

Information genau genommen

„Vagemut“ tut selten gut

von Ageliki Ikonomidis

Wer als Anwender eine Gebrauchsanleitung aufschlägt, will es genau wissen. Sonst würde er sich die Mühe nicht machen. Umso ärgerlicher ist es, wenn er keine genauen Informationen findet. Die Aussagen, die wir mit bestem Wissen und Gewissen sowie mit all unserer Produktkenntnis zusammentragen und die wir selbst als ausreichend genau empfinden, müssen für den Anwender noch lange nicht genau genug sein. Vielfach erliegen wir unbemerkt dem Reiz des Vagen. Und oft sind es nur simple, kleine Wörter oder harmlos anmutende Formulierungen, die jede Genauigkeit zunichtemachen. Welche das sind und wie wir sie umgehen können, zeigt dieser Beitrag.

Wenn es in der Technischen Dokumentation um Genauigkeit geht, stellt sich allem voran die Frage, wie genau die angebotenen Informationen eigentlich sein müssen. Dies zu beantworten, hilft eine weitere Frage: Was wollen wir mit unserer Dokumentation überhaupt erreichen? Wozu das Ganze? Die Antwort darauf könnte lauten: Wir wollen, dass der Anwender die Texte richtig versteht, damit er das beschriebene Produkt korrekt und sicher einsetzen kann. Und das schaffen wir unter dem Aspekt der Genauigkeit, indem wir passende Begriffe verwenden, Zusammenhänge richtig darstellen, alle nötigen Informationen liefern und vage Ausdrücke vermeiden.

Passende Begriffe verwenden

Insbesondere bei Produkten, für die sich eine Standardterminologie etabliert hat, ist es wenig dienlich, kreativ zu werden und neue Begriffe zu erfinden. Genau das passiert aber immer wieder bei Softwarebeschreibungen, speziell bei der Bezeichnung von Bedienelementen. Da wird bei Windows-typischen Oberflächen auf einmal das Optionsfeld zum Radioknopf (in Anlehnung an den englischen „radio button“) und das Listenfeld zum Auswahlkasten. Solche Wortneuschöpfungen können für Irritationen sorgen und die Verständlichkeit erheblich beeinträchtigen.

Fauxpas passieren aber auch bei nicht fachsprachlichen Begriffen. So findet sich beispielsweise in der Gebrauchsanleitung für einen Kompass die Überschrift: Bestimmen des eigenen Standpunktes. Es mag durchaus Menschen geben, die ihren Standpunkt vom Ausschlag einer magnetischen Nadel abhängig machen, ebenso wie es solche gibt, die ihre Entscheidungen einem Ja-Nein-Würfel überlassen oder ihre Handlungen nach dem Gummibärchen-Orakel ausrichten. Mit Technischer Dokumentation hat all das jedoch nichts zu tun. Wenn es also um die zweckgemäße Kompassnutzung gehen soll, lässt sich mutmaßen, dass folgende Formulierung passender gewesen wäre: Den eigenen Standort bestimmen.

Zusammenhänge richtig darstellen

Eine Ungenauigkeit kommt selten allein. Verweilen wir also noch kurz beim Kompass und sehen uns einen weiteren Satz dazu an: Die Marschrichtungszahlen sind gedacht für schnelles Marschieren durch unwegsames Gelände. Diese Aussage ist nicht nur ungenau, sondern falsch. Denn die Marschrichtungszahlen haben weder Einfluss auf unser Marschtempo oder auf die Geländegängigkeit, noch ist ihre Funktion davon abhängig. Denn die ist auch gegeben, wenn wir langsam durch wegsames Gelände marschieren. Was also wollte der Autor uns eigentlich sagen? Vielleicht das: Die Marschrichtungszahlen helfen Ihnen, auch bei schnellem Marschieren durch unwegsames Gelände, die Marschrichtung einzuhalten. Und womöglich hätte sogar diese wesentlich kürzere Version gereicht: Die Marschrichtungszahlen helfen Ihnen, die Marschrichtung einzuhalten.

Auch das folgende Beispiel lässt hinsichtlich der Genauigkeit zu wünschen übrig: Um das Modul zu starten, muss der Administrator Ihnen Zugriffsrechte einräumen. Aber startet der Administrator das Modul tatsächlich dadurch, indem er dem Anwender Zugriffsrechte einräumt? Dem ist vermutlich nicht so. Gemeint ist wohl eher: Um das Modul starten zu können, brauchen Sie Zugriffsrechte, die Ihnen der Administrator einräumen kann.

