

Inhalte strukturieren

Alles in bester Ordnung

von Ageliki Ikonomidis

Mit der Feststellung, alles sei in Ordnung, treffen wir eine positive Qualitätsaussage. Das gilt auch für die Technische Dokumentation. Sinnvoll geordnete Themen und Inhalte sind ein wesentliches Qualitätsmerkmal. Das Strukturieren von Dokumenten wie zum Beispiel Handbüchern, deren Inhalte sequenziell angeordnet werden, fällt jedoch nicht immer leicht – insbesondere bei komplexen Produkten mit sehr vielen Funktionen. Da sind praktikable Strukturierungshilfen willkommen. Dieser Beitrag stellt einige davon vor und zeigt, wie wir uns das Strukturieren erleichtern und ordentliche Dokumente erstellen können.

Wenn es darum geht, Inhalte zu gliedern und in eine sinnvolle Reihenfolge zu bringen, sind mehrere Aspekte von Belang. Zunächst müssen wir uns – was nahe liegt – am Produkt und seinen Gegebenheiten orientieren sowie an den Aufgaben, die mithilfe des Produkts ausgeführt werden können. Gleichzeitig dürfen wir den Charakter des Anwenders nicht außer Acht lassen. Hinzu kommt, dass wir sowohl Nutzungs- als auch Lernaspekte im Blick behalten müssen. Das heißt, unsere Gliederung muss sich gewissen nutzungsbedingten Vorgaben fügen und trotzdem so gestaltet sein, dass sie den Wissensaufbau beim Anwender unterstützt. Allen genannten Aspekten gerecht zu werden (s. Abbildung 1), ist gleichermaßen eine Herausforderung wie eine Kunst, aber nicht unmöglich.

Strukturierungsgrundsätze für sequenziell aufgebaute

	Unter Nutzungsgesichtspunkten	unter didaktischen Gesichtspunkten
Produkt	vom Nötigen zum Möglichen	vom großen Ganzen zum Detail
Aufgabe/Funktion	vom Anfang zum Ende	vom Allgemeinen zum Besonderen
Anwender	vom Häufigen zum Seltenen	vom Leichten zum Schweren

Abb. 1: Beim Strukturieren müssen mehrere Aspekte gleichermaßen berücksichtigt werden.

Produktorientierung

Jedes Produkt besitzt Aufgaben und Funktionen, an denen kein Anwender vorbeikommt. Dazu gehören zum Beispiel das Einschalten oder Installieren. Daneben existieren aber auch solche Aufgaben und Funktionen, die nicht zwingend sind beziehungsweise nicht unbedingt genutzt werden müssen. Sowohl die einen als auch die anderen wollen durch die Technische Dokumentation vermittelt werden. Da liegt es auf der Hand, mit dem Unabdingbaren zu beginnen und das Optionale folgen zu lassen.

Unter didaktischen Gesichtspunkten muss jedoch beim Anwender erst ein Allgemeinverständnis für das Produkt hergestellt werden, damit er die einzelnen Produktelemente, so zum Beispiel die verschiedenen Funktionen, richtig in das Gesamtbild einordnen und im Gesamtzusammenhang besser verstehen kann. Ähnlich wie beim Puzzle: Die einzelnen Teile richtig zu platzieren, fällt wesentlich leichter, wenn man das Gesamtbild von vornherein kennt und fortwährend vor Augen hat.

Aus diesen Betrachtungen ergeben sich folgende Strukturierungsgrundsätze:

- unter Nutzungsgesichtspunkten: vom Nötigen zum Möglichen
- unter didaktischen Gesichtspunkten: vom großen Ganzen zum Detail

Diese Grundsätze werden in den beiden Beispielinhaltsverzeichnissen in Abbildung 2 und 3 berücksichtigt, wie die Themenreihenfolge der nachstehenden Auszüge aus den Inhaltsverzeichnissen zeigt:

Vom Nötigen zum Möglichen:

Fön-Gebrauchsanleitung

- *Fön ein- und ausschalten* (nötig)
- *Ohne Aufsatz fönen* (möglich)
- *Mit Aufsatz fönen* (möglich)

Software-Handbuch

- *Auftragsverwaltung starten und beenden* (nötig)
- *Auftragsfenster benutzerdefiniert einstellen* (möglich)

Vom großen Ganzen zum Detail:

