



# Seminar Software-Dokumentation

Seminarleitung: Birgit Becker

# Impressum

## Copyright

© 2024, 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 den Links im Dokument

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

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

 [joerg.ertelt@helpdesign.eu](mailto:joerg.ertelt@helpdesign.eu)  
 +49 (0) 7024 40 47 46

 [birgit.becker@helpdesign.eu](mailto:birgit.becker@helpdesign.eu)  
 +49 (0) 7024 40 47 49

---

# Inhalt

Einführung in die Software-Dokumentation .....	3
Grundlagen Software-Dokumentation .....	4
Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe .....	6
Terminologie .....	9
Rechtliche und normative Rahmenbedingungen .....	11
Rechtliche Anforderungen .....	12
Normative Empfehlungen .....	15
DIN EN IEC/IEEE 82079-1 Erstellung von Nutzungsinformationen für Produkte .....	16
ISO/IEC/IEEE 26514 (2022) Design and development of information for users .....	20
Konsequenzen für die Software-Dokumentation .....	21
Planung und Organisation .....	23
Auftragsklärung und Vorüberlegungen .....	24
Kostentreiber und Qualitätskiller .....	25
Software-Analyse .....	27
Tätigkeitsanalyse .....	29
Zielgruppenanalyse .....	30
Software für die Erfassung .....	33
Redaktionssysteme .....	35
Redaktionssysteme .....	36
Single Source Publishing .....	37
Varianten-Management .....	38
Dokumentationskonzept .....	41
Inhalte der Dokumentation .....	42
Layout und Gestaltung .....	45
Verständliche Texte .....	47
Tabellen .....	53
Darstellung von Bildern .....	54
Verlinkungen .....	60
Inhaltliche Erschließung .....	61
Barrierefreie Dokumentation .....	64
Standardisierungsmethoden .....	65
Minimalismus .....	69
Redaktionsleitfaden .....	72
Sicherheits- und Warnhinweise .....	77
Sicherheits- und Warnhinweise .....	78

Signalwörter .....	79
Darstellung von Warnhinweisen .....	80
Formulierung von Warnhinweisen .....	81
Publikation von Technischer Dokumentation .....	83
Cross Media Publishing .....	84
Formate für Bildschirmausgabe im Vergleich .....	86
Content Delivery Platform (CDP) .....	89
Übersetzung .....	93
Übersetzung .....	94
Übersetzungsprozess .....	96
Ablauf mit Übersetzungsdienstleister .....	98
Translation Memory System .....	99
Maschinelle Übersetzung .....	101
Rechtliche Aspekte bei der Übersetzung .....	102
Übersetzungsgerechtes Schreiben .....	102
Qualitätskontrolle .....	105
Qualitätskontrolle .....	106
Checkliste Qualitätskontrolle .....	107
Testen der Software-Hilfe .....	109
Trends und Entwicklungen .....	111
Spezialisierung des Berufsbildes .....	112
UX Writing .....	113
Künstliche Intelligenz in der Technischen Dokumentation .....	115
Intelligent information Request and Delivery Standard (iiRDS) .....	119
Chatbots .....	122
Gendern in der Technischen Dokumentation .....	125
Literaturempfehlungen .....	128
Glossar .....	129
Index .....	133
HELPDESIGN • JÖRG ERTELT .....	139
Saarbrücker Standard 1999 .....	141

# 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 .....	4
Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe .....	6
Terminologie .....	9

