



# 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.

## 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](http://www.helpdesign.eu)

---

## INHALT

|   |    |
|---|----|
| <b>Einführung in die Software-Dokumentation</b> .....     | 5  |
| Grundlagen Software-Dokumentation .....                   | 6  |
| Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe .....           | 7  |
| Multi Channel Publishing .....                            | 12 |
| Terminologie .....  | 14 |
| <b>Rechtliche und normative Rahmenbedingungen</b> .....   | 15 |
| Rechtliche Anforderungen .....                            | 16 |
| Normative Empfehlungen .....                              | 18 |
| ISO/IEC/IEEE 26514 Systems and Software engineering ..... | 19 |
| EN 82079-1 Erstellen von Gebrauchsanleitungen .....       | 20 |
| <b>Planung und Organisation</b> .....                     | 23 |
| Organisation und Vorüberlegungen .....                    | 24 |
| Kosten für die Dokumenterstellung .....                   | 25 |
| Kostentreiber und Qualitätskiller .....                   | 27 |
| Projektmanagement .....                                   | 28 |
| <b>Analysen</b> .....                                     | 31 |
| Software-Analyse .....                                    | 32 |
| Tätigkeitsanalyse .....                                   | 34 |
| Zielgruppenanalyse .....                                  | 35 |
| Software für die Erfassung .....                          | 38 |
| <b>Redaktionssysteme</b> .....                            | 41 |
| Grundlagen Redaktionssysteme .....                        | 42 |
| Single Source Publishing .....                            | 44 |
| Modularisierung .....                                     | 45 |
| Variantenmanagement .....                                 | 48 |
| <b>Dokumentationskonzept</b> .....                        | 51 |
| Layout und Gestaltung .....                               | 52 |
| Inhalte der Dokumentation .....                           | 55 |
| Verständliche Texte .....                                 | 57 |
| Darstellung von Bildern .....                             | 64 |
| Verlinkungen .....  | 68 |
| Inhaltliche Erschließung .....                            | 69 |
| Standardisierungsmethoden .....                           | 72 |
| <b>Redaktionsleitfaden</b> .....                          | 77 |
| Grundlagen Redaktionsleitfaden .....                      | 78 |
| Inhalte eines Redaktionsleitfadens .....                  | 80 |
| <b>Sicherheits- und Warnhinweise</b> .....                | 83 |
| Grundlagen Sicherheits- und Warnhinweise .....            | 84 |
| Darstellung von Sicherheits- und Warnhinweisen .....      | 86 |
| Formulierung von Sicherheits- und Warnhinweisen .....     | 87 |
| <b>Übersetzung</b> .....                                  | 89 |
| Grundlagen Übersetzung .....                              | 90 |
| Internationalisieren und Lokalisieren .....               | 91 |

---

|   |            |
|---|------------|
| Translation Memory System .....                                     | 93         |
| Rechtliche Aspekte bei der Übersetzung .....                        | 94         |
| Übersetzungsgerechtes Schreiben .....                               | 95         |
| <b>Qualitätskontrolle .....</b>                                     | <b>97</b>  |
| Grundlagen Qualitätskontrolle .....                                 | 98         |
| Checkliste Qualitätskontrolle .....                                 | 99         |
| Testen der Software-Hilfe .....                                     | 99         |
| <b>Trends und Entwicklungen .....</b>                               | <b>101</b> |
| Digitalisierung .....   | 102        |
| Intelligent information Request and Delivery Standard (iiRDS) ..... | 104        |
| Chatbots .....  | 106        |
| <b>Glossar .....</b>  | <b>111</b> |
| <b>Index .....</b>  | <b>114</b> |
| <b>Saarbrücker SW-Standard 1999 .....</b>                           | <b>120</b> |

