Obwohl sich für Benutzer-Handbücher kein generelles Gliederungsschema wie für Pflichtenhefte vorgeben läßt, gehören neben dem sachlichen Inhalt doch bestimmte Teile in jedes Handbuch:

- Vorwort
  Ins Vorwort gehören Angaben zum Adressatenkreis, an den sich das Benutzer-Handbuch wendet (z.B. Sachbearbeiter, Sekretärin, Buchhaltung). Außerdem ist der Anwendungsbereich anzugeben, für den das Produkt bestimmt ist (z.B. Textverarbeitung, CAD, Software-Entwicklung). Gibt es Vorläufer-Versionen des Handbuches, dann sollte auf Änderungen hingewiesen werden.
  Da manche Leser das Vorwort überblättern, sollten unverzichtbare Informationen in der Einführung untergebracht werden. Ziel ist es, den Leser bereits auf den ersten Seiten (des Vorwortes oder der Einführung) mit soviel Informationen zu versorgen, daß er weiß, ob das Produkt für seine Aufgaben und das Benutzer-Handbuch für ihn als Adressat bestimmt ist.

- Inhaltsverzeichnis
  Das Inhaltsverzeichnis soll gut aussehen, klar und übersichtlich sein und die wesentlichen Teile des Handbuches deutlich werden lassen.
  Damit das Inhaltsverzeichnis bei zu starker Unterteilung nicht unübersichtlich wird, sollten im Gesamtinhaltsverzeichnis nur die Hauptkapitel und deren direkte Unterabschnitte aufgenommen werden. Dafür wird dann jedem Kapitel ein eigenes detailliertes Inhaltsverzeichnis vorangestellt.
- Einführung
  In der Einführung wird meist über den Aufbau und den Umgang mit dem Handbuch informiert. Sie stellt also eine Art Gebrauchsanleitung dar. Außerdem wird hier oft die Konfiguration aufgeführt, die für das Produkt erforderlich ist (Hardware, Systemsoftware, Schnittstellen). Die Konfiguration kann aber auch in einem eigenen Kapitel behandelt werden. Weiterhin sind in der Einführung oft die Zielgruppen aufgeführt und die Vorkenntnisse, die für das Verstehen des Handbuches vorausgesetzt werden.
  Abgrenzungen zu anderen Handbüchern zum selben Thema sowie Verweise zu anderen Teilen der Software-Dokumentation können angegeben werden. Insgesamt soll die Einführung kurz sein.

- Installation
  In Anweisungsform ist anzugeben, was der Benutzer tun muß, um das Produkt zu installieren und in Betrieb zu nehmen.
  Da die Installation nur einmal oder nur wenige Male durchgeführt wird, kann die Beschreibung auch in den Anhang oder an das Ende gelegt werden. In der Einführung ist darauf aber besonders hinzuweisen.
- Benutzungsoberfläche
  Allgemeine Bedienungshinweise sollen dem Benutzer den prinzipiellen Aufbau der Benutzungsoberfläche verdeutlichen. Insbesondere ist zu erläutern:
  - Tasten- und Mausbelegung,
  - grundsätzlicher Bildschirmaufbau, z.B. Fenstertypen,
  - Dialogstrategie, z.B. objektorientierte Auswahl.
- Produktstruktur
  Überblick über die Zusammenhänge zwischen Funktionen, Objekten und Produktbestandteilen.

- Trainingsteil
  In einem Benutzer-Leitfaden oder einem Trainings-Handbuch sind **typische Arbeitsabläufe** mit Beispielen und Übungen zu beschreiben. Die Einzelfunktionen sind dabei zu Arbeitsabläufen zu gruppieren. Bei den Arbeitsabläufen ist besonderer Wert auf **Routinearbeiten** bzw. Standardanwendungen zu legen. Es sind die Arbeitsabläufe zuerst zu beschreiben, die wahrscheinlich am häufigsten ausgeführt werden. Es ergibt sich daher folgende Anordnung:
  - häufigste Arbeitsabläufe bzw. Routinearbeiten,
  - seltene Arbeitsabläufe,
  - Initialisieren und Löschen von Systemen.

  Die **Beispiele** müssen aus dem geplanten Anwendungsbereich des Produktes stammen. Abstrakte Beispiele wie VAR-1, VAR-2 statt ZINS, KAPITAL usw. sind zu vermeiden.
  Übungen sind so zu gestalten, daß der Benutzer mit dem Produkt arbeitet. Auf ausreichende Erfolgserlebnisse des Benutzers ist zu achten.

- Referenzteil
  Ein Benutzer-Leitfaden oder ein Referenz-Handbuch enthält eine vollständige Beschreibung der einzelnen Objekte und Funktionen. Die Anordnung orientiert sich meistens an der Menüstruktur. Kommandos werden oft alphabetisch angeordnet.
- Literaturverzeichnis
  Gibt dem Benutzer Hinweise, welche ergänzende Literatur zu dem Produkt existiert. Es sollten nur allgemein zugängliche Unterlagen angegeben werden.
- Abkürzungsverzeichnis
  Enthält alphabetisch sortiert alle verwendeten Abkürzungen.

- Glossar
  Enthält alphabetisch sortiert wichtige Begriffsdefinitionen, die für das Verständnis des Textes erforderlich sind. Wird bei mehreren Zielgruppen mit unterschiedlichem Kenntnisstand benötigt.
- Stichwortverzeichnis / Index / Register
  Neben dem Inhaltsverzeichnis ist das Stichwortregister das wichtigste Hilfsmittel für einen schnellen Zugriff. Es listet in alphabetischer Reihenfolge die wichtigsten Begriffe und ihr Auftreten im Text auf.

