La *documentazione utente* descrive semplicemente come il software è utilizzabile. Tipicamente la documentazione utente descrive in maniera approfondita tutte le caratteristiche del software e aiuta l'utente ad utilizzare tali funzioni.

Una buona documentazione deve arrivare a fornire all'utente assistenza fino completa risoluzione dei problemi in maniera coerente e semplice. È molto importante che i documenti non siano fonte di confusione e quindi devono essere costantemente aggiornati. Non è necessario organizzarlo in un determinato ordine, ma è sempre opportuno creare un indice per poter facilmente accedere a ciò che ci cerca. Ci sono tre principali modi in cui è possibile organizzare la documentazione:

1. **Tutorial**: un approccio tutorial è considerato tra i più utili nel caso di utenti nuovi perché fornisce una guida dettagliata che segue l'utente passo per passo fino al completamento della funzionalità.
2. **Tematico**: un approccio tematico con capitoli e sezioni concentrate sulla stessa area di interesse possono rappresentare maggiore interesse per un utente intermedio.

Un problema comune tra gli utenti è che solitamente soltanto uno degli approcci elencati viene utilizzato per produrre documentazione. È una pratica comune limitare la documentazione del software fornendo solo informazioni di riferimento sui comandi o sulle voci del menu.

---- video esplicativi linkati alle pagine che poi vanno caricati a richiesta