Oft stecken wir in einem Thema so tief drin, dass wir den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sehen. Da können uns schon einmal Sätze herausrutschen, denen es an Genauigkeit mangelt. Um die Exaktheit unserer Aussagen zu prüfen, hilft meist das Lesen der Texte durch unbeteiligte Dritte, sofern solche zur Verfügung stehen. Auf jeden Fall sollten wir uns besonders bei der Beschreibung komplexer Sachverhalte jeden Satz quasi auf der Zunge zergehen lassen, zum Beispiel durch bewusstes, falls möglich lautes Lesen. Dadurch lassen sich Ungenauigkeiten leichter aufspüren.

Benötigte Informationen nicht „zu konkret“ liefern

Manche Kollegen bedienen sich mehr oder weniger gezielt des Mittels der Reduktion, um Sachverhalte möglichst plastisch darzustellen. In einer Gebrauchsanleitung für ein Cerankochfeld kriegen wir folgende Pars-pro-toto-Information vorgesetzt: Steigen Sie nicht auf die Glaskeramikplatte, um eine Lampe wieder in Ordnung zu bringen, und achten Sie darauf, dass die Zinnvase, die oben auf dem Küchenschrank steht, nicht darauf fällt. Was aber, wenn in der Nähe der Glaskeramikplatte gar keine Lampe hängt oder auf dem Küchenschrank überhaupt keine Zinnvase steht? Man stelle sich nur die schlaflosen Nächte vor, die solche Sätze dem Anwender in Ermangelung von Lampe und Vase bereiten können. Natürlich kann er versuchen, das beschriebene Szenario nachzustellen, aber das garantiert noch lange nicht, dass sich ihm der tiefere Sinn des Geschriebenen erschließt. Denn es fehlt schlichtweg die Schlussfolgerung. Diese zu ziehen, bedarf es lediglich (?) einer geistigen Transferleistung, die zu bringen der Anwender womöglich nicht in der Lage ist. Deshalb gilt, am besten immer genau das zu schreiben, was man vermitteln will. Und das wäre es gewesen: Die Glaskeramikplatte kann brechen, wenn Sie

sie mit mehr als n kg belasten oder harte, spitze und schwere Gegenstände darauf fallen.

Benötigte Informationen nicht zu abstrakt liefern

Die Genauigkeit leidet aber nicht nur durch „zu konkrete“ Informationen, sondern auch durch zu abstrakte, die dem Anwender ebenfalls eine gewisse Denkleistung abverlangen, wie hier: Die Nachvollziehbarkeit der Endsumme ist dahingehend gewährleistet, dass alle Rechenschritte und Zwischensummen in einem Protokoll ausgegeben werden. Nach dem vermutlich mehrfach nötigen Lesen dieses Satzes mag sich der Anwender denken: „Schön und gut, aber was nützt mir das?“ Den Nutzen indes hätte der folgende Satz ihm ohne Umschweife verraten: Anhand des Protokolls, das alle Rechenschritte und Zwischensummen enthält und vom System automatisch gedruckt wird, können Sie den Rechenweg nachvollziehen und die Endsumme prüfen.

Wie die genannten Beispiele zeigen, ist es stets dienlich, unsere Texte aus der Sicht des Anwenders zu betrachten. Sind alle Informationen vorhanden, die der Anwender benötigt? Sind die Aussagen exakt genug, um verstanden und korrekt umgesetzt werden zu können? Solche und ähnliche Überlegungen weisen uns den richtigen Weg.

Gehaltvolle Verben wählen

Ungenauigkeit ist eine klassische Ursache für Fehlinterpretationen. Das zeigt sich insbesondere bei ungenauen Verben, die es erschweren oder gar unmöglich machen, den jeweiligen Akteur auszumachen, also den, der eine Handlung ausführt oder ausführen soll [1]. Zu den ungenauen Verben gehören unter anderem „erfolgen“ und „stattfinden“, die nicht zwingend die explizite Nennung des jeweiligen Akteurs verlangen. Für den Anwender ist es aber durchaus von Belang, zu erfahren, ob er selbst aktiv werden muss oder nicht. Die Wahrscheinlichkeit, dass er sich nicht in der Rolle des Handelnden sieht, steigt durch Aussagen wie diese: Die Datensicherung findet nach dem Buchungsabschluss statt. Startet also das Programm die Sicherung selbstständig? Oder entsteht für den Anwender Handlungsbedarf? Durch Verwendung eines präzisen Verbs wie im folgenden Satz hätte sich diese Frage erst gar nicht gestellt: Nach dem Buchungsabschluss sichert das Programm die Daten selbstständig. Ähnlich verhält es sich mit dieser Aussage: Nach der Auswertung erfolgt die Druck-Erzeugung des Ergebnisprotokolls. Passiert das automatisch, oder muss der Anwender selbst etwas dazu tun? Jeglichen Interpretationsspielraum ausgeräumt hätte ein Satz wie dieser: Nach der Auswertung können Sie das Ergebnisprotokoll drucken.

