

Die altersgerechte Anleitung

Jeder ist sich darüber im Klaren: Zielgruppen sind wichtig. Aber wie werden ihre Interessen erkannt und in der Praxis umgesetzt? Das Anleitungskonzept für ein Seniorenhandy macht es vor und konnte Platz zwei beim intro 2013 belegen.

TEXT Elisabeth Müller UND
Brigitte Nussbaumer

Das Konzept soll Technische Redakteure für die Zielgruppe „55+“ sensibilisieren und ihnen ein wichtiges Werkzeug für die Erstellung altersgerechter Anleitungen an die Hand geben. Oberste Priorität liegt dabei auf einer einfachen zielgruppengerechten Sprache, einer angepassten Text-Bild-Koordination und einer übersichtlichen Strukturierung mit ausreichendem Weißraum. Das Konzept sieht vor, die Umsetzung der angewendeten Faktoren von der Zielgruppe mittels Usability-Test zu evaluieren.

Das Projekt besteht aus sechs Phasen, die Schritt für Schritt abgearbeitet wurden

und an deren Ende „Der kleine Ratgeber“ stand. Das Konzept wurde mittlerweile von der Linzer Firma „emporia“ realisiert, einem Hersteller von Mobiltelefonen, die sich vorrangig an ältere Menschen wenden.

1. **Schwachstellenanalyse:** Den Projektstart bildete die Analyse bestehender Anleitungen anhand der Problemtypologie [1]. Diese unterstützte uns, Fehler systematisch zu erkennen, und sensibilisierte uns für das Thema. Es galt herauszufinden, ob die bestehenden Anleitungen den Standards Technischer Dokumentation entsprechen und darüber hinaus für ältere Personen geeignet sind.

Dabei achteten wir besonders auf folgenden Schwerpunkte:

- Sicherheit und Gesetzeskonformität
- Präzision im Sprachgebrauch
- sachliche Richtigkeit
- funktionale Gestaltung
- klare Anordnung und Struktur

Diese gründliche Auseinandersetzung gab uns erste Impulse für die Erstellung eines Prototyps und half uns weiterhin bei der Erstellung der Usability-Tests.

2. **Zielgruppendefinition:** Die Recherche zur Zielgruppe stellte ein wichtiges Fundament für das Konzept dar. Zur Veranschaulichung der Zielgruppe verwendeten wir Personas. Diese sind für die Neuerstellung der Anleitung und die Gestaltung der Usability-Tests hilfreich. Personas erleichterten uns die Kommunikation innerhalb des Teams und personifizierten die im Fokus befindliche Personengruppe.

3. **Prototyp erstellen:** Auf Basis der bestehenden Anleitungen erstellten wir in dieser Phase den Erstentwurf des Ratgebers. Hauptaugenmerk lag dabei auf der Benutzerfreundlichkeit, der verbesserten Produktfunktionalität und der Steigerung des Produktimages.

4. **Design und Usability-Test:** In diesem Abschnitt planten und dokumentierten wir den Ablauf der Tests mit Teilnehmern, außerdem den Aufbau vor Ort und den Einsatz des Equipments. Es entstanden dabei ein Gesprächsleitfaden, ein Aufgabenblatt,

ABB. 01 Ältere Menschen auf dem Titel: Die Bildauswahl bestärkt die Zielgruppe, die Anleitung zu nutzen.

QUELLE Elisabeth Müller, Brigitte Nussbaumer; emporia



ein Fragebogen für die Probanden und ein Beobachtungsbogen für uns.

5. **Ergebnisse und Auswertungen:** Die Ergebnisse der Usability-Tests wurden in einer Auswertungsmatrix gesammelt, analysiert und bewertet. Ein weiterer Schwerpunkt dieser Phase war das Erkennen der wichtigsten Hauptaugenmerke und Resultate aus den Usability-Tests.

6. **Prototyp verbessern:** Die wesentlichen Erkenntnisse arbeiteten wir in den Erstentwurf des Ratgebers ein. Darüber hinaus optimierten das umgesetzte Feedback sowie die realisierten Verbesserungsvorschläge die Anleitung.

An wen richtet sich das Konzept?

Als Zielgruppe standen Personen ab 55 Jahren im Mittelpunkt. Wegen der demografischen Entwicklung gilt die Personengruppe als besonders attraktiv. Einige Unternehmen spezialisieren sich mittlerweile auf die Entwicklung seniorengerechter Produkte, so auch unser Projektpartner „emporia“. Mit unserem Konzept zeigten wir auf, dass auch die Anleitungen altersgerecht gestaltet sein müssen.

Was ist das Neuartige daran?