2.24.2 Richtlinien für Benutzer-Leitfäden

- Leichte Navigation

□ Kapitel und Abschnitte entsprechend den Benutzerzielen organisieren und benennen.

So buchen Sie eine Anmeldung anstatt Menüaufruf Buchung

□ Das Inhaltsverzeichnis gibt einen Überblick über die Kapitel und direkten Unterabschnitte. Weitere Untergliederungen sind nicht aufgeführt.

□ Das Stichwortverzeichnis enthält Einträge, die sowohl Benutzerziele und Benutzeraufgaben als auch Funktionsnamen bezeichnen.

Anmeldung vornehmen (Benutzerziel)
Buchung erfassen (Funktionsname)

□ Verschiedene Informationsarten sollten getrennt und jede Art konsistent visuell gekennzeichnet werden.
Es lassen sich mindestens vier verschiedene Informationsarten unterscheiden, die zur Beschreibung einer Eigenschaft oder einer Funktion des Systems benötigt werden:
Motivierende Information beschreibt, warum eine Eigenschaft sinnvoll ist und in welcher Situation sie sinnvoll ist.
Konzeptionelle Information erklärt, was die Eigenschaft aktuell bewirkt und wie das Endergebnis aussieht, wenn sie benutzt wird.
Vorgehensinformation sagt, welche aktuellen Schritte notwendig sind, um diese Eigenschaft zu benutzen.
Beispiele beschreiben die Vorgehensinformation konkreter. Ein Beispiel soll einen typischen, nützlichen und häufigen Fall beschreiben.
Jede Informationsart sollte ein spezielles Format und eine allgemeine Anordnung in einem Abschnitt oder auf einer Seite haben.

■ Leichtes Erlernen

□ An das Vorwissen des Adressatenkreises anknüpfen und darauf aufbauen. Neue Konzepte werden leichter gelernt, wenn sie in Beziehung zu vertrauten Konzepten gesetzt werden. Es ist daher hilfreich, zunächst ein vertrautes Problem oder Konzept zu präsentieren.

□ Informationsdarbietung in Ebenen und in kleinen, unabhängigen Einheiten.
Die Informationen sollten so angeordnet werden, daß der Benutzer auf wenigen Seiten lernt, etwas sinnvolles zu tun. Zuerst sollten die Grundlagen, dann die fortgeschrittenen Dinge behandelt werden.

□ Informationsdarbietung in einer logischen Sequenz; keine Vorwärtsreferenzen; vollständige Informationen zum Erledigen einer Aufgabe bereitstellen.

□ Beispiele angeben.

□ Zeichnungen und Grafiken verwenden.

□ Konsistente Verwendung von räumlichen, visuellen und örtlichen Kennzeichen, z.B. Hervorhebungen, Farbe, Fonts, Ränder, Symbole, Informationsarten.

□ Abstrakte, formale Notationen vermeiden.

□ Visuelle, räumliche Darstellungen und Analogien benutzen.

□ Den Leser dazu bringen, Schlüsse zu ziehen. Anfänger finden es hilfreich, *vom Allgemeinen auf das Spezielle* zu schließen. Es wird eine allgemeine Vorgehensweise oder Regel angegeben. Der Leser muß daraus schließen, wie die Regel auf einen speziellen Kontext anzuwenden ist.

Das weitere Lernen wird unterstützt durch *allgemeine Erklärungen*, die einen Schluß *auf das Spezielle* erlauben. Zusätzlich zum Schluß vom Allgemeinen auf das Spezielle werden hier noch funktionale und konzeptnahe Informationen gegeben. Dadurch kann der Leser sein geistiges Modell vom System adäquat erweitern. Beispielsweise wird dem Leser erklärt, daß die Feldlängenangabe dem System angibt, wieviel Speicherplatz für die Information reserviert werden muß.

□ Eine »Vermenschlichung« des Computers vermeiden.
Dem Computer sollen nicht menschliche Eigenschaften zugeordnet werden wie »Der Computer weiß, welche Kunden vorhanden sind« Besser ist es zu schreiben: »Sie erhalten eine Kundenliste durch die Funktion **Liste**«.

□ Einen Abschnitt zur »Behandlung von Problemen« sowie eine Liste mit Fehlermeldungen einschließlich detaillierter Erklärungen und Vorschläge vorsehen.

□ Die Dokumentation muß in Stil und der Terminologie konsistent sein mit dem Hilfesystem sowie, den Kommandos und Meldungen auf dem Bildschirm.

■ Gute Lesbarkeit

□ Genügend Leerraum lassen
Kompakter Text ist schwierig zu lesen, insbesondere wenn der Inhalt komplex und abstrakt ist. Der großzügige Gebrauch von Leerraum läßt ein Handbuch weniger »einschüchternd« erscheinen und macht es leichter lesbar.

□ Unnötigen Jargon vermeiden.
Die Betonung liegt hier auf »unnötig«. Oft ist das Erlernen von Fachbegriffen eines Gegenstandsbereichs notwendig und wünschenswert, da es kein umgangssprachliches Wort dafür gibt. Wird ein Fachbegriff zum erstenmal verwendet, dann ist er dort auch zu erklären. Später sollte er immer besonders gekennzeichnet werden, z.B. in Fettschrift.