

Inhalte und Struktur eines Redaktionsleitfadens

„Sie haben Ihr Ziel erreicht“

Von Michael Enders und Thomas Wolff

„Die Route ist berechnet ...“, versichert die freundliche Stimme eines handelsüblichen Navigationsgeräts. Und der Anwender wird – mehr oder weniger präzise – direkt zum Ziel geführt. Das Navigieren durch die Prozesslandschaft in der Technischen Dokumentation erfordert ebenfalls Kenntnisse von Route und Abläufen. Hier ist es die Aufgabe des Redaktionsleitfadens, den korrekten Weg zu qualitativ hochwertigen Anleitungen zu weisen. Wie Inhalt und Struktur eines solchen Almanachs aussehen können, erklärt unser Beitrag.

In Unternehmen sind die Anforderungen an die Technische Redaktion sehr spezifisch und dynamisch. Gleichzeitig ist eine flexible Planung und Koordination aller Ressourcen und Schnittstellen erforderlich. Wie ein roter Faden führt der Redaktionsleitfaden durch den gesamten Erstellungsprozess und hilft letztlich dabei, die redaktionellen Anforderungen besser zu erfüllen. Folgende Ziele sollen mit Hilfe des Leitfadens unterstützt werden: Hoher Qualitätsstandard, Konsistenz und Verständlichkeit über alle Dokumentationsarten hinweg sowie ein eindeutiger Informationstransport zum Endkunden beziehungsweise Anwender. Ergänzt werden die Zielsetzungen durch einen hohen Grad der Wiederverwendung von Informationseinheiten.

Die Schwerpunktthemen des Leitfadens:

- Eindeutige, verbindliche Festlegungen im Redaktionsprozess, um eine hochwertige Erstellung der Texte zu sichern.

- Abgrenzung der Dokumente, zum Beispiel Betriebsanleitung, Montageanleitung, Serviceinformationen, Reparaturanweisungen oder Ersatzteillandbuch.
- Durchgängig hoher Qualitätsstandard aufgrund klarer Dokumentstrukturen und Formulierungsregeln.
- Modularisierung von Informationsbausteinen zur Wiederverwendung, wie Sicherheits- und Warnhinweise.
- Einheitliche Sprache, „Corporate Language“ (CL): Terminologiemangement, konsistente Benennung von Teilen und Funktionen, Regeln für den Umgang mit Abkürzungen und Kurzformen.
- Einheitliches Design, „Corporate Design“ (CD): Verwendung von Grafiken und Bildern, Typografie und Layout gemäß der „Corporate Identity“ (CI) des Unternehmens.
- Rechtssicherheit durch einheitliche Sicherheitshinweise und Warnungen über alle Baureihen hinweg.

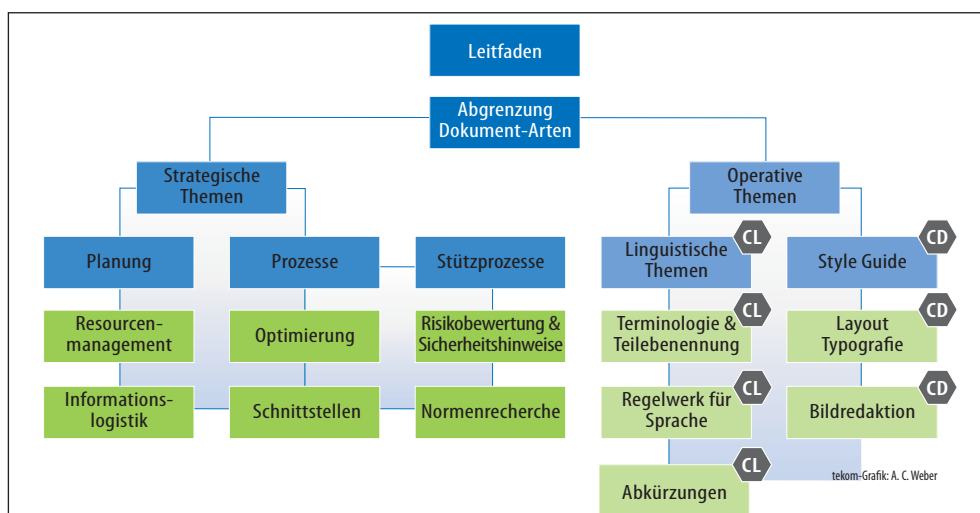
- CE-Konformitätsverfahren.
- Schnittstellen der Technischen Dokumentation zu weiteren Abteilungen: Rechtsabteilung, Risikobeurteilung, Bildredaktion, Übersetzungsservice und Druckereien.

