

Impulse und Know-how für die internationale Produktkommunikation



Inhalt

Inhaltsverzeichnis, Impressum	2
Willkommen in der Welt der internationalen Produktkommunikation	3
Intelligente Informationen individualisiert bereitstellen: iiRDS optimiert Technische Kommunikation	5
Mit intelligenter Autorenenunterstützung effizient zu besseren Texten	7
Agile Dokumentation – funktioniert das? Ein Praxisbericht.	9
Weltweite Sprache ohne Worte: Technische Kommunikation mit Piktogrammen	11
Airbus Defense and Space entwickelt Projekt einer optimierten Autorenumgebung mit Xeditor	13
Redaktionssysteme in der Technischen Dokumentation: Qualität steigern, Aufwand reduzieren	15
Qualitätssicherung in Übersetzungsprojekten	17

Impressum

Herausgeber:

good news! Marketing & PR Consulting GmbH
Kolberger Str. 36, D-23617 Stockelsdorf
Telefon: +49 451 88199-0, Fax: +49 451 88199-29
redaktion@dokuworld.de
www.dokuworld.de

Redaktion: Nicole Körber, Bianka Boock

Bildnachweis: © firebrandphotography - iStockphoto.com
© scanrail - iStockphoto.com

Design, Layout & Satz: Agentur fourdesign, Jörg Schäfer, Hattingen

*Alle Angaben erfolgen nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr.
Eine Haftung wird nicht übernommen. Nachdruck, auch auszugsweise, ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Herausgebers zulässig.*

Willkommen in der Welt der internationalen Produktkommunikation



Bianka Boock

Redaktion dokuworld

Die Innovationszyklen werden immer kürzer, sodass auch die Produktkommunikation einer kontinuierlichen Anpassung unterworfen ist. Signifikante Einsparpotenziale lassen sich hier durch die gleichen Ansätze erzielen, die in der Produktion zu Kostensenkungen geführt haben: Prozessoptimierung, Standardisierung und Wiederverwendung von Texten und Übersetzungen, ohne dass dabei die Qualität auf der Strecke bleibt. Dazu gehört die Bündelung von Produktinformationen, mit denen Geschäftsprozesse effizienter gestaltet und Kosten gespart werden. Der Markt bietet zu diesem Zweck Produktinformationsmanagement-Systeme (PIM), die für eine einheitliche und zentrale Datenbasis sorgen. Gleichzeitig sollte die Technische Dokumentation, die in vielen Betrieben als lästiges Übel gilt, möglichst rationell erstellt und verwaltet werden. Redaktionssysteme tragen dazu in hohem Maße bei. Schließlich ist noch das Übersetzungsmanagement zu nennen. Über Standardisierung gelingt eine einheitliche Sprache, die für den Kunden verständlicher ist und Mehrfachübersetzungen eliminiert.

Optimierte Erstellung von Bedienungsanleitungen

Wer hat sich nicht schon über komplizierte, schwer lesbare Anleitungen aufgeregt, deren Sinn in der Übersetzung verloren gegangen ist? Im privaten Bereich, beispielsweise beim Aufbau eines Regals, nimmt man es vielleicht noch mit Humor und führt sein Werk mit Fantasie zu Ende. Bei komplexen Maschinen oder Anlagen jedoch können unvollständige oder missverständliche Dokumentationen schlimme Folgen haben. Dazu zählen, neben den möglicherweise gefährlichen Konsequenzen einer fehlerhaften Bedienung, vor allem wirtschaftliche Schäden. Ergo gehören Bedienungsanweisungen, Aufbau- und Wartungsanleitungen zur Serviceliteratur von Maschinen und Anlagen. Dies schreibt auch der Gesetzgeber vor.

Damit die Erstellung und Pflege der Anleitungen möglichst wenig Aufwand macht, ist das Prinzip der Modularisierung zu empfehlen. Denn Maschinenserien bestehen teilweise aus denselben Komponenten. Somit ist ein gewisser Anteil in deren Dokumentation identisch. Dazu kommen individuelle Inhalte, die produktabhängig oder von Land zu Land verschieden sind. Bei der Modularisierung werden die Inhalte granular in standardisierte Informationsein-



Nicole Körber

Redaktion dokuworld

heiten zerlegt. Auf diese Weise lassen sie sich später zur Erzeugung von individuellen, dynamischen Dokumenten verwenden. Die inhaltliche Änderung einer Informationseinheit bewirkt die automatische Anpassung aller damit in Beziehung stehenden Dokumente. Diese Vorgehensweise sorgt dafür, dass vorhandene Inhalte – einmal erstellt – vielfach genutzt werden können.

Zusätzlich kommen Technische Dokumentationen auch anderweitig zum Einsatz, beispielsweise als Hilfetext oder direkt auf dem Display einer Maschine. Über das sogenannte Single-Source-Publishing können Texte und Grafiken für verschiedene Medien und Ausgabeformate verwendet werden, ohne zusätzlichen Konvertieraufwand. Die Investition in ein modernes Redaktionssystem zahlt sich also für Unternehmen aus – sowohl wirtschaftlich durch eine effizientere Produktion und die Vermeidung von Haftungsrisiken als auch durch einen Imagegewinn und höhere Kundenbindung.

Sprachbarrieren überwinden

International agierende Unternehmen müssen ihre Technische Dokumentation in der jeweiligen Landessprache ausliefern. Unabhängig von dieser Verpflichtung ist eine passgenaue Lokalisierung des Unternehmens- und Produktauftritts im jeweiligen Zielland Voraussetzung für eine erfolgreiche Positionierung in internationalen Märkten. Dazu gehören auch Webseiten, Broschüren und sonstige Werbematerialien. Lokalisierung bedeutet dabei mehr als Übersetzung. Es geht um die Adaption an die spezifischen Gegebenheiten hinsichtlich Sprache, Region sowie Kultur. Der Bearbeitungsaufwand und die Kosten für die Texte multiplizieren sich mit der Anzahl der zu bedienenden Sprachen. Die erste Übersetzung fällt dabei aber gar nicht so stark ins Gewicht, sondern vielmehr die häufigen Änderungszyklen. Kostensenkungen lassen sich hier nach den gleichen Prinzipien wie in der industriellen Fertigung erzielen, also durch Prozessoptimierung, Standardisierung und Wiederverwendung von Texten und Übersetzungen. Translation-Management-Systeme mit Translation Memories sowie Terminologie-Systemen und Projektsteuerungsfunktionen bieten dafür gezielte Unterstützung. Schlüssel

ist jeweils das Konzept der Wiederverwendung von bereits vorhandenen Sprachdaten, das für eine unternehmensweit einheitliche Begriffswelt sorgt und damit Mehrfachübersetzungen vermeidet. Auch der Kunde profitiert von einer konsistenten Sprache, sorgt sie doch für leichtere Verständlichkeit und damit für mehr Zufriedenheit.

