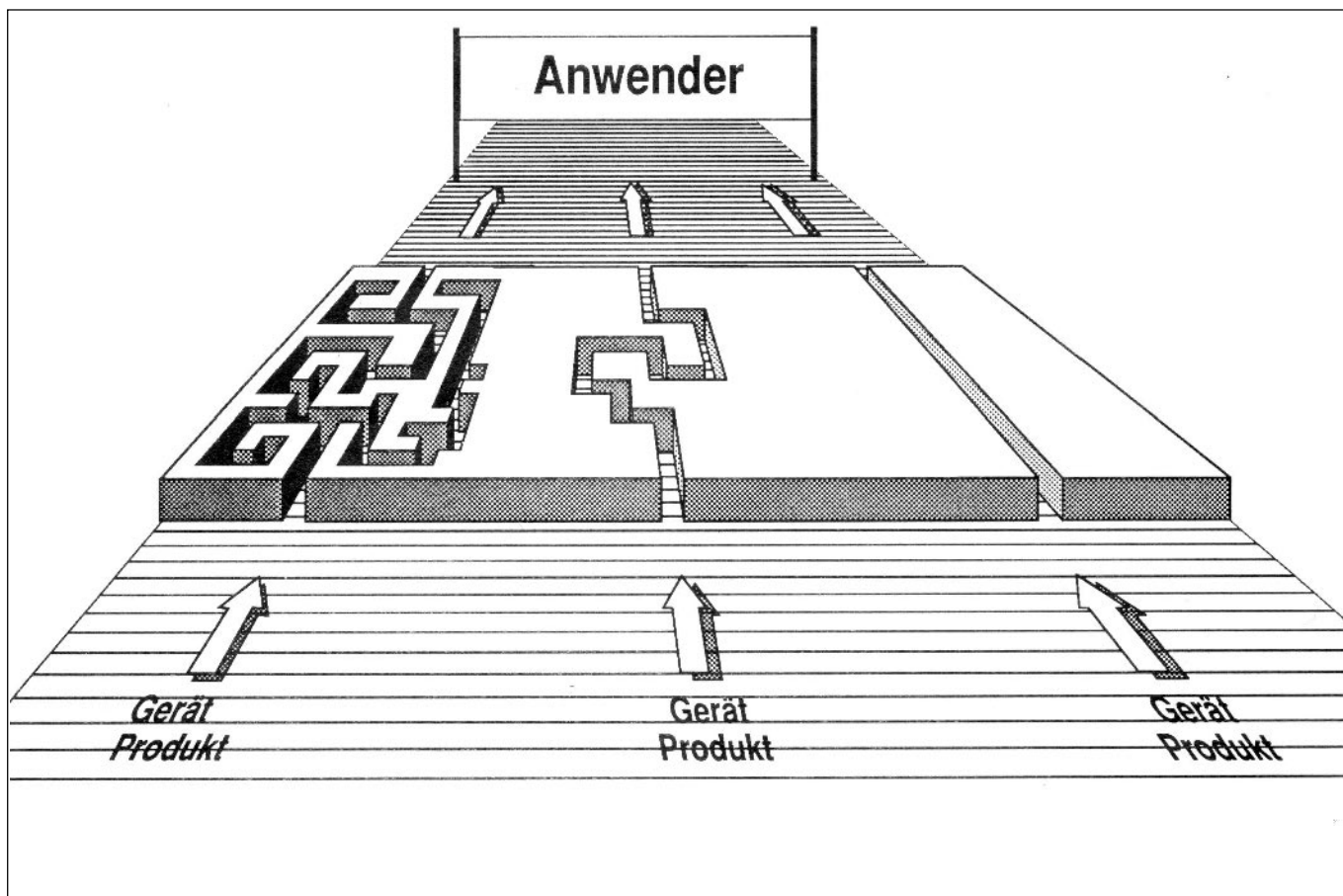


Viele Wege führen nach Rom!
 Alle Bedienungsanleitungen führen zum Anwender?



Bevor Sie Ihr neu erworbenes Produkt in Betrieb nehmen, lesen Sie bitte zuerst die Bedienungsanleitung (mich) vollständig durch. Haben Sie Geduld. Sie haben Aussicht, bald in den Genuß des Produkt-Nutzens zu kommen.

Denken Sie immer mit, lernen Sie dauernd um. Versetzen Sie sich in meine Lage. Verstehen Sie mich recht, dann können Sie auch mit mir umgehen.

Erfolg hat auf die Dauer nur der Tüchtige. Geben Sie sich Mühe und lassen Sie nicht nach in Ihrer fortgesetzten Anstrengung.

Information findet, wer Information sucht. Quälen Sie sich ruhig mal durch mein Inhalts- und Stichwortverzeichnis.

