

2 Typische Informationslücken

Wer schreibt, braucht Materialien, die in den Text einfließen – manchmal eine riesige Menge an Informationen. Einiges scheint offensichtlich, anderes müssen Autoren mühsam recherchieren.

Welche Hintergrundmaterialien sind unverzichtbar, was darf man auf keinen Fall übersehen? Was ist nützlich und wird die Arbeit der Kunden oder die eigene erleich-

tern? Worauf verzichtet man besser, weil zuviel des Guten schlecht ist, die Leser überlastet?

Autoren wissen immer mehr über ein Thema, als im Text steht, das ist selbstverständlich. Was aber muss man zusätzlich bereitstellen, bevor die Arbeit beginnen kann, worum muss man sich ausdrücklich kümmern, damit der Text ein Erfolg wird?

2.1 Recherche in der Technischen Redaktion

Redakteure unterscheiden zwischen einer **Grundlagenrecherche** und der **Detailrecherche**.

Um vernünftig fragen zu können, muss man etwas wissen: in den Grundlagen eines Fachgebietes, einer Maschine oder Software.

Grundlagen

Kundige Redakteure befragen Fachleute, ohne ihnen auf die Nerven zu gehen. Sie stellen keine Fragen, die sie mit etwas Fleiß und Lektüre selber beantworten können. Sie wissen, auf welche Quellen es ankommt, und wie man sich Zugang zu ihnen verschafft.

Wie umfangreich die Beschäftigung mit den Grundlagen wird, hängt davon ab, welche Erfahrungen Redakteure mit einem Thema haben.

Wer sich erstmals mit einer Technik – Schiffsgetriebe, medizinisches Gerät, [...] – oder einem Umfeld – Banksoftware, Gefahrstoffe, ... – beschäftigt, muss anders kalkulieren als die alten Hasen. Recherche in Bibliotheken, intensive Lektüre und vielleicht auch Schulungen sind manchmal nötig, bevor die Redakteure mit der Dokumentation beginnen können.

Diese Probleme haben andere nicht. Sie arbeiten extern oder intern für einen Hersteller und kennen die Produkte, haben Normen und betriebliche Informationen griffbereit und können fast sofort loslegen. In die Grundlagenrecherche müssen sie nur wenig Zeit investieren.

Auch die Detailrecherche kann mancher fix erledigen. Wenn nur eine neue Produktversion vorbereitet wird, ist wenig zu klären, bevor die Texte entstehen. In anderen Fällen steht auch der am Anfang, der die Grundlagen längst beherrscht.

Details

Obgleich die Ausgangsbedingungen also immer unterschiedlich sind, sind die Informationslücken im Detail überschaubar. Man kann sie mit folgenden Fragen schließen.

Fragen in Dokumentationsprojekten

Eine Bedienungsanleitung verrät dem Laien selten, wie viele Informationen die Autoren beschaffen mussten, um dieses Dokument zu erstellen. Die Recherche frisst oft mehr Zeit als das Texten. Hinter jeder Dokumentation stehen Antworten, die ihre Verfasser sich erarbeiten mussten. Manches ist trivial, anderes äußerst aufwendig.

Anwendung

- Wozu wird das Produkt genutzt?
- Wie wird es benutzt?
- Welcher Gebrauch ist bestimmungsgemäß? Ergibt die Produktbeobachtung Hinweise auf missbräuchliche Verwendung?
- Welche Bedingungen müssen für eine erfolgreiche Nutzung erfüllt sein?

Bestimmungsgemäßer Gebrauch

Besonderen Wert legen Redakteure auf den bestimmungsgemäßen Gebrauch eines Produktes, der meist zu Beginn einer Anleitung explizit genannt wird.

Produktbeobachtung

Die Produktbeobachtung ist eine Forderung des Gesetzgebers an die Hersteller. Dabei erkennen sie nicht nur Produktfehler, die sich vielleicht erst nach längerem Gebrauch einstellen; sie erfahren zugleich, welche missbräuchlichen Verwendungen vorkommen. Auf diesen nicht-bestimmungsgemäßen Gebrauch reagieren sie dann mit konstruktiven Nachbesserungen oder – wenn das unmöglich ist – mit Sicherheits- und Warnhinweisen. Aus der Produktbeobachtung resultiert eine Erweiterung des Begriffs der vernünftigerweise vorhersehbaren Fehlanwendung (EU-Maschinenrichtlinie).

Arbeitsbedingungen

Zu den Bedingungen gehören die Umgebungstemperatur, die Stromversorgung, Luftfeuchtigkeit, manchmal aber auch kompliziertere Anforderungen, beispielsweise die Tragfähigkeit eines Fundaments, auf dem die Maschine installiert werden muss.

