

Beschreibungen

Die Begriffe, die Computersysteme beschreiben, können die Reaktionen der Benutzer beeinflussen. Manche Schreiber finden einen anthropomorphen Stil gut, der unterstellt, dass Computer mit ihren Leistungen Menschen nahe kommen. Diese Unterstellung kann manche Benutzer geradezu verärgern. Beim ersten Mal wird es als niedlich angesehen, beim zweiten Mal albern, und beim dritten Mal findet man es ärgerlich und störend.

Viele Entwickler ziehen es vor, sich auf die Benutzer und ihre Aufgaben zu konzentrieren. In der Einleitung von Benutzermanuals und Online-Hilfen scheint eine persönliche Anrede mit <Sie> angebracht. Dann betonen in späteren Kapiteln nur ganz einfache deskriptive Sätze die Aufgaben der Benutzer.

In einem Netzwerk-System soll der Benutzer beispielsweise die Eingabebedingungen auf dem Bildschirm aufstellen und dann das Programm zu einer Analyse aufrufen. Das kann dann so aussehen:

Schlecht: Das System wird die Lösung finden, wenn die F1-Taste gedrückt wird.

Besser: Sie bekommen die Lösung, wenn Sie die F1-Taste drücken.

Noch besser: Für die Lösung drücke F1.

Die erste Beschreibung betont die Rolle des Computers, die zweite konzentriert sich auf den Benutzer und könnte so eher in der Einleitung zum System stehen. Die kürzere dritte Version lenkt weniger von der Aufgabe ab.

Bei der Diskussion über Computer sind Schreiber gut beraten, Verben wie diese zu meiden:

Schlecht: wissen, denken, verstehen, Gedächtnis haben.

Benutzen Sie dafür mehr mechanische Ausdrücke wie z.B.:

Besser: bearbeiten, drucken, rechnen, sortieren, speichern, suchen, abrufen

Bei der Beschreibung dessen, was ein Benutzer mit einem Computer macht, vermeide man Verben wie:

Schlecht: fragen, erzählen, ansprechen, kommunizieren mit

Statt dessen benutzen Sie Ausdrücke wie

Besser: benutzen, lenken, in Gang bringen, programmieren, steuern

Noch besser ist, den Bezug zum Computer aufzugeben und sich stattdessen darauf zu konzentrieren, was der Benutzer macht

- wie z.B. Schreiben, ein Problem lösen, eine Antwort finden, ein Konzept lernen oder Zahlen addieren:

Schlecht: Der Computer kann Ihnen spanische Worte beibringen.

Besser: Sie können mit dem Computer spanische Worte lernen.

Machen Sie den Benutzer zum Subjekt des Satzes:

Schlecht: Der Computer wird Ihnen eine gedruckte Liste der Angestellten ausgeben.

Schlechter: Bitten Sie den Computer, eine Liste der Angestellten auszudrucken.

Besser: Sie können mit Hilfe des Computers eine Liste der Angestellten ausdrucken lassen.

Noch besser: Sie können eine Liste der Angestellten ausdrucken.

Der letzte Satz betont den Benutzer und verschweigt den Computer.

Schlecht: Der Computer muss unbedingt die Diskette im Laufwerk haben, um das System zu starten.

Besser: Schieben Sie Diskette XY in das Laufwerk, bevor Sie den Computer starten.

Noch besser: Schieben Sie zu Beginn die Textverarbeitungsdiskette in das Laufwerk.

Die endgültige Form betont die Funktion oder Aktivität, die der Benutzer ausführen will.

Schlecht: Der Computer versteht zu rechnen.

Besser: Sie können mit dem Computer rechnen.

Konzentrieren Sie sich auf die ersten Schritte, den Fortschritt, die Ziele und die Ausführungen des Benutzers.

Es ist notwendig, den Unterschied zwischen einem guten und einem schlechten Manual zu erkennen, um rechtzeitig und zu einem vernünftigen Preis ein erfolgreiches Manual zu produzieren. Die Herstellung eines Manuals muss wie jedes andere Projekt ordentlich geplant, mit geeignetem Personal ausgestattet und nach entsprechenden Grundsätzen aufgebaut werden.

Produkt

- Die Organisation soll nach den Aufgaben der Benutzer erfolgen (von außen nach innen).
- Die Reihenfolge sollte dem Lernprozess der Benutzer angepasst sein.
- Stellen Sie die Aufgabenkonzepte vor den Objekten und Aktionen der Benutzeroberfläche zusammen.
- Achten Sie auf sauberen und einfachen Schreibstil.
- Geben Sie zahlreiche Beispiele.
- Bieten Sie sinnvolle und vollständige Beispielssitzungen an.
- Zeichnen Sie Transitions- oder Menü-Baum-Diagramme.
- Machen Sie Zusammenfassungen.
- Fügen Sie Inhaltsverzeichnis, Sachverzeichnis und Glossar hinzu.
- Fügen Sie Liste mit Fehlermeldungen hinzu.
- Berücksichtigen Sie alle Projektteilnehmer im Impressum.

Prozess

- Suchen Sie professionelle Schreiber.
- Schreiben Sie Benutzermanuals frühzeitig (vor der Implementierung).
- Überprüfen Sie die Manuskripte gründlich.
- Testen Sie frühe Versionen in der Praxis.
- Stellen Sie Möglichkeiten des Feedbacks für die Leser bereit.
- Überarbeiten Sie den Text regelmäßig und berücksichtigen Sie Änderungen.

Früh anzufangen ist von unschätzbarem Wert. Wenn das Schreiben des Manuals vor der Realisierung beginnt, gibt es noch genügend Zeit zum Prüfen, Testen und Verfeinern. Weiterhin kann das Benutzermanual als eine komplettere und verständliche Alternative gegenüber der eher formalen Beschreibung für die Software dienen. Programmierer können einige Erfordernisse des Designs übersehen oder missverstehen. Ein gutgeschriebenes Benutzermanual kann das Design verdeutlichen. Der Manualschreiber wird zu einem effektiven Kritiker, Überprüfer oder Fragensteller, der das Ausführungsteam anregen kann. Eine frühe Entwicklung des Manuals ermöglicht auch erste Pilottests zur Erlernbarkeit der Software, noch bevor das System gebaut wird.