Fön-Gebrauchsanleitung

Mit Aufsatz fönen (das große Ganze)

- *Aufsatz wählen* (ein Detail)
- *Aufsatz aufstecken* (ein Detail)
- *Aufsatz abnehmen* (ein Detail)

Software-Handbuch

Auftrag erstellen (das große Ganze)

- *Allgemeine Daten erfassen* (ein Detail)
- *Verbindungsdaten erfassen* (ein Detail)

Fön-Gebrauchsanleitung: Auszug aus einem Inhaltsverzeichnis

Fön anschließen

Fön ein- und ausschalten

- Einschalten
- Ausschalten

Ohne Aufsatz fönen

- Mit Heißluft fönen
- Mit Kaltluft fönen

Mit Aufsatz fönen

- Aufsatz auswählen
- Aufsatz aufstecken
- Aufsatz abnehmen

Abb. 2: Bei überschaubaren Themen fällt das Strukturieren relativ leicht.

Software-Handbuch: Auszug aus einem Inhaltsverzeichnis

Auftragsverwaltung starten und beenden

- Auftragsverwaltung starten
- Auftragsverwaltung beenden

Auftragsfenster benutzerdefiniert einstellen

Aufträge verwalten

Auftrag erstellen

- Allgemeine Daten erfassen
- Verbindungsdaten erfassen

Auftrag anzeigen

- Auftrag öffnen
- Allgemeine Daten anzeigen
- Verbindungsdaten anzeigen
- Auftragshistorie anzeigen

Auftrag bearbeiten

- Allgemeine Daten ändern
- Verbindungsdaten ändern
- Verbindung löschen
- Auftrag schließen
- Auftrag exportieren
- Auftrag löschen

Abb. 3: Der Ordnung halber sollte die Reihenfolge von Begriffen, die in unterschiedlichen Kapiteln wiederkehren, gleich sein – s. „Allgemeine Daten“ und „Verbindungsdaten“.

Aufgaben-/Funktionsorientierung

Die Aufgaben, die mit einem Produkt ausgeführt werden können, und die Funktionen, die in diesem Zusammenhang genutzt werden, unterliegen vielfach einer naturgegebenen Abfolge. So hat die Gesamtbedienung meist einen Anfang und ein Ende, zum Beispiel das Einschalten und das Ausschalten eines Geräts. Aber auch die einzelnen Aufgaben beginnen mit einem ersten Bedienschritt und enden mit einem letzten, zum Beispiel Daten eingeben und Daten speichern. Das Gleiche gilt für Funktionen, zum Beispiel Suchläufe, die irgendwann starten und irgendwann enden, nämlich dann, wenn die Funktion

vollständig ausgeführt ist – sofern nicht ein Fehler dem Ganzen ein plötzliches Ende setzt. Es erscheint also sinnvoll, die zeitliche Abfolge von Aufgaben und Funktionen als Strukturierungsbasis zu nutzen.

Für eine didaktisch sinnvolle Wissensvermittlung machen wir den Anwender am besten erst mit grundlegenden Funktionen und allgemeinen Aufgaben des Produkts vertraut, bevor wir weiterführende Funktionen oder gar Sonderfunktionen sowie spezielle Aufgaben beschreiben. Der Anwender soll erst die Grundfunktionen sicher beherrschen, bevor er sich an die Zusatzfunktionen wagt. So bauen wir sukzessive Wissen auf: erst Basiswissen, dann Expertenwissen.

Wollen wir den genannten aufgaben- und funktionsorientierten Aspekten Rechnung tragen, sollten wir folgende Strukturierungsgrundsätze beherzigen:

- unter Nutzungsgesichtspunkten: vom Anfang zum Ende
- unter didaktischen Gesichtspunkten: vom Allgemeinen zum Besonderen

Die Beispielinhaltsverzeichnisse in Abbildung 2 und 3 berücksichtigen dies:

Vom Anfang zum Ende:

Fön-Gebrauchsanleitung

- *Fön anschließen*
(absoluter Anfang, da Grundvoraussetzung)
- *Fön ein- und ausschalten*
 - *Einschalten* (Anfang)
 - *Ausschalten* (Ende)

Software-Handbuch

- *Auftragsverwaltung starten* (Anfang)
- *Auftragsverwaltung beenden* (Ende)

Vom Allgemeinen zum Besonderen:

