

Produktlogik contra Benutzerlogik

Handbücher: Techniken für eine zielgruppenorientierte Gliederung

Claudia Fottner-Top

Die Qualität des Handbuchs spielt eine immer größere Rolle für die Qualität eines Produkts. Wie man ein gutes Handbuch benutzerfreundlich und produktgerecht aufbaut und welche Punkte beim Schreiben eines Handbuchs wichtig sind, zeigt der folgende Beitrag aus der Praxis. Die Autorin, Claudia Fottner-Top, arbeitet als technische Redakteurin beim itl Institut für technische Literatur GmbH in München.

Bedienungsanleitungen und Benutzerhandbücher geben immer öfter Anlaß zur Kritik. Das nicht ohne Grund: Je komplizierter ein Produkt, desto notwendiger wird ein verständliches Handbuch. Je teurer eine Investition, um so wichtiger wird der richtige Einsatz und die Ausnutzung aller Funktionen des Produkts. Handbuchqualität wird also immer mehr auch Produktqualität und so auch ein wichtiges Argument für die Kaufentscheidung. Oft genügt dem Kunden bereits ein kurzer Blick ins Inhaltsverzeichnis, um beispielsweise eine Software nicht zu kaufen. Eine technische Dokumentation sollte deshalb so aufgebaut sein, daß der Benutzer sofort erkennt, ob das Produkt und die dazugehörige Bedienungsanleitung seinen Qualitätsansprüchen genügt. Eine schnelle Orientierungshilfe bietet hier eine übersichtliche und klare Gliederung.

Gliederungstechniken als Qualitätsmerkmal von technischen Dokumentationen – dieser Ansatz kommt aus den

USA und verdient es, kritisch durchleuchtet zu werden. Jeder technische Autor weiß – und natürlich auch jeder, der schon mit Handbüchern gearbeitet hat –, daß es weder oberflächlich noch vorschnell ist, eine Benutzeranleitung anhand der Gliederung zu beurteilen. Im Gegenteil: Man erkennt bereits an der Gliederung, was ein Handbuch taugt. Warum dies so ist, liegt auf der Hand: Gliederung und Inhaltsverzeichnis entscheiden über das Finden und Nicht-Finden von Informationen. Denn jede Überschrift weckt beim Anwender bestimmte Vorstellungen, welche Art von Informationen ihm im entsprechenden Textabschnitt erwartet. Informationen müssen möglichst schnell gefunden und auch verstanden werden können, zumal Handbücher primär als Nachschlagewerke benutzt werden. Verstecken sich hinter Überschriften ganz andere Erklärungen als erwartet, findet man die gewünschten Informationen nur nach längerem Suchen oder gar nicht. Für die Beurteilung eines Handbuchs bedeutet dies: Steht eine Information „versteckt“ in der Inhaltsangabe, spricht das sicherlich nicht für die Qualität – das Handbuch verfehlt seinen Zweck.

Für den technischen Redakteur stellt sich nun die Frage: Wie sieht eine „gute“, also benutzerfreundliche und produktgerechte Gliederung aus? Leider gibt es keine pauschale Antwort. Je nach Aufgabenstellung, Produktfunktionen und Anwenderzielgruppen muß der Handbuchautor mit verschiedenen Gliederungstechniken arbeiten. Es wird immer Sache des Autors bleiben, aus den verschiedenen Techniken die richtige auszuwählen. Die Unterscheidung in Strukturierungsansätze hilft ihm dabei, eine technische Dokumentation sowohl benutzer- als auch produktgerecht aufzubauen. Man unterscheidet vier Ansätze; das sind:

- der produktorientierte Ansatz
- der anwendungs- oder funktionsorientierte Ansatz
- der benutzerorientierte oder chronologische Ansatz

- der lernlogische oder erwartungsorientierte Ansatz

Die vier Ansätze differieren in der Frage, wie der technische Redakteur dem Benutzer das Produkt nahebringen will. Das heißt, jede Gliederungstechnik präsentiert dem Benutzer das Produkt aus einem speziellen „Blickwinkel“: Entweder bestimmt das Produkt selbst oder aber die Handlungen beziehungsweise Erwartungen des Anwenders den Aufbau einer technischen Dokumentation. Für welchen Einsatz sich der technische Redakteur auch entscheidet, wichtig ist, daß jede Gliederungstechnik funktional eingesetzt sein muß. Der bewußte Einsatz der verschiedenen Gliederungstechniken unterstützt den Autor auch bei der einheitlichen Formulierung der Überschriften, da die verschiedenen Strukturierungsansätze (Blickwinkel) mit verschiedenen sprachlichen Mitteln korrespondieren.