Ihre auffallende Ungeduld in Ehren, aber ohne Fleiß kein Preis. Zuerst müssen Sie mal verstehen, wie das Gerät funktioniert. Na hören Sie, das kann doch nicht so kompliziert sein.

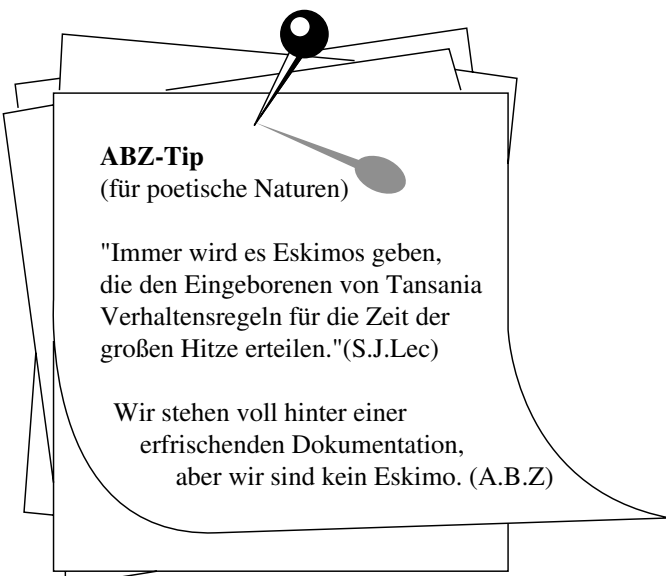
Unterstehen Sie sich, mich links liegen zu lassen und am Produkt ungeleitet herumzuspielen.

Wenn Sie das Gerät beschädigen, dann auf Ihre eigene Verantwortung...



1. Planen

- Alle Aktivitäten auflisten, die zur Erstellung der Anleitung notwendig sind.
- Für die einzelnen Bearbeitungsphasen einen Zeitablaufplan erstellen und ständig korrigieren, wenn es Abweichungen gibt. Dadurch werden zukünftige Projekte immer sicherer in ihrem Zeitbedarf eingeschätzt.



2. Produktanalyse

- Alle verfügbaren Informationen zusammentragen. Z.B. Pläne, Lastenheft, Angebotstexte, Fotos, Zeichnungen, Entwicklungs- und Projektierungsunterlagen etc.
- Alle Fachleute, die mit dem Produkt zu tun haben, befragen (insbesondere Entwicklung, Projektierung, Kundendienst und Vertrieb).
- Folgende Punkte müssen genau definiert sein:
 - Was kann das Produkt
 - Wofür wird es eingesetzt
 - Wo liegen die Vorteile gegenüber Konkurrenzprodukten
 - Welchen Nebennutzen hat das Produkt
 - Welche Umweltbedingungen sind notwendig
 - Sicherheitsbestimmungen
 - Gefahrenhinweise.

3. Zielgruppenanalyse

- Am Bedarf der Zielgruppe orientieren (nicht beschreiben, was für ein tolles Gerät Ihr Adressat erworben hat, wenn er nur wissen will, wo man das Gerät einschaltet).
- Bei der Zielgruppe folgende Punkte beachten:
 - Informationsbedarf
 - Vorkenntnisse/Qualifikation
 - Zumutbares Fachvokabular
 - Lernverhalten
 - Welche Information erwartet der Anwender an welcher Stelle.

4. Strukturieren

- Alle Unterlagen in sachlogischer Folge ordnen.
- Nacheinander alle Informationen in Stichwörtern auf einzelne Seiten übertragen.
- Ergänzen, wo noch Informationen fehlen.
- Alles durchnummerieren.
- Sie verfügen jetzt über eine Checkliste und ein grobes Inhaltsverzeichnis.

5. Text und Bild

- Überlegen Sie zusammen mit einem Grafiker, welche Aussagen sich leichter mit einem Bild darstellen lassen.

- Text und Bild sollen sich gegenseitig ergänzen. Unbedingt darauf achten, daß Text und Bild eindeutig einander zugeordnet sind.

6. Formulieren

- Texte kurz, prägnant und treffend formulieren.
- Weitschweifige Texte vermeiden und nicht versuchen, den Anwender autoritär zu gängeln.

7. Gestalten

- Die Anleitungen möglichst interessant gestalten. Sie sollten beim Durchblättern zum Anschauen und Lesen verleiten.
- Wenn irgend möglich, dabei die Hilfe von Grafikern und Pädagogen in Anspruch nehmen.
- ABZ wird verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten aufzeigen, die zur Nachahmung und zur neuen Ideenproduktion anregen könnten.

