

# Kriterien einer „guten“ Benutzerinformation

Eine Benutzerinformation ist immer auf den konkreten Einzelfall abzustimmen – deshalb kann man letztlich nur Kriterien benennen, die für eine „gute“ Benutzerinformation erfüllt sein müssen – zum Beispiel:

- Das Inhaltsverzeichnis ist mit aussagekräftigen Überschriften klar gegliedert, sodass die Benutzer schnell das finden können, was sie suchen.
- Die Sprache ist auf die jeweilige Benutzergruppe abgestimmt – das gilt insbesondere für die verwendeten Fachausdrücke.
- Die wesentlichen Informationstypen wie Handlungsanweisungen, Sicherheitshinweise und Produktbeschreibungen sind von einander getrennt und typografisch so gestaltet, dass sie leicht wiederzuerkennen sind.
- Handlungsanweisungen sind aktiv formuliert und fordern die Benutzer zum Handeln auf, indem sie:
  - das Ziel der Handlung nennen
  - die auszuführende Handlung in überschaubaren Schritten beschreiben und
  - ggf. das Ergebnis der Handlung angeben.
- Grundlegende Sicherheitsinformationen sind in einem der ersten Kapitel zusammengefasst – sie:
  - erläutern die verwendeten Sicherheitssymbole
  - nennen grundlegende Sicherheitshinweise und
  - machen ggf. weitere Angaben zu Anforderungen an die Benutzer, Sicherheits-einrichtungen, persönliche Schutzausrüstungen, Aufgaben des Betreibers, ...
- Konkrete Sicherheitshinweise sind immer den jeweiligen Handlungsanweisungen vorangestellt – sie:
  - sind durch Gefahrensymbole schnell zu erkennen
  - nennen zuerst die Gefahrenarten sowie deren Ursachen
  - weisen dann auf mögliche Folgen durch die Gefahren hin und
  - geben konkrete Anweisungen, wie die Gefahren vermieden werden können.