Dass Technische Redakteure strukturiert schreiben können, liegt auf der Hand. Deshalb gehört es zu den weiteren Aufgaben des Leitfadens, das Know-how über diese Schreibmethode darzustellen. Gleichzeitig muss im Leitfaden dargelegt sein, an welchen Vorgaben sich die Strukturierung orientiert. Es kann sich dabei um produktspezifische Vorgaben handeln oder auch um gesetzliche oder normative.

Kapazitätsplanung

Die Auslastung der Technischen Dokumentation ist abhängig von Zeitperioden, die durch Serienproduktion, Lebenszyklus des Produkts, Modellpflege und den Marktauftritt bestimmt werden. Daraus lassen sich die dazugehörigen Produktionsspitzen in der Redaktion ableiten. Die Maxime lautet hier: Durch die unterschiedliche Ausschöpfung der Kapazität darf der Qualitätsanspruch der Dokumente niemals in Mitleidenschaft gezogen werden. Der Technische Redakteur agiert strategisch als Manager für Informationslogistik und Ressourcenplanung. Der Leitfaden muss den Redakteur in die Lage versetzen, sich direkt um die strategischen oder operativen Problemstellungen zu kümmern, zum Beispiel um Produktionsspitzen in der Technischen Dokumentation durch

Abb. 1: Prinzipieller Aufbau eines Leitfadens; nach Abgrenzung der Dokumente unterscheidet die Struktur operative und strategische Themen.



strategische Maßnahmen abzufedern und möglichst flexibel sowie vernetzt zu koordinieren. Dies geschieht im Normalfall durch Steuerung der vorhandenen Kapazitäten und mit Unterstützung von kompetenten externen Dienstleistern. Reibungsverluste durch notwendige Einlernphasen neuer Mitarbeiter kompensiert ein Leitfaden ebenfalls weitestgehend.

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Kapitel, die ein Leitfaden enthalten sollte. Aufgrund der Komplexität des Themas gehen wir in komprimierter Form auf die notwendigen Inhalte ein.

„Corporate Identity“ (CI, CD).

Aufbau und Art der Dokumente

In diesem Kapitel sollte anhand von Beispielen der strukturierte Aufbau der einzelnen Dokumentenarten erläutert werden und welche Struktur in welchen Themenbereichen Verwendung findet – ergänzt um den unterschiedlichen Aufbau in unterschiedlichen Medien wie gedruckte oder digitale Formate. Der grundsätzliche Aufbau kann sich an den Lebensphasen einer Maschine oder eines Geräts orientieren, wie sie von der Maschinenrichtlinie abgebildet werden, ergänzt durch die Inhalte der DIN EN 62079, die den Qualitätsstandard widerspiegeln. Im Anhang B und C bietet diese Norm die Möglichkeiten, die technische Richtigkeit im Sinne der Qualitätssicherung zu prüfen.

Die Beschreibung des Aufbaus aller Dokumente sollte das konsistente Zusammenspiel zwischen den einzelnen Dokumentenarten, wie Betriebs- und Montageanleitung sowie Reparaturmethoden, transparent wiedergeben.

Gestaltung

Die Gestaltung eines Dokumentes steht eng mit dem Aufbau und der Struktur innerhalb des Leitfadens in

Einführung

Eröffnet wird ein Leitfaden mit dem klassischen „Entree“, wie der Leser mit den Inhalten des Handbuchs umzugehen hat. Eine weitere wesentliche Information ist die Gültigkeit des Leitfadens: Für welche Positionen innerhalb der Unternehmensstruktur und für welche Dokumentenarten ist er bindend. Eine ebenso wichtige Basisinformation ist die Nennung aller beteiligten Schnittstellenpartner und der begleitenden Stützprozesse. Hierzu zählen Dienstleister, Übersetzer, Marketing, Entwicklung, Bildredaktionen sowie Service- und Kundendienst. Jeder Eintrag eines Schnittstellenpartners wird durch eine kurze Tätigkeitsbeschreibung ergänzt. Zur Abrundung sollte in der Einführung der Verweis stehen, dass die Inhalte eines Leitfadens dynamisch und einer steten Weiterentwicklung mit einem strukturierten Änderungsmanagement unterworfen sind. Auch sollte dargestellt sein, wie mit Änderungen umzugehen ist. Am Ende erfolgt noch ein Überblick zu den operativen Modulen wie „Corporate Lan-



