

Kommunikation

Anleitungen

Dr. Othmar Baeriswyl
Dozent

T direkt +41 41 349 35 44
othmar.baeriswyl@hslu.ch

Horw 17. April 2023



Definition

„Anleitungen sind das Mittel zum Übertragen von Informationen an die Benutzer, wie das Produkt korrekt und sicher [herzustellen oder] zu benutzen ist.

Als Kommunikationsmittel werden Texte, Wörter, Zeichen, Symbole, Pläne, Illustrationen, hörbare und sichtbare Informationen einzeln oder in Kombination angewendet.“

(Electrosuisse, 2001, S. 7)

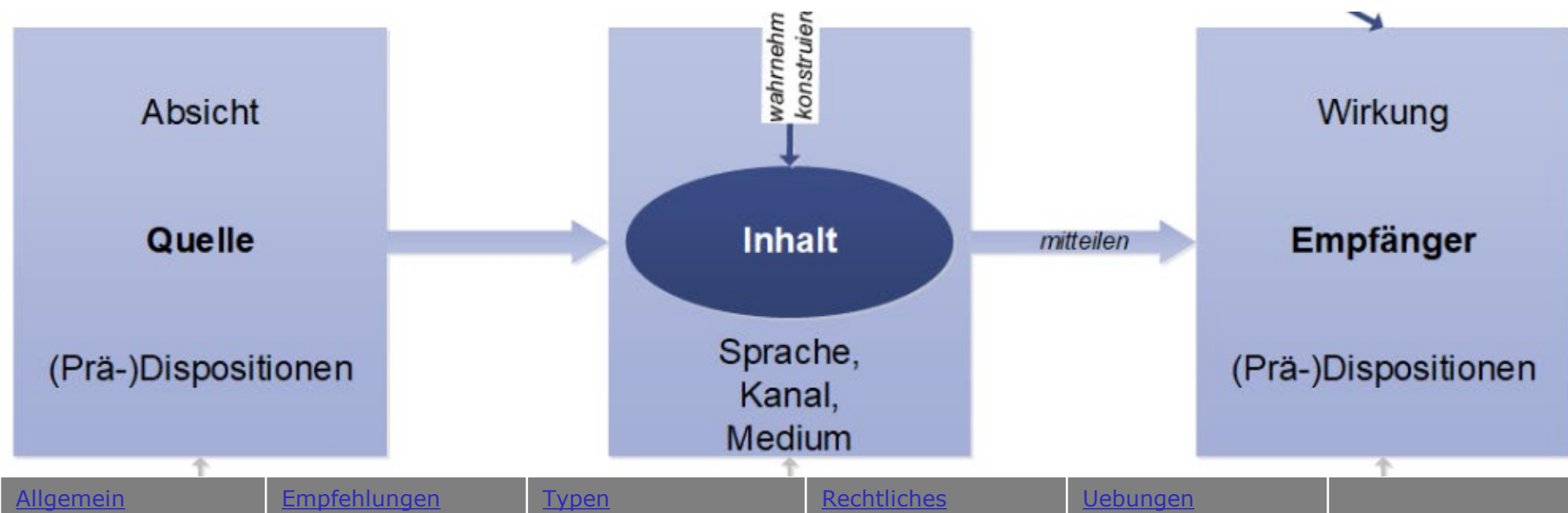
Teamarbeit (im Miro-Board)

Wer schreibt Anleitungen?

Zu welchem Zweck schreibt man Anleitungen?

Was für Inhalte enthält eine Anleitung?

Für wen schreibt man eine Anleitung?



Produktions- / Gebrauchsanleitung: Merkmale und Unterschiede

	Produktionsanleitung	Gebrauchsanleitung
	<i>Herstellungsanleitung</i>	<i>Bedienungsanleitung</i>
<i>Zweck</i>	Erklären, wie das «Produkt» hergestellt wird	Erklären, wie man das Produkt anwendet und einsetzt
<i>Zielgruppe</i>	Mitarbeiter, Partnerorganisationen	Nutzer (Kundschaft)
<i>Frage</i>	Wie konstruiere ich ein Biwak?	Wie benutze ich das Biwak?