Bei der Gestaltung der Anleitung gingen wir genau auf die Zielgruppe ein. Für die Titelseite der Anleitung verwendeten wir Bilder älterer Menschen, so wirkt das Dokument freundlich und nicht zu technisch → ABB. 01. Dies wurde uns auch durch die Usability-Tests bestätigt. Die Probanden →

Erstellen • Übersetzen • Publizieren



ARAKANGA

Beratung

Inhaltliche Optimierung
Risikobeurteilung
Systemeinführung

Dienstleistungen

Technische Redaktion
Technische Illustration
Übersetzungen

Seminare

Redaktionssysteme einführen
Normen und Richtlinien
ARAKonzept

ARAKANGA GmbH
Eugen-Kaiser-Straße 33
63450 Hanau

www.arakanga.de

ZU BERUFSEINSTIEG UND INTRO-TEILNAHME



ELISABETH MÜLLER (RECHTS)
mueller.elisabeth@hotmail.com
BRIGITTE NUSSBAUMER (LINKS)
gitti.nussbaumer@gmx.at

Die gemeinsame Arbeit fördert die Teamfähigkeit

Elisabeth Müller und Brigitte Nussbaumer planen nach dem Abschluss eine gemeinsame Selbstständigkeit.

Warum studieren Sie Technische Kommunikation?

Elisabeth Müller: In meiner bisherigen beruflichen Laufbahn konnte ich immer wieder feststellen, dass „Übersetzer“ zwischen Menschen und Technik notwendig sind und genau hier ein personeller Mangel besteht. Aus diesem Grund entschied ich mich für den Studiengang Produktdesign und Technische Kommunikation an der Fachhochschule Wels. Die Ausbildung knüpft sehr gut an meine bisherigen Erfahrungen und Lernfelder an und bietet mir die Möglichkeit, Spezialistin in der Technischen Dokumentation zu werden.

Brigitte Nussbaumer: Das Studium hat aus mehreren Gründen meine Begeisterung geweckt. Zum einen weil ich als Generalistin immer schon einen breiten Zugang zur Technologiebranche

hatte. Zum anderen weil es mir Spaß macht, die Benutzerfreundlichkeit technischer Geräte und Dokumentationen zu überprüfen und zu verbessern. Das Studium am Campus Wels ergänzt meine bereits vorhandenen Kompetenzen dabei optimal und gibt mir die Möglichkeit, als Technische Redakteurin Fuß zu fassen.

Wo möchten Sie nach Ihrem Studium gerne arbeiten?

Nach dem Studium planen wir eine gemeinsame Selbstständigkeit in der Technischen Kommunikation. Diesen Weg streben wir schon seit längerem an, nach Abschluss des Studiums im September 2013 soll er in die Realität umgesetzt werden.

Warum haben Sie beim Intro mitgemacht?

Es ist eine gute Möglich-

keit zu überprüfen, wie neu entwickelte Konzepte in der Branche ankommen. Durch das Feedback der Experten und im besten Fall den Gewinn eines Preises erhalten Studierende die Bestätigung, sich mit den richtigen Themen auseinanderzusetzen. In unserem Fall war es die Anerkennung für ein interdisziplinäres Praxisprojekt mit der Firma emporia. Ein weiterer positiver Effekt war, dass wir durch die Ausarbeitung des schriftlichen intro-Antrags und des Multimedia-Beitrags die strukturierte und prägnante Darstellung von Inhalten trainierten. Darüber hinaus förderte die gemeinsame Arbeit die Teamfähigkeit und die projektbasierte Denkweise. Ein weiterer wesentlicher Faktor war die Aussicht auf einen Preis, mit dem wir uns in der Branche vorstellen können.

Content Optimization Software

Ihre Inhalte, nur besser

Wir bieten:

- › Rechtschreib- und Grammatikprüfung
- › Stil- und Terminologieprüfung
- › Multilinguale Terminologieverwaltung
- › Wiederverwendbare Textmodule
- › Leichte Bedienbarkeit

Ihr Nutzen:

- › Reduzierte Übersetzungskosten
- › Präzise und konsistente Inhaltserstellung
- › Suchmaschinenoptimierte Inhalte
- › Automatisiertes Reporting



→ fanden die Titelseite ansprechend und fühlten sich motiviert, Hilfe in der Anleitung zu suchen.

Wie entsteht Verständlichkeit?

Den Sicherheitshinweisen schenken wir besondere Aufmerksamkeit. Mit der Formulierung „Zu Ihrer Sicherheit“ wollten wir erreichen, dass sich die Anwender direkt angesprochen fühlen und das Thema Sicherheit eine persönlichere Note bekommt. Der Inhalt der Sicherheitshinweise wurde auf die Zielgruppe abgestimmt.