Gleichzeitig hat der technische Redakteur ein Instrument zur Hand, Dokumentationen zielgruppengerecht aufzubauen, den Bedürfnissen und Kenntnissen der Anwender entgegenzukommen. Das heißt, eine „gute“ Gliederung orientiert sich nicht nur am Produkt und seinen Funktionen, sondern an der jeweiligen Zielgruppe: Was will der Anwender vom Produkt, welches Vorwissen hat er, handelt es sich um einen Spezialisten oder einen Einsteiger? Nur wenn die verschiedenen Gliederungstechniken gezielt eingesetzt werden, ist das Handbuch oder die Benutzeranleitung für den Anwender transparent – und das ist ja gerade Zweck einer jeden Benutzeranleitung.

Wie schon gesagt: Die technische Dokumentation ist ein wesentlicher Bestandteil des Gesamtprodukts. Ein leistungsfähiges Softwareprogramm beispielsweise nützt gar nichts, wenn der Anwender nur unter Mühen herausfindet, wie es sich gut einsetzen läßt.

Sehen wir uns die vier Gliederungsarten im einzelnen an.

Der produktorientierte Ansatz: der Benutzer als „Mitspieler“ des Produkts

Es gibt Produkte, die eine rein produktorientierte Gliederung vorgeben. Praktisch und sinnvoll sind sie beispielsweise bei Stücklisten, Ersatzteilkatalogen und Kommandoregistern. Hier ist es wenig sinnvoll, die Beschreibung von Anwendungen oder die Erwartungshaltung der Benutzer in die Gliederung einzubeziehen. Im Gegenteil: Das Produkt selbst und seine Komponenten stehen im Vordergrund. Dementsprechend sind auch die Überschriften kurz und klar zu formulieren. Ein Substantiv, zum Beispiel ein Komponentenname, genügt in der Regel.

Nehmen wir als Beispiel die Bedienungsanleitung einer Stoppuhr. Die Überschriften im Inhaltsverzeichnis lauten hier: „Knopf A“, „Knopf B“, „Knopf C“ und „Anzeige“. Der Leser erfährt aus der Gliederung nichts über die verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten der Stoppuhr, sondern nur etwas über die Komponenten – hier die Knöpfe – des Produkts. Gleiches gilt für die Überschrift „Antennen“ in einer Bedienungsanleitung für Fernseher. Will der Benutzer wissen, wie er die Antennen für den Empfang ausrichtet oder bei der Stoppuhr die Uhrzeit einstellen kann, muß er sich von vorne bis hinten durch die Bedienungsanleitung durcharbeiten. Bei den wenigen Funktionen einer Stoppuhr ist das noch einfach, beim Fernsehgerät bereits schwieriger, in einer Bedienungsanleitung für eine komplexe Maschine oder Anlage ist dies sicher die falsche Gliederungstechnik.

Entscheidet sich der technische Redakteur für die produktorientierte Strukturierung, spricht er in erster Linie Entwickler und Spezialisten an, die ihre Fachkenntnisse selbständig und schnell auf neue Produkte übertragen können.

Die Praxis zeigt: Der produktlogische Blickwinkel wird auch dann verwendet, wenn er fehlt am Platz ist. Häufig verstecken sich nämlich hinter Komponentennamen Anwendungen. Wenn zum Beispiel unter der – produktlogischen – Überschrift „Bedienelemente“ die Funktion „Gerät ein- und ausschalten“ beschrieben wird, muß das ein Benutzer erst kombinieren, bevor er einschalten kann. Das, was er in der Bedienungsanleitung sucht – näm-

lich, wie man das Gerät ein- und ausschaltet –, findet er nur auf Umwegen und nicht mit Hilfe der Überschrift.

Der anwendungs- oder funktionsorientierte Blickwinkel: das Zusammenspiel zwischen Benutzer und Produkt

Der funktionsorientierte Ansatz ist deutlich benutzerfreundlicher als der produktorientierte. Denn: Hier ergibt sich die Gliederung aus den Funktionen eines Produkts und seinen Anwendungen, die der Benutzer bereits kennt; die Komponenten des Produkts treten in den Hintergrund. So will etwa der Benutzer einer Stoppuhr wissen, wie man die Zeit messen, die Uhrzeit einstellen oder sich wecken lassen kann; oder der Anwender eines Textprogrammes will Auskunft über „Datei laden“, „Seiten drucken“, „Zeichen löschen“ und so weiter. Alle diese Überschriften sind anwendungs- oder funktionsorientiert und bestehen in der Regel aus einer Kombination von Substantiv und Verb.

