



Topic-orientierte Dokumentation, oder wie ich lernte den Baustein zu lieben

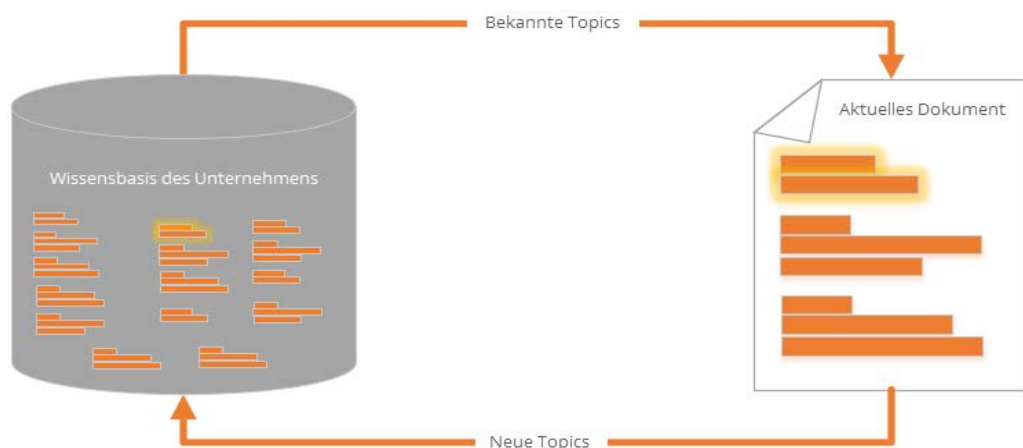
Dieses Dokument behandelt das Prinzip der topic-orientierten Dokumentation. Es zeigt typische sprachliche sowie organisatorische Stolpersteine der Methode auf und warum sich ihre Anwendung dennoch lohnt. Anschließend werden Vorgehensweisen aufgezeigt, um die geschilderten Stolpersteine zu umgehen und optimal topic-orientiert zu schreiben.

| Inhalt

1	Einführung	3
2	Warum wird topic-orientiert geschrieben?	3
3	Die sprachlichen Stolpersteine beim topic-orientierten Schreiben	5
3.1	Defekte Kohäsion	5
3.2	Defekte Kohärenz	6
3.3	Defekte Konsistenz	6
	Sprachliche Inkonsistenz	6
	Stilistische Inkonsistenz	7
	Inhaltliche Inkonsistenz	8
4	Organisatorische Stolpersteine	10
4.1	Nicht alle Abteilungen sind involviert	10
4.2	Regelwerke sind zu umfangreich und komplex	10
4.3	Mitarbeiter kommen und gehen	11
4.4	Topics passen manchmal nur teilweise	11
4.5	Recyclen des Altbestands	11
5	Wie stellt man sich den Problemen?	11
5.1	Setzen Sie auf Standards wie DITA	12
5.2	Bauen Sie einen Redaktionsleitfaden auf	12
5.3	Bauen Sie ein internes Wörterbuch auf	13
5.4	Spezialisieren Sie Ihre Mitarbeiter	13
5.5	Stellen Sie die Anwendung aller Regeln in der Praxis sicher	14
5.6	Anpassungen auf Satzebene	14
5.7	Migrieren Sie existierende Dokumentation	14
5.8	Arbeiten Sie mit so vielen Abteilungen wie möglich an dem Thema	15
6	Fazit	15

1 Einführung

Sicher hat sich auch Ihr Unternehmen schon mit der Frage beschäftigt, wie Dokumentation erstellt werden soll. Allein durch das Produkthaftungsgesetz § 3¹ und die IKEA-Klausel (BGB § 434²) führt an dieser Frage kein Weg vorbei. Und da Sie statistisch gesehen auch nicht zu den Unternehmen gehören, die von der Erstellung von Dokumenten leben, gehen Ihre Überlegungen sicherlich hauptsächlich in Richtung Effizienz. V. a., wenn das Dokumentationsvolumen kontinuierlich ansteigt, stößt man bei seinen Überlegungen früher oder später auf die topic-orientierte Dokumentation. Aber was ist das eigentlich genau? Wer braucht das? Was muss man dabei beachten? Passt das auch in Ihr Unternehmen? Mit diesen Fragen beschäftigt sich dieses Whitepaper.