# 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

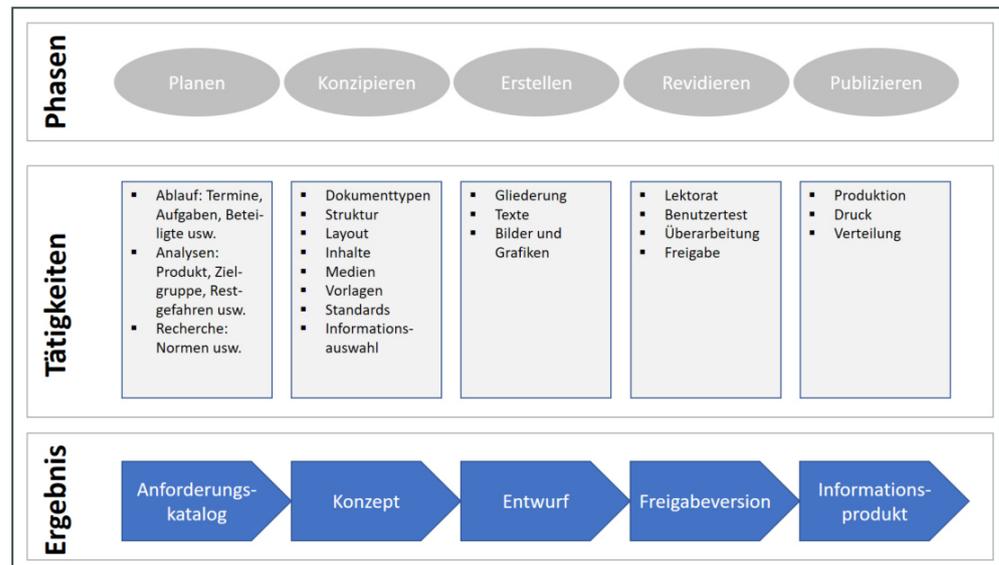
|   |    |
|---|----|
| Grundlagen Software-Dokumentation .....         | 6  |
| Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe ..... | 7  |
| Multi Channel Publishing .....                  | 12 |
| Terminologie .....                              | 14 |

# 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 kontextsensitiver Hilfe
- Handbuch
- Release Notes
- Installationsanleitung
- Systemvoraussetzungen
- Erste Schritte
- Tipps und Tricks

## Notizen

---

# Index

## A

### Abbildungen

- Einstellungen 66
- Kennzeichnungen im Bild 66
- Qualität 66
- Text-Bild-Anordnung 64