Verständlichkeitskiller allgemein

- Fachexperten setzen sich nicht ausreichend in die **Wahrnehmung von Laien** hinein.
- Fachexperten setzen zu viel **Fachwissen** voraus.
- Die Anleitung folgt nicht einer **typischen Anwendungssituation**.
- Die Informationen folgen keinem **logisch-sequenziellen Ablauf**.
- Bedienungsanleitungen haben keine oder zu wenige **Illustrationen**.
- Der Text korrespondiert nicht mit dem Bild oder umgekehrt.
- Die Bilder sind nicht aussagekräftig oder umständlich beschriftet.
- **Übersetzungen** werden computergestützt erstellt ohne Überprüfung.

Verständlichkeitskiller Sprache

- Texte ohne Einleitungen, Überleitungen und Textverweise
- Texte ohne roten Faden
- Texte ohne logische (chronologische, sequenzielle) Abfolge
- Unübliche Wörter, Fremdwörter, unerklärte Fachbegriffe und Abkürzungen
- Kompakte Wörter (d.h. Komposita bestehend aus mehr als zwei Wörtern)
- Lange Genetiv-Attributketten oder Staffelung von Adjektiven
- Viele Nomen statt Verben (Nominalstil)
- Lange und verschachtelte Sätze
- Klammersätze mit weit auseinander liegenden Bezugswörtern (Hilfsverb/Verb, Nomen/Verb)
- Sätze, die mit einem Nebensatz, statt mit dem Hauptsatz beginnen.
- Texte mit abstrakten Verallgemeinerungen ohne konkrete Beispiele

Vom Faltblatt zu Youtube

- Tendenz zur Illustrierung
- Tendenz zur Verfilmung

[Beispiel Glatz AG: Schirm](#) (Gebrauchsanleitung)

[Beispiel Ikea: Schrank](#) (Bauanleitung)

Empfehlungen an Text und Visualisierung für Anleitungen generell



Handlungsanweisungen verwenden

-	<p>Titel: Lautsprecherkabelanschluss</p> <p>Text: Die Kontrolle des Kompressionsdrucks erfolgt bei Betriebstemperatur</p>
+	<p>Titel: Anschliessen der Lautsprecher</p> <p>Text: Den Kompressionsdruck bei Betriebstemperatur kontrollieren</p>

Schrittweise Darstellung mehrerer Handlungsanweisungen

– Auf die Rahmenwerkzeug-Taste klicken.
Danach können Sie den betreffenden Rahmen wählen.

+ 1. Klicken Sie auf die Rahmenwerkzeug Taste.
2. Wählen Sie den Rahmen aus.

In der richtigen Reihenfolge informieren

– Bevor Sie den Computer einschalten, kontrollieren Sie, ob Schnittstellenkabel und AC-Adapter AD-330 angeschlossen sind.

- + 1. Kontrollieren Sie, ob Schnittstellenkabel und AC-Adapter AD 330 angeschlossen sind.
2. Schalten Sie den Computer ein.

Keine barschen Befehle

–	Der Ausgleichsbehälter ist aufzubewahren, falls zu einem späteren Zeitpunkt keine Filterkartusche mehr verwendet werden sollte.
+	Bitte bewahren Sie den Ausgleichsbehälter auf. Sie brauchen ihn, falls Sie keine Filterkartusche mehr verwenden möchten.

Leserschaft ansprechen

- 1. Die Abdeckplatte soll abgeschraubt werden
 2. Die Abdeckplatte ist abzuschrauben
 3. Man nehme die Abdeckplatte ab

- +
 1. Schrauben Sie die Abdeckplatte ab
Sprechen Sie die Benutzer direkt an.
 2. Öffnen Sie niemals das Gehäuse!
Der Imperativ ist vor allem bei Verboten und Warnhinweisen angebracht.
 3. Abdeckplatte abschrauben; Gehäuse niemals öffnen!
Der imperativische Infinitiv wird am häufigsten verwendet.

Sinnvolles Zusammenspiel von Bild und Text

- Abbildungen müssen klar und von hoher **Qualität** sein.
- Eine Abbildung enthält in der Regel **eine Informationseinheit**.
- Texte und Abbildungen, die zusammen gelesen und gesehen werden müssen, sollten **nebeneinander** stehen. (Electrosuisse, 2001, S. 16)
- Grafische **Symbole** müssen anerkannten Normen folgen. Eigene Symbole oder Zeichen müssen erklärt werden.