Topics begegnen Ihnen jeden Tag in Onlinehilfen, Nachrichten, Smartphones und auf Webseiten. Aber warum genau entscheiden sich so viele Unternehmen für diesen Ansatz? Dieser Frage wollen wir im Folgenden auf den Grund gehen.

2 Warum wird topic-orientiert geschrieben?

Topic-orientiertes Schreiben erfreut sich schon seit sehr langer Zeit einer hohen Beliebtheit. Speziell die Technische Dokumentation ist besonders dafür geeignet, da sowohl Textersteller als auch Textkonsumenten von der klaren Strukturierung maximal profitieren können.

¹ http://www.gesetze-im-internet.de/prodhaftg/_3.html (letzter Abruf: 06.09.2017, 15.52 Uhr)

² https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_434.html (letzter Abruf: 07.09.2017, 05.10 Uhr)

Gründe, warum sich Unternehmen für diese Bausteinmethode entscheiden, gibt es viele. Oft ist es schlichtweg so, dass die Dokumentation einen Umfang erreicht hat, der sich dokumentbasiert nicht mehr sinnvoll verwalten lässt. Zu viele Inhalte wiederholen sich, sind bei Bedarf aber schwer auffindbar. Änderungsworkflows werden unübersichtlich und ineffizient, da oft mehr lektoriert werden muss, als lediglich geänderte Passagen.

Besonders komplex wird es, wenn aufgrund des Umfangs auch die Anzahl der Autoren steigt und diese gemeinsam an denselben Dokumenten schreiben sollen. Hier vereinfacht die Bausteinmethode schon allein die Organisation, da Bausteine besser zugewiesen und abgearbeitet werden können.

Auch zur Verbesserung von Lektorat und Übersetzung wird oft auf den Bausteinansatz gesetzt. Schließlich ist man beim Übersetzen und Lektorieren von Bausteinen weitaus flexibler und ist nicht gezwungen, immer gesamte Anleitungen abzuwarten und zu behandeln. In gut durchdachten Workflows ist Übersetzung und Lektorat nicht wesentlich später fertig als die Redaktion.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist das Einsparpotenzial, das sich durch das Wiederverwenden von Bausteinen eröffnet. Wiederverwendete, bereits frei gegebene Bausteine müssen nicht neu erstellt werden, erfordern kein Lektorat und werden automatisch vom Translation Memory System vorübersetzt. Besonders stark fällt diese Tatsache bei Produktvarianten ins Gewicht, bei denen sich die Dokumentation teilweise nur marginal unterscheiden muss. In *Single Source Publishing*³ spricht Sissi Closs von bis zu 40 % weniger Content durch die Einführung von topic-orientierter Dokumentation.

Die Anforderungen der Industrie spielen auch eine entscheidende Rolle für die starke Position von Textbausteinen. So sind kleine Topics mit einem hohen Informationsgehalt essenziell für Mobilgeräte, in denen die klassische Dokumentation zu unübersichtlich und kaum konsumierbar ist.

Textbausteine sind auch beim Aufbau einer firmeninternen Wissensbasis hilfreich, da jede Idee nur einmal beschrieben wird und somit wie ein „single point of truth“ fungiert. Was in einem frei gegebenen Textbaustein steht, ist richtig und wird nicht durch andere Textbausteine teilweise oder komplett widerlegt. Im Zweifel kann ich mich also immer auf existierende Textbausteine berufen.

Zu guter Letzt wird man bei der topic-orientierten Dokumentation heute sehr gut unterstützt. Man findet Standards wie DITA (Darwin Information Typing Architecture) und Content-Management-Systeme wie ASC Author-it®⁴, FCT AG TIM®⁵, DOCUFY® COSIMA⁶ und SCHEMA ST4⁷. So ausgestattet werden der Aufbau, die Verwaltung und das Erstellen von Textbausteinen entscheidend vereinfacht.