Produktinformationen auf allen Kanälen

Kataloge, Produktbeschreibungen im Internet, Webshops, Kundenportale oder Apps... Produktinformationen müssen heute mehr denn je auf allen Kanälen verfügbar sein. Umso wichtiger ist es, dass diese zentral gepflegt und medienneutral vorgehalten werden. Aus diesem Bedarf sind Produktinformationsmanagement-Lösungen, kurz PIM, entstanden, in der Merkmale wie Bezeichnung, Artikelnummer, technische Eigenschaften (Maße, Gewicht oder Ähnliches), aber auch Beschreibungen und Bilder hinterlegt sind. So lassen sie sich auf verschiedenste Medien, Vertriebskanäle und Standorte verteilen und werden dort teil- oder vollautomatisch weiterverarbeitet: in Broschüren, Katalogen, auf der Homepage usw. Mitarbeiter haben die Option, Einblick in die Inhaltsstoffe von Produkten oder Preisen, Lieferterminen und Verfügbarkeit zu erhalten. Darüber hinaus sind Produktinformationen je nach Zielgruppe abbildbar – eine Möglichkeit, die insbesondere für Unternehmen relevant ist, die Länder mit unterschiedlichen Produkten beliefern oder sowohl Endanwender als auch Wiederverkäufer bedienen.

Mittlere und große Unternehmen in den Branchen Handel, Konsumgüter oder produzierendes Gewerbe sind für den Einsatz von PIM-Systemen prädestiniert. Sie können auf Basis dieser medienneutralen Datenbank ihre Marketing- sowie Vertriebsunterlagen verwalten und automatisiert erzeugen. Landesgesellschaften sind in der Lage, diese um eigene Inhalte zu ergänzen; der Online-Shop lässt sich entsprechend den Anforderungen bestellender Unternehmen individuell konfigurieren. Das System dient darüber hinaus als Informationssystem: Vertriebs- und Servicemitarbeiter finden hier alles Wissenswerte zu Preisen, Lieferterminen und Verfügbarkeit.

Intelligente Informationen individualisiert bereitstellen: iiRDS optimiert Technische Kommunikation



Stefan Freisler

Vorstand DERCOM

www.dercom.de

Konstrukteure, Redakteure, Monteure, Anwender: Der Lebenszyklus von Industrieprodukten wie Maschinen oder Anlagen ist komplex. Die unterschiedlichsten Personenkreise stellen über sie digitalisierte Technische Informationen zusammen oder rufen diese für Betrieb, Wartung oder Reparatur ab. Je nach Kontext müssen die Informationen dafür verschiedene Funktionen erfüllen. 2016 rief die Gesellschaft für Technische Kommunikation (tekomp) eine Arbeitsgruppe zur Entwicklung eines Datenbereitstellungsstandards für intelligente Informationen zusammen. Das Ziel des „intelligent information Request and Delivery Standard“ (iiRDS): Informationen sollen sich mithilfe von Metadaten dynamisch an Rollen und Anwendungskontexte anpassen.

Von den enormen Vorteilen, die sich mit einem Datenbereitstellungsstandard für intelligente Informationen branchen- und anwenderübergreifend realisieren lassen, ist unter anderem der DERCOM – der Verband Deutscher Redaktions- und Content-Management-System-Hersteller – voll und ganz überzeugt. Der neue Standard soll es Usern erlauben, Technische Dokumentationen auf digitalem Wege abzurufen – und das individuell auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet. Zudem garantiert die Verwendung standardisierter Metadaten, dass keine kostspieligen Mediengrenzen entstehen. Dadurch ist gewährleistet, dass die Wahl des Content Delivery- bzw. Web-Servers aufseiten des Users keine Auswirkungen auf die Bereitstellung der Informationen besitzt. Das entspricht ganz der Agenda des DERCOM: Die Verbandsmitglieder unterstützen etwa 80 Prozent der Anwender von Redaktionssystemen und CMS im deutschsprachigen Raum mit ihren Lösungen. Eines der Hauptziele des DERCOM ist die Standardisierung – dementsprechend engagiert sich der Verband mit allen Mitgliedern aktiv in der Arbeitsgruppe zum iiRDS.

Eine Dokumentation, unzählige Möglichkeiten

Das Potenzial Technischer Dokumentationen, die intelligente Informationen nutzen, wird an einigen Beispielen deutlich: In Folge einer Fehlermeldung möchte ein Monteur gezielt die Informationen zur entsprechenden Sektion einer Technischen Dokumentation digital abrufen. Der Anwender interessiert sich hingegen viel wahrscheinlicher für die Abschnitte, die den Regelbetrieb oder Pflege- und

Wartungsabläufe beschreiben. Die Idee des iiRDS setzt genau dort an. Mit ihm soll es passend zum Anwendungskontext möglich sein, dynamisch und zielgerichtet die jeweils benötigten Informationen abzurufen und entsprechend der situativen Bedürfnisse darzustellen.

Dabei dient der iiRDS als Transmissionsriemen zwischen Information und Anfrage seitens der User. Als Beispiel stelle man sich einen Techniker vor, der bei einer Anlage einen bestimmten Fehlercode ausliest. Diesen sendet er an einen Server. Der Standard erkennt seine Anfrage und prüft die Berechtigung des Nutzers, verpackt alle benötigten Informationen entsprechend und schickt diese auf das Mobilgerät des Users. Dort werden die Informationen dank der Verwendung des iiRDS wie gewünscht dargestellt.

Topics, Metadaten & Co.

Die Voraussetzung für die kontextuelle Aufarbeitung von Informationen ist es, den Fokus nicht länger auf das gesamte Dokument zu legen, sondern das Dokument in einzelne Topics beziehungsweise Themen aufzugliedern. Eine Dokumentation ist in diesem Sinne als Gesamtmenge zusammenhängender Themen zu verstehen. Bei der klassischen Technischen Dokumentation auf Papier, also beispielsweise einem Benutzerhandbuch für eine Maschine oder Anlage, würde der User das Inhaltsverzeichnis nach Schlagwörtern durchsuchen und selbst den Kontext zu der vorliegenden Situation herstellen. Zwar bietet der iiRDS eine Suchfunktion, doch gilt es noch eine Hürde zu überwinden: Sprache kann mehrdeutig sein, unterschiedliche Begriffe bezeichnen manchmal ein und denselben Gegenstand oder Kontext. Der „Monteur“ kann etwa als „Techniker“ bezeichnet werden, der „Fehlercode“ wird zum „Störbericht“ – oder umgekehrt. Um dieses Problem zu lösen und den Usern intelligente Informationen standardisiert zur Verfügung zu stellen, bedarf es der Vergabe von einheitlichen Metadaten. Nur durch dieses Prinzip lassen sich Dokumentationsinhalte auch über Hersteller Grenzen hinweg universell austauschen.