Beispiel:

[Tillmanns, U. \(2009\): Sony Alpha 850: Gebrauchsanleitung.](#)

Typen von Anleitungen

Gebrauchsanleitung: Mögliche Inhalte

- Detaillierte Beschreibung des Produkts, seiner Zubehörteile usw.
- Umfassender Anwendungsbereich
- Warnungen vor Fehlgebrauch
- Grenzen der Anwendbarkeit (beispielsweise klimatische Bedingungen)
- Energieverbrauch und -bedingungen
- Hinweise zur sicheren Entsorgung
- Ev. Angabe einer Hotline, eines Forums usw. bei technischen Produkten

Schlechtes Beispiel: Gebrauchsanleitung für einen koreanischen Bildschirm

“[...] Nimmer etwas auf den Stromschnur liegen zu gestatten. Nimmer diesen Monitor legen, wo der Schnur von Personen darauf spazieren gehen grausam behandelt wird.

Nimmer versuchen, um diesen Monitor zu bedienen, da bei der Öffnung oder Bewegung des Deckels Ihnen eine gefährliche Spannung oder andere Gefahr entstände.

Beziehen Sie sich für alle Bedienungen mit den qualifizierten Bedienungspersonal [...].”

Herstellungsanleitung: Inhalte

- Benötigtes Material und Werkzeug
- Schrittweise Beschrieb

Sonderfall Montageanleitung

Zwischen Herstellungs- und Bedienungsanleitung befindet sich die Montageanleitung.

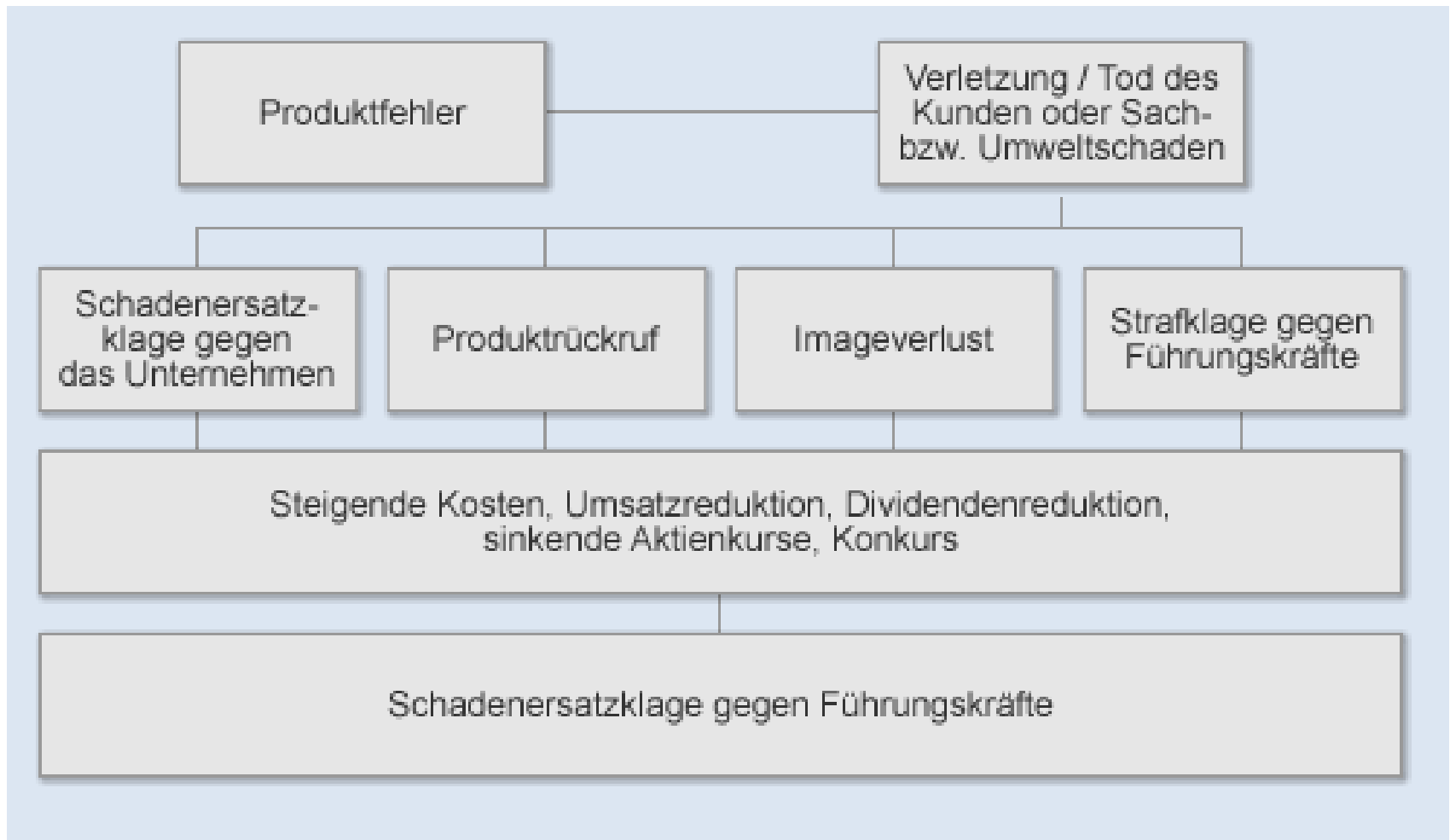
Es handelt sich dabei um Anleitungen, wie man ein Produkt in Betrieb nimmt oder zusammenbaut, damit es benutzt werden kann.

