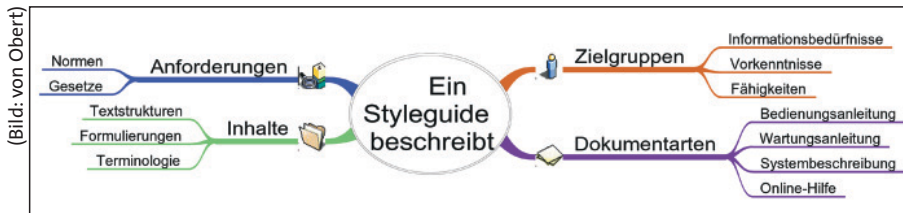


Der Styleguide als Pflichtenheft für die Bedienungsanleitung

Die Anleitung zur Anleitung

Technische Redakteure transportieren Informationen vom Hersteller zum Endkunden. Zusätzlich will der Hersteller z. B. seinem Markenimage gerecht werden. Mit einem Styleguide stellt man sicher, dass Bedienungsanleitungen auch solche Ziele erreichen.



Im Gegensatz zum Pflichtenheft für ein neues Produkt kann der Styleguide immer wieder verwendet werden.

Ein Technischer Redakteur sollte sein Handwerkszeug beherrschen, also verständliche Anleitungen schreiben und alle relevanten Vorschriften beachten. Lässt man ihn ohne weitergehende Hilfestellungen, wird er bestenfalls immer wieder gleich arbeiten. Im Alltagsgeschäft wird er nicht mehr viel nach rechts und links sehen, dazu ist er viel zu sehr zwischen Informationssammlung am Prototyp oder Vorseriengerät und dem Liefertermin eingezwängt.

Die Bedienungsanleitungen werden nur dann konsistent den weitergehenden Anforderungen entsprechen, wenn er dafür eine Art Pflichtenheft bekommt. Im Gegensatz zum Pflichtenheft für ein neues Pro-

dukt kann dieser „Styleguide“ immer wieder verwendet werden: Er gilt für alle Dokumente eines bestimmten Typs. Falls die Komplexität der Produkte stark schwankt, mag die eine oder andere Ausnahme sinnvoll sein. Aber nur wenn alle Bedienungsanleitungen eines Herstellers ganz ähnlich sind, wird sich der Nutzer in einer neuen Anleitung gleich zuhause fühlen.

Redakteur in eigener Sache

Eigentlich sollte man meinen, der Styleguide wäre kaum mehr als ein Besinnungsaufsatz über die Einbettung der Bedienungsanleitungen in ihr Umfeld. In der Praxis stellt sich regelmäßig heraus, dass zwischen den verschiedenen beteiligten Abteilungen absolut nichts klar ist. Der Technische Redakteur bringt das aber erst durch seine Recherchen ans Licht:

- ∩ Entwickler und Kundendienstleute haben völlig unterschiedliche Erfahrungen und Bedürfnisse. Entsprechend unterschiedlich sehen ihre Forderungen an die Bedienungsanleitung aus.
- ∩ Erfahrungsgemäß benutzen drei Abteilungen mindestens vier unter-

So kann ein Styleguide gegliedert sein

1. Was ist dieser Styleguide
 - 1.2 Zweck des Styleguides
 - 1.3 Verantwortliche für den Styleguide
 - 1.4 Pflege des Styleguides
2. Beschriebene Dokumentarten
 - 2.1 Installationsanleitung
 - 2.1.1 Aufgabe
 - 2.1.2 Zielgruppe
 - 2.1.3 Gliederung, spezifische Formulierungsvorgaben
 - 2.2 Bedienungsanleitung
 - 2.2.1 Aufgabe
 - 2.2.2 Zielgruppe
 - 2.2.3 Gliederung
- [...]
3. Allgemeine Festlegungen
 - 3.1 Festlegungen zu Schreibweisen
 - 3.2 Strukturierungsvorgaben für Einleitungen, Warnhinweise usw.
 - 3.3 Terminologie
 - 3.3 Richtlinien für das Aussehen von Illustrationen

schiedliche Begriffe für den gleichen Sachverhalt. Bislang fiel das aber nur auf, wenn Übersetzer ständig Rückfragen hatten.