Michael Enders, Journalist mit Wirtschaftsdiplom, führte bei der Daimler AG fachverantwortlich Sprachtechnologie in Redaktionssystemen ein. Seit 1992 war er als Projektleiter für die Erstellung und Produktion von zahlreichen mehrsprachigen Publikationen zuständig, schrieb Redaktionshandbücher und -leitfäden. Seit April 2007 ist er für die Technische Dokumentation bei der Kverneland Group in Gottmadingen verantwortlich.



Thomas Wolff, Dipl.-Ing. Technischer Redakteur (FH), schrieb 2006 seine Diplomarbeit für die Daimler AG mit dem Titel „Sprachqualität kontrollieren und sichern mit Sprachtechnologie“. Danach war er bei CS2 Informatik als Fachverantwortlicher für Sprachtechnologie angestellt. Anfang 2008 hat er beim IAI in Saarbrücken den Bereich Vertrieb und Unternehmenskommunikation übernommen.

Kostn sparn drch wnigr Txt!

Wir wollen, dass Sie weniger zu übersetzen haben. Darum gilt unsere besondere Aufmerksamkeit Ihrem Quelltext. Denn die optimierte Erstellung und Nutzung von Texten ist die Voraussetzung für eine effiziente und kostensparende Übersetzung. Als fachkundiger Berater für multilinguale Dokumentation und bewährter Sprachdienstleister haben wir den richtigen Blick für Ihre Prozesse.

Verständlichkeit verbindet. Weltweit!



euroscript Deutschland GmbH · Alt-Moabit 91 · D-10559 Berlin · Tel.: +49 (0)30 / 690 32-300 · Fax: +49 (0)30 / 690 32-301 · contact@euroscript.de · www.euroscript.de

Verbindung. In diesem Kapitel führt ein Illustrationsplan zu einem homogenen Erscheinungsbild der Technischen Dokumentation. Abgestimmt auf das Corporate Design, Layout und Typografie werden zum Beispiel Satzspiegel sowie Kopf- und Fußzeile von Papierversionen festgelegt. Diese Angaben werden ergänzt um den Umgang mit den Vorlagen der Redaktionssysteme, die ein Unternehmen einsetzt, sowie um die dazugehörige Software, die einheitlich zu verwenden ist.

Das Kapitel „Gestaltung“ definiert außerdem den Umgang mit Grafiken und Bildern. Hierzu zählt die Definition, wann ein Foto zum Einsatz kommt und wann eine Zeichnung. Informationen zu dem vorgegebenen Farbraum gehören ebenso dazu wie die Bildauflösung. Um den Informationsgehalt von Bildern zu optimieren, wird ebenfalls festgelegt, wann eine freigestellte Grafik verwendet wird oder welcher Graustufenwert eine Grafik einfasst. Das Kapitel umfasst ebenfalls alle relevanten druck-

spezifischen Daten für die Druckvorstufe sowie für die Veröffentlichung in Print- und Onlinemedien.

Planung

Ein eigenes Kapitel sollte sich mit der Planung der jeweils zu erstellen Dokumente befassen, zurückgerechnet vom offiziellen Veröffentlichungszeitpunkt. Alle notwendigen Eckdaten eines Dokumentes werden mit allen Schnittstellen beschrieben: Von der Festlegung der Teilenummer und Gültigkeit eines Dokuments über die Erstellung in der Mastersprache bis hin zu Übersetzung und Druck beziehungsweise Konvertierung für Online-Medien. Die Einzelplanung endet schließlich mit der Distribution. Im Folgeprozess werden die Korrekturschleifen der freigegebenen Dokumente zur Qualitätssteigerung eingeplant und münden in einer erneuten Einzelplanung. Die resultierende Folgeplanung könnte bei sicherheitsrelevanten Korrekturen im Zweifelsfall zu

Ergänzungsblättern oder sogar zu einer Neuauflage führen.

Zu diesem Kapitel gehören ebenfalls die Planungen für Kosten, Material, Personal und Zeit.