# Grundlagen Software-Dokumentation

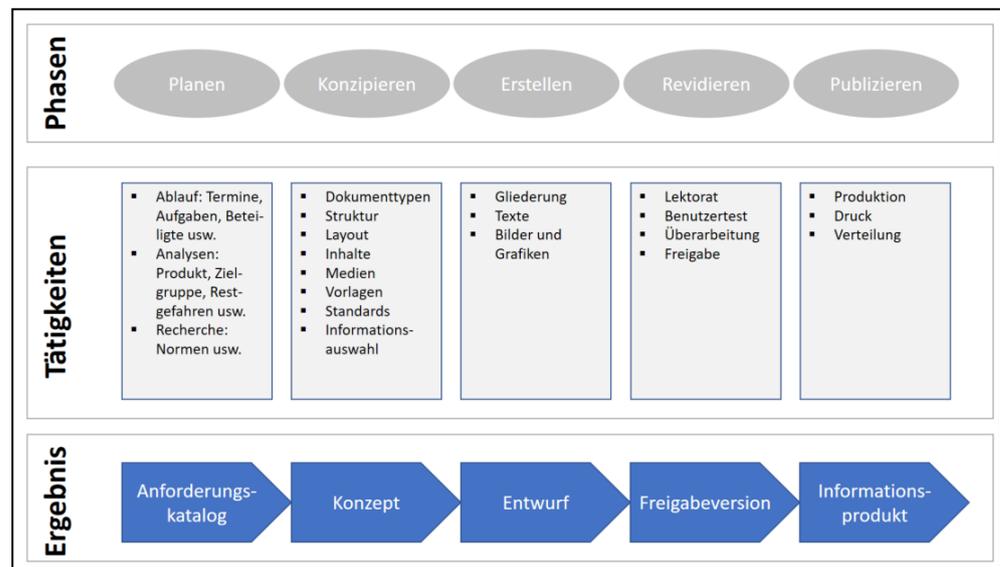
Software-Dokumentation informiert den Benutzer unter anderem über den allgemeinen Gebrauch der Software, über Software-Befehle, Fehlermeldungen und Fehlerbehebung.

Software wird heutzutage häufig agil entwickelt. In dieses agile Umfeld sollte auch die Redaktion eingebunden werden, um unnötige Mehraufwände zu reduzieren und Missmut zu vermeiden.

(Siehe dazu: [Agil schneller zum Ziel](#), von Kai Weber, erschienen in der TK März/April 2024 ([technische kommunikation Ausgabe 2/2024, Agil schneller zum Ziel](#)))

## Phasen der Entstehung

Der Weg zu einer 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

# Index

## A

### Abbildungen

- Einstellungen, 56
- Kennzeichnungen im Bild, 56
- Qualität, 56
- Text-Bild-Anordnung, 54

### Abbildungsverzeichnis, 63

### Ablauf

- Übersetzung, 96

### Abstände

- Text, 45

### Alignment, 100

### Analyse

- Software, 27
- Software für Erfassung, 33
- Tätigkeiten, 29
- Zielgruppen, 30

### Anforderungen

- Normen, 15
- Qualität, 106
- rechtlich, 12
- Verlinkung, 60

### Anordnung

- Text-Bild, 54

### ARAKonzept, 66

### Arten

- Software, 27
- Software-Dokumentation, 4
- Software-Hilfe, 6
- Zielgruppen, 30

### Aufbau

- Redaktionsleitfaden, 73

### Auftragsklärung

- Dokumenterstellung, 24
- Übersetzung, 97

### Aufwände

- selten berücksichtigt, 24

### Ausgabeformat

- Bildschirm, 84
- Dokumentation, 84
- Druck, 84
- ePub, 88
- HTML, 86
- Vergleich, 86

