

Inhalte leichter differenzieren durch Verben

Es lebe der Unterschied!

Von Ageliki Ikonomidis

Anwender haben hohe Erwartungen an Technische Dokumentation: Sie wollen sich schnell orientieren können und gesuchte Informationen ohne Umschweife finden. Diese Wünsche mit unseren Dokumenten zu erfüllen, dabei helfen einerseits klare und logische Strukturen sowie ein zweckmäßiges Leitsystem. Andererseits tragen Formulierungskniffe und sprachliche Hilfsmittel zur Wunscherfüllung bei – unter anderem Verben. Dieser Beitrag zeigt, wie wir durch Verben Dokumentinhalte leichter differenzierbar machen und dadurch zugleich die Orientierung in Dokumenten erleichtern.

Die schnelle Orientierung in Dokumenten und das gezielte Auffinden der gewünschten Informationen setzt neben der logischen Struktur der Inhalte voraus, dass sie auch gut differenzierbar sind. Sieht alles gleich aus oder liest es sich ähnlich – wenn auch nur auf den ersten Blick –, kommt der Anwender leicht ins Schwimmen. Damit das nicht passiert, können wir gezielt Verben einsetzen. Denn sie helfen beim Differenzieren von Textarten und -funktionen sowie Textinhalten und Bedienaktionen. Dieser Effekt unterstützt die Eingängigkeit der Inhalte und letztlich auch das Textverständnis, nicht nur weil Verben – geschickt gewählt und platziert – besonders aussagestark sein können. In einigen Fällen reicht schon ihr simples „Da-sein“, um das Differenzieren von Dokumentinhalten zu erleichtern und zu beschleunigen.

Inhaltsverzeichnisse und Überschriften

Speziell bei umfangreichen Dokumenten kann es für den Anwender hilfreich sein, im Inhaltsverzeichnis zu erkennen, welche Textabschnitte ausschließlich beschreibend und welche anleitend sind. Da bekanntlich niemand gerne Handbücher von der ersten bis zur letzten Seite liest, sollte die Suche über das Inhaltsverzeichnis

zügig zum Erfolg führen. Vermutet der Anwender aufgrund der Überschrift in einem Kapitel Schrittanleitungen für bestimmte Aufgaben, landet dann aber bei rein beschreibenden Texten, ist die Enttäuschung groß und die Lust, weiterzusuchen, eher klein. Solche Missgriffe lassen sich mit Hilfe von Verben in Überschriften minimieren. Somit unterstützen Verben auch das selektive Lesen.

Verben kennzeichnen anleitende Kapitel

In einem Inhaltsverzeichnis sagt die sparsame Überschrift „Mandanten“ nicht viel über den Inhalt des betreffenden Kapitels aus. Wird darin der Begriff des Mandanten erklärt? Werden Hintergrundinformationen zu Mandanten geliefert? Erfährt der Anwender, wie er mit Mandanten verfahren soll? Die Antwort steht an dieser Stelle noch in den Sternen und lässt sich erst durch Aufschlagen beziehungsweise Anlesen des Kapitels finden – also recht spät. Wenn die Antwort zudem nicht die erhoffte ist, hat das Inhaltsverzeichnis in seiner wegweisenden Funktion bei der Leseführung kläglich versagt. Im Vergleich helfen Überschriften wie „Mandanten verwalten“, „Mandanten erfassen“ und „Mandanten löschen“ schon eher, dem Gesuchten auf die



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 tekomp Jahrestagung und für verschiedene tekomp-Regionalgruppen hat sie in den letzten Jahren mehrfach zum Thema „Handbuchschreiben“ referiert. Seit Oktober 2008 ist Ageliki Ikonomidis als freie Redakteurin, Texterin und Dozentin tätig.

Spur zu kommen. Sie liefern konkrete bedienrelevante Anhaltspunkte, auch wenn man sich über das „Löschen“ von Mandanten grundsätzlich streiten kann. Wem diese Formulierung nicht behagt, der kann ebenso gut schreiben „Mandatendaten löschen“.