### Abbildungsverzeichnis 71

### Ablagestruktur

- Module 47

### Ablauf

- Modularisierung 46
- Übersetzung 90

### Abstände

- Text 52

### Alignment 94

### Analyse 31

- Software 32
- Software für Erfassung 38
- Tätigkeiten 34
- Zielgruppen 35

### Anforderungen

- Normen 18
- Qualität 98
- rechtlich 16
- Verlinkung 68

### Anordnung

- Text-Bild 64

### Ansatz

- Modularisierung 47

### ARAKonzept 72

### Arbeitspakete

- Beispiel 29

### Arten

- Software 32
- Software-Dokumentation 6
- Software-Hilfe 7
- Zielgruppen 35

### Aufbau

- Redaktionsleitfaden 79

### Auftrag

- klären 24

### Aufwände

- selten berücksichtigt 25

### Ausgabeformat

- Bildschirm 12
- Dokumentation 12
- Druck 12

### Auszeichnung

- Text 54

## B

### Beispiel

- Arbeitspakete 29
- Projektphasen 29
- Projektplan 29

### Beschreibungstypen 55

### Bestandteile

- Programmoberfläche 33

### Bildschirmausgabe

- Besonderheiten 54
- Formate 12
- vs. Papier 12

### Bottom-up 46

### Browse-Sequenzen 71

## C

### Chatbots 106

### Checkliste

- Qualitätskontrolle 99

## D

### Darstellung

- Bilder 64
- Sicherheits- und Warnhinweise 86

### Digitalisierung 102

### DIN EN 82079 20

DITA 73

Dokumentation

  Ausgabeformate 12

  Konzept 51

  Kostenanteil 25

  Kostentreiber 27

Dokumenterstellung

  Kosten 25

  Phasen 6

Druckausgabe

  Formate 12

## E

Einstellungen

  Bilder 66

Entstehung

  Phasen 6

Erfassung

  Software 38

## F

Farben

  Layout 53

Favoriten 71

Festlegen

  Zuständigkeiten 25

Formate

  Bildschirmausgabe 12

  Druckausgabe 12

Formulierung

  Rechtschreibung 63

  Satzebene 59

  Sicherheits- und Warnhinweise 87

  Terminologie 14

  Wortebene 58

Fragen

  Checkliste 99

  Software 32

  Tätigkeiten 34

Funktionsdesign 74

## G

Gestaltung 52

Gliederung

  Inhalte 57

Grundlagen

  Qualitätsanforderungen 98

  Redaktionsleitfaden 78

  Redaktionssysteme 42

  Sicherheits- und Warnhinweise 84

  Software-Dokumentation 6

  Übersetzung 90

## H

Hilfe zur Hilfe 56

Hilfeagenten 11

Hilfearten

  Hilfeagenten 11

  Kontextsensitive Hilfe 10

  Tipps 10

  Tutorials 11

Höchstrichterliche Rechtsprechung 17

## I

iiRDS

  Standard 104

Index 70

Industrie 4.0 102

Information Mapping 75

Inhalt

  Dokumentation 55

  Gliederung 57

  Redaktionsleitfaden 80

Inhaltliche Erschließung 69

  Browse-Sequenzen 71

  Favoriten 71

  Index 70

  Inhaltsverzeichnis 69

  Suche 71

  Tabellen- und Abbildungsverzeichnis 71

Inhaltsverzeichnis 69

Intelligent information Request and Delivery

Standard 104  
Internationalisieren 91  
ISO/IEC/IEEE 26514 19

## K

Kategorien  
  Software-Hilfe 7  
  Tätigkeiten 34  
Kennzeichnung  
  Bilder 66  
Klärung  
  Auftrag 24  
Klassen  
  Topics 56  
Klassenkonzept 75  
Konsequenzen  
  Rechtsvorschriften 19  
  Single Source Publishing 44  
Kontextsensitive Hilfe 10  
Kontrollierte Sprache 96  
Konzept  
  Bilder 64  
  Dokumentation 51  
  Inhalte 55  
  Inhaltliche Erschließung 69  
  Layout und Gestaltung 52  
  Modularisierung 45  
  Text 57  
  Verlinkung 68  
Kosten  
  Dokumenterstellung 25  
  Redakteur 26  
Kostenanteil  
  Dokumentation 25  
Kostentreiber  
  Dokumentation 27  
Kriterien  
  Software-Auswahl 43

## L

Layout 52  
  Farben 53

Satzspiegel 52  
  Typen 65  
  Typographie 53  
Leichte Sprache 96  
Links  
  Anforderungen 68  
  Typen 68  
  Verhaltensweise 68

## M

Match-Arten  
  Translation Memory System 93  
Merkmale  
  Zielgruppen 36  
Methoden  
  Modularisierung 46  
  SAFE-Methode 87  
  Zielgruppenanalyse 36  
Modularisierung  
  Ablagestruktur 47  
  Ablauf 46  
  Ansätze 47  
  Konzept 45  
  Vorgehensweise 46  
Multi Channel Publishing 12

## N

Navigation  
  Verlinkung 68  
Normen  
  Anforderungen 18  
  DIN EN 82079 20  
  ISO/IEC/IEEE 26514 19  
  Software-Dokumentation 18