Recherche

Ein hilfreiches Kapitel sind erlaubte Recherchequellen sowie Angaben, wo sich diese befinden. Bei den Quellen handelt es sich um eine Sammlung von Gesetzestexten, Richtlinien und Normen. Hier einige Beispiele:

- Maschinenrichtlinie (98/37/EG, später 2006/42/EG)
- Produktsicherheitsgesetz (ProdHaftG)
- Gesetz über technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte (Geräte- und Produktsicherheitsgesetz – GPSG)
- Niederspannungsrichtlinie(73/23/EWG)
- Neue Richtlinie der elektromagnetischen Verträglichkeit (2004/108/EG)



Technische Fachübersetzungen in allen Weltsprachen

- Hochqualifizierte technische Fachübersetzer und Redakteure
- Terminologie-Management und -Extraktion
- Einsatz hochentwickelter Translation-Memory-Systeme
- Projektmanagement multilingualer Großprojekte
- Software- und Website-Lokalisierung
- Fremdsprachensatz und DTP (FrameMaker, InDesign, Quark Xpress etc.)
- Prepress und Druck

www.e-kern.com

KERN AG, Sprachendienste, Kurfürstenstraße 1, 60486 Frankfurt/M.
Tel.: (069) 75 60 73-0, Fax: (069) 75 60 73-66, E-Mail: info@e-kern.com

KERN Filialen Inland: Aachen, Augsburg, Berlin, Bielefeld, Bochum, Bonn, Braunschweig, Bremen, Darmstadt, Dortmund, Dresden, Düsseldorf, Duisburg, Essen, Frankfurt/M., Hamburg, Hannover, Heilbronn, Karlsruhe, Kassel, Kiel, Köln, Leipzig, Mainz, Mannheim, München, Münster, Nürnberg, Saarbrücken, Stuttgart, Ulm, Wiesbaden, Würzburg, Wuppertal **KERN Filialen Ausland:** Amsterdam, Hong Kong, London, Lyon, New York, Paris, San Francisco

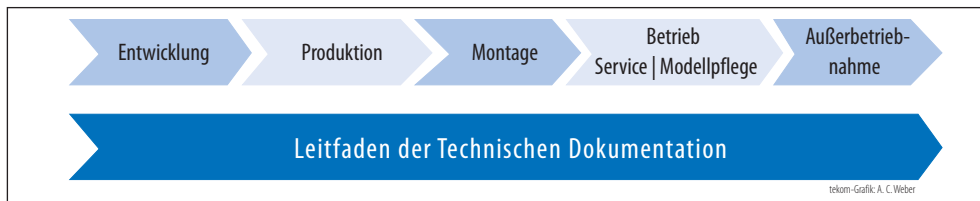


Abb. 2: Das Redaktionshandbuch dokumentiert alle nötigen Handlungsanweisungen und Prozesse in Abhängigkeit vom Einsatzzyklus eines Produktes.

- Sicherheit von Maschinen – Grundbegriffe, allgemeine Gestaltungsleitsätze – Teil 1: Grundsätzliche Terminologie, Methodologie (DIN EN 12100-1)
- Sicherheit von Maschinen – Grundbegriffe, allgemeine Gestaltungsleitsätze – Teil 2: Technische Leitsätze (DIN EN ISO 12100-2)
- Elektrische Ausrüstung von Maschinen – Sicherheit von Maschinen – Teil 1: Allgemeine Anforderungen (DIN EN 60204-1)
- Erstellen von Anleitungen Gliederung, Inhalt und Darstellung (DIN EN 62079)
- Inhalt und Aufbau von Instandhaltungsanleitungen (DIN 31052)
- Technische Dokumentation, Benutzerinformation (VDI 4500-1 bis 3)
- Leitfaden, Sicherheit nach DIN 820-120 und DIN 31000
- Grafische Symbole (ISO 3864-1)
- Typografie nach DIN 5008 und DIN 1422-3

Sprache

Viele Unternehmen konstruieren und dokumentieren ihre Produkte in verschiedenen Ländern. Dadurch besteht das erhöhte Risiko, dass für identische Teile unterschiedliche Be-

nennungen oder verschiedene Übersetzungen für den gleichen Begriff kursieren. Diese Inkonsistenzen halten sich auch beharrlich in verschiedenen Wörterbüchern, die fernab jeglicher Terminologie immer wieder fälschlicherweise herangezogen werden.