³ Single Source Publishing, Sissi Closs, 2011

⁴ <http://www.author-it.com/> (letzter Abruf: 07.09.2017, 05.20 Uhr)

⁵ <http://www.fct.de/> (letzter Abruf: 07.09.2017, 05.21 Uhr)

⁶ <https://www.docufy.de/> (letzter Abruf: 07.09.2017, 05.24 Uhr)

⁷ <https://www.schema.de/> (letzter Abruf: 07.09.2017, 05.24 Uhr)

Es gibt also eine Menge Argumente, die für die topic-orientierte Dokumentation sprechen. Jedoch gibt es, wie bei jeder anderen Veränderung auch, die Risiken zu bewerten. Wir werden uns in diesem Whitepaper auf die sprachlichen und organisatorischen Gefahren konzentrieren.

3 Die sprachlichen Stolpersteine beim topic-orientierten Schreiben

Achten Sie beim Erstellen von Dokumentation darauf, dass die einzelnen Bausteine auch kompatibel zueinander sind und problemlos kombiniert werden können. Erreicht man dies nicht, ist das Ziel, möglichst viele Ideenblöcke wiederzuverwenden, schlichtweg deswegen gefährdet, weil sich zwei Bausteine nicht verbinden lassen.

Die Hauptgründe für nicht kombinierbare Bausteine sind – und jetzt erinnern wir uns wieder an den Deutschunterricht – defekte Kohäsion, Kohärenz und Konsistenz. (Keine Sorge, ich erkläre im Anschluss nochmal, was das genau ist.)

3.1 Defekte Kohäsion

Eine häufige Fehlerquelle bei der Erstellung von Bausteinen ist die defekte Kohäsion. Mit Kohäsion wird ein syntaktischer Zusammenhang zwischen zwei Sätzen erkennbar gemacht – mit anderen Worten: Sie werden mit bestimmten Wörtern zusammengeklebt, damit der Leser sie automatisch in Verbindung setzt. Typische Mittel zur Kohäsion sind Konjunktionen wie „und“, „aber“ und „denn“. Auch Pronomen wie „er“, „sie“ oder „es“ werden oft verwendet. Kohäsionsprobleme entstehen v. a. durch Datenmigration aus der klassischen Dokumentation. Sie können auch entstehen, wenn bei der Dokumenterstellung mehr als ein Topic zu sehen ist. Hier kann es passieren, dass Autoren in unachtsamen Momenten wie in einem fortlaufenden Dokument schreiben, das ja nur sich selbst genügen muss.

Topic 1

Warnung:

Verbrennungsgefahr

Der Türgriff ist im laufenden Betrieb sehr heiß und dessen Bedienung kann zu schweren Verbrennungen führen.

Bedienen Sie den Türgriff erst eine Stunde nach dem Abschalten des Ofens.

Topic 2

Dieser kann über den Touchscreen abgeschaltet werden. Berühren Sie dazu [...]

Topic 1 ist eine Warnung und in sich geschlossen. Es kann somit beliebig wiederverwendet werden. **Topic 2** behandelt bereits eine neue Idee, greift aber den vorherigen Satz mit dem Demonstrativpronomen dieser auf. Somit passen die beiden Sätze zwar zusammen, aber für andere Kontexte ist **Topic 2** wertlos. Wir können nicht davon ausgehen, dass im vorherigen Topic immer vom Ofen gesprochen wurde oder dass das Genus überhaupt passt. Diese Art der Kohäsion ist unnötig und sollte vermieden werden.

3.2 Defekte Kohärenz

Wenn Sie Textbausteine erstellen, kann es auch passieren, dass diese in Kombination inhaltlich nicht zusammenpassen. Man spricht dabei von fehlender Kohärenz. Zwei Sätze behandeln dann unterschiedliche Themen, widersprechen sich oder irritieren den Leser, da sie nicht in dessen Erwartungshaltung passen.

Topic 1

Hinweis:

Öffnen Sie die Waschmaschine nicht während des Waschgangs.

Topic 2

Die Waschmaschine ist unterbaufähig. [...]

Topic 1 leitet einen Hinweis ein, bringt diesen aber nicht zu Ende. **Topic 2** wirkt dadurch fehl am Platz, da ich als Leser hier eigentlich einen ordentlichen Abschluss des Hinweises erwarten würde, bevor ein neues Thema beginnt. **Topic 1** erfüllt somit nicht die Grundvoraussetzungen, um zuverlässig wiederverwendet werden zu können.