### Ausgabemedien

- Dokumentation, 84

### Auszeichnung

- Text, 47

## B

### Barrierefreie Dokumentation, 64

### Bestandteile

- Programmoberfläche, 28

### Bildschirmausgabe

- Besonderheiten, 47
- Formate, 84
- vs. Papier, 85

### Breadcrumbs, 63

## C

### Chatbots, 122

### Checkliste

- Qualitätskontrolle, 107

### CHM, 87

### Content Delivery Platform, 89

### Content Delivery Portal, 89

- Funktionsweise, 89

### Conversation Designer, 113

## D

### Darstellung

- Bilder, 54
- Warnhinweise, 80

### DITA, 67

### Doc-as-Code-Spezialist, 113

- Dokumentation
  - Ausgabeformate, 84, 86
  - Ausgabemedien, 84
  - Internationalisieren, 94
  - Konzept, 41
  - Kostentreiber, 25
  - Lokalisieren, 95
- Dokumenterstellung
  - Auftragsklärung, 24
  - Phasen, 4
- Druckausgabe
  - Formate, 84
- E**
- Einfache Sprache, 104
- Einstellungen
  - Bilder, 56
- Elektronisch
  - vs. Papier, 85
- Entstehung
  - Phasen, 4
- Erfassung
  - Software, 33
- F**
- Farben
  - Layout, 45
- Festlegen
  - Zuständigkeiten, 24
- Formate
  - Bildschirmausgabe, 84
  - Druckausgabe, 84
- Formulierung
  - Rechtschreibung, 52
  - Satzebene, 49
  - Terminologie, 9
  - Warnhinweise, 81
  - Wortebene, 49
- Fragen
  - Checkliste, 107
  - Software, 27
- Tätigkeiten, 29
- Funktionsdesign, 68
- G**
- Gendern, 125
- Gestaltung, 45
- Gliederung
  - Inhalte, 44
- Globalisierung, 94
- Grundlagen
  - Software-Dokumentation, 4
- H**
- Hilfe zur Hilfe, 43
- Hilfeagenten, 8
- Hilfearten
  - Hilfeagenten, 8
  - Kontextsensitive Hilfe, 7
  - Tipps, 8
  - Tutorials, 9
- Höchstrichterliche Rechtsprechung, 14
- I**
- IEC/IEEE 82079-1, 16
- iiRDS
  - Standard, 119
- Index, 62
- Information Mapping, 68
- Informationsarten, 42
- Informationsprodukt
  - Internationalisieren, 94
  - Lokalisieren, 95
- Inhalt
  - Dokumentation, 42
  - Gliederung, 44
  - Redaktionsleitfaden, 74
- Inhaltliche Erschließung, 61
  - Breadcrumbs, 63
  - Index, 62
  - Inhaltsverzeichnis, 61
  - Suche, 63

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis, 63  
Inhaltsverzeichnis, 61  
Intelligent information Request and Delivery  
Standard, 119  
Internationalisieren, 94  
ISO/IEC/IEEE 26514, 20

## K

Kategorien  
Software-Hilfe, 6  
Tätigkeiten, 29  
Kennzeichnung  
Bilder, 56  
KI, 115  
Klassen  
Topics, 43  
Klassenkonzept, 69  
Konsequenzen  
Rechtsvorschriften, 21  
Kontextsensitive Hilfe, 7  
Kontrollierte Sprache, 104  
Konzept  
Bilder, 54  
Dokumentation, 41  
Inhalte, 42  
Inhaltliche Erschließung, 61  
Layout und Gestaltung, 45  
Text, 47  
Verlinkung, 60  
Kostentreiber  
Dokumentation, 25  
Kriterien  
Software-Auswahl, 37  
Übersetzungsdienstleister, 96  
Künstliche Intelligenz, 115

## L

Layout, 45  
Farben, 45  
Satzspiegel, 45  
Typen, 55

Typographie, 46  
Links  
Anforderungen, 60  
Typen, 60  
Verhaltensweise, 60  
Literaturempfehlungen, 128  
Lokalisieren, 95

## M

Management  
Terminologie, 9  
Match-Arten  
Translation Memory System, 100  
Merkmale  
Zielgruppen, 31  
Methoden  
SAFE-Methode, 81  
Zielgruppenanalyse, 31  
Minimalismus, 69  
Prinzipien, 69  
Multi Channel Publishing, 84

## N

Navigation  
Verlinkung, 60  
Normen  
Anforderungen, 15  
IEC/IEEE 82079-1, 16  
ISO/IEC/IEEE 26514, 20  
Software-Dokumentation, 15

## P

Papier  
vs. elektronische Dokumentation, 85  
Phasen  
Entstehung, 4  
Planung, 23  
Prinzipien  
Minimalismus, 69  
Produkt  
Internationalisieren, 94