Typische Beispiele:

- Montageanleitungen von Haushaltgeräten (Möbel IKEA)
- Modellflugzeuge

Rechtlicher Rahmen (Das Kleingedruckte)

US-Produktehaftpflicht



Übungen

Übung Anleitung 1:

Verständlicher formulieren (im Kurs)

Aufgabenstellung

Überprüfen Sie die folgenden Sätze in Hinblick auf die Verständlichkeit und formulieren Sie eine optimierte Version (Göpferich 1998).

1. Der Aufruf des Auswahlfensters wird durch Anklicken des OK-Feldes vorgenommen.
2. Mit F1 rufen Sie die Hilfe-Funktion auf, mit OK wird das Hilfe-Fenster geschlossen.
3. Verwenden Sie keine Maus, drücken Sie hierzu die RETURN-Taste.
4. ~~Wenn Sie eine Datei updaten möchten, ...~~
5. Zum Duplizieren gehen Sie wie folgt vor: Durch Anwählen des Befehls DUPLIZIEREN kann ein zuvor markiertes Objekt dupliziert werden.
6. ~~Zum Anwählen eines Befehls unter Verwendung einer Maus ist es lediglich erforderlich, den Mauszeiger auf den Befehl zu bewegen und mit dem Finger die linke Maustaste zu drücken.~~
7. QUIT anwählen zum Verlassen des Programms ohne vorheriges Speichern

Rahmenbedingungen

- Zeit: 10 Minuten
- Team

Übung Anleitung 1: Verständlicher formulieren

Aufgabenstellung

Überprüfen Sie die folgenden Sätze in Hinblick auf die Verständlichkeit und formulieren Sie eine optimierte Version (Göpferich 1998).

1. Der Aufruf des Auswahlfensters wird durch Anklicken des OK-Feldes vorgenommen.
2. Mit F1 rufen Sie die Hilfe-Funktion auf, mit OK wird das Hilfe-Fenster geschlossen.
3. Verwenden Sie keine Maus, drücken Sie hierzu die RETURN-Taste.
4. ~~Wenn Sie eine Datei updaten möchten, ...~~
5. Zum Duplizieren gehen Sie wie folgt vor: Durch Anwählen des Befehls DUPLIZIEREN kann ein zuvor markiertes Objekt dupliziert werden.
6. ~~Zum Anwählen eines Befehls unter Verwendung einer Maus ist es lediglich erforderlich, den Mauszeiger auf den Befehl zu bewegen und mit dem Finger die linke Maustaste zu drücken.~~
7. QUIT anwählen zum Verlassen des Programms ohne vorheriges Speichern

Rahmenbedingungen

- Zeit: 10 Minuten
- Team

[Lösungsvorschläge](#)

Übung Anleitung 2: Formulierungen verbessern

Verbessern Sie die folgenden Formulierungen aus einem Lehrbuch:

Ein Projekt in NetBeans anlegen

Als ersten Schritt bei der Entwicklung sollte ein neues Projekt in Netbeans angelegt werden. Im Projekt werden alle relevanten Dateien einer Anwendung zusammengefasst. Projekte können in Netbeans über den Projektmanager verwaltet werden, der über den Menüpunkt PROJECT/PROJECT MANAGER aufgerufen wird. Die Informationen der Projekte werden hierfür an zentraler Stelle im Projektverzeichnis abgelegt und verwaltet. Nach dem Anlegen eines neuen Projekts im Projektmanager können zum einen bereits existierende Filesysteme in das Projekt aufgenommen und auch direkt neue Objekte angelegt werden.