Fön-Gebrauchsanleitung

- *Ohne Aufsatz fönen* (allgemein)
- *Mit Aufsatz fönen* (besonders)

Software-Handbuch

- *Allgemeine Daten anzeigen* (allgemein)
- *Verbindungsdaten anzeigen* (besonders)
- *Auftragshistorie anzeigen* (besonders)

Anwenderorientierung

Unabhängig von den bisher genannten Strukturierungsaspekten dürfen wir nicht vergessen, dass der Anwender, an den sich ja unsere Dokumentation schließlich richtet, seine eigene Sicht auf die Dinge hat. Denn die Zielgruppe folgt beim Produkteinsatz ihren eigenen Prioritäten und Vorlieben. Deshalb werden nicht alle Produktfunktionen gleich häufig genutzt und nicht alle Aufgaben gleich häufig ausgeführt. Dennoch muss der Anwender mit allen vertraut gemacht werden – vorzugsweise mit den leichteren zuerst. Den Schwierigkeitsgrad bei der Wissensvermittlung nach und nach zu erhöhen, ist eine allseits bewährte und fast schon alltägliche Methode. Wir kennen sie von den ABC-Schützen, die (neben vereinzelt anderen Ansätzen) zunächst Buchstaben lernen und erst dann ganze Wörter. Auch wenn sich Kleinkinder das Essen mit Besteck aneignen sollen, bekommen sie zunächst den relativ verletzungssicheren und verhältnismäßig leicht zu handhabenden Löffel in die Hand. Sowohl bei den ABC-Schützen als auch bei den Kleinkindern stehen also überschaubare, simple Aufgaben am Anfang des jeweiligen Lernprozesses. Erst dann folgen die komplexen und weniger einfachen. Dieses Vorgehen kann recht schnell zu Erfolgserlebnissen verhelfen, die ja für die Lernmotivation und den Lerneffekt so wichtig sind.

Warum sollen nicht auch wir uns dieses Vorgehen in unseren Dokumenten zunutze machen? Geben wir also den Anwendern einerseits, was sie brauchen, und andererseits, was ihnen gut tut und nützt, und zwar durch Beachten folgender Strukturierungsgrundsätze:

- unter Nutzungsgesichtspunkten: vom Häufigen zum Seltenen
- unter didaktischen Gesichtspunkten: vom Leichten zum Schweren

Die Beispielinhaltsverzeichnisse in Abbildung 2 und 3 berücksichtigen diese Grundsätze:

Vom Häufigen zum Seltenen:

Fön-Gebrauchsanleitung

- *Mit Heißluft fönen* (häufig beziehungsweise häufiger als das Nachfolgende)
- *Mit Kaltluft fönen* (selten beziehungsweise weniger häufig als das Vorausgegangene)

Software-Handbuch

- *Verbindungsdaten ändern* (häufig beziehungsweise häufiger als das Nachfolgende)

- *Verbindung löschen* (selten beziehungsweise weniger häufig als das Vorausgegangene)

Vom Leichten zum Schweren:

Fön-Gebrauchsanleitung

- *Ohne Aufsatz fönen* (leicht beziehungsweise leichter als das Nachfolgende)
- *Mit Aufsatz fönen* (schwer beziehungsweise weniger leicht als das Vorausgegangene)

Software-Handbuch

- *Auftrag anzeigen* (leicht beziehungsweise leichter als das Nachfolgende)
- *Auftrag bearbeiten* (schwer beziehungsweise weniger leicht als das Vorausgegangene)

Alles unter einem Hut

Nicht immer lassen sich alle genannten Strukturierungsgrundsätze gleichermaßen berücksichtigen, sodass der eine schon einmal zugunsten eines anderen hinten anstehen muss. Betrachten wir beispielsweise die Aufgaben Datensatz erstellen und Datensatz löschen. Wollen wir diese nach dem Grundsatz „vom Anfang zum Ende“ sortieren, muss das Erstellen eindeutig vor dem Löschen beschrieben werden. Diese Reihenfolge ist durchaus sinnvoll, verletzt aber den Grundsatz „vom Leichten zum Schweren“; denn wir können in der Regel davon ausgehen, dass das Löschen einfacher ist als das Erstellen.

