



Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt

Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt (Teil 2)

(1) Die Bedienungsanleitung beginnt mit dem Wetter.

Das ist der häufigste Einstieg und gleichzeitig der uninteressanteste. Über das Wetter lässt sich immer gut reden, denn es ändert sich dauernd. Aber eine Bedienungsanleitung ist kein gemütlicher Plausch mit dem Nachbarn vor dem Haus. Der Benutzer braucht nicht gleich am Anfang zu wissen, dass sein Laptop bei Umgebungstemperaturen über 35° Celcius in Flammen aufgehen mag oder die Fensterautomatik des neuen Wagens bei -15° Celcius einfriert und sich ein geöffnetes Fenster nicht mehr schließen lässt. Auch die Information, dass Wandfarbe XYZ von häufigen starken Regenfällen wieder abgewaschen wird und bei starker Sonneneinstrahlung ausbleicht, kann man später elegant und eher nebensächlich einfließen lassen. Wir fangen immer gleich mitten in der Aktion an, also mit dem, was der Benutzer als erstes wissen will. Wie schalte ich das Gerät an, wie geht der Deckel auf, etc. Man stelle sich vor Hermann Mehlstadts ›Mobbing richtig gemacht‹ hätte mit der Beschreibung des Wetters auf Rügen angefangen statt mit den berühmten Worten: »Nenn ihn inkontinent!«

(2) Verschachtelte, lange Sätze

Dem Anfänger schwirrt der Kopf von all dem, was er beschreiben will und muss. Die typische und falsche Reaktion ist, so viel wie möglich in die einzelnen Sätze zu packen.

Ein Beispiel, wie man es nicht machen sollte:

»Bei der Montage der Abdeckung ist durch gleichzeitiges Festhalten von Abdeckung und Gehäuse sicherzustellen, dass die Haltestifte in die Aussparungen gesteckt werden können, ohne mit dem sich schnell drehenden Schwungrad in Berührung zu kommen.«

Durch solch einen Satzmonster-Dschungel kann sich kein Leser seinen Weg bahnen. Am Ende angekommen, ist der Anfang schon wieder vergessen. Das teilt man besser in handliche Portionen auf:

»Bei der Montage Abdeckung und Gehäuse gleichzeitig festhalten. Haltestifte in die Aussparungen stecken. Stifte nicht mit dem Schwungrad in Berührung bringen. Es dreht sich schnell. Das haben Sie inzwischen sicher festgestellt.«

Es schadet keineswegs, öfters mal in die klassischen Anleitungen von Ernst Falzweg hineinzulesen, besonders »Soloschwertfischfischen für Senioren«, »Uhrklöppel reparieren« und »Schneeräumen am Kilimandscharo«.

(3) Es wird zu viel beschrieben und zu wenig gezeigt.

Ein Bild ist tausend Wörter wert, heißt es nicht zu unrecht. Gute Bedienungsanleitungen zeichnen sich durch eine große Anzahl von graphischen Darstellungen aus. Am besten wird dabei großzügig mit dem Einsatz von Pfeilen und Nummern gearbeitet, um komplexere Vorgänge zu verdeutlichen. Statt den Satz *»Mit leichten Druck etwa fünf Minuten auf die Nahtstelle drücken«* umständlich in Worten festzuhalten, zeigen wir einen Daumen über der Nahtstelle mit einem Pfeil nach unten, darüber ein entspanntes Gesicht und daneben eine stilisierte Uhr, bei der der Minutenzeiger eine Zeit von fünf Minuten überstreicht.

Nicht immer jedoch lässt sich das Ideal der graphischen Darstellung verwirklichen, zum Beispiel, weil der Gesetzgeber die schriftliche Form vorschreibt. In diesem Fall erzeugen wir durch geeignete Inhalte und Wortwahl das Bild im Kopf des Lesers. »Show, don't tell« heißt das im Englischen, nicht ganz korrekt im Deutschen als »Zeigen statt Beschreiben« wiedergegeben. Nehmen wir zur Veranschaulichung den Satz:

»Nie die bloßen Kontakte mit den Händen berühren! «

Hier wird der Sachverhalt lediglich mitgeteilt. Das ist langweilig und einfallslos. Im Kopf des Lesers der Bedienungsanleitung wird kein Bild erzeugt. Eine bessere Version läse sich zum Beispiel so:



Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt

»Sie winden sich am Boden. Ihr Körper wird von Muskelkrämpfen geschüttelt. Blut läuft von der abgeissenen Zungenspitze aus ihrem Mund. Sie haben Schwierigkeiten ihre Hand von den Kontakten zu lösen.«

Hier traut man sich kaum Vorbilder zu nennen, weil ein so grundsätzliches Prinzip mehr oder weniger von allen Autoren beachtet wird und die Meister des Fachs sowieso überall zitiert werden. Wenn es mich jedoch auf eine einsame Insel verschlagen würde und ich nur zwei Bedienungsanleitungen aus meiner Bibliothek von einigen Zehntausenden mitnehmen könnte, dann wären es wahrscheinlich A. M. Bemerkungs »Stacheldraht bügeln« und Eduard Tellerleins »Wir basteln eine Wasserstoffbombe«.