- ∩ Falls ein Konzern an mehreren Standorten entwickelt und entsprechend verteilt dokumentieren lässt, gibt es auch zwischen den Redaktionen deutlichen Abstimmungsbedarf – natürlich mit jeweils anderen Forderungen aus dem Hintergrund des jeweiligen Standortes.

Der arme Technische Redakteur ist hier nur der Überbringer schlechter Nachrichten und in seinen Kompetenzen restlos überfordert. Deshalb muss die Geschäftsleitung für einheitliche Regelungen sorgen, die in vielen Fällen schon lange überfällig sind. Neben etwa einem eindeutig festzulegenden Servicekonzept sind einheitliche Sprachregelungen wichtig. Davon sind nicht nur Bedieneroberflächen und Bedienungsanleitung betroffen. Oft genug erkennt man an der Terminologie, welcher Teil eines Produkts von welcher Entwicklergruppe konzipiert wurde. In Zeiten der Produkthaftung sollten auch Werbung und Marketing mit ins Boot gebracht werden.

AUTOR



Dipl.-Ing. Alexander von Obert, Technischer Redakteur, München, E-Mail: a.v.obert@techwriter.de

Was steht nicht im Styleguide?

Ein Styleguide ersetzt nicht die Arbeitsanweisungen, wie sie in vielen Firmen entsprechend dem Qualitätsmanagementsystem zu erstellen sind. Er ist ein Kommunikationsmedium zwischen der Redaktion und den anderen Abteilungen. Wie bestimmte Dateien abgelegt werden oder mit welchen Parametern eine PDF-Datei für den Offsetdruck erstellt werden muss, tut hier nichts zur Sache. Solche Informationen sind im Redaktionsleitfaden, einer abteilungsinternen Unterlage, richtig aufgehoben.

Der Styleguide beschreibt, für wen welches Dokument bestimmt ist, welche Aufgaben es zu erfüllen hat und wie es auszusehen hat. Diese Definitionen verhindern beispielsweise, dass eine Bedienungsanleitung eine halbe Konstruktionsanleitung wird – wo doch jeder Entwickler seinen Beitrag für den wichtigsten hält.

Der Styleguide hilft auch dabei, Kosten und Termine der Technischen Dokumentation in den Griff zu bekommen: Anhand von Styleguide und Produkt lässt sich oft recht einfach eine Gliederung entwickeln, die auch Aufwandsabschätzungen für die einzelnen Kapitel enthält. Aus Zeitplan und Ressourcen lässt sich ggf. auch zurückrechnen, auf welche Teile der Bedienungsanleitung man vorerst verzichten sollte. Schließlich überlappen sich die Aufgaben von Styleguide und CI-Richtlinie einer Firma. Womöglich ist es sinnvoll, die entsprechenden Teile des Styleguides zusammen mit den Erstellern der CI-Richtlinie zu erarbeiten. So passt sich die Be-

dienungsanleitung leicht in das Erscheinungsbild ein, das die Firma von sich präsentieren will.

Automatisch normengerecht

Ein Pflichtenheft wie der Styleguide sorgt auch dafür, dass weniger vergessen wird. Voraussetzung ist natürlich, dass die entsprechenden Fachleute wie Normenbeauftragter und Justiziar in die Erstellung einbezogen werden. Das sind aber zeitunkritische, einmalige Aktivitäten – hier zu sparen lohnt wirklich nicht.

Bei dieser juristischen und industriellen Normenarbeit lässt sich auch klären, wie weit Bedienungsanleitungen oder andere After-Sales-Unterlagen sprach- oder landesspezifisch erstellt werden müssen. Da passiert es schnell, dass der Styleguide auch zu einer wesentlichen Grundlage beim Definieren der Anforderungen an ein Content-Management-System wird.