3.3 Defekte Konsistenz

Die mit Abstand häufigste Ursache für inkompatible Bausteine ist eine unzureichende Konsistenz zwischen zwei Ideen. Man spricht von einem konsistenten Text, wenn dieser sprachlich, stilistisch und inhaltlich denselben Regeln und Normen folgt. Mit anderen Worten ist dies der rote Faden, der den Leser durch die Anleitung führt. Inkonsistenzen haben teils schwer wiegende Folgen: von irritierten Lesern bis zu unverständlichen Inhalten. Sie sind aber besonders in der topic-orientierten Dokumentation schwer zu vermeiden. Schließlich werden hier oft Bausteine unabhängig voneinander oder auch von unterschiedlichen Autoren erstellt.

Sprachliche Inkonsistenz

Man muss es nicht schönreden: Im Deutschen gibt es zumindest seit der Rechtschreibreform keine eindeutigen Rechtschreibregeln mehr. So kann ich im Duden die Schreibweise „mithilfe“ als auch die Schreibweise „mit Hilfe“ finden⁸. Unterschiedliche Schreibweisen wie z. B. in Deutsch (Fußball) und Schweizerdeutsch (Fussball) sind v. a. in internationalen Teams problematisch. Ganz zu schweigen von bereits stark etablierten Fehlern wie „einzigste⁹“ und „Sinn machen¹⁰“. Selbstverständlich ist es ungünstig, wenn in unterschiedlichen Topics unterschiedliche Schreibweisen verwendet werden. Besonders dann, wenn diese Topics zu einer Anleitung zusammengefügt werden sollen.

Topic 1

[...]Mit Hilfe der Übersicht können Sie alle Funktionen der Software kennenlernen. [...]

Topic 2

[...] Sie können die Funktionen der Software auch mithilfe des Onlinehandbuchs kennen lernen.
[...]

Beide Topics sind nicht grundsätzlich falsch. Dennoch wird hier deutlich erkennbar, dass verschiedene Schreibweisen für identische Informationsträger verwendet wurden. Das wirkt qualitativ minderwertig und zwingt den Leser, sich unbewusst auf einer Metaebene mit dem Dokument auseinanderzusetzen: „Warum wurde das wohl mal so und mal so geschrieben?“

Stilistische Inkonsistenz

Auch unterschiedliche Schreibstile führen dazu, dass sich Textbausteine nicht nahtlos kombinieren lassen. Ein gutes Beispiel hierfür ist die Anrede des Lesers. So kann ich die direkte Anrede verwenden („Bauen Sie den Motor aus“) und genauso gut die indirekte Anrede („Motor ausbauen“). Jedoch gibt es unzählige solcher stilistischen Brüche. Ich kann den Satz im Passiv formulieren („Der Motor muss ausgebaut werden“). Ich kann Höflichkeitsfloskeln verwenden („Bitte bauen Sie den Motor aus“), Weichmacher („Nach Möglichkeit den Motor ausbauen“) oder Modalverben („Sie können den Motor ausbauen“).

Auch hier wird der Leser irritiert, da er sich beim Lesen unbewusst auf die dem Dokument eigene Art der Kommunikation einstellt und diese dann auch erwartet. Ändert sich die Anrede – bzw. der Stil allgemein – ist das für den Leser wie ein inhaltlicher Bruch, der ihn aus dem Lesefluss drängt. Die dadurch entstehenden Texte werden oft als holprig oder gar unbeholfen empfunden. Zudem lässt sich dann auch deutlich erkennen, dass der Text zusammengebaut wurde. Idealerweise ist das aber eine Information, die wir mit dem Leser nicht teilen und die nicht offensichtlich sein sollte.

⁸ http://www.duden.de/rechtschreibung/mithilfe_unterstuetzt_von (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.10 Uhr)

⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=klr5siG8wEw> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.11 Uhr)

¹⁰ <http://www.spiegel.de/kultur/zwiebelfisch/zwiebelfisch-stop-making-sense-a-261738.html> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.14 Uhr)

Topic 1

Warnung:
 Verletzungsgefahr
 Der Behälter kann unter sehr großem Druck stehen.
 Öffnen Sie den Behälter erst nach Überprüfung der Druckanzeige.