Ist die Dokumentation nach anwendungslogischen Kriterien strukturiert, erkennt der Benutzer an den Überschriften, wie und wo er seine Informationen am schnellsten findet; Funktionen wie „Datei laden“ kann er gezielt nachschlagen. Typische Beispiele für diese Gliederungstechnik sind Anleitungen für neue Produkte, die an Anwendungen anknüpfen, die dem Benutzer bekannt sind. Das heißt aber auch: Die Zielgruppe muß fachliche Grundkenntnisse besitzen. Anfängern, die sich Schritt für Schritt in ein Produkt einarbeiten müssen, kann eine Gliederung, die sich nur an Anwendungen und Funktionen orientiert, nicht helfen. Das Problem: Hinweise auf den zeitlichen Ablauf einer Handlungskette fehlen; also: Was ist der erste, zweite oder dritte Schritt, um beispielsweise mit unserer Stoppuhr die Zeit zu messen?

Die benutzerorientierte oder chronologische Technik: Das Produkt ist „Handlungsinstrument“ des Benutzers

Der benutzerorientierte Ansatz hilft, dieses Problem zu überwinden, indem die Handlungsanweisungen chronolo-



gisch aufgelistet werden. Der Benutzer bekommt „Anweisungsketten“ gezeigt und wird Schritt für Schritt in das Produkt eingeführt. Die typische Zielgruppe für eine benutzerlogische Strukturierung sind Anfänger, aber auch Benutzer, die die Handlungsschritte für eine Anwendung nachvollziehen wollen und in erster Linie an der Handhabung des Produkts interessiert sind.

Wieder zurück zur Stoppuhr: Um die Anwendung „Zeit einstellen“ auszuführen, sind erstens Monat, zweitens Tag, dann Stunde, Minute und schließlich Sekunde einzustellen. Und das genau in dieser Reihenfolge. Entsprechend heißen die Überschriften der Bedienungsanleitung: „1. Monat einstellen“, „2. Tag einstellen“ und so weiter.

Wie auch bei anwendungs- oder funktionsorientierten Gliederungstechniken sind die Überschriften häufig aus einer Kombination von Substantiv und Verb zu bilden, wie beispielsweise „Diskette einschieben“, „Datei laden“. Der Unterschied: Hier gibt die Reihenfolge der durchzuführenden Handlungen den Aufbau der Dokumentation und die Beziehung einzelner Überschriften zueinander vor.

Die lernlogisch oder erwartungsorientierte Gliederung: Der Benutzer „bestimmt“ den Aufbau der Dokumentation

Der lernlogische Ansatz geht noch einen Schritt weiter. Hier steht der Benutzer mit seinen Bedürfnissen und Verhaltensweisen im Mittelpunkt; er allein bestimmt den Aufbau der technischen Dokumentation – die Produktlogik ist nicht mehr interessant. Entscheidend ist: Der technische Autor muß die Anwendergruppe und deren Erwartungen – sowohl an das Produkt als auch an die Benutzeranleitung – genau kennen. Voraussetzung ist eine Zielgruppenanalyse mit zentralen Fragen wie: Wo und in welchem Zusammenhang sucht der Benutzer die gewünschten Informationen? Mit welcher Erwartungshaltung tritt der Benutzer an das Produkt heran? Welche typischen Arbeits- und Leseverhaltensweisen haben die Benutzer?

Lernlogische oder erwartungsorientierte Gliederungstechnik bedeutet konkret: die wichtigsten und am häufigsten gebrauchten Funktionen an den Anfang der Anleitung zu stellen,

Wesentliches vom Unwesentlichen zu trennen, technische Daten und Garantieerklärungen nach hinten zu verbannen. So behandelt ein lernlogisch aufgebautes Software-Handbuch den Lernteil vor Problembeschreibungen oder speziellen Tricks; Schablonen für die Tastatur sind nicht in der Mitte des Handbuchs zu finden, sondern vorne oder hinten in eine Lasche gesteckt.

