



**Riedel**

Gesellschaft  
für Informationsgestaltung und  
Dokumentation mbH

Riedel Dokumentation | Landwehrstraße 85 | 80336 München

Telefon: (089) - 54 43 06 - 0  
Telefax: (089) - 54 43 06 - 99  
e-mail: service@riedel-doku.de

Bundeskanzleramt  
Dr. Angela Merkel

Willy-Brandt-Str. 1

10557 Berlin

München, 19.05.2009

### **Verständliche Gebrauchsanweisungen**

Sehr geehrte Frau Bundeskanzlerin,

auf dem Verbrauchertag in Berlin kritisierten Sie, dass Gebrauchsanweisungen häufig nur schwer zu verstehen seien und forderten, klare, deutliche und verständliche Informationen. Diese „benutzerfreundlichen“ Informationen werden seit vielen Jahren gefordert, aber offenbar hat sich noch keine Lösung abgezeichnet.

Wir denken, wir kennen den Weg aus dem Informationsdilemma und möchten Ihnen diesen Weg kurz schildern, damit Sie in Zukunft auch vortragen können, dass das Wissen in unserer Gesellschaft vorhanden ist, die formulierten Anforderungen zu erfüllen.

Bevor klare und verständliche Informationen gestaltet werden, müssen klare, verständliche Geräte entwickelt werden, ohne versteckte Funktionen und ohne technisch machbare, aber verspielte, nicht hilfreiche Funktionen. Trotz solch methodisch geplanter Produktentwicklung werden viele Produkte so komplex, dass sie begleitende Informationen erfordern.

Das wichtigste Qualitätskriterium von Informationen ist die Relevanz der Informationen. Die Relevanz der Informationen für eine bestimmte Zielgruppe und die zu erledigende Aufgabe kann empirisch ermittelt werden. Da dies aufwändig ist und leider zu selten gemacht wird, helfen andere Indikatoren:

Informationen müssen erwartungskonform sein, aber Neuigkeiten müssen hervorgehoben werden, weil das mentale Modell der Benutzer dem mentalen Modell der Entwickler hinterher hinkt.

Informationen müssen Regelwissen schaffen, Zusammenhänge erleuchten, damit die Benutzer sich „schlau“ machen können und die Handhabung des technischen Systems selbständig erkunden können.

Die Informationen müssen eventuelle Ausnahmen von den Regeln nennen und die Grenzen der Anwendung.

Da Gebrauchsanweisungen und Bedienungsanleitungen keine Belletristik sind, sondern Arbeitsliteratur, müssen sie wohl strukturiert sein und einen ausgefeilten Index haben, damit gesuchte Informationen schnell gefunden werden können.

Zudem muss entschieden werden, welche Informationsklassen textlich oder sprachlich besser funktionieren und wie sie gestaltet sein müssen, damit der Benutzer diese Informationen gerne in die Hand nimmt und am Ende das erworbene System richtig nutzen kann.

Die Erkenntnisse und Methoden, technische System- und Verbraucherinformationen systematisch zu entwickeln, liegen vor, werden aber leider in den Hochschulen, Universitäten und Unternehmen vernachlässigt, obwohl sie der beste Weg aus der Krise wären.

Mit freundlichen Grüßen

Falko Riedel