Fachzeitschrift 'technische kommunikationÄ | 33.Jahrgang | 6 / 2011 | Seite 32

Navigation und Strukturierung

Mit Leseführung läuft es besser

von Ageliki Ikonomidis

„Wo laufen sie denn?“ Genau das mag man sich fragen, wenn Leser orientierungslos durch Handbücher irren. Und sogleich stellt sich die Frage nach dem Warum. Denn das Herumirren hätte ihnen durch eine gezielte Leseführung erspart bleiben können. Sie schafft optimale Startbedingungen, zeigt, wo es lang geht, und bringt Leser mit größtmöglicher Sicherheit ans Ziel.

Das Handbuchlesen ist – abhängig vom Textumfang und dem Informationsbedarf des Lesers – vergleichbar mit einem Kurz- bis Langstreckenlauf. Lange bevor für den Leser der Startschuss fällt und er seinen Handbuchlauf antritt, planen wir die Strecke, markieren Startpunkte, definieren Ziele, sichern den Streckenverlauf und schildern ihn aus.

Trotz sorgfältigster Planung kann bei jedem Lauf etwas schiefgehen. Auch die Kondition der einzelnen Handbuchläufer spielt eine Rolle. Es ist aber schon viel gewonnen, wenn Technische Redakteure für einen erfolgreichen Handbuchlauf bestmögliche Voraussetzungen schaffen.

Streckenverlauf planen

Bevor wir mit dem Handbuchschreiben beginnen, planen wir den thematischen Streckenverlauf und gliedern ihn in mehrere überschaubare Etappen. Dadurch soll der Handbuchläufer die Strecke später bewältigen können, ohne dass ihm unterwegs die Puste ausgeht.

Unseren Streckenplan fixieren wir schließlich in einem Inhaltsverzeichnis, womit es aber nicht getan ist. Während der Folgearbeiten müssen wir die Strecke immer wieder abfahren und prüfen: zum Beispiel auf Geradlinigkeit, Praktikabilität oder Stolperfallen und andere Sicherheitsrisiken. Ergibt sich Bedarf, sind Streckenführungen zu korrigieren, praktikablere Wege einzuschlagen und Gefahrenstellen zu beseitigen oder alternativ abzusichern. Versäumen wir es, diese Maßnahmen anzuwenden, dann entstehen solche Inhaltsverzeichnisse wie das nachfolgende:

1.	Allgemeine Funktionen
1.1	Allgemeine Bedieninformationen
1.1.1	Bildschirmmasken
1.1.2	Eingabemedien
1.1.2.1	Alphanumerische Tastatur
1.1.2.2	Touchscreen
1.1.2.2.1	Bedienung
1.1.2.2.2	Schaltflächenbelegung
1.1.3	Besondere Funktionen
1.1.3.1	Warnsignale
1.1.3.2	Systemmeldungen
...	

Beim Prüfen des Streckenverlaufs hätte gleich auffallen müssen, dass die Etappe „Allgemeine Funktionen“ mit dem Abschnitt „Besondere Funktionen“ endet. Das ist alles andere als geradlinig und kann Handbuchläufer zumindest irritieren. Wählen diese nämlich die Etappe „Allgemeine Funktionen“, möchten sie ebenso wenig bei besonderen Funktionen landen, wie wir uns während einer Stadtführung mitten im Wald wiederfinden wollen. Und genau dahin hat sich wohl der Planer obiger Strecke verirrt, wobei er den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr gesehen hat. Das ist unter anderem der komplexen Überschriftenhierarchie geschuldet, die die empfohlenen drei Hierarchiestufen bei weitem übersteigt. Da blickt niemand mehr durch, weder ein Technischer Redakteur noch ein Leser.