Das Verb „können“ ist ein dankbares Wort, das in unserem Dokumentationswortschatz seinen festen Platz hat. Es eignet sich, um Anwendern Möglichkeiten aufzuzeigen, also Optionen, die sie nicht zwingend nutzen müssen, zum Beispiel so: Alternativ können Sie die Funktion auch über die Tastenkombination [Strg]+[E] ausführen. In vielen Fällen wird dieses Verb jedoch in Sätzen verwendet, die dem Anwender eigentlich keine Wahl lassen sollten. Deshalb ist das Verb „können“ in unseren Dokumenten stets mit Vorsicht zu genießen, und wir müssen uns jedes Mal sehr genau überlegen, ob es im jeweiligen Kontext und in Abhängigkeit von unserer Intention exakt genug und korrekt gewählt ist. Nicht besonders gut macht es sich in diesem Satz: Um die Bestelldaten später wiederzuverwenden, können Sie sie speichern. Tatsächlich ist es nämlich so, dass die Bestelldaten gespeichert werden müssen, um sie wiederverwendbar zu machen. Genau genommen müsste der Satz also lauten: Um die Bestelldaten später wiederverwenden zu können, müssen Sie sie speichern.

Wer eine Antipathie gegen das Verb „müssen“ hegt, weil er befürchtet, beim Leser damit auf Missbilligung oder gar Ablehnung zu stoßen, kann Sätze wie den zuletzt genannten Beispielsatz natürlich auch ohne „müssen“ formulieren, und das sogar, ohne der Genauigkeit einen Abbruch zu tun, zum Beispiel so: Um die Bestelldaten später wiederverwenden zu können, speichern Sie sie.

Konjunktive streichen für mehr Verbindlichkeit

Technische Dokumentation will Anwendern Sicherheit im Umgang mit dem beschriebenen Produkt vermitteln. Deshalb haben Konjunktive in unseren Dokumenten nichts zu suchen. Sie klingen unverbindlich und führen dazu, dass der Anwender die Informationen zu wenig ernst nimmt – nicht selten mit unerwünschten Folgen. Vor diesem Hintergrund klingt die folgende Aussage durch den Konjunktiv unangemessen harmlos: Bevor Sie den Rechner ausschalten, beenden Sie alle Anwendungen ordnungsgemäß. Sonst könnten Daten verloren gehen. Da kaum ein Anwender Wahrscheinlichkeitsrechnungen anstellt, um die Gefahr des Datenverlusts abzuschätzen und sein Handeln danach auszurichten, vertraut er womöglich darauf, dass schon nichts passieren werde. Das ist aber nicht, was wir mit unseren Texten beabsichtigen. Also ist bei der Wortwahl mehr Genauigkeit gefragt, wie in diesem Satz: Bevor Sie den Rechner ausschalten, beenden Sie alle Anwendungen ordnungsgemäß. Sonst müssen Sie mit einem Datenverlust rechnen. Das „müssen“ verlangt dem Anwender einen gewissen Respekt ab und sorgt für die nötige, dem Sachverhalt angemessene Dramatik. Es lässt die Wahrscheinlichkeit eines Datenverlusts sogleich größer erscheinen und macht es somit wahrscheinlicher, dass der Anwender unserer Anweisung folgt.