Auch die sprachlichen Mittel für den lernlogischen oder erwartungsorientierten Ansatz sind vielfältig: „Ein- und Ausschalten“, „Bevor Sie weiterblättern“, „Das müssen Sie wissen“, „Was ist, wenn...“ und so weiter. Kurz: All das sind Indizien für den Anwender, daß hier Benutzerfreundlichkeit nach lernlogischen Kriterien praktiziert wurde.

Funktionaler Einsatz der Gliederungstechniken ist gefragt

Die lernlogisch orientierte Gliederungstechnik kommt den Bedürfnissen und Erwartungen der Anwender sicherlich am meisten entgegen. Sie ermöglicht es, sich schnell mit der Bedienung eines Geräts oder einer Software vertraut zu machen. Im Handbuch findet der Anwender die Informationen und Handlungsanweisungen eben genau dort, wo er sie erwartet.

Dennoch: Die lernlogisch orientierte Gliederungstechnik allein reicht als Gliederungsinstrument nicht aus. Nehmen wir als Beispiel die Bedienungsanleitung eines Fernsehers. Sie ist lernlogisch strukturiert, wenn der Leser als erstes lernt, wie er das Gerät einschaltet, und als letztes, wie er es wieder ausschaltet. Wenn die Funktionen „Einschalten“ und „Ausschalten“ oder „Datei eröffnen“ und „Datei schließen“ aber in verschiedenen Kapiteln behandelt werden, ist der Benutzer auf sein Vorwissen angewiesen. Software-Einsteigern, die sich oft sicherer fühlen, wenn sie bereits beim Starten erfahren, wie sie ein Programm wieder richtig beenden können, hilft diese Gliederungstechnik wenig.

Noch ein Hinweis: Auch wenn eine Bedienungsanleitung lernlogisch und erwartungsorientiert optimal aufgebaut ist, besteht die Gefahr, daß der technische Redakteur des Guten zuviel tut und alle Bemühungen in Richtung Benutzerfreundlichkeit wieder zunichte macht: Das Handbuch wird zu umfang-

reich – so umfangreich, daß der Benutzer Mühe hat, das zu finden, was er sucht. Versucht ein technischer Redakteur, alle Fragen und Probleme zu behandeln, die jemals auftreten können, entstehen oft dicke Wälzer, die den Benutzer regelrecht „erschlagen“ und alles andere als benutzerfreundlich sind.

Nicht selten entsteht der Eindruck, das Produkt sei viel zu kompliziert und komplex – man entscheidet sich für das „einfachere“. Die Aufgabe des technischen Redakteurs ist es hier, abzuwägen: Was muß detailliert beschrieben werden, damit der Anwender auch mit einem komplexen Produkt arbeiten kann, und welche Erklärungen sind überflüssig?

Beim Schreiben von Handbüchern muß man sich im klaren sein, daß ein Produkt und seine Funktionen den Aufbau des Handbuchs immer bestimmen werden. Benutzerlogik ist kein Dogma. So kann die Produktkonzeption natürlich Probleme hervorrufen:

Was kann der technische Redakteur tun, wenn beispielsweise bei einer Stoppuhr zuerst die Uhr- und die Weckfunktion eingestellt werden muß, bevor die Zeit gestoppt werden kann? Die Produktlogik fordert eine Beschreibung in genau dieser Reihenfolge! Auch wenn in der Erwartungshaltung beim Kauf einer Stoppuhr die Funktion „Zeit messen“ an erster Stelle steht, dann erst „Uhrzeit anzeigen“ und „Wecken“ – sonst hätte man ja gleich eine Armbanduhr oder einen Wecker kaufen können. Wenn dieses Problem in der Anleitung nicht aufgefangen werden kann, leidet mit Sicherheit die Akzeptanz des Produkts.

Deshalb sind Mischformen der vier Gliederungstechniken in einem Handbuch oft sogar notwendig, um dem Anwender die Bedienung eines Produkts klarzumachen.

Noch einmal: Unabhängig davon, nach welcher Gliederungstechnik eine technische Dokumentation oder ein Handbuch aufgebaut wird – wichtig ist, daß der technische Redakteur den Ansatz bewußt und funktional einsetzt. Der gezielte Einsatz der vorgestellten Gliederungsansätze macht den Aufbau eines Handbuchs oder einer Bedienungsanleitung für den Benutzer transparenter. Denn bereits anhand der Gliederungstechnik läßt sich beurteilen, ob die Dokumentation zielgruppengerecht aufgebaut und zur Anwendung geeignet ist.