Ganz falsch lag der Kollege aber nicht, da Hinweise über Systemmeldungen und Warnsignale durchaus zu den Bedieninformationen zählen. Wie so oft liegt der Knackpunkt im Strukturieren und Formulieren, wobei durchdachte Formulierungen das Ordnen der Themen erleichtern. Wir können Begriffe verändern, bei der Stadtführung aus dem Wald ein Stadtwäldchen machen oder begrifflich von „Allgemeine Bedieninformationen“ auf „Bedienoberfläche“ umschwenken. Vielfach reicht es auch, überflüssige Bezeichnungen zu streichen, etwa „Besondere Funktionen“. Letztlich könnte das Inhaltsverzeichnis so aussehen:

1. Bedieninformationen

1.1 Bedienoberfläche
1.1.1 Bildschirmmasken
1.1.2 Schaltflächen
1.1.3 Systemmeldungen
1.1.4 Warnsignale

1.2 Eingabemedien
1.2.1 Tastatur
1.2.2 Touchscreen

Startpunkte markieren

Der Handbuchläufer entscheidet selbst, welche Etappen er laufen will. Um ihm diese Entscheidung sowie den Etappenüberblick zu erleichtern, markieren wir mittels Überschriften für jeden Streckenabschnitt einen Startpunkt. Je deutlicher die Startpunkte, desto leichter sind sie für den Handbuchläufer zu finden und desto weniger „Fehlstarts“ sind zu erwarten.

Deutlich ist ein Startpunkt unter anderem, wenn er sich auf den ersten Blick besonders gut von den jeweils anderen abhebt. Unter diesem Aspekt sind die folgenden Überschriften missglückt:

I. Dimensionierung des Solargenerators
II. Dimensionierung der Kabelquerschnitte
III. Dimensionierung des Ladereglers

Deutlicher wirken Überschriften, die mit unterschiedlichen und markanten Begriffen beginnen:

I. Solargenerator-Dimensionierung
II. Kabelquerschnitt-Dimensionierung
III. Laderegler-Dimensionierung

Startpunktbezeichnungen, die dem Leser geläufig sind, erleichtern die Sache zusätzlich.

Etappenziele vorgeben

Wer irgendwo startet, möchte in der Regel irgendwo ankommen. So auch der Handbuchläufer. Abgesehen von seinem großen Ziel, das im Handbuch beschriebene Produkt erfolgreich zu bedienen, hat er eine Reihe von Etappenzielen vor Augen, nämlich einzelne Aufgaben mit dem Produkt zu meistern. Damit er zielgerichtet durchstarten kann, muss er jedoch wissen, wo es hingehen soll. Dabei helfen Überschriften, die nicht nur deutliche Startpunkte liefern, sondern auch das jeweilige Ziel klar benennen. Sie erleichtern dem Handbuchläufer obendrein die Etappenwahl, weil er vor dem Start seine eigenen Ziele mit den angebotenen abgleichen kann.

Nehmen wir das Thema „Software-Installation“. Die einen möchten sich über grundlegende Installationsaspekte nur theoretisch informieren, die anderen wollen gleich zur Sache kommen und mit der praktischen Umsetzung beginnen. Handbuchläufer können also bei ein und demselben Thema verschiedene Ziele verfolgen. Rein substantivische Überschriften, wie im nächsten Beispiel, wirken eher theoretisch, lassen beschreibenden Kapiteltext erwarten und geben keinerlei Hinweis darauf, ob die jeweiligen Abschnitte eine Installationsanleitung liefern:

1. Software-Installation
1.1 Installationsvorbereitung
1.2 Server-Installation
1.3 Client-Installation

Anders in dieser Version:

1. Software installieren
1.1 Installation vorbereiten
1.2 Server installieren
1.3 Client installieren

Überschriften mit Verben signalisieren dem Leser anleitende Kapitelinhalte. Wenn wir also durch Verwenden oder auch Nicht-Verwenden von Verben konsequent zwischen anleitenden und rein beschreibenden Kapiteln unterscheiden, erleichtern wir dem Leser die Zielorientierung.

Aufwärmphasen vorsehen

Wie alle Läufer müssen sich auch Handbuchläufer aufwärmen: vor der Gesamtstrecke wie vor den Einzeletappen. Dem tragen wir Rechnung, indem wir zum Handbuch und zu jedem Kapitel Einleitungen bieten. Dadurch kann der Handbuchläufer mit dem jeweiligen Thema warm werden und sich optimal auf den bevorstehenden Lauf vorbereiten. Ein Beispiel liefert die folgende Kapiteleinleitung aus einem Software-Handbuch für Ärzte:

Festbetragsvergleich durchführen

Der Festbetragsvergleich ist eine zentrale Funktion des Medikamenteninformationssystems. Mit dem Ziel, möglichst wirtschaftliche Arzneimittel zu verordnen, können Sie durch den Festbetragsvergleich für einzelne Medikamente preiswerte Alternativen ermitteln. Dazu starten Sie eine differenzierte Suche nach Alternativpräparaten mit

- denselben Wirkstoffen,
- vergleichbaren Wirkstoffen,
- vergleichbarer Wirkung.