Standardisiert werden dabei die allgemeinen Metadaten, die die Dokumentation selbst, also etwa einzelne Sektio-

nen, näher beschreiben. Unberührt von der Standardisierung bleiben hingegen spezifische Metadaten, die nötig sind, um etwa unterschiedliche Produktvarianten wie verschiedene Modelltypen einer Anlage zu charakterisieren. So gelingt der Brückenschlag aus Standardisierung auf der einen und der herstellerbedingten Individualität auf der anderen Seite.

Intelligente Informationen clever verpackt

Die Informationspakete, die mit iiRDS ausgeliefert werden, bestehen aus einer Inhaltsdatei im HTML- oder XML-Format sowie einer Steuerdatei samt der Metadaten im RDF-Format. Obwohl die Blickrichtung des iiRDS in diesem Sinne zukunftsweisend ist, gerät der Ist-Zustand dabei nicht aus den Augen. Noch ist es nicht Usus, dass Unternehmen Dokumentationen auf Topic-Basis erstellen, außerdem lassen sich viele Bestandsdokumentationen nicht in neue Formate wie HTML5 übertragen. Ein dreistufiges Konzept soll das Problem lösen.

Auf der niedrigsten Stufe enthält das Paket das komplette Dokument, z. B. als PDF, sowie die dazugehörigen Metadaten. Stufe zwei beinhaltet die Dokumentationsmodule, also etwa Topics in HTML5 oder XML. Hinzu kommen die Metadaten der Module. Erst bei Stufe drei greifen User auf die Dokumentationsmodule inklusive aller Metadaten der Topics sowie weiter aufgefächert auch auf die Fragmente von Topics zu. Das ermöglicht zum Beispiel die feindifferenzierte Auswahl von selbst einzelnen Warnhinweisen innerhalb von Topics.

iiRDS mitgestalten

Bereits auf der vergangenen tekom-Jahrestagung im November 2016 stellte die Arbeitsgemeinschaft zum iiRDS erste Use Cases für das neue Format vor, in Kürze soll die Veröffentlichung der Entwurfsversion folgen. Diese steht als Open-Source-Datei allen interessierten Benutzern zur Verfügung. Zwar ist die Veröffentlichung der ersten Vollversion bereits für Sommer geplant, dennoch lohnt sich der Download der aktuellen Ausgabe für fachkundige User. Sie können aktiv bei der Optimierung des iiRDS helfen, indem sie das neue Format kommentieren.

Mit intelligenter Autorenunterstützung effizient zu besseren Texten



Stefan Kreckwitz

Geschäftsführer der Congree
Language Technologies GmbH

www.congree.com

Ob Redakteure, Textproduzenten, Content-Spezialisten, Editoren oder Autoren – zahlreiche Textprofis arbeiten täglich daran, Informationen oder Botschaften vom Verfasser zum Empfänger zu transportieren. Ihre Texte müssen verständlich sein, korrekt in Orthografie und Grammatik, Informationen wie Produktbezeichnungen sowie Firmennamen einheitlich wiedergeben. Darüber hinaus gibt es für einige weitere Anforderungen. Dazu gehören die Reduzierung der Übersetzungskosten, die Einhaltung spezifischer Vorgaben, Suchmaschinenfreundlichkeit oder das Erstellen vieler Beiträge in immer kürzerer Zeit für unterschiedliche Kanäle. Software zur Autorenunterstützung bietet erstklassigen Support im gesamten Redaktionsprozess.

Die Autorenunterstützung und ihre Komponenten

Autorenunterstützung hilft Autoren und Lektoren. Derartige Lösungen sind auch bekannt als Sprachprüfprogramme, Language Checker, Sprach-Checker, Controlled Language Checker und Authoring Assistance und liefern eine umfassende Daten- und Entscheidungsgrundlage für die effiziente Erstellung von regel- und stilkonformen Beiträgen, die durch Konsistenz sowie Qualität überzeugen. Ihre Bandbreite reicht vom Redaktionsleitfaden über kleine Lösungen in diversen Content-Management-Systemen bis hin zu fokussierten Tools, einschließlich einer Sprachprüfung. Professionelle Lösungen zeichnen sich durch Skalierbarkeit aus.

Eine Komponente bildet die regelbasierte Sprachprüfung. Sie kontrolliert Terminologie, Rechtschreibung, Grammatik und Stil. Neben der korrekten Schreibung der Wörter und Sätze – inklusive der Satzzeichen und Leerzeichen werden Genus, Numerus, Kasus und Verb-Subjekt-Kongruenz beachtet. Eine Stilprüfung beinhaltet typischerweise die Einhaltung von Wort- und Satzlängen, die Verwendung von Aktiv- und Passivkonstruktionen sowie Anglizismen. Komplexere Lösungen basieren auf einer linguistischen Prüfung und erlauben die Einbindung von Regelwerken.

Eine Terminologiekomponente liefert dem Autor im Zweifelsfall Definitionen und Verwendungshinweise zu Fachbegriffen sowie konkret die jeweiligen Vorzugsbezeichnungen, Synonyme und Negativterme. Dadurch heißt der Sportschuh nicht auf einmal Turnschuh, der Schrau-

bendreher plötzlich nicht Schraubenzieher. Die Anbindung von Drittanbieter-Komponenten ermöglicht es, vielfältige Informationen abzurufen.

Das Authoring Memory fungiert als elektronisches Gedächtnis und zeigt alle ähnlichen, in der Vergangenheit geschriebenen und freigegebenen Textsegmente an. Diese lassen sich in den neuen Beitrag übernehmen. Wird das Authoring Memory mit einem Translation Memory verknüpft, ermöglicht es zusätzlich den Zugriff auf die darin enthaltenen mehrsprachigen Segmente.

Der Nutzen

Eine Software zur Autorenunterstützung trägt dazu bei, im Quelltext die Variantenvielfalt von Termen zu reduzieren, sodass auch bei der folgenden Übersetzung weniger Varianten entstehen. In Verbindung mit einem Translation-Memory-System kann der Autor außerdem schon beim Schreiben erkennen, ob ein Satz so oder ähnlich bereits übersetzt wurde. Je mehr übersetzte Segmente während des Schreibens in den Text integriert werden, desto weniger müssen neu übersetzt werden. Der Aufwand für die zu übersetzenden Passagen und die Kosten reduzieren sich.

Da dem Autor alle ähnlichen, in der Vergangenheit geschriebenen und freigegebenen Segmente zum Text angezeigt werden und er sie mit einem Klick übernehmen kann, wird die Texterstellung effizienter. Der Autor erhält Rückmeldung zu Rechtschreibfehlern, Grammatik, Stil und Terminologie sowie zu verbesserungsbedürftigen Textstellen und wird dadurch für seine potenziellen Fehlerquellen sensibilisiert; Fehler treten künftig weniger gehäuft auf. Neben dem Beseitigen von Fehlern sowohl bei der Erstellung von Texten als auch im Lektorat hilft eine gute Software zur Autorenunterstützung, die Corporate Language einzuhalten. Denn sie prüft, ob der Autor die festgelegten Benennungen verwendet und implementierten Stilregeln berücksichtigt hat. Formulierungsvarianten bedeutungsgleicher Inhalte werden reduziert oder vermieden und der Text wird konsistent. Dies wiederum erhöht die Verständlichkeit und erleichtert die Indexierung.