Nicht durch Konjunktive verunsichern

Konjunktive verleihen Aussagen nicht nur etwas Unverbindliches, sondern wecken auch unnötiges Misstrauen. Es mag sein, dass die Produkte, die wir beschreiben, in mancherlei Hinsicht nicht immer tun, was sie sollen. Unter anderem begegnen uns derlei Abweichungen bei ganz neuen Produkten, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist oder deren finaler Funktionsumfang noch nicht feststeht. Dann tun wir uns mit einer genauen Dokumentation natürlich schwer. Gleiches gilt, wenn wir zum Beispiel Handbücher auf der Grundlage eines Pflichtenhefts erstellen müssen. Berechtigte Zweifel an der Übereinstimmung von Soll- und Ist-Zustand oder auch an der Zuverlässigkeit eines Produktes sind schon traurig genug. Noch trauriger ist es, wenn wir diese Zweifel in unsere Dokumente tragen, zum Beispiel durch die Verwendung von Konjunktiven wie in diesem Fall: Je nachdem, welche Felder Sie vor dem Speichern befüllt haben, müsste das Programm

automatisch das nächste relevante Dialogfenster öffnen. Wollte man diesen Satz kommentieren, müsste man wohl sagen: „Das geht gar nicht.“ Selbst wenn wir Zweifel haben, müssen wir stets den Normalfall beschreiben, der idealerweise dem Soll-Zustand, alternativ dem Soll-Verhalten des Produktes entspricht. Das kann dann so lauten: Je nachdem, welche Felder Sie vor dem Speichern befüllt haben, öffnet das Programm automatisch das nächste relevante Dialogfenster. Diese Aussage garantiert dem Anwender zwar nicht, dass es in der beschriebenen Form funktioniert und am Ende alles klappt, aber sie vermittelt Sicherheit und zeigt, wie es vorgesehen ist. Dadurch erleichtert sie außerdem, eventuelle Produktfehler zu erkennen. Und welches Produkt ist schon frei davon? Aber wollten wir jeden erdenklichen Fehler durch einen Konjunktiv ausdrücken, würde es in unserer Dokumentation vor Konjunktionen nur so wimmeln. Und wie sich das dann liest, stellen wir uns lieber gar nicht erst vor. Wenn wir berechtigte Zweifel am beschriebenen Produkt hegen, mag es jenseits aller Konjunktive überlegenswert sein, unsere Texte als Pilot- oder Vorabdokumentation zu deklarieren.

Vage Ausdrücke vermeiden

Es gibt eine Reihe gerne verwendeter Wörter, die vielfach mit Ungenauigkeit einhergehen und mit denen der Leser wenig anfangen kann. Dazu gehören

- „empfehlenswert“, wenn das Warum nicht erklärt wird,
- „entsprechend“, wenn die Entsprechung nicht konkretisiert wird,
- „eventuell“, wenn nicht verraten wird, wann genau,
- „gegebenenfalls“, wenn offen bleibt, wann der Fall gegeben ist,
- „sinnvoll“, wenn der Sinn dem Leser vorenthalten wird.

Würde ich Sie im aktuellen Textabschnitt lediglich mit dem Satz abspeisen „Es empfiehlt sich nicht, vage Ausdrücke zu verwenden“, könnten Sie zurecht fragen: warum? Um Ihnen die Antwort nicht schuldig zu bleiben, zunächst so viel: Wer folgt schon gerne einer Empfehlung, deren Sinn er nicht kennt oder erkennen kann? Schon deshalb ist es wichtig, dass unsere Aussagen nachvollziehbar, praxistauglich und einleuchtend sind.

Informationen nachvollziehbar gestalten

Gerade wenn es um Informationen geht, die der Anwender praktisch umsetzen soll, ist Nachvollziehbarkeit unabdingbar. Das Wort „entsprechend“ gestaltet die Erläuterung in der Abbildung äußerst unpräzise: Um festzulegen, welche Seiten oder Textteile gedruckt werden sollen, bietet das Dialogfenster mehrere Optionsfelder. Abhängig davon, was Sie drucken wollen, aktivieren Sie das entsprechende Optionsfeld.

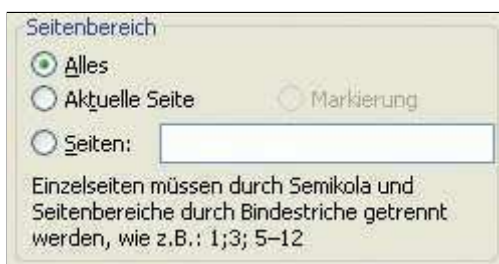


Abb.: Ausschnitt aus einem Druckdialog

Präziser wäre gewesen: Um festzulegen, welche Seiten oder Textteile gedruckt werden sollen, bietet das Dialogfenster mehrere Optionsfelder. Aktivieren Sie das Optionsfeld

- Alles, wenn Sie alle Seiten des Dokuments drucken wollen;
- Aktuelle Seite, wenn Sie die aktive Seite drucken wollen;
- Markierung, wenn Sie einen markierten Text drucken wollen;
- Seiten, wenn Sie bestimmte Seiten drucken wollen, und ergänzen Sie die Seitenzahlen gemäß der angegebenen Syntax.