So gehen Sie vor:
1. …
2. …

Und wenn es einmal nichts Einleitendes zu sagen gibt, kann die Einleitung zumindest einen Ausblick auf das Bevorstehende liefern, also auf Aufbau und Inhalt des Handbuchs beziehungsweise Kapitels.

Anforderungen allmählich steigern

Um das Aufwärmen zusätzlich zu unterstützen, den Leser nicht zu überfordern und ihn zur Höchstform auflaufen zu lassen, sind die Leistungsanforderungen behutsam zu steigern. Die schwierigsten und anspruchvollsten Etappen sollten also nicht gleich am Anfang stehen.

Zum einen können wir generell leichte Etappen schwierigen vorausgehen lassen, sofern das Handbuchthema dies zulässt; zum anderen sollten wir mit den gelieferten Handbuchinformationen nach und nach Wissen aufbauen. Beide Vorgehensweisen lassen sich bei folgendem Inhaltsverzeichnis beobachten, das aus der Gebrauchsanleitung für ein Bügeleisen stammt:

1. Bügeleisen anschließen

2. Bügeleisen ein- und ausschalten
2.1 Einschalten
2.2 Ausschalten

3. Ohne Dampf bügeln

4. Mit Dampf bügeln
4.1 Wassertank füllen
4.2 Mit Dauerdampf bügeln
4.2.1 Horizontal bügeln
4.2.2 Vertikal bügeln
4.3 Mit Dampfstoß bügeln

Nehmen wir beispielsweise Etappe 3. Im Gegensatz zur Folgeetappe ist sie nicht komplex und dadurch augenscheinlich leichter. Zudem vermittelt Etappe 3 Grundlagenwissen, auf dem Etappe 4 aufbauen kann.

Wegmarken setzen

Wegmarken erleichtern dem Handbuchläufer, während des Laufs die Orientierung zu behalten. Als Wegmarken eignen sich unter anderem

- Kopfzeilen mit lebendem Kolumnentitel, der Kapitel- und Abschnittsüberschriften enthält,
- hervorgehobene Schlüsselbegriffe oder Stichwörter, am besten als seitliche Überschriften in einer Marginalienspalte,
- Symbole und anderweitige grafische Gestaltungsmittel,
- Bedienergebnisse in Wort und Bild, anhand derer die Handbuchläufer engmaschig kontrollieren können, ob sie noch auf dem richtigen Weg sind,
- charakteristische Absatzformate.

Betrachten wir exemplarisch die nummerierte Liste als bewährtes Absatzformat für Schrittanleitungen oder Anweisungsblöcke. Sie erfüllt gleich mehrere Orientierungsfunktionen:

- Als eindeutiges Erkennungsmerkmal ermöglicht die Nummerierung, Schrittanleitung innerhalb des restlichen Textes leicht auszumachen.
- Die Anzahl der Nummern beziehungsweise nummerierten Schritte gibt Auskunft über die Länge der jeweiligen Bedienstrecke.
- Durch die Nummer des zuletzt ausgeführten Bedienschritts weiß der Leser, wie viel von der Bedienstrecke er schon bewältigt hat und wie viel noch vor ihm liegt.
- Und sollte er einmal pausieren, kann er sich anhand der Nummern leicht merken, mit welchem Schritt er später fortfahren muss.

Verzweigungen ankündigen

Nicht nur Wegmarken helfen dem Handbuchläufer, seinen Weg zu finden. Die Geradlinigkeit der Strecke ist mindestens genauso wichtig, wie mit Blick auf die Streckenplanung bereits zu lesen war. Aber nicht alle Strecken verlaufen gerade, und manche verzweigen sich sogar, in unseren Anleitungen etwa bei Bedienalternativen. Dazu ein Szenario: Herr Hell hat

Leuchten erworben, die er direkt an der Decke anbringen will. Er schlägt die mitgelieferte Montageanleitung auf, in der Folgendes steht:

Die Leuchten werden als Einbauleuchten geliefert, welche für die Montage auf einer Hohlraumdose oder einer Deckenanschlussdose vorgesehen sind.