Somit kann die Lösung dazu beitragen, Erstellungsprozesse von Texten zu normieren und zu automatisieren. Je nach

Integration mit anderen Anwendungen ist es möglich, dass Mitarbeiter unternehmensweit Zugriff auf dieselben Inhalte haben und somit eine konsistente Kommunikation in allen Abteilungen etabliert werden kann. Zudem können Prozesse wie für Freigaben und Übersetzungen, automatisch gesteuert werden. Dies verkürzt die Durchlaufzeit.

Die Integration

Um das Potenzial einer Autorenunterstützung bestmöglich auszuschöpfen, ist es sinnvoll, die Software vor ihrem Einsatz zu konfigurieren und relevante Regeln zu implementieren. Da linguistische Regeln mit der Zeit an Bedeutung verlieren könnten, sollte die aktuelle Sprachkonfiguration regelmäßig hinterfragt und angepasst werden.

Darüber hinaus ist der Aufbau einer individuellen Terminologiedatenbank empfehlenswert. Wer bereits über eine verfügt, sollte sie einbeziehen. Anderenfalls können passende Ressourcen nach relevanten Termkandidaten durchsucht werden. Wenn Terminologie aus verschiedenen Quellen stammt oder eine lose Sammlung von Termen vorliegt, ist eine Überprüfung auf Korrektheit und Konsistenz empfehlenswert. So wird sichergestellt, dass die Terme sinnvoll strukturiert und von Dubletten und Fehlern bereinigt sind, bevor sie ins Terminologiesystem importiert werden.

Eine geeignete Lösung zur Autorenunterstützung fügt sich nahtlos in die vorhandene IT-Umgebung ein und lässt sich Schritt für Schritt in den Arbeitsalltag integrieren. Sie kann zum Beispiel als Plug-in für verschiedene Editoren verfügbar sein. Das heißt: Der User arbeitet in seinem ihm bekannten Editor und nutzt die Funktionen der Autorenunterstützung zusätzlich. Darüber hinaus können Anwender aus verschiedenen Prüfmodi wählen. Je nach Vorliebe erhalten sie die Prüfergebnisse und Korrekturvorschläge in Echtzeit während der Texterstellung oder nach Abschluss ihres aktuellen Texts. Sie entscheiden, wie und ob sie Korrekturvorschläge in den Text einarbeiten. Schulungen helfen, die Möglichkeiten der Software optimal zu nutzen. Bewährt hat sich, während des gesamten Auswahl- und Einführungsprozesses auf Know-how und Erfahrung kompetenter Anbieter zu setzen.

Agile Dokumentation – funktioniert das? Ein Praxisbericht.



Marion Knebel

Technical Communicator
bei der parson AG

www.parson-europe.com



Iteration im Scrum-Projekt

Das Stichwort agil ist in der Softwareentwicklung mindestens so beliebt wie DITA in der Technischen Dokumentation. Kein Wunder: Agil und DITA konzentrieren sich auf Modularisierung und die Anforderungen der Nutzer. Dieser Artikel beleuchtet, wie agiles Dokumentieren in der Praxis funktioniert.

Was ist Scrum?

Scrum ist ein agiles Vorgehensmodell in der Softwareentwicklung, nach dem ein komplexes Produkt in Inkrementen entwickelt wird. Scrum-Teams können Produkte in kürzeren Zyklen fertigstellen und Feedback schneller einholen und einarbeiten.

Scrum basiert auf drei Grundprinzipien: Transparenz, Überprüfung und Anpassung. An die Stelle einer Feinspezifikation tritt das Product Backlog, eine priorisierte Liste der gewünschten Funktionalitäten (Anforderungen) aus Anwendersicht. Diese werden als User Storys bezeichnet.

Für die Technische Redaktion ergeben sich viele Fragen in Bezug auf den Arbeitsalltag. Das agile Modell als solches liefert keine Antworten auf diese Fragen. Aber es erlaubt individuelle Lösungen, solange diese den Grundprinzipien nicht widersprechen.

Iterative Entwicklung: Sprints

Anders als bei einem traditionellen Projekt nach dem Wasserfallmodell wird am Anfang des Projekts nicht davon ausgegangen, dass alle User Storys umgesetzt werden können. Im Laufe eines Scrum-Projekts werden zunächst die hochpriorisierten User Storys umgesetzt und abgeschlossen. Die Produktentwicklung erfolgt in kurzen Iterationen (Sprints). In jedem Sprint werden die verbleibenden User Storys neu betrachtet und mit der verfügbaren Zeit und den Ressourcen der Teams abgeglichen. Der genaue Funktionsumfang des fertigen Produkts steht damit erst gegen Ende des Projekts fest.

Während des Projekts wird immer wieder überprüft, ob die gewählten Konzepte passen. Erweist sich ein Konzept als ungeeignet, wird es geändert, bis die gewünschte Qualität erreicht ist. Erst wenn eine Funktionalität fertig entwickelt, getestet und dokumentiert ist, werden weitere Funktionalitäten in Angriff genommen.

Das Scrum-Team

Im Kern der agilen Softwareentwicklung steht das Entwicklungsteam oder Scrum-Team. Es entscheidet darüber, wie Funktionalitäten aus dem Product Backlog umgesetzt werden.

Mitglieder der Entwicklungs- bzw. Scrum-Teams sollten sein: Product Owner, Scrum Master, Entwickler, Mitarbeiter der Qualitätssicherung (QA) und Technische Redakteure. Je nach Organisation und Art des Produkts kommen gegebenenfalls weitere Rollen wie User-Interface-Designer hinzu.

Die meisten Absprachen im Scrum-Team erfolgen mündlich, z. B. in Plannings und Daily Standups. Am Ende jedes Sprints soll ein release-fähiges Produkt verfügbar sein. Gehört die Endbenutzerdokumentation zum Produkt, muss diese zeitgleich mit der Entwicklung fertig sein.

Idealerweise gibt es mindestens für die Dauer des Projekts feste Teams, sodass sich die Mitglieder aufeinander einspielen können und mit der Zeit immer effizienter als Team werden. Das Team ist als Gruppe verantwortlich für die Umsetzung der User Storys, zu der auch die Dokumentation gehört. Benötigt der Redakteur Unterstützung in Form von Informationen, Demos oder Reviews, müssen diese Aufwände bei der Sprintplanung berücksichtigt werden. Wenn am Ende des Sprints nur noch Test- und Dokumentationsaufgaben übrig sind, können die Entwickler bei diesen Aufgaben helfen statt neue User Storys in Angriff zu nehmen.