- Programm
  - siehe Software, 27
- Programmoberfläche
  - Bestandteile, 28
  - Lokalisieren, 95
- Publikation, 84
- Q**
- Qualität
  - Anforderungen, 106
  - Bilder, 56
- Qualitätskontrolle, 106
  - Checkliste, 107
  - Verfahren, 106
- Qualitätssicherung, 105
- Querverweise
  - Anforderungen, 60
  - siehe Links bzw. Verlinkung, 60
- R**
- rechtlich
  - Anforderungen, 12
  - Übersetzung, 102
- Rechtschreibung
  - Formulierungen, 52
- Rechtsvorschriften
  - Konsequenzen, 21
- Redaktionsleitfaden, 72
  - Aufbau+Formulierung, 73
  - Inhalt, 74
- Redaktionssystem, 33, 35-36
  - vs. Textverarbeitungsprogramm, 33
- Ressourcen, 23
- Reuse-Pool, 39
- S**
- SAFE-Methode, 81
- Satzebene
  - Formulierungen, 49
- Satzspiegel, 45
- Sicherheits- und Warnhinweise, 77-78
- Sicherheitshinweise, 78
- Signalwörter, 79
- Single Source Publishing, 37
  - Ziel, 37
- Software
  - Analyse, 27
  - Arten, 27
  - Auswahlkriterien, 37
  - Erfassung, 33
  - Fragen, 27
  - Lokalisieren, 95
- Software-Dokumentation, 3
  - Arten, 4
  - Grundlagen, 4
  - Normen, 15
  - Ziel, 47
- Software-Hilfe
  - Hilfe zur Hilfe, 43
  - Hilfearten, 6
  - Testen, 109
- Spezialisierung
  - Conversation Designer, 113
  - Doc-as-Code-Spezialist, 113
  - User Assistance (UA) Developer, 112
- Sprache
  - Einfache Sprache, 104
  - Kontrollierte Sprache, 104
- Standard
  - iiRDS, 119
- Standardisierungsmethode
  - ARAKonzept, 66
  - DITA, 67
  - Funktionsdesign, 68
  - Information Mapping, 68
  - Klassenkonzept, 69
- Suche, 63
- T**
- Tabellen, 53
- Tabellenverzeichnis, 63

**Tätigkeiten**

- Analyse, 29

- Fragen, 29

- Kategorien, 29

**Technologien, 27****Terminologie**

- Formulierungen, 9

- Management, 9

**Test**

- Software-Hilfe, 109

**Text**

- Abstand, 45

- Auszeichnung, 47

- Zusammenhang, 52

**Text-Bild**

- Anordnung, 54

**Texterstellung**

- Verständlichkeit, 47

**Textverarbeitungsprogramm, 33**

- vs Redaktionssystem, 33

**Tipps, 8****Topic**

- Unterschied zum Word-Dokument, 34

**Topic-Klassen, 43****Translation Memory System, 99**

- Alignment, 100

- Match-Arten, 100

- Trefferquote, 103

**Trefferquote**

- Translation Memory System, 103

**Tutorials, 9****Typen**

- Informationsarten, 42

- Layout, 55

- Links, 60

- Topics, 43

**Typographie**

- Layout, 46

**U****Übersetzung, 93-94**

- Ablauf, 96

- Auftragsklärung, 97

- Kriterien Übersetzungsdienstleister, 96

- Rechtliche Aspekte, 102

**Unterschiede**

- Topic und Word-Dokument, 34

**User Assistance (UA) Developer, 112****UX Writing, 113****V****Varianten**

- Management, 38

- Reuse-Pool, 39

- Sammlung, 39

**Verfahren**

- Qualitätskontrolle, 106

**Vergleich**

- Ausgabeformate, 86

**Verlinkung, 60**

- Anforderungen, 60

- Typen, 60

- Verhaltensweise, 60

**Verständlichkeit**

- Text, 47

**W****Warnhinweis**

- Formulierung, 81

- SAFE-Methode, 81

**Warnhinweise, 78**

- Darstellung, 80

**Word**

- vs Redaktionssystem, 33

**Wortebene**

- Formulierungen, 49

**Z****Zeilenlänge, 45**

## Ziel

- Dokumentation, 47

- Single Source Publishing, 37

- Tätigkeitsanalyse, 29

## Zielgruppen

- Analyse, 30

- Analysemethode, 31

- Arten, 30

- Merkmale, 31

## Zusammenhang

- Text, 52

## Zuständigkeiten

- festlegen, 24

---

# HELPDESIGN • JÖRG ERTELT

## *Wir über uns*

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist seit 1999 Anbieter von Dienstleistungen und Software in der Technischen Kommunikation.