In vielen Fällen kommt es aber vor, dass unser Strukturierungsergebnis unter verschiedenen Aspekten dasselbe ist, also mehreren Gliederungskriterien gleichermaßen genügt. Nehmen wir beispielsweise ein Programmierhandbuch. Zunächst machen wir den Anwender mit den Grundkomponenten der Programmierung vertraut, zum Beispiel Befehlen und Funktionen, bevor wir ihm vermitteln, wie er unter Nutzung des bereits Gelernten einen komplexen Programmcode zuwege bringt. Damit werden wir gleich mehreren Strukturierungsgrundsätzen gerecht: „vom Allgemeinen zum Besonderen“, „vom Leichten zum Schweren“ und „vom Nötigen zum Möglichen“ – betrachtet man die Programmiergrundlagen als notwendige Voraussetzung.

Unordnung als Taktik

Hinsichtlich der Struktur werfen manche Dokumente hie und da Fragen auf. Immer wieder trifft man auf Software-Handbücher, die das Konfigurieren des Programms weit hinten, wenn nicht gar am Ende des Dokuments ansiedeln, obwohl die Konfigurationsarbeiten unmittelbar nach der Installation und vor jeder weiteren Programmnutzung nötig sind. Warum hat der Verfasser diese unabdingbare zeitliche Abfolge nicht in der Dokumentstruktur nachgebildet? Vielleicht weil er entschieden hat, einen Strukturierungsgrundsatz zugunsten eines anderen zu vernachlässigen. Gehen wir davon aus, dass die Konfigurationsarbeiten oftmals nur eingangs einmalig durchgeführt werden müssen, hätte in diesem Fall der Grundsatz „vom Häufigen zum Seltenen“ über den Grundsatz „vom Anfang zum Ende“ gesiegt.

Aber die Antwort auf die Frage nach der scheinbar unlogischen Reihenfolge könnte auch anders ausfallen. Denn unabhängig von den genannten Strukturierungsgrundsätzen existieren weitere Ordnungskriterien, die produkt- und zielgruppenspezifisch eine übergeordnete Relevanz erlangen können. So ist es weit verbreitet, Themen, die einem vergleichsweise kleinen Kreis innerhalb einer (inhomogenen) Zielgruppe vorbehalten sind, im Dokument weit hinten zu platzieren. Dann stehen sie abseits der allgemeinen Anwendungsthemen, die das Gros der Anwender interessieren.

Doch nicht allein das Anwenderinteresse ist ausschlaggebend. Manche Aufgaben und Funktionen gehen den Durchschnittsanwender mangels Kenntnissen und entsprechender Autorisierung einfach nichts an, sodass wir sie am liebsten verstecken oder verheimlichen würden. Trotzdem müssen sie der Vollständigkeit halber beschrieben werden, und nicht immer wird dafür ein separates Dokument bewilligt. Also müssen wir uns anderweitig behelfen. Durch eine möglichst unattraktive Platzierung solcher Spezialthemen im Dokument sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass sich Durchschnittsanwender daran versuchen. Gleichzeitig verringert sich das Risiko einer Fehlbedienung durch Unkundige, die gravierende Folgen haben könnte.

Konsistenz als i-Tüpfelchen

Ein Dokument ist dann in bester Ordnung, wenn es durchgängig in Ordnung ist. Dann nämlich kann der Anwender beziehungsweise Leser eine Logik erkennen, die ihm wiederum hilft, sich gut zurechtzufinden. Konsistenz ist ein probates Mittel, um die Struktur unserer Dokumente zu vervollkommen, und zwar auf verschiedene Art und Weise.

Zunächst ist es sinnvoll, die einzelnen Strukturierungsgrundsätze innerhalb des gesamten Dokuments möglichst durchgängig zu befolgen. Die nachstehenden Auszüge aus dem Inhaltsverzeichnis der Fön-Gebrauchsanleitung zeigen dies exemplarisch für den Grundsatz „vom Anfang zum Ende“:

- *Einschalten* (Anfang)
- *Ausschalten* (Ende)

- *Aufsatz aufstecken* (Anfang)
- *Aufsatz abnehmen* (Ende)

Für den Anwender wäre es nicht nachvollziehbar und ergäbe auch keinen Sinn, wenn die Reihenfolge im einen oder anderen Fall von der realen zeitlichen Abfolge abweiche. Das gäbe unnötige Irritationen.