Zusätzlich zu den Scrum-Teams gibt es möglicherweise weitere Teamstrukturen, da sich Kollegen derselben Fachrichtung, z. B. QA, Technische Redakteure und User-Interface-Designer, projekt- und teamübergreifend austauschen und über Arbeitsweisen abstimmen. Man kann die Scrum-Teams als vertikale Teams und die fachlichen Teams als horizontale Teams begreifen.

Definition of Done

Elementarer Bestandteil von Scrum ist die Definition of Done (DoD). Die DoD ist eine Art Checkliste der Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit eine User Story abgeschlossen werden darf. Die Dokumentation sollte ein

fester Bestandteil der DoD sein. Das heißt, ein Feature ist erst dann fertig, wenn es auch dokumentiert ist. Wenn alle Stakeholder und Teammitglieder diesen Gedanken verinnerlicht haben, ist es viel einfacher, im Team Unterstützung für Dokumentationsaufgaben zu erhalten.

Trotzdem ist es nicht immer möglich, die tatsächliche Endbenutzerdokumentation im selben Sprint fertigzustellen. Als Workaround kann man für das Schreiben der Endbenutzerdokumentation eigene User Storys anlegen, die von der eigentlichen Entwicklungsaufgabe getrennt sind, aber mit dieser in Zusammenhang stehen. Die ursprüngliche User Story hat dennoch eine Dokumentationsaufgabe (Doc Task), die die Entwickler nutzen, um für die Redakteure Stichpunkte für die Endbenutzerdokumentation vorzuschreiben. Diese Doc Tasks bilden dann die Grundlage für die User Storys, die den Technischen Redakteuren zugewiesen werden, und so zeitnah wie möglich abgearbeitet werden – am besten im nächsten Sprint.

User Storys schreiben und beschreiben

User Storys erleichtern das aufgabenbasierte Dokumentieren von Features. Sie stellen eine wichtige Grundlage für die Endbenutzerdokumentation dar, auch wenn sie sich nicht immer 1:1 in der Dokumentation abbilden lassen. Anders als manche Entwickler sind Technische Redakteure es gewohnt, neue Features aus dem Blickwinkel der Endbenutzer zu betrachten. Je mehr die Redakteure in das Schreiben der User Storys im Backlog eingebunden werden, desto besser eignen sich diese als Grundlage für die Endbenutzerdokumentation.

User Story	User Story
<i>Als Anwender möchte ich mein Projekt speichern und die Arbeit zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen können.</i>	<i>Als Projektmanager möchte ich meine Projekte auf einen Blick sehen und wissen, wann ich handeln muss.</i>

User Storys

In einem zweiten Teil erläutert Marion Knebel weitere Kernelemente von Scrum und was diese für die Technische Redaktion bedeuten. Diesen können Sie [hier](#) lesen.

Weltweite Sprache ohne Worte: Technische Kommunikation mit Piktogrammen



Thomas Emrich

Senior Consultant

Technische Dokumentation bei der itl AG

www.itl.eu

Unternehmen produzieren häufig für den weltweiten Markt. Demzufolge muss die produktbegleitende Dokumentation jeden Kunden erreichen, egal welche Sprache er spricht. Die Erstellung und Übersetzung der Dokumentation bringt große Herausforderungen hinsichtlich Logistik, Zeit und Kosten mit sich. Angesichts dessen liegt die Frage nahe: Warum nicht ein Kommunikationsmittel nutzen, das keine Übersetzung benötigt? Piktogramme in Kombination mit Grafiken können als Bildanleitung Texte komplett ersetzen oder reduzieren.

Bilder und Piktogramme informieren und leiten Menschen auf der ganzen Welt schon seit geraumer Zeit an öffentlichen Orten wie Flughäfen und Bahnhöfen sowie in Verkehrsmitteln.



In der technischen Kommunikation erfüllen sie vor allem folgende Aufgaben:

- Kennzeichnen von Sicherheits- und Warnhinweisen in Anleitungen
- Hinweis auf oder Warnung vor Gefahren auf Maschinen in Form von Schildern
- Unterstützen der Orientierung und Navigation in produktbegleitenden Kommunikationsmitteln, wie Broschüren, Datenblättern, Katalogen, Anleitungen, Serviceinformationen oder Schulungsunterlagen
- Vertriebsunterstützung auf Messtafeln, Websites oder in Onlineshops
- Erklären von Bedienelementen auf dem Produkt, zum Beispiel in Fahrzeugen oder auf Medizingeräten
- Bedienen und Steuern innerhalb von menügeführten Benutzeroberflächen durch Anklicken oder Tippen auf Touchscreens, zum Beispiel in Maschinensteuerungen oder auf Mobiltelefonen

Was Piktogramme sind und leisten

Ein Piktogramm ist laut Wikipedia „ein einzelnes Symbol bzw. Icon, das eine Information durch vereinfachte grafische Darstellung vermittelt“. Unter dem Oberbegriff „Piktogramm“ wird zwischen ikonischen und symbolischen Exemplaren sowie einer Mischung aus beiden unterschieden.



Ikonische Piktogramme ähneln dem Referenzobjekt oder -sachverhalt, zum Beispiel abgeschnittene Finger auf einem Sicherheitspiktogramm. Sie werden von vielen Menschen verstanden.

Dagegen haben symbolische Piktogramme keine Ähnlichkeit mit dem Referenzobjekt/ -sachverhalt.



Ein Beispiel ist ein Dreieck mit dem Ausrufezeichen. Die Bedeutung „Achtung“ oder „Warnung“ muss erlernt werden.

Bei der Mischform gestaltet sich die Einordnung oft schwierig. Der Schnee- oder Eiskristall ist zwar ein ikonisches Zeichen, er soll aber vor Kälte warnen. Hier ist die Erkennbarkeit der Mission eher fraglich.

Piktogramme sind „Eyecatcher“, ziehen den Blick auf sich und dominieren in einem technischen Dokument den Text. Mit ihren Formen, Farben und dem sie umgebenden Weißraum wirken sie motivierend und auflockernd. Piktogramme werden schneller wahrgenommen und oft besser verstanden als Text. Textliche Darstellung von Dingen oder Handlungsabläufen sind letztlich codierte Bilder. Piktogramme sind klein und haben wenig Elemente, sodass keine Durchmusterung mit den Augen notwendig ist. Sie stellen Informationen komprimiert dar und benötigen wenig Platz.

Grenzen zeigen Bilder/Piktogramme bei der Darstellung von abstrakten Inhalten, verknüpften und komplexen Aussagen sowie zeitlichen Folgen.