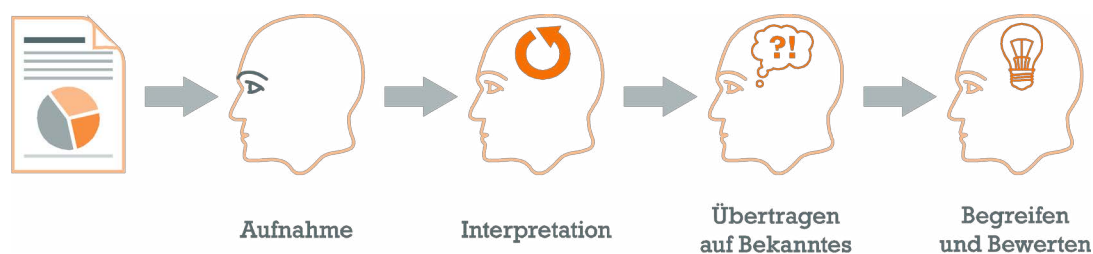
Topic 2

Warnung:
 Verletzungsgefahr
 Die Schneidmesser sind sehr scharf.
 Bitte im laufenden Betrieb nicht berühren

Abgesehen davon, dass weder **Topic 1** noch **Topic 2** eine gute Warnung darstellen, ist das Hauptproblem, dass sie stilistisch zu unterschiedlich sind. Dem Leser fällt dies auf, und im schlimmsten Fall bewertet er die Aussagen unterschiedlich gravierend. Um das zu vermeiden, sollte immer mit demselben Stil geschrieben werden.

Inhaltliche Inkonsistenz

Sicherlich am problematischsten sind inhaltliche Inkonsistenzen. So lassen sich Ideen in Sätzen mit einer schier unendlichen Anzahl und Kombination von Wörtern formulieren. Auf Satzebene ist dies für die Übersetzung ein Problem, da identische Ideen in unterschiedlichen Bausteinen mehrmals übersetzt werden müssen. Schließlich erreichen sie in Übersetzungssystemen keine 100%-Übereinstimmung. Auch für den Leser ist das ungünstig. Er braucht für die Erfassung und Bewertung ein und derselben Idee genauso lange, wie für eine komplett neue Idee, wenn andere Wörter verwendet wurden. Informationen werden von uns satzweise, absatzweise oder konzeptweise folgendermaßen verarbeitet:



Bei identischen Inhalten kommt es nach der Aufnahme der Information in den meisten Fällen direkt zum Begreifen und Bewerten. Ändern sich Wörter oder Sätze, startet man wieder bei null.

Topic 1

[...] Öffnen Sie die Klappe
 Entnehmen Sie den Motor
 Säubern Sie den Motor
 Der Einbau erfolgt in umgekehrter Reihenfolge.

Topic 2

[...] Ziehen Sie an der Schlaufe
 Entnehmen Sie den alten Magneten aus der offenen Klappe
 Holen Sie den neuen Magneten aus der Schutzhülle
 Den Einbau können Sie dann in umgekehrter Reihenfolge durchführen.

Hier sehen wir in **Topic 2** eine unnötige Variante von „Der Einbau erfolgt in umgekehrter Reihenfolge“. Diese Variante erzeugt unnötige Aufwände bei der Übersetzung, beim Lektorat und bei der Erfassung von Information durch den Leser.

Auf Wortebene ist die Problematik noch gravierender. Benennt man einen fachlichen Begriff in verschiedenen Bausteinen oder gar Sätzen unterschiedlich, ist für den Leser nicht erkennbar, dass es sich tatsächlich um denselben Begriff handelt. Dies wird unweigerlich zu Missverständnissen, Anwendungsfehlern und unzufriedenen Kunden führen. Garantiert führt es aber auch zu Verwirrung und Frust, da sich der Leser mit jedem neuen Fachbegriff neu orientieren, und diesen irgendwie zuordnen muss.

Topic 1

[...] Dem Kopfhörer liegt eine Komfortbedienungskonsole bei. [...]

Topic 2

[...] Nutzen Sie die Fernbedienung, um zum nächsten Track zu springen. [...]