Durch diese Aufzählung erzielen wir eine Genauigkeit, die die angebotenen Informationen nachvollziehbar und somit praxistauglich macht.

Informationen praxistauglich gestalten

Mehr Praxistauglichkeit ist auch bei „gegebenenfalls“ notwendig. Denn allein durch seine naturgegebene Ungenauigkeit wirft dieses Wort schon Fragen auf, wie das nächste Beispiel zeigt: Übertragen Sie Ihre Daten täglich auf den Backup-Server. Am Wochenende können Sie gegebenenfalls darauf verzichten. Der letzte Satz lässt leider offen, wann am Wochenende gesichert werden muss und wann nicht. Solche Fragen erübrigen sich durch diese Variante: Übertragen Sie Ihren Datenbestand jeden Tag, an dem Daten geändert werden, auf den Backup-Server. Das dürfte für jeden ausreichend verständlich und umsetzbar sein.

Informationen einleuchtend gestalten

Verstehen ist eines, etwas als einleuchtend zu empfinden, ein anderes. Letzteres ist aber durchaus von Bedeutung, weil Anwender eher geneigt sind, Anweisungen zu folgen, die ihnen plausibel erscheinen. Auf den ersten Blick wenig plausibel ist dieser Satz: Bei einer großen Übertragungsmenge kann eine nächtliche Übertragung sinnvoll sein. Einleuchtend wäre

gewesen: Um den Tagesbetrieb nicht zu beeinträchtigen, übertragen Sie große Datenmengen nachts. Soweit zum Sinn des Ganzen. Aber ist diese Aussage bei aller Plausibilität auch wirklich praxistauglich? Leider nicht, denn der Begriff „große Datenmengen“ ist noch lange nicht genau genug. Eine weitere Verbesserung liefert dieser Satz: Um den Tagesbetrieb nicht zu beeinträchtigen, übertragen Sie Datenmengen von mehr als 10 GB nachts.

Nehmen wir's genau

Wenn wir erreichen wollen, dass der Anwender unsere Texte richtig versteht, damit er das beschriebene Produkt sicher und korrekt einsetzen kann, dann sind Ungenauigkeiten wenig zweckdienlich und alles andere als zielführend. Unsere Informationen müssen so exakt sein, dass ihre praktische Umsetzung funktionieren kann. Das gilt in besonderem Maß für Handlungsanweisungen. Ungefähres hat in der Technischen Dokumentation grundsätzlich nichts verloren.

Trotz aller guten Vorsätze kann es passieren, dass wir aus der Not heraus auf ungenaue Begriffe und Formulierungen zurückgreifen, weil wir zum Beispiel keinen präzisen Input geliefert bekommen oder es, aus welchen Gründen auch immer, einfach nicht genauer geht. Inwieweit das im Einzelfall vertretbar ist, muss – nebst aller haftungsrechtlichen Aspekte – letztlich jeder mit seinem Redakteurgewissen ausmachen.

Allen, die sich dem Vagen verschrieben haben, ohne dass ihr Gewissen sie plagt, sei abschließend noch ein Tipp mit auf den Weg gegeben, wie sie ihren „Vagemut“ perfektionieren und ungeahnte Virtuosität erlangen können: Wenn schon ungenau, dann doch gleich richtig und mit bedingungsloser Konsequenz! Die „Universelle Bedienungsanleitung für alle technischen Geräte“ macht es uns vor: „Stecken Sie alle Kabel in die eckigen oder runden Öffnungen des Gerätes, die Sie meistens an der Rückseite finden. Und denken Sie daran: pro Öffnung nur ein Kabel!“ [2].

Literatur

[1] Ikonomidis, A. (2009): Es lebe der Unterschied. In: technische kommunikation, H. 1, S. 49–52.

[2] Rürup, M. C. (2000): Universelle Bedienungsanleitung für alle technischen Geräte. In: Titanic. H. 10, S. 40–41.

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 alles(s)

info@opuswort.de

www.opuswort.de

■

© tekom