So werden Piktogramme verstanden

Damit Piktogramme schnell und leicht verstanden werden, müssen bei der Entwicklung Grundlagen des Bildverstehens sowie Gestaltungsregeln berücksichtigt werden. Dazu zählen:

■ Kontext, Zielgruppe und Kulturkreis

Ein Piktogramm sollte nicht nur zum Anwendungskontext passen, sondern sich auch an der Zielgruppe orientieren. Bei der Analyse dieser ist auf kulturelle Unterschiede zu achten. Denn Dinge und Sachverhalte können in verschiedenen Kulturkreisen unterschiedlich aussehen oder unterschiedlich gedeutet werden. Als Beispiel dient die unterschiedliche Leserichtung im arabischen Sprachraum im Vergleich zum romanischen. Auch der Symbolwert von Farben ist nicht kulturübergreifend. Dieselbe Farbe kann in der einen Kultur mit positiven Werten belegt sein und in einer anderen mit negativen. In östlichen Kulturen steht Weiß für Trauer und Tod, bei uns für Reinheit und Unschuld.

■ Schemata



Beim Betrachten von Piktogrammen erfolgt ein visueller Abgleich des abgebildeten Objekts mit einem im Gedächtnis des Betrachters vorhandenen Schema. So besteht ein Auto aus Rädern, Karosserie, Lenkrad, Scheinwerfern usw. Um das Objekt erkennen zu können, genügt die Darstellung von

nur wenigen markanten Elementen, die der Betrachter kennt.

■ Figur-Grund-Gliederung

Zur klaren Erkennung müssen Objekte vom Hintergrund getrennt werden. Dabei helfen die Gestaltprinzipien der „Figur-Grund-Gliederung“: Benachbarte beziehungsweise ähnliche Elemente werden zu einer Gruppe zusammengefasst und Linien oder Elemente zu einer geschlossenen Gestalt. Eine Linie sollte gemäß ihrem einfachsten Verlauf fortgesetzt werden und Elemente innerhalb einer Umrahmung werden als Gruppe erkannt. Last, but not least bilden miteinander verknüpfte Elemente eine Einheit.

■ Objekte und Gestaltung

Objekte können mit Strichen oder gefüllten Flächen dargestellt werden, die markant und dick genug sind. Dazu sollten Objekte so einfach wie möglich gestaltet werden. Sowohl das gesamte Piktogramm als auch einzelne Objekte müssen in sich geschlossen wirken. Dies kann durch eine Umrahmung oder durch einen vollflächigen Hintergrund erzielt werden. Wenn mehrere Objekte in einem Piktogramm eingesetzt werden, ist wichtig, dass sie als Einheit wirken und nicht um die Aufmerksamkeit des Betrachters wetteifern.

Das Piktogramm sollte ohne Blickbewegung sofort erkannt werden. Dazu muss sich die Größe nach der Leseentfernung richten. Bei normaler Leseentfernung entspricht der Bereich des scharfen Sehens etwa der Größe eines 10-Cent-Stücks. Farbe hilft, Elemente hervorzuheben. Wenn sie konsequent eingesetzt wird, kann sie Aufmerksamkeit gezielt steuern.

Fazit

Piktogramme können in Kombination mit Grafiken in Bildanleitungen Texte ersetzen oder reduzieren. Sie geben wichtige Hinweise, erleichtern die Orientierung und navigieren den Nutzer. Mit Wissen um die Grundregeln des Bildverstehens und unter Anwendung entsprechender Gestaltungsregeln können Technische Redakteure Piktogramme entwickeln. In Zusammenarbeit mit Grafikern entstehen professionelle Ergebnisse.

Airbus Defence and Space entwickelt Projekt einer optimierten Autorenumgebung mit Xeditor

Airbus Defence and Space ist eine Division des Airbus-Konzerns, die aus der Zusammenlegung der Geschäftsaktivitäten von Cassidian, Astrium und Airbus Military entstanden ist. Die neue Division ist das führende Verteidigungs- und Raumfahrtunternehmen Europas, das zweitgrößte Raumfahrtunternehmen der Welt und unter den zehn größten Verteidigungsunternehmen weltweit.

Im Bereich „Technical Information and Data Combat A/C“ in Manching wird Xeditor, der webbasierte XML-Editor der Xpublisher GmbH, als Prototyp zur Erstellung der Technischen Dokumentation eingesetzt.

Zum Einsatz von Xeditor im Bereich „Technical Information and Data Combat A/C“ nimmt Thorsten Kaup, Technischer Autor bei Airbus Defence and Space, Stellung.

www.xeditor.com



Thorsten Kaup

Technischer Autor bei Airbus Defence and Space

Woraus ergibt sich der Bedarf nach einer neuen Lösung?

Im Bereich „Technical Information and Data Combat A/C“ bei Airbus Defence and Space in Manching wird Technische Dokumentation für verschiedene militärische Luftfahrzeuge betreut. In diesem Umfeld haben Technische Autoren viele formale Rahmenbedingungen (z. B. internationale Spezifikationen und projektspezifische, ergänzende Festlegungen) zu berücksichtigen. Aus diesem Grunde wurde bei Airbus Defence & Space ein Projekt zur Optimierung der Autorenumgebung initiiert, welches unter anderem die Entkopplung des Technischen Autors von den formalen Rahmenbedingungen durch eine optimierte Benutzeroberfläche beinhaltet.

Wie wurde nach einem Projektpartner gesucht und wie wurde dieser gefunden? Welche Kriterien wurden bei der Entscheidung berücksichtigt?

Die Zusammenarbeit zwischen Airbus Defence & Space und Xeditor ergab sich eher zufällig und entstand durch ein Zusammentreffen von Vertretern beider Seiten im Rahmen der „DocMuc-Konferenz 2015“. Der zentrale Grund für eine Zusammenarbeit mit Xeditor war, dass im Rahmen des o. g. Projektes ein Prototyp entwickelt wurde,

der einen Ansatz für eine optimierte Benutzeroberfläche verfolgte. In diesem Kontext bot sich die Verwendung von Xeditor als Bestandteil des Prototyps an.

Wie lief der Implementierungsprozess ab? Wie war die Zusammenarbeit?

Xeditor hat uns in unserem Prototyp zu einem Schritt in Richtung optimierter Redaktionsumgebung verholfen. Die Zusammenarbeit, die sich über einen Zeitraum von etwa fünf Monaten erstreckte, war problemlos, lösungsorientiert und zeichnete sich durch gute Kommunikation aus. Nach der Erarbeitung und Priorisierung der zu implementierenden Funktionen in einem Workshop, wurden diese im regelmäßigen Dialog mit uns implementiert.

Welche Vorteile ergeben sich durch den Einsatz von Xeditor, auch für den einzelnen Autor?

Xeditor bietet eine intuitive WYSIWYG (What You See Is What You Get)-Benutzeroberfläche, die dem Autor die Bearbeitung der Dokumentation ermöglicht, ohne XML-

Schemata im Detail kennen zu müssen. Darüber hinaus ließ sich Xeditor aufgrund seiner Schnittstellen recht einfach für unsere Prototyp-Anwendung anpassen und erweitern.