Um eine erleichterte Navigation im Dokument gewährleisten zu können, achteten wir besonders auf eine intuitive Strukturierung der Inhalte und erarbeiteten einen Index. Außerdem enthielt unser Konzept die Beschreibung aller Anweisungen in einem „Schritt-für-Schritt-Stil“.

Für eine gute Lesbarkeit wählten wir darüber hinaus eine seniorenrechtliche Schriftgröße und sorgten für ausreichenden Weißraum. Dies war für die Augen der Leser weniger anstrengend und erhöhte die Fokussierung der Inhalte.

Dem Wunsch der Zielgruppe nach klaren, einfachen und gut erkennbaren farbigen Symbolen wurde im Ratgeber nachgegangen. Eine gute Größe für die Symbole und vollständige Übereinstimmung mit dem Produkt wurde umgesetzt.

Durch die Usability-Tests erfuhren wir, dass die Sprache der Zielgruppe mit Bedacht zu wählen ist. Daher legten wir besonderes Augenmerk auf eine leicht verständliche Sprache. Wörter wie „Menü“, „Bereitschafts-

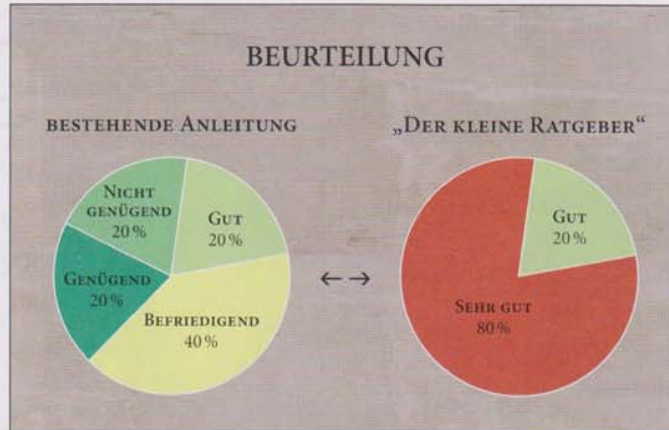


ABB. 02 Teilnehmerbewertung der bestehenden emporia-Anleitung und des „kleinen Ratgebers“

QUELLE Elisabeth Müller, Brigitte Nussbaumer

modus“ oder „Standby“ waren den älteren Personen nicht bekannt. Es galt daher, Fachjargon zu vermeiden oder gleich am Anfang in der Rubrik „Informationen für Einsteiger“ zu erklären. Insgesamt dauerte die Umsetzung bis zum fertigen Ratgeber etwa acht Monate.

Was sagen die Nutzer?

Mit Hilfe der Usability-Tests konnten wir bereits Feedback von der Zielgruppe erhalten und in unseren Prototypen einfließen lassen. Grundsätzlich kann man sagen, dass Personen über 55 eine Anleitung befürworten, die an ihren Bedürfnissen ausgerichtet ist. Klare, einfache und verständliche Anweisungen sorgten bei den Probanden für positive Reaktionen. Das Produkt wurde nach den Benutzertests oder auch der Studie als sehr gut und hilfreich bewertet → ABB. 02. Der Wunsch nach ähnlichen Anleitungen wurde geäußert.

Die Umsetzung und Weiterentwicklung des Konzepts für andere Produkte ist erstrebenswert und würde das Leben der Zielgruppe sicherlich vereinfachen. In Zukunft sollte vermehrt auf altersgerechte Anleitungen für moderne technische Geräte des täglichen Lebens geachtet werden. So können einfache Erklärungen und Anleitungen die Schwierigkeiten des Alltags erleichtern.

Was wird daraus?

Das Konzept der Anleitung wird beim Projektpartner „emporía“ bereits als Grundlage für neue Dokumentationen verwendet. So wird gewährleistet, dass die Zielgruppe von Personen ab 55 in Zukunft Schritt für Schritt Unterstützung durch die Anleitungen erhält. ☺

ZUM WEITERLESEN

[1] Schäfflein-Armbruster, Robert; Schmeling, Roland (2013): Problemtypologie für Spezialisten. www.schmeling-consultants.de

Neue Wege der Technischen Redaktion

- Arbeiten Sie innerhalb eines PLM-Systems und seien Sie an der Quelle aller Daten
- Nutzen Sie CAD-Daten zur Visualisierung von Beschreibungen, etc
- Verknüpfen Sie Textbausteine mit Produkt- und Prozessstrukturen
- Nutzen Sie das Variantenmanagement z. B. von SAP für Ihre Dokumentenstruktur
- Klassifizieren Sie Ihre Textbausteine und Grafiken für eine bessere Wiederverwendung
- Nutzen Sie DITA oder PI-Mod zur Modularisierung Ihrer Dokumente
- Nutzen Sie die Vorteile eines integrierten Editors zur Erstellung von Inhalten
- Und vieles mehr...

TechPub
Studio®