Häufig führt das zu der Erkenntnis, dass ein Anleitungstyp für die USA und einer für den Rest der Welt erstellt werden muss. Das hängt nicht nur mit juristischen Themen wie der Produkthaftung zusammen. So haben Amerikaner die Tendenz, die Qualifikation des Mitarbeiters durch detaillierte Anleitungen zu ersetzen – so unsinnig wie uns das bei komplexen Investitionsgütern auch erscheinen mag. In vielen Fällen sicher ein wichtiger Anlass für die Erstellung eines Styleguides ist die Einführung eines Autorensystems auf XML-Basis. Diese Systeme gewinnen ihre Leistungsfähigkeit ganz wesentlich daraus, dass sie die Dokumente in viele

Wirtschaftlichkeit

Der Styleguide, eine Art Pflichtenheft für Bedienungsanleitungen, gilt für alle Dokumente eines bestimmten Typs. Anhand von Styleguide und Produkt lässt sich oft recht einfach eine Gliederung entwickeln, die auch Aufwandsabschätzungen für die einzelnen Kapitel enthält.

Technik

Autorensysteme auf XML-Basis gewinnen ihre Leistungsfähigkeit ganz wesentlich dadurch, dass sie die Dokumente in viele kleine Module genau definierten Typs zerlegen. Voraussetzung dafür sind redaktionelle Vereinbarungen, wie sie in Styleguides enthalten sind.

Workflow

Der Styleguide ist ein Kommunikationsmedium zwischen der Redaktion und den anderen Abteilungen. Er beschreibt, für wen welches Dokument bestimmt ist, welche Aufgaben es zu erfüllen hat und wie es auszusehen hat.

kleine Module genau definierten Typs zerlegen. Das kann nur mit entsprechenden redaktionellen Vereinbarungen funktionieren – eben einem Styleguide. Das gilt auch dann, wenn man Standards wie DITA einführt: Solche allgemeinen Standards sind jeweils anwendungsspezifisch mit Inhalten zu füllen, der Styleguide ist hier also u.a. die Spezialisierung der Norm für den jeweiligen Anwendungsfall.

[KONTAKT

Alexander von Obert
www.techwriter.de

So kommen Sie zu einem Styleguide

- Y Geben Sie einem erfahrenen Mitglied Ihrer Technischen Redaktion die Zeit zur Stoffsammlung und zum Formulieren eines ersten Entwurfs. Er oder sie weiß gewöhnlich sehr genau, wo es beim Erstellen von Anleitungen immer wieder klemmt. Bereits diese Fassung sollte innerhalb der Technischen Redaktion diskutiert werden, denn alle Technischen Redakteure müssen das Werk später mit Leben füllen.
- Y Bringen Sie alle beteiligten Abteilungen an einen Tisch – das geht

typisch von Marketing über Normenstelle und Entwicklung bis zum Kundendienstleiter.

- Y Sorgen Sie für die Klärung der sicher auftauchenden Streitfragen. Oft genug funktionierte vieles bislang nur deshalb, weil sich beim kleinen Dienstweg keiner um die offiziellen Vorschriften kümmert.
- Y Lassen Sie den Technischen Redakteur die Diskussionsergebnisse einarbeiten.
- Y Versehen Sie den Styleguide mit genügend Unterstützung, so dass

der Technische Redakteur auch danach arbeiten kann. Oft genug braucht er Ihre Unterstützung, um sich in anderen Abteilungen mit Fragen wie Terminologie durchsetzen zu können.

- Y Ein Styleguide muss kontinuierlich gepflegt werden, kostet also Geld. Er ist aber die Voraussetzung dafür, die Technische Redaktion vom handwerklichen Arbeiten zur industriellen Serienfertigung qualitätsgerechter Anleitungen zu führen.