(4) Die Exposition wird unnötig in die Länge gezogen und kann den Leser nicht fesseln

Oft überfrachten Anfänger die Anfangspassagen einer Bedienungsanleitung mit Informationen, nur weil sie aufgrund der chronologischen Abfolge hier hingehören zu scheinen. Die Folge ist ein zäher Einstieg, der den Leser die Bedienungsanleitung gleich wieder aus der Hand legen lässt, um auf eigene Faust der Sache Herr zu werden. Schauen wir uns das an einem Beispiel an:

»Haltegriff so am Siebbehälter anbringen, dass er mindestens 10cm über die obere Kante hinausragt. Platinen-Rohlinge in den Siebbehälter legen und diesen daraufhin in die Säurewanne stellen. Die Säure bis zur Markierung einfüllen. Nach zwei Stunden Siebbehälter am Handgriff entnehmen. Dabei ist darauf zu achten, dass nur der obere Teil des Handgriffs mit der Hand berührt wird. Verätzungsgefahr!«

Nun? Bis wir schließlich zum Höhepunkt kommen, werden wir mit unnötigen Details zu Tode gelangweilt, die ohne Weiteres später, wenn die Aktion in voller Fahrt ist, nachgereicht werden könnten. Da der Leser dann bereits in die Bedienungshandlung hineingezogen wurde, verwandelt sich umständliche Exposition ganz von selbst in liebevolles Detail.

Also, wie kann man es besser machen: Wir fangen mit dem spannendsten Teil der Aktion an und was könnte spannender sein als ›Säure‹:

»Verätzungsgefahr! Die Säure bis zur Markierung in die Wanne füllen.«

Dann dürfen wir natürlich nicht nachlassen, sonst bricht der Spannungsbogen gleich wieder zusammen:

»Platinen-Rohlinge in den Siebbehälter legen und diesen daraufhin in die Säurewanne stellen.«

Und mit der Konfliktauflösung gehen wir zurück zum Anfang:

»Nach zwei Stunden Siebbehälter am Haltegriff entnehmen. Den Haltegriff haben sie vorher so am Siebbehälter angebracht, dass er mindestens 10cm über die obere Kante hinausragt.«

Das klingt doch schon ganz anders. Dem aufmerksamen Leser mag aufgefallen sein, dass wir im obigen Beispiel in der verbesserten Version auch noch gleich einen überflüssigen Füllsatz losgeworden sind.

Nirgendwo wird das Prinzip besser vorgeführt als in den Expositionen der Klassiker von monumentaler epischer Breite wie Robert Aofbaos »Regalaufstellen in 92 einfachen Schritten« (944 Seiten), J. W. Geetes »Fausthandschuhstricken« (841 Seiten) und vor allem Quarcinus' »Sand sortieren« (2445 Seiten).

Anschließend noch ein Tipp. Bedienungsanleitungen wenden sich an den Durchschnittsbenutzer, nicht den akademisch gebildeten Fachmann. Deswegen verwenden wir Fremdwörter und Abkürzungen nur, wenn es unbedingt sein muss. Das gilt besonders für Ausdrücke aus dem Computerbereich und verwandten Gebieten: Statt ›motherboard‹ sagen wir ›Mutterbrett‹, statt ›USB-Stick‹ sagen wir ›Allgemeiner Reihenbusstock‹, statt ›MP3-Player‹ sagen wir ›Bewegtes-Bildexpertengruppe-1-Audioschicht-3-Spieler‹.

Wird das hier Beschriebene beherzigt und lässt der angehende Autor einer Bedienungsanleitung es nicht an Fleiß und Disziplin fehlen, so ist der Erfolg beinahe unvermeidlich. Im Übergang zum fortgeschrittenen Autoren wird der Aspirant lernen, auch die Symbolik nicht zu vernachlässigen und fast nebenbei anfangen, Symbole wie ©, ®, ¶, Ū, ♀ und ☺ einzusetzen. Zum Schluss sei noch einmal wiederholt, dass wirklich jeder eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreiben kann. Oder wie es ein altes japanisches Sprichwort ausdrückt:



Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt

»Die Holländer bleiben draußen«.

Lesen Sie [hier](#) die komplette Diskussion zu diesem Text ([PDF](#)).