Ausnahme: Mit der als Zubehör erhältlichen Aufbaudose ist die Montage auch auf festen Decken möglich.

Leider gibt Herr Hell bereits nach dem ersten Satz entmutigt auf, weil er die einleitende Aussage aufgrund ihrer prominenten Platzierung als allgemein- und alleingültig wertet. Herr Hell ist verärgert und wütend auf den Leuchtenverkäufer. Hatte der nicht versichert, die Leuchten ließen sich direkt an der Decke montieren? Geht das nun doch nicht? Eine Antwort darauf liefert zwar der zweite Absatz, aber so weit kommt unser Handbuchläufer gar nicht mehr.

Unterm Strich ein unerfreulicher Verlauf. Und nur aus dem Grund, weil der Technische Redakteur mit einer wichtigen Montagevariante unnötig lange hinterm Berg gehalten hat. Stattdessen hätte er eingangs ankündigen können, dass es mehr als einen Weg gibt. Herr Hell wäre aufmerksam weitergelaufen und fündig geworden:

Sie können die Leuchten unterschiedlich montieren:

- als Einbauleuchten in der Decke: mit einer handelsüblichen Hohlraum- oder Deckenanschlussdose,
- direkt an die Decke: mit einer speziellen Aufbaudose, die Sie bei Ihrem Leuchtenhändler kaufen können.
- Strecke sichern

Damit der Handbuchläufer sein Ziel möglichst sicher erreicht und unterwegs nicht stolpert, müssen wir die Strecke ausreichend sichern. Dabei helfen insbesondere Warnhinweise, allerdings nicht, wenn sie hinter der Stolperstelle stehen, wie in diesem Beispiel:

→ Entlüftungsklappe aus der Gehäuseentlüftung herausschrauben

VORSICHT: Beim Öffnen der Entlüftungsklappe treten Ölnebel aus. Halten Sie Abstand, und atmen Sie die Ölnebel keinesfalls ein.

Bei solch einer Anordnung schafft der Leser es vielleicht gar nicht mehr, den Warnhinweis zu lesen, weil er nach dem Herausschrauben der Entlüftungskappe schon „benebelt“ und die Sache damit für ihn gelaufen ist. Anders bei der nachfolgenden Version mit frühzeitigem Warnhinweis:

Den Warnhinweis dem „gefährlichen“ Bedienschritt voranzustellen, ist eine Sache. Eine andere Sache ist es, dafür Sorge zu tragen, dass der Hinweis nicht übersehen wird. Der Einsatz von Symbolen hilft, die Lesewahrscheinlichkeit zu erhöhen. Dies gilt insbesondere bei Lesern, die gerne schnell durch Handbücher laufen.

Bahn frei!

Bevor wir unsere Arbeit abschließen, sollten wir die einzelnen Punkte nochmals prüfen:

- Sind Themenstrecke sowie -etappen geradlinig und übersichtlich?
- Sind sie hinsichtlich Länge und Leistungsniveau gut zu bewältigen?
- Sind genügend Aufwärmphasen eingeplant?
- Sind die einzelnen Startpunkte leicht zu finden?
- Sind die vorgegebenen Ziele klar und stimmig?
- Steht die Wegweisung?
- Ist die Strecke gesichert?

Konnten Sie alle Fragen mit einem Ja beantworten? Dann kann das Handbuch freigegeben werden. Und auch wenn wir als Technische Redakteure selten miterleben, wie es für den Leser läuft: Wo er läuft, wird er jedenfalls wissen – dank unserer Leseführung.

Seit gut 20 Jahren erstellt **Ageliki Ikonomidis** IT-Dokumentationen, Schulungsunterlagen, PR- und Werbetexte sowie Fachartikel. Auf der tekom-Jahrestagung und für verschiedene tekom-Regionalgruppen referierte sie mehrfach zum Thema „Handbuchschreiben“. Ageliki Ikonomidis arbeitet als freie Redakteurin, Texterin und Dozentin und hat seit 2011 einen Lehrauftrag an der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft.

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

© tekom