Parallel zu Entwicklung und Konstruktion eines neuen Produkts müssen einheitliche Terminologie und Firmensprache für alle Konzernsprachen vereinbart werden. Am besten ist es, wenn Terminologie und Fachbegriffe allen Beteiligten in einer Datenbank zur Verfügung stehen. Wobei im Leitfaden nicht nur der Umgang mit der Datenbank zu beschreiben ist, sondern auch das Änderungsmanagement von Terminologie sowie das Rollen- und Rechtekonzept.

Die Standardisierung von Sprache ist eine der komplexesten und wichtigsten Herausforderungen, die langfristig Kosten sparen und gleichzeitig das Qualitätsniveau steigern kann. Die Standardisierung sollte an eine zwingende Verwendungspflicht in den Folgeprozessen gekoppelt sein.

Denn: Durch das Weiterreichen eines Begriffs an Folgeprozesse wie Konstruktion oder Service entsteht nicht selten eine fachbezogene Vermischung der Begrifflichkeiten mit

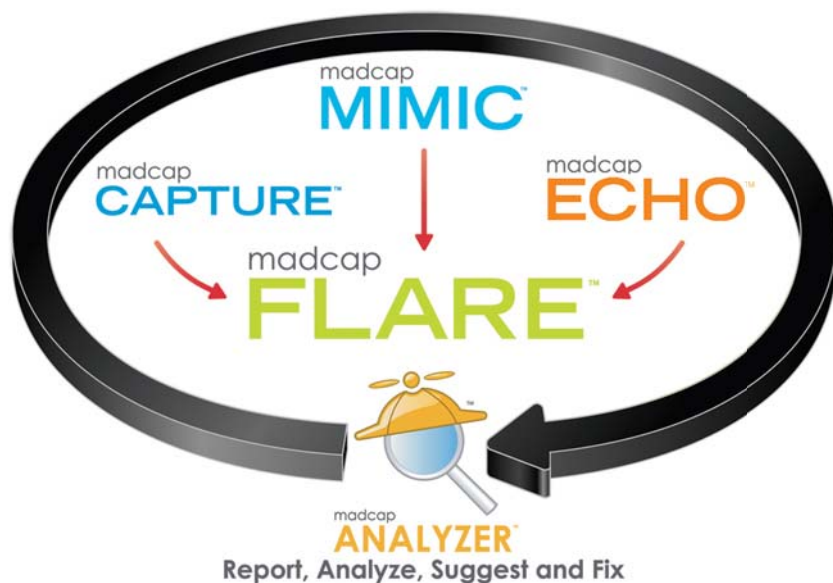
unterschiedlichsten Ausprägungen. Beispiel:

1. Ein Bauteil wird in der Konstruktion als „Motor elektrischer Fensterheber Vordertür“ benannt.
2. In der Ersatzteilliste taucht es dann als „Elektromotor Fensterheber links“ auf.
3. In der Montageanleitung spricht man auf einmal vom „Motor elektrischer Fensterheber Vordertür“.
4. In der Betriebsanleitung wird letztlich „Fensterhebermotor vorn links“ verwendet.
5. Auf der Rechnung des Kunden steht möglicherweise eine weitere Version.

Dieses Durcheinander wird unter anderem durch die Datenbank- und Suchstruktur von verschiedenen IT-Systemen verursacht, die im Unternehmen eingesetzt werden. Ein weiterer Multiplikator für diese Unordnung bei Benennungen sind auch die unterschiedlichen Betrachtungsweisen der Funktion eines Bauteils durch den einzelnen Mitarbeiter.

Eine wichtige Funktion des Leitfadens ist es daher, klare, abgestimmte Bildungsregeln für die Bezeichnung von Teilen abzubilden. Nach diesen Regeln kann dann eine terminologiegestützte Namensgebung eines Bauteils erfolgen. Im nächsten Schritt erfolgt die Übernahme der Bildungsregeln aus dem Leitfaden in ein Programm zur Sprachprüfung. Natürlich muss die Technische Redaktion dafür sorgen, dass die Benennungsregeln mit allen beteiligten Bereichen abgestimmt und

Flare without Help is like Help without Flare



Online helps made easy -
Latest products,
state-of-the art technology:
separately or in an
single package!

