

## Fragenkatalog für Benutzerhandbücher

### I Inhaltliche Aspekte

#### A Vollständigkeit

- A1 Ist der Leserkreis definiert?
- A2 Sind die Voraussetzungen, die der Leser erfüllen muss, angegeben?
- A3 Sind die Voraussetzungen für die Benutzung des Geräts beschrieben?
- A4 Ist der Inhalt der Lieferung beschrieben?
- A5 Ist die Inbetriebnahme des Geräts beschrieben?
- A6 Sind alle Bedienelemente des Geräts beschrieben?
- A7 Sind alle möglichen Eingaben beschrieben?
- A8 Sind alle Anzeigeelemente des Geräts beschrieben?
- A9 Sind alle Ausgaben beschrieben?
- A10 Sind alle Arbeitsabläufe des Benutzers beschrieben?
- A11 Sind alle Funktionen des Geräts beschrieben?
- A12 Sind alle Fehlermeldungen beschrieben und jeweils Hinweise für Abhilfe gegeben?
- A13 Sind alle Einschränkungen an die Benutzung des Geräts angegeben?

#### B Korrektheit

- B1 Stimmen alle im Benutzerhandbuch angegebenen technischen Daten mit den spezifizierten überein?
- B2 Stimmen alle in der Benutzerhandbuch angegebenen Bestandteile der Lieferung mit der tatsächlichen Lieferung überein?
- B3 Stimmt die in der Benutzerhandbuch beschriebene Inbetriebnahme in allen Schritten mit der tatsächlichen Inbetriebnahme des Geräts überein?
- B4 Stimmt die Beschreibung aller Bedienelemente mit ihrer Funktionsweise am Gerät überein?
- B5 Stimmt die Beschreibung aller Eingaben mit den am Gerät möglichen überein?
- B6 Stimmt die Beschreibung aller Anzeigeelemente mit ihrer Funktionsweise am Gerät überein?
- B7 Stimmt die Beschreibung aller Ausgaben mit den tatsächlichen Ausgaben am Gerät überein?
- B8 Stimmt die Beschreibung aller Arbeitsabläufe des Benutzers mit ihrer Durchführung am Gerät überein?
- B9 Stimmt die Beschreibung aller Funktionen mit der Funktionsweise des Geräts überein?
- B10 Gibt es keine zwei Angaben im Benutzerhandbuch, die sich widersprechen?

#### C Beispiele

- C1 Sind alle verwendeten Beispiele praxisnah?
- C2 Ist keines der verwendeten Beispiele überflüssig?
- C3 Gibt es kein Sachverhalt, der mit einem Beispiel veranschaulicht werden sollte?
- C4 Sind alle verwendeten Beispiele buchstabengetreu am Gerät nachvollziehbar?
- C5 Sind alle verwendeten Beispiele eindeutig gekennzeichnet?
- C6 Sind alle verwendeten Beispiele im Text referenziert?
- C7 Sind alle verwendeten Beispiele in der Nähe des zugehörigen Textes angeordnet?

## D Diagramme, Bilder und Tabellen

- D1 Ist keines der verwendeten Diagramme, Bilder oder Tabellen überflüssig?
- D2 Gibt es kein Sachverhalt, der mit einem Diagramm, Bild oder in einer Tabelle verständlicher dargestellt werden könnte?
- D3 Stimmen die Bilder mit dem gebauten Gerät überein?
- D4 Sind alle Tabellen vollständig ausgefüllt?
- D5 Werden in den Diagrammen nur standardisierte oder in einer Legende erläuterte Symbole verwendet?
- D6 Sind alle verwendeten Diagramme, Bilder und Tabellen eindeutig gekennzeichnet?
- D7 Sind alle verwendeten Diagramme, Bilder und Tabellen im Text erläutert?
- D8 Sind alle verwendeten Diagramme, Bilder und Tabellen in der Nähe des zugehörigen Textes angeordnet?

## E Lesbarkeit des Textes

- E1 Wird in jedem Kapitel / Unterkapitel nur ein in sich abgeschlossenes Thema behandelt?
- E2 Wird in jedem Absatz nur ein Sachverhalt vermittelt?
- E3 Gibt es keinen Absatz mit mehr als sechs Sätzen?
- E4 Wird in jedem Satz nur eine Aussage gemacht?
- E5 Gibt es keinen Satz mit doppelter Verneinung?
- E6 Gibt es keinen Satz mit mehr als einem Nebensatz?