Beschaffenheit

- Wie ist das Produkt beschaffen – technische Daten?
- Wie funktioniert es?
- Welche Funktionen haben einzelne Baugruppen?
- Welche zusätzlichen Informationen sind zu berücksichtigen – Ersatzteilbeschaffung, Garantie, Anschriften, Updates?
- Welches Zubehör ist nötig?
- Welche Materialien werden von dem Produkt verbraucht?
- Wie ist der Produktlebenszyklus?

Produktlebenszyklus

Aus der Frage nach dem Produktlebenszyklus entwickeln Redakteure Anforderungen an Kapitel, Topics oder unterschiedliche Dokumente über die typischen Lebensphasen der Maschine:

- Transport
- Lagerung
- Montage
- Inbetriebnahme
- Bedienung
- Wartung
- Demontage
- Entsorgung

Zu vielen Systemen, besonders in der Software-Industrie, gehört ein Repertoire an Störungen. Sollen die Kunden jede Fehlfunktion selber finden? Manches ist der Entwicklungsabteilung, der Qualitätssicherung oder dem Service bekannt. Kunden wissen es zu schätzen, wenn sie rechtzeitig auf mögliche Störungen aufmerksam gemacht werden.

Störungen

- Welche Fehlfunktionen sind bekannt oder möglich?
- Wie erkennt man Störungen?
- Was muss bei Störungen getan werden?

Andere Störungen gehören sozusagen zum Produkt: Papier verkantet in einer Druckmaschine, Schüttgut verstopft einen Auslass, [...] Ärgerliche Produktionsstopper und andere Pannen sind nicht immer zu vermeiden. Der Anwender muss dann wissen, wie er sie erkennt und behebt. Dazu muss er dann aber auch qualifiziert sein.

Fehlerbeseitigung

- Was wissen wir über die Anwender?
- Müssen Anwender besondere Kenntnisse oder Qualifikationen haben?
- Welche technischen Daten muss der Anwender kennen?
- Welche Daten darf der Anwender kennen?

Benutzer

Das A und O in Technischer Dokumentation: Der Text muss sich am Leser orientieren.¹ Fachleute kennen die Hintergründe und benutzen andere Wörter als Laien; wer das Lesen gewohnt ist, versteht andere Satzkonstruktionen als einer, der sich von Satz zu Satz quält.

Leseranalyse

Die Auswahl der Informationen ist oft heikel. Technischen Redakteuren stehen unter Umständen alle Daten der Entwicklung zur Verfügung. Dann wird nicht die Recherche zum Problem, sondern man muss das für den Leser Wichtige vom Unwichtigen trennen.

Was ist für den Leser wichtig?

Oft darf man auch nicht jedem Benutzer alle Informationen zur Verfügung stellen. An einigen Komponenten der Maschine oder Software dürfen nur Fachleute Veränderungen vornehmen. Welche Personengruppen sind das, welche muss man davon abhalten, ihre Kompetenz zu überschreiten, wenn dies konstruktiv nicht vorgegeben werden kann?

Sicherheit
Anwender
klassifizieren

¹ Leseranalyse, Seite 27.

Risikobeurteilung
Schutzausrüstung

- Was ergibt die Risikobeurteilung?
- Welche Schutzausrüstungen brauchen Benutzer?

Das Konzept der Risikobeurteilung wurde mit der EU-Maschinenrichtlinie eingeführt. Es ersetzt die Gefahrenanalyse. Aus der Risikobeurteilung ergibt sich, vor welchen Restrisiken der Hersteller einer Maschine warnen muss.

Restrisiko

Ein Restrisiko ist ein Risiko, das konstruktiv nicht beseitigt werden kann. Die Verfasser einer Bedienungsanleitung müssen diese Risiken kennen, um Sicherheitshinweise formulieren zu können.

Quellen
Dokumente
Personen
Normen und Gesetze

- Welche Dokumente liegen vor? Gibt es Zuliefererdokumentationen?
- Wer ist der ideale Informant für die Recherche?
- Welche Normen und Gesetze gelten für dieses Produkt und die Dokumentation?

Zulieferer- und
Vorgänger-
Dokumentationen

Für den Umgang mit eigenen – manchmal: alten – Dokumenten und Zuliefererdokumentationen nutzen die meisten Redaktionen eingefahrene Wege.

Wer mit einem Redaktionssystem arbeitet, muss nur über Dokumente nachdenken, die außerhalb dieses Systems entstanden sind. Den eigenen Bestand verwaltet das System.

Informanten
Wer am meisten weiß,
hat am wenigsten Zeit.

Die Frage nach den Informanten ist nicht trivial. Sie ist bei Dienstleistern oft schon für das Schreiben eines Angebots wichtig. Die Crux: Diejenigen, die am meisten wissen, deren Arbeitskraft für ein Unternehmen also besonders wertvoll ist, werden gerade deswegen oft durch Fragen von der Arbeit abgehalten.