Request your free demo versions now!
www.cognitas.de

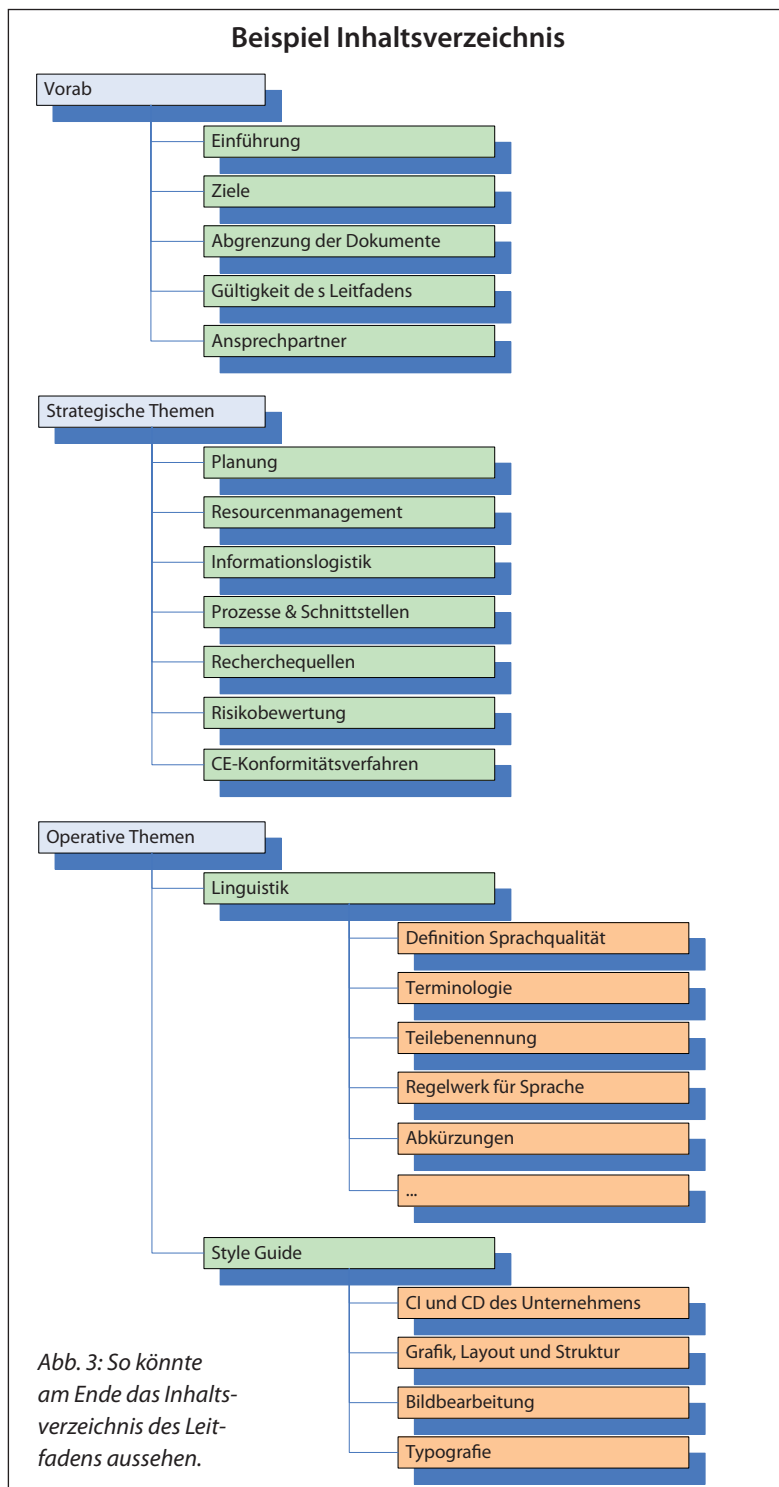
cognitas.
Wissen auf den Punkt gebracht

anschließend zur Verfügung gestellt werden. Somit werden Benennungsvarianten schon zu Prozessbeginn vermieden.