Mit einem webbasierten XML-Editor wird strukturierter Content im XML-Format erstellt und bearbeitet. Die Web-Basierung ermöglicht geografisch verteilte Teamarbeit. Es ist lediglich eine Intranet- oder Internetverbindung notwendig, um mit dem Editor arbeiten zu können. XML-basierter Content ermöglicht eine Wiederverwendung des Contents und eine gleichzeitige Ausspielung und verschiedene Medienkanäle wie Print, Web, Mobile oder Social Media. WYSIWYG (What You See Is What You Get)-XML-Editoren haben den Vorteil einer intuitiven, benutzerfreundlichen Bedienoberfläche, die keinerlei technischen Kenntnisse voraussetzt.

Redaktionssysteme in der Technischen Dokumentation: Qualität steigern, Aufwand reduzieren



Henning Mallok

Vertriebsleiter bei der gds GmbH

www.gds.eu

Sie sind gesetzlich vorgeschrieben und fester Bestandteil des Produkts – dennoch betrachten viele Industrieunternehmen die Technische Dokumentation nach wie vor eher als lästiges Übel. Kein Wunder, ist diese doch meist mit einem immensen Zeitaufwand verbunden. Mithilfe moderner Redaktionssysteme steigern Anwender nicht nur die Qualität ihrer Dokumentation, sie reduzieren auch das Arbeitsaufkommen und senken Kosten.

Fragt man Peter Schell, warum sich die Brabender Technologie GmbH & Co. KG für die Einführung eines Redaktionssystems entschieden hat, muss er nicht lange überlegen: „Ganz klar Zeitdruck“, lautet seine Antwort. Schell ist Leiter der Dokumentationsabteilung des Duisburger Unternehmens, das sich auf Maschinen und Anlagen zum Wägen und Dosieren von Schüttgütern spezialisiert hat. Vor einigen Jahren stand Schell schließlich vor der Wahl: „Entweder ich erhöhe den Personalbestand für die Technische Redaktion oder ich finde eine alternative Lösung.“ Die Ursache für die Überlastung war dabei ein zu großer Arbeitsaufwand aufgrund von fehlenden Automatisierungen. Statt eines datenbankunterstützten Redaktionssystems nutzte der Technische Redakteur Microsoft Word als Stand-alone-Werkzeug. Die Folge waren dutzende Einzeldateien mit Dokumentationsinhalten, abgespeichert in verschiedenen Ordnern und manuell verwaltet.

Viele Jahre fuhr das Duisburger Industrieunternehmen mit dieser Lösung gut. Betriebs- oder Montageanleitungen für unterschiedlichste Produkte wurden nur auf Deutsch, Englisch und Französisch erstellt. „Das war damals leicht handhabbar“, erinnert sich Schell. Dies galt sogar für die Dokumentation von kompletten Anlagen, die zusammen mit sämtlichen Fremdbeschreibungen durchaus mehrere Ordner umfassen konnte.

Spätestens aber mit der Novellierung der EU-Maschinenrichtlinie konnte auch Brabender den gestiegenen Dokumentationsaufwand nicht mehr ohne systematisches Vorgehen stemmen. Nun musste das international tätige Unternehmen mit seinen Dokumentationen alle EU-Sprachen abdecken. „Mit Word allein hätte ich keine Chance gehabt“, meint Schell rückblickend. Infolge der neuen

EU-Richtlinie erhöhten sich nicht nur die inhaltlichen Anforderungen an die Dokumentationen, auch der Umfang wuchs deutlich. Bei Brabender gelangte man schnell zu der Erkenntnis, dass sich etwas ändern muss.

Dabei war das Unternehmen mit dem früheren, zeitaufwändigen Verfahren bei Weitem kein Einzelfall: Was den Einsatz von Redaktionssystemen in der Technischen Dokumentation angeht, wird nach wie vor eher zögerlich umgedacht. 2005 nutzten 20 Prozent der Unternehmen laut einer Studie des Deutschen Fachverbandes für Technische Kommunikation (tekomp) entsprechende Content-Management-Systeme, um die Technische Redaktion effizienter zu machen. 2013 waren es immerhin schon 40 Prozent, aber von einer flächendeckenden Verbreitung kann bis heute keine Rede sein.

Zeitersparnis durch Modularisierung

Dabei ist längst eine Reihe leistungsfähiger Redaktionssysteme verfügbar. Schell entschied sich für die Lösung docuglobe von der gds GmbH. Der wesentliche Vorteil der Software: Sie arbeitet mit wiederverwendbaren Textbausteinen, sogenannten Informationsmodulen. Ändern sich etwa im Zuge einer Produktweiterentwicklung Teile eines Modulinhalts, werden die Anpassungen automatisch im ganzen Dokumentenstamm übernommen – eine Funktion, die den Anwendern erfahrungsgemäß viel Arbeit erspart:

„Heute erreichen wir bei den Betriebsanleitungen für zwei völlig unterschiedlich aussehende Geräte dank der neuen Systematik eine Wiederverwertungsquote von etwa 50 Prozent“, sagt Schell. Teilweise könne er Dokumentationen, die zuvor zwei Wochen Zeit in Anspruch genommen haben, nun in vier bis fünf Tagen verfassen. Die Umstellung auf docuglobe gestaltete sich bei Brabender unkompliziert: Neue Informationsmodule werden auf Basis von Microsoft Word erstellt, für die Technische Redaktion von Brabender also eine gewohnte Arbeitsumgebung. Die Verwaltung dieser Informationsmodule im Hinblick auf Archivierung, Sprachen und Verwendung wird in den Dokumentationen von docuglobe übernommen.

Auch beim Thema Übersetzungen profitiert Brabender von docuglobe: Was sich in der deutschen Version der Dokumentation ändert, muss natürlich auch in anderssprachigen Varianten angepasst werden. Dafür schickte das Unternehmen in der Vergangenheit oftmals die kompletten Dokumentationen ins Übersetzungsbüro, was mit erheblichen Kosten zu Buche schlug. Heute werden nur noch die tatsächlich geänderten Informationsmodule übersetzt, da sich die betreffenden Inhalte dank des modularen Aufbaus auch im fremdsprachlichen Umfeld problemlos identifizieren und extrahieren lassen. „Wir verzeichnen auch hier eine deutliche Reduktion der Durchlaufzeiten sowie der anfallenden Kosten“, so Schell.

Qualitätssicherung in Übersetzungsprojekten



Christian Weih

Vertriebsleiter bei der Across Systems GmbH

www.across.net

Die Qualität fremdsprachiger Produktinformationen beeinflusst die positive Außenwirkung eines Unternehmens und kann im Schadensfall sogar zur Klärung von Haftungsfragen beitragen. Die sprachliche und fachliche Qualität eines Textes hat große Auswirkung auf dessen Verständlichkeit, wodurch sich beispielsweise bei der Bedienung technischer Geräte Anwendungsfehler vermeiden lassen. Bei immer komplexeren Übersetzungsprojekten kann dies nur erreicht werden, wenn sich die Qualitätssicherung durch alle Prozessphasen der Content-Erstellung zieht.