## F Sprachgebrauch

- F1 Ist der Sprachgebrauch für das angegebene Zielpublikum angemessen?
- F2 Sind die verwendeten Begriffe konsistent mit älteren Benutzerhandbüchern?
- F3 Wird für den gleichen Sachverhalt immer der gleiche Begriff verwendet (keine Synonyme)?
- F4 Wird nie der gleiche Begriff für unterschiedliche Sachverhalte verwendet (keine Homonyme)?
- F5 Wird nirgendwo unnötigerweise fachchinesisch verwendet?
- F6 Sind alle spezifischen Begriffe erläutert?
- F7 Werden überall, wo es möglich ist, standardisierte Begriffe verwendet?
- F8 Werden die Abkürzungen und Akronyme immer gleich verwendet?
- F9 Sind alle Abkürzungen und Akronyme erläutert?
- F10 Wird ein einheitlicher Stil (z.B. direkte Anrede) durchgehalten?

## G Textgestaltung

- G1 Ist das Erscheinungsbild des Dokumentinhalts einheitlich?
- G2 Wird für gleichartige Information immer die gleiche Darstellungsart verwendet?
- G3 Sind alle Beispiele im Text deutlich abgesetzt und leicht als solche erkennbar?
- G4 Sind alle Benutzeraktionen im Text anders dargestellt und leicht als solche erkennbar?
- G5 Sind die Geräteausgaben anders dargestellt und leicht als solche erkennbar?
- G6 Sind alle Warnungen und Verbote für den Benutzer im Text hervorgehoben und "stechen sie ins Auge"?

## II Formale Aspekte

### H Äusserlichkeiten

- H1 Genügt das Deckblatt den Vorschriften für Corporate Identity?
- H2 Gibt es eine eindeutige Kennung des Benutzerhandbuchs, aus der der Änderungsstand erkennbar ist?
- H3 Ist die Bezugsquelle des Benutzerhandbuchs angegeben?
- H4 Ist die Nummerierung der Seiten, Bilder, Diagrammen, Tabellen und Beispielen einheitlich (z.B. durchgehend, kapitelweise)?
- H5 Ist die Beschaffenheit des Benutzerhandbuchs für die Witterungsbedingungen, bei denen es eingesetzt wird, angemessen?
- H6 Ist das Format des Benutzerhandbuchs angemessen?

### I Verzeichnisse

- I1 Gibt es ein Inhaltsverzeichnis?
- I2 Sind alle Kapitel bis zu einer bestimmten Gliederungsebene im Inhaltsverzeichnis aufgeführt?
- I3 Sind im Inhaltsverzeichnis alle Seitennummer angegeben und richtig?
- I4 Gibt es ein Verzeichnis von Diagrammen, Bildern und Tabellen?
- I5 Sind alle Diagramme, Bilder und Tabellen im Verzeichnis aufgeführt?
- I6 Sind im Verzeichnis von Diagrammen, Bildern und Tabellen alle Seitennummer angegeben und richtig?
- I7 Gibt es ein Verzeichnis mit referenzierter bzw. weiterführender Literatur?
- I8 Sind alle referenzierten Dokumente im Verzeichnis aufgeführt?

### J Begriffe, Abkürzungen. Stichworte

- J1 Gibt es eine Liste von Begriffsdefinitionen zum Nachschlagen?
- J2 Ist keine Begriffsdefinition überflüssig?
- J3 Gibt es keine Begriffe, die definiert werden sollten?
- J4 Sind alle Begriffsdefinition eindeutig und für den angegebenen Leserkreis verständlich?
- J5 Gibt es eine Liste von verwendeten Abkürzungen und Akronyme?
- J6 Gibt es ein Stichwortverzeichnis?
- J7 Sind im Stichwortverzeichnis keine Einträge überflüssigerweise aufgeführt?
- J8 Gibt es Stichworte oder Vorkommen von Stichworten, die im Stichwortverzeichnis aufgeführt werden sollten?
- J9 Sind alle im Stichwortverzeichnis angegebenen Seitennummer richtig?

## III Gerätespezifische Fragen

Dieser Teil des Fragenkatalogs ist vom Moderator (in Zusammenarbeit mit dem Manager) vor der Initialisierung des technischen Reviews zu erstellen. Hierbei werden meistens die Fragen aus dem Teil 1 präzisiert werden. Statt nach der Beschreibung aller Bedienelemente z.B. wird man nach der Beschreibung am konkreten Gerät vorhandenen Eingabemöglichkeiten (Maus, alphanumerische Tastatur, Funktionstastatur, etc.) fragen.