Unabhängig von der durchgängigen Anwendung der Strukturierungsgrundsätze ist es dienlich, eine logische (An-)Ordnung

bestimmter wiederkehrender Begriffe in unterschiedlichen Kapiteln konsequent beizubehalten. Die folgenden Auszüge aus dem Inhaltsverzeichnis des Software-Handbuchs zeigen dies exemplarisch für die Begriffe *Allgemeine Daten* und *Verbindungsdaten*:

Auftrag erstellen

- *Allgemeine Daten erfassen*
- *Verbindungsdaten erfassen*

Auftrag anzeigen

- *Allgemeine Daten anzeigen*
- *Verbindungsdaten anzeigen*

Auftrag bearbeiten

- *Allgemeine Daten ändern*
- *Verbindungsdaten ändern*

Allerdings kann aufgrund von Produktgegebenheiten nicht jedes Dokument mit wiederkehrenden Begriffen arbeiten. Deshalb steht diese spezielle Möglichkeit nur bedingt zur Verfügung, wenn wir mithilfe von Konsistenz eine Dokumentstruktur optimieren wollen.

Inhaltsverzeichnisse als Qualitätsindikator

Das Inhaltsverzeichnis eines Dokuments gibt meist schon auf den ersten Blick einen recht guten Aufschluss darüber, wie viele Gedanken wir uns zur inhaltlichen Strukturierung gemacht haben. Darüber hinaus vermittelt es auch einen Eindruck über angewendete Strukturierungskriterien. Somit liefert es nützliche Hinweise zur Strukturierungsqualität des Handbuchs, die ihrerseits Rückschlüsse auf die Beschaffenheit und Güte der kapitelinternen Strukturierung zulässt.

Auch wenn nicht jede Gliederung ohne Weiteres einleuchtet und nicht jede Frage nach dem Warum sich sogleich beantworten lässt, ist es für den Anwender wichtig, dass überhaupt eine Struktur erkennbar wird. Dann darf er getrost unterstellen, dass das Dokument nicht der strukturellen Beliebigkeit anheimgefallen ist und wir gute Gründe hatten, es so und nicht anders zu gliedern.

Ob eine Dokumentstruktur letztlich so gut wird, wie wir es uns vorgestellt haben, sollten wir beizeiten prüfen. Auch dafür eignet sich das Inhaltsverzeichnis ganz vorzüglich, weil es einen kompakten Überblick liefert, bei dem sich strukturelle Defizite leicht aufspüren lassen. Um diese noch rechtzeitig ausmerzen zu können, empfiehlt es sich, während der Dokumentationserstellung immer wieder einmal ein Inhaltsverzeichnis zu erzeugen und einen kritischen Blick darauf zu werfen.

Ordnung macht sich nicht von selbst

Ordnung bedeutet immer auch Rangordnung und ist letztlich das Ergebnis eines Priorisierens und Hierarchisierens. Die genannten Strukturierungsgrundsätze können zur Orientierung dienen und uns beim Priorisieren und Hierarchisieren unterstützen, um zu einer sinnvollen Gliederung zu gelangen. Letztlich bleibt aber ein gewisser Ermessensspielraum, in dem wir unsere Prioritäten subjektiv und eigenverantwortlich setzen. Im Zweifelsfall gilt es abzuwägen, welchem Strukturierungsgrundsatz wir den Vorzug geben und ob wir in bestimmten Fällen überhaupt den bewährten Grundsätzen folgen oder ihnen bewusst zuwiderhandeln. Um die bestmögliche Entscheidung zu treffen, bedarf es des fachlichen Know-hows und der Erfahrung, die wir als Technische Redakteure mitbringen. Und das ist in Ordnung, denn sonst könnte es ja jeder.

Seit gut 20 Jahren erstellt **Ageliki Ikonomidis** für verschiedene Unternehmen IT-Dokumentationen, Schulungsunterlagen, PR- und Werbetexte sowie Fachartikel. Darüber hinaus hält sie Schulungen zu Sprach-, Dokumentations- und Softwarethemen. Auf der tekom-Jahrestagung und für verschiedene tekom-Regionalgruppen hat sie in den letzten Jahren mehrfach zum Thema „Handbuchschriften“ referiert. Seit Oktober 2008 ist Ageliki Ikonomidis als freie Redakteurin, Texterin und Dozentin tätig.

Ageliki Ikonomidis

Opuswort – Worte für alle(s)
info@opuswort.de
www.opuswort.de

■