Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt

Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt (Teil 1)

Ein vertrautes Bild an der Pforte jedes größeren Herstellers von Endverbrauchergeräten: die Post wird geliefert und man muss voluminöse Plastikwannen bereitstellen, nur um die Flut von unaufgefordert eingesandten Bedienungsanleitungen einigermaßen in geordnete Bahnen leiten zu können. In den dazugehörigen Schreiben versichern die Autoren und Autorinnen, dass sie schon, bevor sie schreiben konnten, anderen die Funktionsweise ihrer Aktionfigur oder Barbiepuppe erklärt hätten, und dass ihr Traum schon immer gewesen sei, einmal eine Bedienungsanleitung für ein großes Unternehmen zu verfassen. Jeder Angestellte in der Produktdokumentationsabteilung kann ein Lied singen von meterhoch sich türmenden Stapeln von Manuskripten und an Telefonterror grenzenden pausenlosen Anrufen. Die meisten Einsendungen werden ungelesen aussortiert, weil das Produkt, auf das sich sich beziehen, inzwischen gar nicht mehr hergestellt wird oder der Produkttyp schon im Anschreiben fehlerhaft wiedergegeben wurde. Auf der anderen Seite greifen die Hersteller immer mehr auf Bedienungsanleitungen aus dem Ausland, meist USA und Japan, zurück und nehmen minderwertige Übersetzungen, die bis zur Verunstaltung reichen, in Kauf. Warum herrscht dieses eigenartige Ungleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage? Weshalb führt das die Nachfrage hundertfach übersteigende Angebot nicht zu einem gesättigten Markt mit hochqualitativen, hausintern produzierten Bedienungsanleitungen überall?

Der Grund liegt schlicht und ergreifend in der miserablen Qualität der eingehenden Bedienungsanleitungen, so ungern man das auch in dieser Schärfe sagen möchte, um idealistische Jungautoren und -autorinnen nicht noch weiter zu frustrieren. Bedienungsanleitungen mögen den Flair von Kunst, Bildung und Erziehung haben, das edle Verlangen, jemand anderen an seinem Wissen teilhaben zu lassen, in kooperativer Weise Probleme zu lösen, aber sie sind in erster Linie Teil eines Produktes, sind selbst eine Ware. Das mag am Anfang schockieren, doch die Realität ist, dass Hersteller in erster Linie von wirtschaftlichen Überlegungen geleitet werden. Es sind Unternehmen wie andere auch und, um zu überleben, müssen sie Gewinn machen. Bedienungsanleitungen, die vor Anfängerfehlern strotzen und von handwerklichen Unzulänglichkeiten überfließen, haben keinen Platz in dieser kommerziell ausgerichteten Welt.

Das ist aber kein Grund zu verzweifeln, im Gegenteil, das Handwerk kann man lernen, dazu ist kein mysteriöses ›Talent‹ vonnöten. Ich würde sogar so weit gehen zu sagen: Jeder, und ich wiederhole, jeder kann eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreiben. Das einzige, was er oder sie braucht, ist regelmäßige Übung, Disziplin und ein paar Grundkenntnisse. Die letzteren versucht dieser Artikel zu vermitteln.

Sehen wir uns also mal an, was den ›Großen‹, den Klassikern und Mythen gemein ist. Man denke dabei an die Schöpfungsmythen der Völker, deren Ursprünge sich im Dunkel der Vorzeit verlieren, wie zum Beispiel »Herstellung der Erde aus den Überresten eines im Kampf besiegten Gegners« oder »Lehmkneten zur Formung eines Menschen«, aber auch an pragmatisch orientierte Klassiker wie »Abschlagen eines Steines, um eine scharfe Kante zu erhalten« oder »Hirsestampfen mit drei Personen«. Alle von ihnen beginnen mit einem chaotischen Zustand, der durch die Arbeit des Helden in einen weniger ungeordneten Zustand überführt wird. Ordnung wird geschaffen, Struktur aufgebaut.

In der Informationstheorie nennt man das ›Verringerung der Entropie‹, wobei man unter Entropie grob gesagt, das Gegenteil von Geordnetheit verstehen kann (genau genommen ist es ein Maß für die Ungewissheit einer Zufallsvariable). Der Held folgt dem Pfad, der in der Bedienungsanleitung vorgeben ist, - wir werden das im folgenden als ›Heldenreise‹ bezeichnen - und reduziert damit die Ungewissheit. Im Zentrum steht der fundamentale Konflikt zwischen dem zerstörerischen Prinzip das Chaos, meist verkörpert

Wie man eine verdammt gute Bedienungsanleitung schreibt

durch kleine Kinder (die Antagonisten) und den Kräften der Ordnung, repräsentiert durch den Helden (der Protagonist), der auf seiner Heldenreise einen Reifungsprozess durchmacht. Das dargelegte Schema trifft auf alle Klassiker zu, in seiner reinsten Ausprägung ist es wohl in Fistulatus' »Vom Aufräumen der Wohnstatt« zu finden. Aber auch Taccotutus' »Germanen erschlagen auf sumpfigen Untergrund«, Sean Boffins »Die Köderfischsenke oder Wie man sich nicht verwickelt« und »Russisch Roulette für Gemütskranke. Mit der Allkammer-Variante sicher zum Erfolg« von F. M Bulletjewski dürfen als bewundernswert deutliche Manifestationen des beschriebenen Prinzips der Heldenreise unter Überwindung eines zentralen Konflikts betrachtet werden. Bei den komplexeren, modernen 'Klassikern' ist im Allgemeinen eine etwas sorgfältigere Analyse vonnöten, um das dargelegte Schema herauszuarbeiten, üblicherweise indem man den Originaltext ins Gefrierfach legt und auf Tertiär- und Quartärliteratur zurückgreift. Nichtsdestotrotz treten auch hier dieselben Muster auf, gelegentlich sogar in ihrer Reinform wie zum Beispiel in Herbert Miller-Nins »BH-Verschlussöffnen für Dummies«.

Damit habe wir die Grundstruktur einer guten Bedienungsanleitung schon erkannt und müssen nun lediglich typische Fehler vermeiden. Anfänger stehen oft ehrfurchtsvoll vor der monumentalen Herausforderung, die eine Bedienungsanleitung darzustellen scheint, oder aber stürzen sich Hals- über Kopf in den Schreibprozess. Beides bringt Anfängerfehler hervor wie ein sauber angelegtes, leeres Beet im Garten Unkraut, das die zarten Triebe der eigentlichen Aussaat erstickt. Schauen wir uns diese also mal an und handeln nach der Devise ›Gefahr erkannt, Gefahr gebannt‹.

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