Ein redlicher Versuch, der dem Einsatz echter Verben jedoch nicht das Wasser reichen kann, ist die substantivische Überschrift „Mandantenerfassung“. Auch wenn wir der Sache, nämlich der eigentlichen Aufgabe, damit schon ein gutes Stück näher kommen, lässt diese Formulierungsvariante immer noch keine eindeutigen Rückschlüsse zu, ob es sich im betreffenden Kapitel um einen beschreibenden Text handelt oder um einen anleitenden. Die Überschrift „Mandanten erfassen“ hingegen sug-

geriert, dass der Anwender im betreffenden Kapitel auch Konkretes zur Durchführung dieser Aufgabe erfährt. Dieser Suggestionseffekt ergibt sich nicht zuletzt deshalb, weil das Formulieren mit Verben den Formulierungsgewohnheiten der Anwender entspricht. Denn wonach sucht ein Anwender, der die Daten seiner Mandanten erfassen will? Nach „Mandantenerfassung“? Wohl kaum. Er sucht nach dem, was er tun will, nämlich „Mandanten erfassen“.

Verben kennzeichnen anleitende Handbuchteile

Mitunter begegnen uns Handbücher, die sich in einen beschreibenden und einen anleitenden Teil gliedern. In diesem Fall sind Verben als Unterscheidungsmerkmal in Überschriften besonders dienlich. Findet sich im Inhaltsverzeichnis sowohl die Überschrift „Mandantenerfassung“ als auch „Mandanten erfassen“, liegt der Schluss nahe, dass es sich im einen Fall um ein beschreibendes, im anderen Fall um ein anleitendes Kapitel handelt. Und im Zweifelsfall hilft das weiter.

Verben bringen Schlüsselbegriffe nach vorne

Halten wir also fest: In Überschriften anleitender Kapitel ist es sinnvoll, das Verb auch als Verb zu verwenden. Abbildung 1 zeigt, warum Verbsub-

stantivierungen nicht mithalten können. Sofort wird sichtbar, dass durch die Verwendung des echten Verbs in den untergeordneten Überschriften inhaltsunterscheidende Begriffe an den Anfang rücken. Während vorher noch beide Überschriften mit „Konfigurieren“ begannen, was die schnelle Unterscheidung von Inhalten und somit das rasche Auffinden der ge-

So nicht:
Softwarekonfiguration
Konfigurieren des Servers
Konfigurieren des Clients

Aber so:
Software konfigurieren
Server konfigurieren
Client konfigurieren

Abb. 1: Anwender können Kapitelthemen schneller unterscheiden, wenn Überschriften mit verschiedenen Begriffen beginnen. Ein Verzicht auf Verbsubstantivierungen zugunsten echter Verben kann dazu beitragen.

wünschten Information behindert und verzögert, beginnen die Überschriften mit Verben verschieden, nämlich mit inhaltsunterscheidenden Schlüsselbegriffen wie „Server“ und „Client“.

Wichtig ist hierbei: Jede Überschrift soll nicht nur neue Informationen bringen, sondern diese auch möglichst schnell erkennen lassen. Das macht Abbildung 2 besonders deutlich, in der es um die Gebrauchs-

So nicht:
 Bügeln ohne Dampf
 Bügeln mit Dampf
 Bügeln mit Dampfstoß

Aber so:
 Ohne Dampf bügeln
 Mit Dampf bügeln
 Mit Dampfstoß bügeln

Abb. 2: Anwender erhalten schon im Inhaltsverzeichnis einen raschen Funktionsüberblick zum Produkt, wenn entsprechende Schlüsselbegriffe am Anfang der Überschrift stehen. Das lässt sich durch Verben in den Überschriften erreichen.

anleitung für ein Bügeleisen geht. Bei einem solchen Dokument dürfen wir voraussetzen, dass sich der gesamte Inhalt vornehmlich ums Bügeln dreht. Da ist es für den Anwender wenig dienlich, wenn fast alle Überschriften im Inhaltsverzeichnis mit dem Wort „Bügeln“ beginnen. Besser ist es, die Überschriften mit Verben zu bilden, und zwar nicht mit substantivierten, damit die inhaltsunterscheidenden Begriffe an den Anfang rücken. Das ist in diesem Fall besonders sinnvoll, weil diese Begriffe wesentliche Leistungsmerkmale des Produkts bezeichnen. Das heißt, der Anwender kann nicht nur das Thema schneller erfassen, sondern erhält auf sehr komfortable Weise einen Überblick über die Leistungsmerkmale beziehungsweise den Funktionsumfang

des Produkts, was die Orientierung erleichtert. Positiver Nebeneffekt: Das Inhaltsverzeichnis wird gewissermaßen auch noch werbewirksam, weil es sehr eingängig darstellt, was das Produkt alles kann.