Jede Redaktion hat einen Grundbestand an Normen und Richtlinien. Was darüber hinaus gilt, wird üblicherweise von der Entwicklung oder der Projektleitung zur Verfügung gestellt. In einigen wenigen Fällen müssen Redakteure aber auch Normen recherchieren.

Schulungen
Markt
Mitbewerber

- Welche Schulungen sind für die beteiligten Redakteure zu empfehlen?
- Welche Märkte außerhalb Deutschlands sind jetzt oder künftig für dieses Produkt zu berücksichtigen?
- Was liefern Mitbewerber?

Übersetzungen
Lokalisierungen
Kulturelle
Besonderheiten

Sind für alle Zielmärkte Übersetzungs- und Lokalisierungpartnerschaften erprobt? Müssen eventuell neue Wege gegangen werden, weil traditionelle Verfahren nicht ausreichen werden?

Sind beispielsweise farbliche oder andere Gestaltungsmerkmale für einige dieser Märkte zu überdenken, Beispiel: Abbildungen von Menschen in Anleitungen sind bei einigen islamischen Kunden unerwünscht. Es wäre teuer, wenn eine Anleitung solche Abbildungen zeigt und dieses

Problem zu spät bemerkt wird. Je früher die Redaktion über Restriktionen informiert ist, die ein Zielmarkt den Dokumentationen auferlegt, desto besser kann sie damit umgehen.

Ein Blick auf die Dokumentation von Mitbewerbern hilft, die Vorstellungen über die Anforderung an die eigene Arbeit zu vervollkommen.

Mitbewerber

- Welche Produktionsmittel sind für diesen Auftrag angemessen?
- Welche Dokumenttypen und Medien müssen genutzt werden?
- Welcher Anbringungsort ist für die Anleitung vorgesehen?
- Sind Teile der Anleitungen besonders zu schützen vor Öl, Schmutz, Feuchtigkeit ... ?
- Welche Regeln für die Gestaltung von Dokumenten gelten für diesen Auftrag?

Redaktionsarbeit

Alles ist denkbar, vom Maschinenaufdruck bis zum Film.² Management, Budget und Markt diktieren letztlich, was von den vielen Möglichkeiten tatsächlich umgesetzt wird.

Dokumenttypen

Dienstleister fragen auch nach Gestaltungsrichtlinien³ und anderen Dokumenten, die Anweisungen für das Aussehen einer Dokumentation geben. Oft bemüht man sich in solchen Projekten, alle Anweisungen und produktspezifischen Informationen auf einem Server bereitzustellen, zu dem das Redaktionsbüro Zugang erhält.

Gestaltungsrichtlinien

2.2 Dokumentrecherche in der Entwicklungsarbeit

Jenseits technischer Texte ist für eine erfolgreiche Entwicklungsarbeit von Interesse, ob ein geplantes Produkt oder Verfahren gänzlich neue Möglichkeiten bietet, ob es billiger, leistungsfähiger oder einfach besser zu vermarkten ist. Um das einschätzen zu können, braucht es den Vergleich: den Vergleich mit dem, was am Markt vorhanden und was Stand der Technik ist. Die typischen Recherchefragen lauten:

Was wissen andere?

- Existiert bereits ein ähnliches Produkt oder Verfahren wie das geplante? Was ist darüber in Erfahrung zu bringen?
- Ist ein ähnliches Produkt ganz oder in Teilen schon in der Entwicklung aber noch nicht eingeführt?
- Welche Marktchancen hat das geplante Produkt?
- Welche Patente existieren bereits?
- Welche Normen sind für das geplante Produkt relevant?

² Dokumenttypen, Seite 138.

³ Gestaltungsrichtlinien, Seite 153.

Was wissen wir?

Dabei lohnt es sich auch, zu recherchieren, was das eigene Unternehmen bereits weiß. Wurde dieses oder ein ähnliches Problem an anderer Stelle oder zu einem früheren Zeitpunkt bereits schon einmal bearbeitet? Betreibt das Unternehmen ein gutes Informationsmanagement, lassen sich mit einer internen Recherche wertvolle Informationen gewinnen.

Mit ihrer Entwicklungsarbeit produzieren Ingenieure und Autoren selber wieder Informationen und Materialien, die von anderen im Unternehmen weiter verarbeitet werden. Wenn dieser Austausch nicht nur zufällig bleibt, kann ihn ein Unternehmen als Informationsmanagement institutionalisieren.⁴

⁴ Diesen Prozess entwickelt ausführlich Hackos, *Information Development*.

Texten für die Technik

Leitfaden für Praxis und Studium

Baumert, A.; Verhein-Jarren, A.

2016, XII, 224 S. 50 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-662-47409-9