Zum Anlegen von neuen Elementen bietet Netbeans die Möglichkeit, über eine Reihe so genannter Templates das Erzeugen zu vereinfachen. [...]

Die vorhandenen Templates können in der Entwicklungsumgebung über den Menüpunkt TOOLS/OPTIONS unter dem Abschnitt SOURCE CREATION AND MANAGEMENT verändert werden. Zum Öffnen und Editieren eines Templates ist dieses in der Baumansicht mit der rechten Maustaste auszuwählen und der Menüpunkt OPEN zu wählen.

Nach dem Bearbeiten kann das neue Template einfach gespeichert werden und steht danach in der neuen Version zur Verfügung.

Übung Anleitung 2: Formulierungen verbessern

Verbessern Sie die folgenden Formulierungen aus einem Lehrbuch:

Ein Projekt in NetBeans anlegen

Als ersten Schritt bei der Entwicklung sollte ein neues Projekt in Netbeans angelegt werden. Im Projekt werden alle relevanten Dateien einer Anwendung zusammengefasst. Projekte können in Netbeans über den Projektmanager verwaltet werden, der über den Menüpunkt PROJECT/PROJECT MANAGER aufgerufen wird. Die Informationen der Projekte werden hierfür an zentraler Stelle im Projektverzeichnis abgelegt und verwaltet. Nach dem Anlegen eines neuen Projekts im Projektmanager können zum einen bereits existierende Filesysteme in das Projekt aufgenommen und auch direkt neue Objekte angelegt werden.

Zum Anlegen von neuen Elementen bietet Netbeans die Möglichkeit, über eine Reihe so genannter Templates das Erzeugen zu vereinfachen. [...]

Die vorhandenen Templates können in der Entwicklungsumgebung über den Menüpunkt TOOLS/OPTIONS unter dem Abschnitt SOURCE CREATION AND MANAGEMENT verändert werden. Zum Öffnen und Editieren eines Templates ist dieses in der Baumansicht mit der rechten Maustaste auszuwählen und der Menüpunkt OPEN zu wählen.

Nach dem Bearbeiten kann das neue Template einfach gespeichert werden und steht danach in der neuen Version zur Verfügung.

[Lösungsvorschläge](#)

Übung Anleitung 3: Bedienungsanleitung CD-ROM-Laufwerk CR-583-B (fakultativ)

Aufgabenstellung	Kritisieren und optimieren Sie die Bedienungsanleitung CD-ROM-Laufwerk CR-583-B.
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none">• Zeit: 30 Minuten• Im Team
Übungstext	Übungstext

Übung Anleitung 4: Eine Anleitung analysieren (fakultativ)