Überschriftformel

Objekt + Verb

An den bisherigen Beispielen lässt sich ablesen, dass sich Überschriften zu anleitenden Kapiteln idealerweise an der Formel „Objekt + Verb“ orientieren. Wenn wir Überschriften auf diese Weise bilden, müssen wir jedoch darauf achten, dass das Verb, das ja die eigentliche Aufgabe bezeichnet, nicht

So nicht:
 Datensatz über die
 Bedienoberfläche löschen

Aber so:
 Datensatz löschen über die
 Bedienoberfläche

Abb. 3: Das Verb darf in Überschriften nicht zu weit nach hinten rücken, auch wenn der Formulierungsstil leidet.

zu weit nach hinten rückt. Das gilt selbst bei stilistischen Vorbehalten, da die Kernaussage stets Vorrang hat (s. Abb. 3). Voraussetzung ist natürlich, das Verb wird treffend gewählt.

Stichwortverzeichnisse

Letztendlich profitiert aber nicht nur die Leitsystemkomponente „Inhalts-

verzeichnis“ von Überschriften, die Verben enthalten. Solche Überschriften helfen auch bei der Inhaltssuche und Orientierung über Kopf- oder Fußzeilen, wenn diese als Komponenten des Leitsystems zum Einsatz kommen. Dasselbe gilt für Stichwortverzeichnisse.

Mit dem Ziel, den Anwender möglichst rasch und gezielt zur gesuchten Information zu führen, verleihen Verben einem Stichwortverzeichnis die nötige Detailliertheit, wie Abbildung 4 zeigt. Zudem unterstützen sie den inhaltlichen Überblick, wenn es gelingt, mit ihrer Hilfe die Inhalte des Dokuments in Stichworten möglichst vollständig abzubilden. Als kleine Beigabe helfen sie durch die mögliche Hierarchisierung auch noch, inhaltliche Zusammenhänge schneller zu erkennen.

So nicht:
M
 Mandanten 3-1, 3-3, 3-6, 3-7,
 3-8, 3-9, 3-12

Auch nicht so:
M
 Mandanten 3-1ff

Aber so:
M
 Mandanten verwalten 3-1ff
 anzeigen 3-7
 archivieren 3-12
 auswerten 3-9
 drucken 3-6
 erfassen 3-3
 löschen 3-8

Abb. 4: Verben können Stichwortverzeichnisse detaillierter gestalten, was den gezielten Zugriff auf die Inhalte eines Dokuments erleichtert.

Handlungsanweisungen

Um den Nutzen von Verben in Handlungsanweisungen zu verdeutlichen, nehmen wir die Softwarebedienung genauer unter die Lupe. Sie kennt unterschiedliche Aktionen, von denen einige stets wiederkehren, zum Beispiel Bestätigen, Aktivieren oder Markieren. Zu den meisten dieser Bedienaktionen gehört das Klicken mit der Maus, da nur wenige Anwender Software ausschließlich über die Tastatur bedienen. Wenn wir uns die Sache einfach machen wollten, könnten wir etliche Bedienaktionen unter dem Verb „klicken“ subsumieren – Abbildung 5. Entsprechende Handlungsanweisungen wären nicht falsch, und vermutlich würde auch keine Fehlbedienung resultieren. Klarer und unmissverständlich werden unsere Anweisungen jedoch durch aussagestärkere Verben.

Jede Bedienaktion sollte ein möglichst spezifisches, eindeutiges Verb im Schlepptau haben. Dadurch kann der Anwender die Aktionen leichter identifizieren und differenzieren. Bei durchgängiger Anwendung solcher Aktion-Verb-Kombination erhält er

So nicht:

- Klicken Sie im Menü X den Befehl Y.
- Klicken Sie in der Liste XY die gewünschte Zeile.
- Klicken Sie das Kontrollkästchen XY.