## O

Organisation  
  Verantwortung 24

## P

Papier  
  vs. Bildschirmausgabe 12

- Phasen
    - Entstehung 6
  - Planung 23
  - Produkte
    - Internationalisieren 91
  - Programm
    - siehe Software 32
  - Programmoberfläche
    - Bestandteile 33
  - Projektmanagement 28
  - Projektphasen
    - Beispiel 29
  - Projektplan
    - Beispiel 29
  - Publikation 12
- Q**
- Qualität
    - Anforderungen 98
    - Bilder 66
  - Qualitätskontrolle
    - Checkliste 99
    - Verfahren 98
  - Qualitätssicherung 97
  - Querverweise
    - Anforderungen 68
    - siehe Links bzw. Verlinkung 68
- R**
- rechtlich
    - Anforderungen 16
    - Übersetzung 94
  - Rechtschreibung
    - Formulierungen 63
  - Rechtsvorschriften
    - Konsequenzen 19
  - Redakteure
    - Kosten 26
  - Redaktionsleitfaden 77
    - Aufbau+Formulierung 79
    - Grundlagen 78
    - Inhalt 80
  - Redaktionssysteme 41
    - Grundlagen 42
    - vs. Textverarbeitungsprogramm 38
  - Ressourcen 23
  - Reuse-Pool 49
- S**
- SAFE-Methode 87
  - Satzebene
    - Formulierungen 59
  - Satzspiegel 52
  - Sicherheits- und Warnhinweise 83
    - Darstellung 86
    - Formulierung 87
    - Grundlagen 84
  - Single Source Publishing 44
    - Konsequenzen 44
    - Ziel 44
  - Software
    - Analyse 32
    - Arten 32
    - Auswahlkriterien 43
    - Erfassung 38
    - Fragen 32
  - Software-Dokumentation 5
    - Arten 6
    - Grundlagen 6
    - Normen 18
    - Ziel 57
  - Software-Hilfe
    - Hilfe zur Hilfe 56
    - Hilfearten 7
    - Testen 99
  - Sprache
    - Kontrollierte Sprache 96
    - Leichte Sprache 96
  - Standard
    - iiRDS 104
  - Standardisierungsmethoden
    - ARAKonzept 72
    - DITA 73
    - Funktionsdesign 74

- 
- Information Mapping 75
  - Klassenkonzept 75
  - Suche 71
- T**
- Tabellen 63
  - Tabellenverzeichnis 71
  - Tätigkeiten
    - Analyse 34
    - Fragen 34
    - Kategorien 34
  - Technologien 32
  - Terminologie
    - Formulierungen 14
  - Test
    - Software-Hilfe 99
  - Text
    - Abstand 52
    - Auszeichnung 54
    - Zusammenhang 62
  - Text-Bild
    - Anordnung 64
  - Texterstellung
    - Verständlichkeit 57
  - Textverarbeitungsprogramm 38
    - vs Redaktionssystem 38
  - Tipps 10
  - Top-Down 46
  - Topic
    - Unterschied zum Word-Dokument 38
  - Topic-Klassen 56
  - Translation Memory System 93
    - Alignment 94
    - Match-Arten 93
    - Trefferquote 95
  - Trefferquote
    - Translation Memory System 95
  - Tutorials 11
  - Typen
    - Beschreibung 55
    - Layout 65
    - Links 68
  - Topics 56
  - Typographie
    - Layout 53
- U**
- Übersetzung 89
    - Ablauf 90
    - Grundlagen 90
    - Rechtliche Aspekte 94
  - Unterschiede
    - Topic und Word-Dokument 38
- V**
- Varianten
    - Management 48
    - Sammlung 49
  - Verantwortung
    - Organisation 24
  - Verfahren
    - Qualitätskontrolle 98
  - Verlinkung 68
    - Anforderungen 68
    - Typen 68
    - Verhaltensweise 68
  - Verständlichkeit
    - Text 57
  - Vorgehensweise
    - Modularisierung 46
- W**
- Warnhinweis
    - SAFE-Methode 87
  - Word
    - vs Redaktionssystem 38
  - Wortebene
    - Formulierungen 58
- Z**
- Zeilenlänge 52
  - Ziel
    - Dokumentation 57
    - Single Source Publishing 44

Tätigkeitsanalyse 34

Zielgruppen

Analyse 35

Analysemethode 36

Arten 35

Merkmale 36

Zusammenhang

Text 62

Zuständigkeiten

festlegen 25