8. Qualitätssicherung

- Begutachten des Manuskriptes unter verschiedenen Gesichtspunkten (Sinn, Aufbau, Verständlichkeit, Vollständigkeit, Sicherheitshinweise).
- Druckfehler sind heimtückisch. Deshalb ist es besser, wenn Ihre Texte von zwei Lektoren gelesen werden. Besonderes Augenmerk auf Verweise, Indexe etc. legen.

9. Tauglichkeits-Test

- Ein sehr heikles Thema, denn sehr oft fehlen für diese wichtigen Tests die finanziellen Mittel, weil von den Verantwortlichen die Notwendigkeit nicht erkannt wird.
- Lassen Sie Ihre Anleitung von Zielgruppenähnlichen Testpersonen vor Ort, d.h. am Produkt testen. Beobachten Sie die Testpersonen dabei, damit Sie alle Punkte, bei denen die Testpersonen Schwierigkeiten haben, überarbeiten können.
- Wenn die Mittel für "richtige" Testpersonen nicht vorhanden sind, versuchen Sie es mit Leuten aus Ihrem Betrieb oder Büro. Sie werden sich wundern, mit welchen Schwierigkeiten Neulinge an einem Produkt zu kämpfen haben.

Wissenswertes aus der Verständlichkeitsforschung

Welche Objekte in unserem Blickfeld sehenswert sind, entscheidet nicht das Auge, sondern das Gehirn.

Im täglichen Leben werden unsere Sinne von einer Vielzahl äußerer Eindrücke bombardiert. Die Fähigkeit, unser Interesse dabei einzelnen Dingen zu widmen, nennt man Aufmerksamkeit. Das besondere Merkmal der Aufmerksamkeit ist, daß sich das Bewußtsein quasi in einem Brennpunkt konzentriert. Je stärker die Aufmerksamkeit, desto enger der Brennpunkt.

Die Aufmerksamkeit beim Lesen kann mit Aufzeichnungsgeräten festgestellt werden, die die Augenbewegung messen.

Bei solchen Messungen wurde festgestellt, daß besonders ins Auge springende Bildpunkte auch am häufigsten beachtet werden.

Diese Verhaltensweise können wir bei der Gestaltung von Anweisungen ausnützen, indem wir, durch geschicktes Hervorheben wichtiger Text- und Bildteile, die Aufmerksamkeit des Anwenders auf besonders wichtige Punkte lenken.

Wir alle nützen diesen Effekt aus, wenn wir beim Lesen und Lernen die für uns wichtigen Textpassagen unterstreichen, so daß wir beim nächstenmal nur kurz die markierten Stellen zu lesen brauchen und uns damit den gesamten Inhalt wieder ins Gedächtnis rufen.

Impressum

Herausgeber Tanner Dokuments KG
Kemptener Str. 61
D-8990 Lindau
Tel. 08382/79074
Telefax 08382/72255



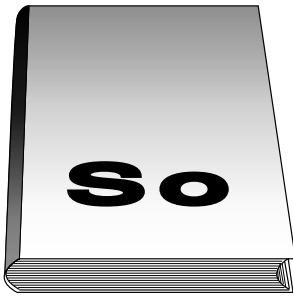
Redaktion Karl-Heinz Schmidt
Helmut Tanner

Gestaltung Harald Litz

Satz Jürgen Zerenner

Druck Lang Druck

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt Tanner Dokuments KG keine Haftung. ABZ erscheint in loser Folge und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.



sehen die meisten Bedienungsanleitungen gut aus.
Aber riskieren wir doch mal einen Blick ins Innere.

Bedienungsanleitung	Mögliche Auswirkung auf den	
	Kunden	Hersteller
Keine vorhanden	Kein Kommentar	Stichwort: Produkthaftung
		<p>Der Anwender kann mit seinem neu erworbenen Produkt nichts anfangen. Vermutlich wird er es wieder zurückgeben.</p>
		<p>Der Anwender kommt, mit viel Schweiß und Arbeit, mit seinem Produkt zurecht. Vielleicht versteht er auch die Bedienungsanleitung, nachdem er herausgefunden hat, wie er das Produkt bedienen muß. Wichtige Produktvorteile bleiben aber für immer verborgen. Es ist fraglich, ob der Anwender nochmals beim selben Hersteller kauft.</p>
		<p>Der Anwender wird direkt ohne Umwege in sein Produkt eingeführt. Ihm wird Schritt für Schritt gesagt, welchen Handgriff er machen muß, damit sein Gerät ordnungsgemäß arbeitet (learning by doing). Er kommt sofort damit zurecht und wird durch ständige Erfolgserlebnisse motiviert. Keine Fragen bleiben offen. Wo kauft er wohl das nächste Mal.</p>