Die Qualität von Texten wird von mehreren Faktoren beeinflusst:

- Zielgruppengerecht: Innerhalb der Unternehmens- und Produktkommunikation fallen unterschiedliche Texte an, zum Beispiel für Broschüren, Webseiten oder Bedienungsanleitungen. Jeder Text muss ihrer Zielgruppe und ihrer Funktion entsprechend verfasst sein: Während beispielsweise in einer Broschüre der Fokus auf dem Produktnutzen liegt, geht es in der Bedienungsanleitung um die ausführliche Beschreibung der Anwendung.
- Verständlich: Texte müssen so geschrieben sein, dass sie der Leser leicht verstehen kann. Das betrifft nicht nur den Inhalt, sondern auch den Aufbau (Gliederung), die Gestaltung (Layout, Typografie) und die Präsentation (stilistische Gestaltung).
- Terminologisch richtig: Der Bestand von Begriffen und Benennungen in einem Fachgebiet kann sehr umfassend sein. Um deren Umfang nicht noch weiter aufzublähen, sollten sie konsistent verwendet werden. Das erhöht die Lesefreundlichkeit und Verständlichkeit. Gleichzeitig reduzieren sich die Übersetzungskosten bzw. Rückfragen während der Übersetzung.
- Übersetzungsgerecht: Neben der konsistenten Terminologie, Datums- und Zahlenformaten sollte auch auf eine korrekte Formatierung geachtet werden. Überflüssige Leerzeichen oder Zeilenumbrüche verursachen zusätzlichen Aufwand bei der Übersetzung und stellen potenzielle Fehlerquellen dar.
- Rechtssicher: Aus Haftungsgründen ist es erforderlich, Sicherheits- und Gefahrenhinweise vollständig und ausreichend eindringlich zu formulieren und diese richtig zu platzieren. Auch Angaben zur bestimmungsgemäßen Verwendung dürfen nicht fehlen.

Herausforderungen

Für viele Unternehmen sind Übersetzungsprozesse eine Art Black Box, an der zahlreiche Personen wie z. B. externe Übersetzungspartner beteiligt sind. Den jeweils passenden Sprachdienstleister zu finden, ist bereits die erste Herausforderung. Er muss nicht nur fachlich entsprechend qualifiziert sein, sondern auch technische Voraussetzungen erfüllen. Bei der Bearbeitung sensibler Unternehmensdaten sollten beispielsweise sichere und durchgängige Prozesse gewährleistet sein. Auch mit dem Qualitätsmanagement des Dienstleisters sollten Unternehmen sich anhand interner Audit- und Management-Berichte befassen. Das abschließende Lektorat ist unabdingbar, um eventuelle fachliche oder sprachliche Fehler zu korrigieren. Wesentlich für einen reibungslosen Ablauf ist die Zusammenarbeit zwischen Übersetzungskoordinator und Lektor. In der Praxis übernehmen dies oft die Landesgesellschaften, denn dort sitzen die Produkt- und Marktspezialisten. Sie prüfen die Übersetzungen auf Stil, Einheitlichkeit, Terminologie und das Einhalten landesspezifischer Besonderheiten/ Normen (Zeit- und Datumsformate, Maßeinheiten, Währungen) und versehen sie, falls notwendig, mit Kommentaren.

Qualitätssicherung mit TMS

Mit Einsatz eines Translation-Management-Systems (TMS) können Unternehmen maßgeblich dazu beitragen, die Qualität der Texte auf hohem Niveau zu halten, bei einem gleichzeitigen effizienten Prozessverlauf. Zentrale Komponenten solcher Systeme sind ein Translation Memory, ein Terminologiesystem sowie Werkzeuge zur Projekt- und Workflowsteuerung. Auf diese Weise können beispielsweise auch freie Übersetzer selbst in sehr komplexe Workflows unmittelbar eingebunden werden und trotz externer Beauftragung direkt auf zentral gehaltene und damit konsistente Ausgangsdaten zugreifen, inklusive entsprechendem Referenz- und Kontextmaterial.

In einem Translation Memory werden Quelltextsätze ihrer zielsprachigen Entsprechung zugeordnet und die so entstandenen qualitätsgesicherten Satzpaare in einer relationalen Datenbank hinterlegt. Mit der Zeit entsteht ein immer größerer Datenpool, aus dem die Übersetzer schöpfen können. Damit ermöglicht dieser Übersetzungsspeicher nicht nur die Wiederverwendung bereits übersetzter

Textstellen, sondern er dient auch als Basis für die Qualitätssicherung von Ausgangstexten und Übersetzungen. Für eine konsistente Verwendung von Benennungen sorgt ein Terminologiesystem, in dem der gesamte Fachwortschatz eines Unternehmens definiert und gepflegt wird. In dieser Datenbank können z. B. auch Zusatzinformationen zur Verwendung eines Terms hinterlegt werden. Unabhängig davon, ob Bedienungshandbücher, Schulungsunterlagen oder Displaytexte übersetzt werden, wissen damit alle Mitarbeiter, welche Benennung in einem bestimmten Kontext korrekt ist bzw. bevorzugt wird. Nutzt ein Übersetzer einen nicht zugelassenen Term, wird er vom System darauf hingewiesen und bekommt eine Alternative vorgeschlagen. Eine Terminologieprüfung ist natürlich nur dann sinnvoll, wenn eine gut gepflegte Datenbank mit freigegebenen Termen als Basis dient.

Neben einer konsistenten Terminologie gibt es weitere Qualitätskriterien, die mit Systemunterstützung geprüft werden können. Standardmäßig gehören Rechtschreibung, eine korrekte Formatierung im Quell- und Zieltext und die Vollständigkeit der Übersetzung dazu. Datums-, Zahlen- und Zeitformate können automatisch angepasst werden, sofern entsprechende Daten hinterlegt sind. Andernfalls werden diese Formate entsprechend als Fehler angezeigt und können manuell angepasst werden.

Auf Workflow-Ebene lässt in einem Translation-Management-System definieren, welche Qualitätskriterien tatsächlich geprüft werden sollen und welche Schritte erfolgen müssen. So kann beispielsweise eine Aufgabe nicht abgeschlossen werden, solange nicht alle definierten Kriterien geprüft wurden. Bei Pflichtkriterien kann außerdem festgelegt werden, dass der Korrektor es begründen muss, wenn er einen angezeigten Fehler nicht bearbeitet.

Fazit

Die systemgestützte Qualitätssicherung sollte sich nicht auf eine einzelne Funktionalität beschränken, sondern muss als Konzept im gesamten Übersetzungsprozess verankert sein. Maßgebliche Grundlagen dafür sind eine einheitliche Datenbasis und das nahtlose, vernetzte Arbeiten aller Akteure über alle Prozessschritte hinweg.



Impulse und Know-how für die internationale Produktkommunikation

dokuworld.de

**Technische Dokumentation
Produktinformationsmanagement
Mehrsprachigkeit**