Aber so:

- Wählen Sie im Menü X den Befehl Y.
- Markieren Sie in der Liste XY die gewünschte Zeile.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen XY.

zudem Hinweise auf das jeweilige Bedienelement. Denn schon bald zeigt sich ein entsprechender Lerneffekt, der den Anwender wissen lässt, dass sich die Anweisung „Wählen Sie ...“ zum Beispiel auf ein Menü oder ein Listenelement bezieht, während die Anweisung

„Aktivieren Sie ...“ letztlich nur auf die Bedienung eines Kontrollkästchens oder eines Optionsfelds abzielen kann. Die sorgfältige Verbwahl und die Verbqualität spielen also eine große Rolle.

Lauftext

Für die inhaltliche Differenzierung kann neben der Verbqualität auch die Verbform entscheidend sein. Das wird besonders deutlich, wenn es darum geht, Akteure auszumachen und zu unterscheiden, also diejenigen, die eine Aktion ausführen (sollen). Wenig aussagestarke Verben wie „erfolgen“ sind ebenso ungeeignet wie Verbformen im Passiv, weil sie nicht zwingend die explizite Nennung des jeweiligen Akteurs nach sich ziehen oder verlangen. Für den Anwender ist es aber durchaus von Belang, ob er selbst aktiv werden muss oder nicht. Nur mit diesem Wissen kann er sich seinen Aufgaben stellen – Abbildung 6 und 7.

Feldbeschreibungen

Bei der Softwarebedienung sind Anwender oftmals irritiert, dass sich in manche Felder nichts eintragen lässt. Und nicht selten fragen sie sich, ob das mit rechten Dingen zugeht. Manchmal wundern sie sich auch, warum sie einen Datensatz nicht speichern können. Der Grund ist vielfach, dass nicht alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden. Da aber nicht jede Software Pflichtfelder als solche kenntlich macht, tun sich Anwender oft schwer. Hier sind Feldbeschreibungen gefordert, wie sie sich häufig in Handbüchern oder auch Online-Hilfen finden. Durch Verwendung

So nicht:

Sobald der Rechner heruntergefahren ist, wird er ausgeschaltet.

Aber so:

- Sobald der Rechner heruntergefahren ist, schalten Sie ihn aus.
- Sobald der Rechner heruntergefahren ist, schaltet er sich aus.

Abb. 6: Verben im Aktiv kommen um die Nennung des jeweiligen Akteurs nicht herum. Dadurch ist für den Anwender leicht auszumachen, wann er selbst in Aktion treten muss.

So nicht:

- Der Programmaufruf erfolgt über den Programmbefehl im Startmenü.

Aber so:

- Sie starten das Programm über den Programmbefehl im Startmenü.

Abb. 7: Verben, die mit der Nennung des Handelnden einhergehen, signalisieren dem Anwender, wenn er gefordert ist, etwas zu tun.

geeigneter Verben können sie helfen, dem Anwender die Handhabung einzelner Felder zu verdeutlichen, so dass er leichter unterscheiden kann zwischen Eingabe- und Anzeigefeld sowie Muss- und Kannfeld.

Um handhabungsrelevante Informationen zu einzelnen Feldern zu liefern, bedarf es einerseits einer gewissen Verbvielfalt, andererseits einer ausreichenden Verbqualität mit Blick auf die Aussagekraft. Abbildung 8 zeigt einige Beispiele für mögliche Verben. Am Rande sei erwähnt, dass sich besonders Mussfeld-Verben gut eignen, um Hinweise auf Formatkonventionen einzuleiten, zum Beispiel so: „Das Feld XY fordert ein alphanumerisches Passwort“.

Verbbeispiele für Eingabefelder

Das Feld XY ...

- erfragt den Familiennamen des Mandanten
- erwartet das Datum der Lieferung

Verbbeispiele für Anzeigefelder

Das Feld XY ...

- listet alle Treffer
- zeigt den Ausstellungsort

Verbbeispiele für Mussfelder

Das Feld XY ...

- benötigt eine Rechnungsnummer
- verlangt eine fünfstellige Postleitzahl

Verbbeispiele für Kannfelder

Das Feld XY ...

- erlaubt das Kennzeichnen veralteter Datensätze
- ermöglicht das Wählen der benötigten Hardware

Abb. 8: Verben können dem Anwender Hinweise liefern, wie mit einzelnen Feldern zu verfahren ist.

Abb. 5: Anwender können unterschiedliche Bedienaktionen leichter unterscheiden, wenn wir unterschiedliche Verben verwenden.

Autorenanschrift

Ageliki Ikonomidis

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