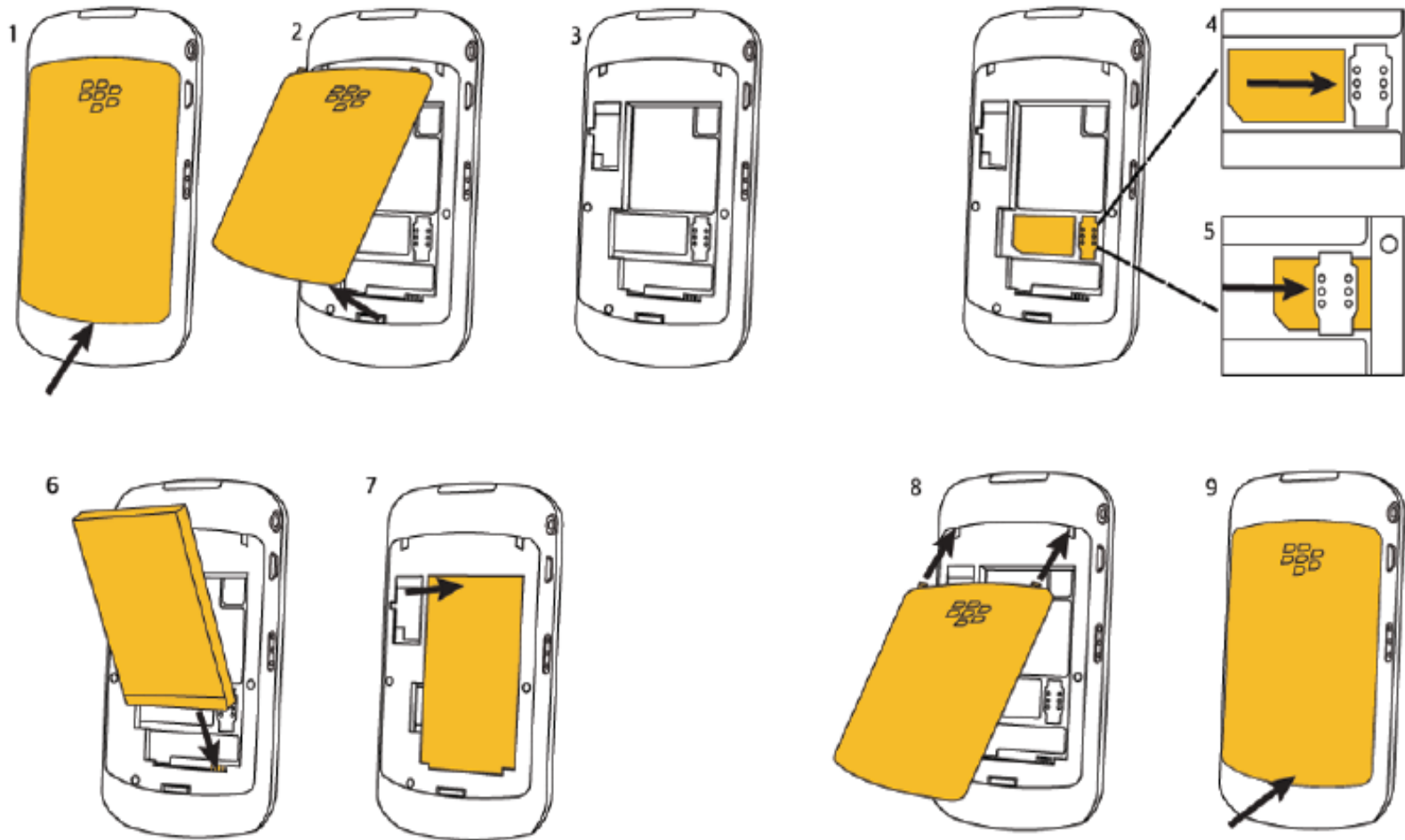
Bitte lesen Sie die Bedienungsanleitung „Dynamo-LED-Taschenlampe“.

Was sagen Sie zum Aufbau, zur Gliederung, zum Layout und zur Sprache? Markieren Sie die Wörter, Sätze und Passagen, die unklar formuliert sind. Überlegen Sie sich verständlichere Alternativen.

[Übungstext](#)

