kosten 29
Phasen 8

Druckausgabe
Formate 14

E

Einfache Sprache 102

Einstellungen
Bilder 69

Elektronisch
vs. Papier 15

Entstehung
Phasen 8

Erfassung
Software 42

F

Farben
Layout 57
Favoriten 73
Festlegen
Zuständigkeiten 29

Formate
Bildschirmausgabe 14
Druckausgabe 14

Formulierung
Rechtschreibung 67
Satzebene 63
Terminologie 16
Warnhinweise 91
Wortebene 63

Fragen
Checkliste 105
Software 36

Tätigkeiten 38
Funktionsdesign 77

G

Gestaltung 56
Gliederung
Inhalte 61
Grundlagen
Qualitätsanforderungen 104
Redaktionsleitfaden 80
Redaktionssysteme 46
Sicherheits- und Warnhinweise 86
Software-Dokumentation 8
Übersetzung 94

H

Hilfe zur Hilfe 60
Hilfeagenten 13
Hilfearten
Hilfeagenten 13
Kontextsensitive Hilfe 12
Tipps 12
Tutorials 13
Höchstrichterliche Rechtsprechung 19

I

IEC/IEEE 82079-1 22
iiRDS
Standard 110
Index 72
Industrie 4.0 108
Information Mapping 78
Informationsprodukt
Internationalisieren 95
Lokalisieren 95
Informationstypen 59
Inhalt
Dokumentation 59
Gliederung 61
Redaktionsleitfaden 82
Inhaltliche Erschließung 71
Browse-Sequenzen 73

- Favoriten 73
- Index 72
- Inhaltsverzeichnis 71
- Suche 73
- Tabellen- und Abbildungsverzeichnis 73
- Inhaltsverzeichnis 71
- Intelligent information Request and Delivery
 - Standard 110
- Internationalisieren 95
- ISO/IEC/IEEE 26514 25

K

- Kategorien
 - Software-Hilfe 9
 - Tätigkeiten 38
- Kennzeichnung
 - Bilder 69
- Klärung
 - Auftrag 28
- Klassen
 - Topics 60
- Klassenkonzept 78
- Konsequenzen
 - Rechtsvorschriften 21
 - Single Source Publishing 48
- Kontextsensitive Hilfe 12
- Kontrollierte Sprache 102
- Konzept
 - Bilder 67
 - Dokumentation 55
 - Inhalte 59
 - Inhaltliche Erschließung 71
 - Layout und Gestaltung 56
 - Modularisierung 49
 - Text 62
 - Verlinkung 70
- Kosten
 - Dokumenterstellung 29
 - Redakteur 30
- Kostenanteil
 - Dokumentation 29

- Kostentreiber
 - Dokumentation 31
- Kriterien
 - Software-Auswahl 47

L

- Layout 56
 - Farben 57
 - Satzspiegel 56
 - Typen 68
 - Typographie 57
- Links
 - Anforderungen 70
 - Typen 70
 - Verhaltensweise 70
- Literaturempfehlungen 123
- Lokalisieren 95

M

- Match-Arten
 - Translation Memory System 99
- Merkmale
 - Zielgruppen 40
- Methoden
 - Modularisierung 50
 - SAFE-Methode 91
 - Zielgruppenanalyse 40
- Modularisierung
 - Ablagestruktur 51
 - Ablauf 50
 - Ansätze 51
 - Konzept 49
 - Vorgehensweise 50
- Multi Channel Publishing 14

N

- Navigation
 - Verlinkung 70
- Normen
 - Anforderungen 20
 - IEC/IEEE 82079-1 22
 - ISO/IEC/IEEE 26514 25

Software-Dokumentation 20

O

Organisation

Verantwortung 28

P

Papier

vs. elektronische Dokumentation 15

Phasen

Entstehung 8

Planung 27

Produkt

Internationalisieren 95

Programm

siehe Software 36

Programmoberfläche

Bestandteile 37

Lokalisieren 95

Projektmanagement 32

Projektphasen

Beispiel 33

Projektplan

Beispiel 33

Publikation 14

Q

Qualität

Anforderungen 104

Bilder 69

Qualitätskontrolle

Checkliste 105

Verfahren 104

Qualitätssicherung 103

Querverweise

Anforderungen 70

siehe Links bzw. Verlinkung 70

R

rechtlich

Anforderungen 18

Übersetzung 100

Rechtschreibung

Formulierungen 67

Rechtsvorschriften

Konsequenzen 21

Redakteure

Kosten 30

Redaktionsleitfaden 79

Aufbau+Formulierung 81

Grundlagen 80

Inhalt 82

Redaktionssysteme 45

Grundlagen 46

vs. Textverarbeitungsprogramm 42

Ressourcen 27

Reuse-Pool 53

S

SAFE-Methode 91

Satzebene

Formulierungen 63

Satzspiegel 56

Sicherheits- und Warnhinweise 85

Darstellung 89

Grundlagen 86

Signalwörter 87

Single Source Publishing 48

Konsequenzen 48

Ziel 48

Software

Analyse 36

Arten 36

Auswahlkriterien 47

Erfassung 42

Fragen 36

Lokalisieren 95

Software-Dokumentation 7

Arten 8

Grundlagen 8

Normen 20

Ziel 62

Software-Hilfe

Hilfe zur Hilfe 60

- Hilfearten 9
- Testen 105
- Sprache
 - Einfache Sprache 102
 - Kontrollierte Sprache 102
- Standard
 - iiRDS 110
- Standardisierungsmethode
 - ARAKonzept 74
 - DITA 76
 - Funktionsdesign 77
 - Information Mapping 78
 - Klassenkonzept 78
- Suche 73
- T**
- Tabellen 66
- Tabellenverzeichnis 73
- Tätigkeiten
 - Analyse 38
 - Fragen 38
 - Kategorien 38
- Technologien 36
- Terminologie
 - Formulierungen 16
- Test
 - Software-Hilfe 105
- Text
 - Abstand 56
 - Auszeichnung 58
 - Zusammenhang 66
- Text-Bild
 - Anordnung 67
- Texterstellung
 - Verständlichkeit 62
- Textverarbeitungsprogramm 42
 - vs Redaktionssystem 42
- Tipps 12
- Top-Down 50
- Topic
 - Unterschied zum Word-Dokument 42
- Topic-Klassen 60
- Translation Memory System 99
 - Alignment 100
 - Match-Arten 99
 - Trefferquote 101
- Trefferquote
 - Translation Memory System 101
- Tutorials 13
- Typen
 - Informationstypen 59
 - Layout 68
 - Links 70
 - Topics 60
- Typographie
 - Layout 57
- U**
- Übersetzung 93
 - Ablauf 96
 - Grundlagen 94
 - Rechtliche Aspekte 100
- Unterschiede
 - Topic und Word-Dokument 42
- V**
- Varianten
 - Management 52
 - Sammlung 52
- Verantwortung
 - Organisation 28
- Verfahren
 - Qualitätskontrolle 104
- Verlinkung 70
 - Anforderungen 70
 - Typen 70
 - Verhaltensweise 70
- Verständlichkeit
 - Text 62
- Vorgehensweise
 - Modularisierung 50

W

Warnhinweis

SAFE-Methode 91

Warnhinweise

Formulierung 91

Word

vs Redaktionssystem 42

Wortebene

Formulierungen 63

Z

Zeilenlänge 56

Ziel

Dokumentation 62

Single Source Publishing 48

Tätigkeitsanalyse 38

Zielgruppen

Analyse 39

Analysemethode 40

Arten 39

Merkmale 40

Zusammenhang

Text 66

Zuständigkeiten

festlegen 29