Die Technische Kommunikation ist der Rahmen für Konzeption, Erstellung und Bereitstellung von Produkthanleitungen und Software-Dokumentation für die sichere, bestimmungsgemäße und effiziente Verwendung von Produkten. Produkte sind z. B. Investitionsgüter wie Maschinen, Software aller Art und Verbraucherprodukte wie Haartrockner.

## *Philosophie*

Seit der Gründung steht die praxisorientierte Unterstützung unserer Kunden an erster Stelle.

Unsere Kunden sind Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, z. B. Maschinenbau, Software, Automotive, Pharmazie, Nahrungsmittel und Landwirtschaft.

Die Betriebsgrößen unserer Kunden umfassen Einzelunternehmen, mittelständische Unternehmen und international aufgestellte Konzerne.

Unsere Kunden schätzen vor allem den persönlichen Kontakt zu festen Ansprechpartnern und das Eingehen auf individuelle Anforderungen.

Kompetenz und eine flexible Handlungsweise sind unsere Basis für zufriedene Kunden und langjährige Geschäftsbeziehungen.

## *Tätigkeitsgebiet*

Unser Tätigkeitsgebiet umfasst schwerpunktmäßig den deutschen Sprachraum mit Deutschland, Österreich und Schweiz.

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist aber auch in anderen europäischen und außereuropäischen Ländern für Kunden im Einsatz.

*Geschäftsfelder*

## BERATUNG

Wir beraten auf dem Gebiet der Technischen Kommunikation:

- ▣ SOFTWARE-EVALUIERUNG: Beratung von Unternehmen bei der Auswahl und Einführung von Redaktionssystemen und Software zur Durchführung der Risiko- und Gefährdungsbeurteilung.
- ▣ RISIKOBEURTEILUNG+BETRIEBSANLEITUNG: Beratung von Unternehmen bei der Durchführung der Risikobeurteilung und bei der Erstellung von Betriebsanleitungen
- ▣ TECHNISCHE DOKUMENTATION: Beratung von Unternehmen, Software-Herstellern und Dienstleistern in der Technischen Kommunikation bei der Erstellung von Technischer Dokumentation.
- ▣ CE-KENNZEICHNUNG: Beratung von Unternehmen bei der Konformitätsbewertung und CE-Kennzeichnung von Produkten.
- ▣ DOKUMENTANALYSE: Rechtliche und redaktionelle Analyse von Technischer Dokumentation.

[www.helpdesign.eu/beratung](http://www.helpdesign.eu/beratung)

## SOFTWARE

Als Software-Wiederverkäufer vertreiben wir Redaktionssysteme, E-Learning-Software und Software zur Durchführung der Risikobeurteilung und Gefährdungsbeurteilung.

Unsere Software-Partner (alphabetische Reihung): Articulate Global, Inc., EC Software GmbH, Expert Communication Systems GmbH, MadCap Software, Inc., pgx software solutions GmbH, Software 7 GmbH, WEKA Media GmbH & Co. KG.

[www.helpdesign.eu/software](http://www.helpdesign.eu/software)

## SEMINARE

Wir bieten Fachseminare für die Technische Kommunikation, für die CE-Kennzeichnung und den Arbeitsschutz sowie Seminare für Software-Benutzer.

Für Ihren Lernerfolg bieten wir unterschiedliche Seminararten: Offene Seminare, Firmenseminare, Einzelseminare und Webinare.

[www.helpdesign.eu/seminare](http://www.helpdesign.eu/seminare)

## TECHNISCHE REDAKTION

Wir erstellen und überarbeiten Technische Dokumentation. Bei Bedarf unterstützen wir Sie bei der Migration Ihrer Bestandsdaten.

[www.helpdesign.eu/technische\\_redaktion](http://www.helpdesign.eu/technische_redaktion)