

# **Inhaltsverzeichnis**

---

## **Vorwort zur 3., aktualisierten Auflage**

<b>1 Softwareprodukt analysieren.....</b>	<b>1</b>
1.1 Einordnung von Software .....	1
1.1.1 Anwendungssoftware.....	1
1.1.2 Trend: Web-Anwendungen .....	5
1.2 Software-Technologien.....	7
1.2.1 Fragestellungen zur Software .....	7
1.2.2 Trends in der IT-Branche .....	9
1.3 Grundlagen der Software-Ergonomie.....	10
1.4 Benutzungs-Oberflächen.....	14
1.4.1 Unterstützung durch Technische Redakteure.....	14
1.4.2 Fenster und Meldungen .....	16
1.4.3 Menüs .....	19
1.4.4 Steuerelemente.....	22
<b>2 Software-Dokumentation im Gesamten planen .....</b>	<b>24</b>
2.1 Dokumentationsarten .....	24
2.1.1 OnScreen- und Print-Dokumentation .....	24
2.1.2 Gedruckte Software-Dokumentation .....	29
2.1.3 Handbuch am Bildschirm .....	33
2.1.4 OnScreen-Hilfearten – kontextunabhängig, Dialog- oder Direkthilfe .....	35
2.1.5 Eingegebettete Hilfe und Hilfe-Tipps .....	43
2.1.6 Hilfeagenten .....	47
2.1.7 Lernprogramme / Tutorials .....	50
2.1.8 Kriterien zur Auswahl einer Dokumentationsart.....	51
2.2 Entwicklungsphasen.....	53
2.3 Benutzerdokumentation in agilen Softwareprozessen .....	56
2.4 Rahmenbedingungen .....	57
2.4.1 Rechtliche Bestimmungen .....	57
2.4.2 Normen .....	59
2.4.3 Aktualität .....	68
2.4.4 Übersetzung.....	70
2.5 Analyse der Nutzergruppen.....	74

<b>3 Hilfeformate und Werkzeuge auswählen .....</b>	<b>80</b>
<b>3.1 Hilfeformate .....</b>	<b>80</b>
3.1.1 Überblick .....	80
3.1.2 Microsoft WinHelp .....	87
3.1.3 Microsoft HTML Help .....	89
3.1.4 Browser-basierte Hilfe .....	91
3.1.5 JavaHelp .....	97
3.1.6 Oracle Help .....	99
3.1.7 FlashHelp und FlashHelp-Pro .....	101
3.1.8 Vergleich der Hilfeformate .....	102
<b>3.2 Hilfe-Autorensysteme .....</b>	<b>104</b>
<b>3.3 Bildformate und Grafikprogramme .....</b>	<b>112</b>
3.3.1 Bildformate .....	112
3.3.2 Grafikprogramme .....	113
<b>4 OnScreen-Hilfe aufbauen .....</b>	<b>117</b>
<b>4.1 Überblick .....</b>	<b>117</b>
<b>4.2 Inhaltliche Bestandteile .....</b>	<b>119</b>
4.2.1 Einführende Bestandteile .....	119
4.2.2 Hilfe zur Hilfe .....	121
4.2.3 Beschreibende Informationen .....	123
4.2.4 Anleitende Informationen .....	125
4.2.5 Referenzinformationen .....	128
4.2.6 Multimedia .....	131
<b>4.3 Navigation und Orientierung .....</b>	<b>132</b>
4.3.1 Inhaltsverzeichnis .....	132
4.3.2 Index .....	135
4.3.3 Suche .....	137
4.3.4 Favoriten .....	140
4.3.5 Browse-Sequenzen .....	141
4.3.6 Links .....	142
4.3.7 Ausklappbare Abschnitte .....	147
<b>5 OnScreen-Hilfe optisch und sprachlich gestalten .....</b>	<b>149</b>
<b>5.1 Besonderheiten beim Lesen am Bildschirm .....</b>	<b>149</b>
<b>5.2 Layout .....</b>	<b>152</b>
5.2.1 Seitenlayout .....	152
5.2.2 Textgestaltung .....	153
5.2.3 Textmengen und -strukturen .....	158
<b>5.3 Bilder .....</b>	<b>160</b>
5.3.1 Arten von Bildern .....	160
5.3.2 Screenshots .....	161
5.3.3 Diagramme .....	163
5.3.4 Piktogramme .....	167

<b>5.4 Farbgestaltung.....</b>	<b>169</b>
<b>5.5 Sprache in OnScreen-Hilfen.....</b>	<b>172</b>
5.5.1 Besonderheiten bei OnScreen-Texten.....	172
5.5.2 Wortebene .....	173
5.5.3 Satzebene.....	179
5.5.4 Standardisierung durch Textbausteine .....	182
<b>6 Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>185</b>
<b>7 Literaturverzeichnis und Web-Bibliographie .....</b>	<b>188</b>
<b>8 Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>191</b>