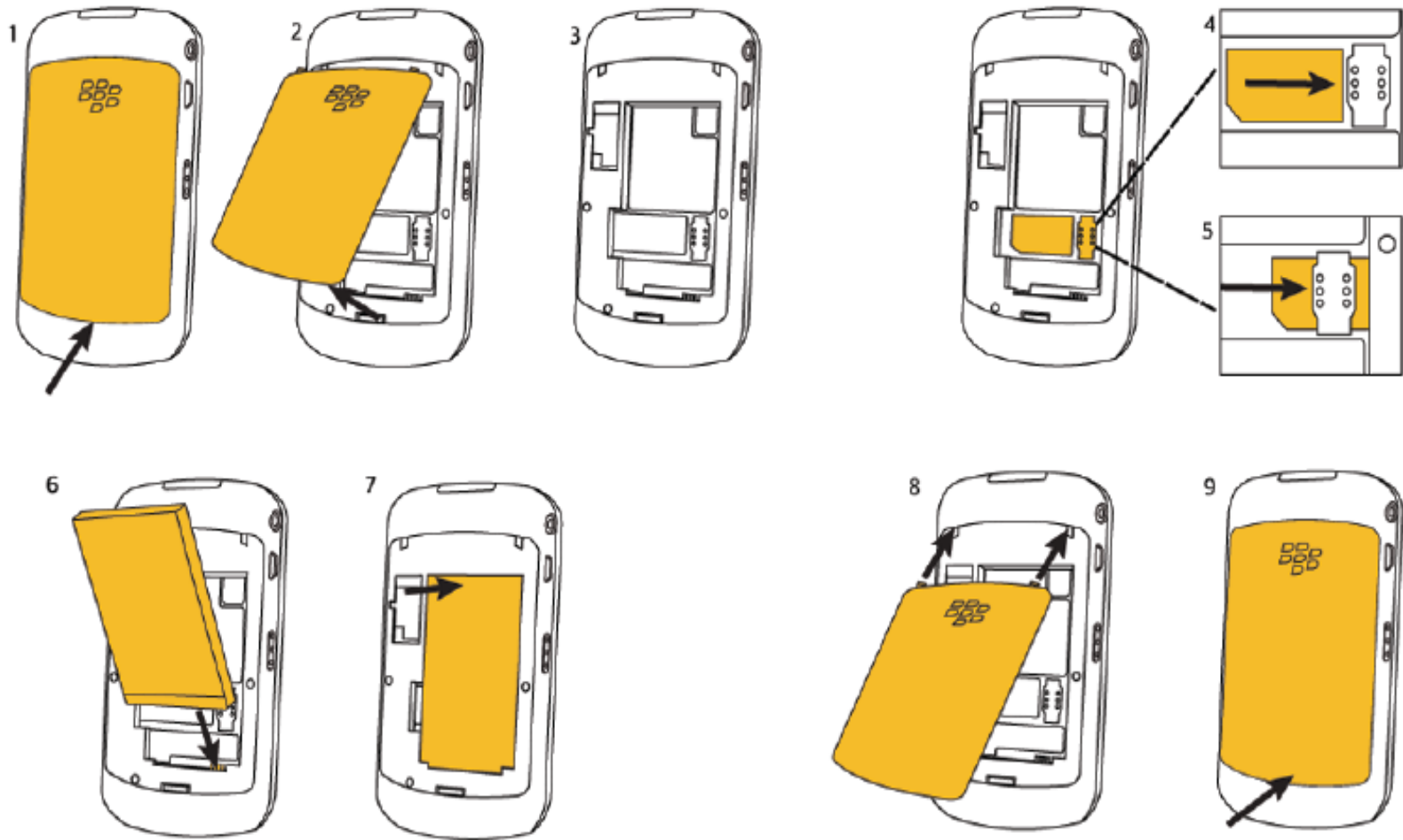
Übung 5: (obligatorisch) Anleitung SIM-Karte und AKKU einsetzen

Formulieren Sie die Legenden 1 - 9



Übung 5: Anleitung SIM-Karte und AKKU einsetzen

Formulieren Sie die Legenden 1 - 9



Lösungsvorschläge

Übung 6: Begleittexte zu technischen Geräten (fakultativ)

Begleittexte zu technischen Geräten müssen adressatengerecht formuliert sein, damit sie von den jeweiligen Nutzergruppen verstanden werden. Es ist daher wichtig, sich in die Adressaten hineinzuversetzen. Schreiben Sie zu den folgenden Alltagsproblemen kurze Anleitungen und variieren Sie die Sprache je nach Adressat.

Übungstext

(Zusatzbeispiele vgl. Jörissen/Lemmenmeier 2011, S. 67)

Übung Anleitung 7: (fakultativ)

FAQ in Anleitungsform

Aufgabe

Kontext: Die Tourismusbranche in der Schweiz schwächelt seit etlichen Jahren. Einen Rückgang an Übernachtungen verzeichnen nicht nur grosse Tourismusorte, sondern vor allem auch die kleineren Destinationen.

Die Gemeinde Unterzarten ist mit einem massiven Rückgang an Buchungen konfrontiert. Als Grund für diesen Rückgang vermutet man die verstärkte Tendenz der Reisenden, ihre Reisen im Internet selbst zu buchen. Unterzarten bietet bisher kein eigenes Buchungsportal. Aus diesem Grund setzt der Tourismusverband ein solches Portal auf. Es beinhaltet Informationen über die Gemeinde, eine Unterkunftssuche, das Buchen von Aktivitäten und eine Seite mit FAQ. Sie sind für die Ausführung verantwortlich und haben die Idee, die FAQ doch gleich so zu strukturieren und zu schreiben, dass sie auch als Gebrauchsanleitung des Portals dienen könnten.

Aufgabe: Texten Sie die FAQ, die gleichzeitig als Anleitung dienen und alle Schritte, von der Unterkunftssuche, -buchung und der Buchung von Aktivitäten umfasst. Es sollte auch möglich sein, eine vorgenommene Buchung zu stornieren.

Rahmen

- Achten Sie auf eine sinnvolle Gliederung und Portionierung, die ein Verwenden als FAQ (und deren Antwort) ermöglicht.
- Holen Sie sich Inspiration von den gängigen Buchungsplattformen.