Umgang mit Abkürzungen

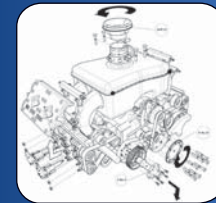
Abkürzungen können nur ihren Informationsgehalt transportieren, wenn sie der Leser kennt. Somit reduzieren sich die zulässigen Abkürzungen nur auf international anerkannte Kurzformen und geschützte Marken-

kürzel. Weitere Ausprägungen wie abgekürzte Adjektive erschweren die Informationsaufnahme und reduzieren die Rechtssicherheit. Aus diesem Grund müssen Abkürzungen immer mit den Rechts- und Marketingabteilungen abgestimmt werden. Bestenfalls wird die Verwendung nicht abgestimmter Abkürzungen untersagt. Auch beim Umgang mit Abkürzungen sind klare Regeln und ein standardisiertes Nachschlagewerk erforderlich.

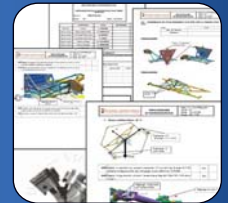


3D-CAD Daten

weiterverwenden,
aufbereiten & publishen



Technische Dokumentationen



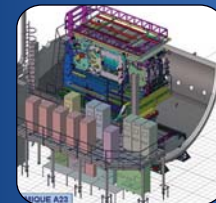
Prozessanleitungen



Wartungshandbücher



De-/Montageanleitungen



Mockup Reviews



3D Animationen
Broschüren

- Mit 3 Clicks vom 3D-Modell zur Illustration
- Automatisch explodieren
- Automatisch demontieren
- Animationen leicht gemacht
- 3D-PDF lesen und schreiben
- Änderungen der Geometrie automatisch nachführen

www.kisters.de/seemage
E-mail: info@kisters.de
Telefon: 0241 9671-0



Sicherheitshinweise

Hier gilt die Maxime: So wenig wie möglich, so viel wie nötig. Die Warnhinweise, die aufgrund der Risiko- beurteilung in die Technische Do- kumentation einfließen, müssen eindeutig, eindringlich und knapp verfasst werden. Der Leitfaden soll Beispiele für den konkreten Hand- lungsstrang einer Warnung geben:

- Was für eine Gefahr liegt vor?
- Wie wird die Gefahr abgewendet?
- Was passiert, wenn die Handlungs- anweisung nicht befolgt wird?

Da innerhalb eines Unternehmens Sicherheitshinweise und Warnungen immer wieder verwendet werden, ist es sinnvoll, hierfür eine Datenbank einzuführen. Die Datenbank umfasst alle Sicherheitshinweise mit den dazugehörigen Übersetzungen. Für die Administration dieser Datenbank sollte eine eigene Organisationseinheit verantwortlich zeichnen.

Prozesse

Das wohl wichtigste Kapitel im Leitfaden ist die Darstellung der Prozesse auf mehreren Ebenen in Abhängigkeit von der Betriebsorganisation. Nur mit Hilfe einer definierten und abgestimmten Prozesslandschaft lassen sich die strategischen Aufgaben in der Technischen Redaktion bewältigen und so auch Zeitachsen bestimmen und Schnittstellenprozesse synchronisieren. Hier werden die

Auslöser, Vorlaufzeiten und Hand- lungenanweisungen für die Technische Dokumentation und deren Schnitt- stellenpartner manifestiert.

Fazit

Je genauer sich alle Beteiligten an den Leitfaden halten, umso effizien- tere Ergebnisse werden erzielt. Eine erfolgreiche Umsetzung der Inhalte erhöht deutlich Qualität und Rechtssicherheit, der gesam- te Arbeitsprozess wird transparen- ter und einfacher. Ergänzt durch die zentrale Pflege wiederverwend- barer Inhalte trägt ein Redaktions- leitfaden langfristig zur Kostensen- kung bei und ebnet den Weg zum Single-Source-Publishing. Wenn als Unterstützung eine sprachtechnolo- gische Prüfanwendung zum Einsatz kommt, schließt sich der Kreis zu einer qualitativ hochwertigen und konsistenten Dokumentation. Oder um die freundliche Stimme des Na- vigationsgeräts nochmals zu bemü- hen: „Sie haben Ihr Ziel erreicht.“

Autorenanschrift

Michael Enders

Kverneland Group
michael.enders@
kvernelandgroup.com
www.kvernelandgroup.com

Thomas Wolff

IAI Saarbrücken
thomas.wolff@iai-sb.de
www.iai-sb.de

Dokumentation ohne HyBrix ist wie ...