In **Topic 1** wird von einer Komfortbedienungskonsole gesprochen, die in **Topic 2** plötzlich Fernbedienung heißt. Führen wir uns einmal vor Augen, was das für den Leser bedeutet: Er hat einen Kopfhörer und liest in der Anleitung, dass es eine Komfortbedienungskonsole gibt. Er sieht sich das Gerät an und meint diese Konsole zu identifizieren. Er liest weiter und es ist nun von einer Fernbedienung die Rede. Statt weiterzulesen, muss er zum vorherigen Textstück zurückspringen. Er muss den Kopfhörer abermals betrachten, feststellen, dass es nur ein Bauteil gibt, das zu den beiden Begriffen passt. Daraufhin muss er beide Begriffe für sich als identisch einstufen.

Das ist unnötig, konfus und zeitaufwändig und führt in vielen Fällen zu Supportanfragen oder inkorrektur Verwendung (oder zum gefürchteten „didn't read, LOL“¹¹). Speziell in der topic-orientierten Dokumentation muss auf eine konsistente Terminologie geachtet werden, da eine hohe Konsistenz schwerer zu erreichen ist.

4 Organisatorische Stolpersteine

Neben den sprachlichen Herausforderungen gibt es auch weitere Faktoren zu berücksichtigen, die einen effizienten Einsatz von topic-orientierter Dokumentation gefährden können. Wir sprechen hierbei von organisatorischen Stolpersteinen.

4.1 Nicht alle Abteilungen sind involviert

In den meisten Unternehmen wird Kundenkommunikation nicht nur in einer Abteilung produziert. Vielleicht werden Präsentationen vom Produktmanagement erstellt. Werbende Texte kommen klassischerweise aus dem Marketing. Instruktiver Text kommt aus der Technischen Dokumentation und aus dem Support. Jede Abteilung hat andere Voraussetzungen und verwendet vielleicht andere Editoren. Stellt man auf topic-orientierte Dokumentation um, tut man dies meistens als Insellösung für eine Abteilung in einem bestimmten Editor. Dies ist aber problematisch. Zum einen kommt es dadurch weiterhin zu abteilungsübergreifenden Inkonsistenzen, da ja nicht auf dieselbe Basis zugegriffen wird. Zum anderen skalieren die Vorteile nicht massiv genug, weil nur ein begrenzter Teil der Textersteller von der Umstellung profitieren kann. Da die Umstellung und die dafür erforderlichen Softwarekosten und Consultingaufwände nicht unerheblich sind, scheitern Pläne oft schon an finanziellen Hürden, die man abteilungsübergreifend nicht hätte.

4.2 Regelwerke sind zu umfangreich und komplex

Aufgrund der Vielzahl von sprachlichen Stolpersteinen müssen Redaktionsleitfäden und Terminologiedatenbank (also unser Bestand an erlaubten Fachbegriffen) relativ umfangreich sein. Niemand kann sich all diese Regeln merken oder bei jedem Substantiv nachschlagen, ob es dafür vielleicht schon einen Eintrag in der Terminologiedatenbank gibt. Der Zeitaufwand dafür ist einfach zu hoch. Es besteht die Gefahr, dass der Wechsel auf die Bausteinmethode keine Akzeptanz findet und die Autoren in der Folge demotiviert werden. Das führt unausweichlich zu einer schlechteren Dokumentqualität und auch zu Verstößen gegen eigentlich fest definierte Regeln.

¹¹ <http://knowyourememe.com/memes/didnt-read-lol> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.19 Uhr)

4.3 Mitarbeiter kommen und gehen

Hat man erfolgreich auf die Bausteinmethode umgestellt, muss man dennoch kontinuierlich dafür sorgen, dass diese ungewohnte und unnatürliche Form der Texterstellung von allen Autoren verinnerlicht wird. Wächst der Mitarbeiterstamm oder gibt es sonstige Abgänge und Neuzugänge, muss man stets dafür sorgen, dass alle Schreibvorgaben bekannt sind und auch eingehalten werden. Das sind laufende Kosten, die man dauerhaft einrechnen sollte.

4.4 Topics passen manchmal nur teilweise

Hat man einen beachtlichen Pool von Textbausteinen aufgebaut, wird man merken, dass der Wiederverwendungsgrad zwar sehr hoch ist. Es entsteht aber auch jede Menge neuer Inhalt. Für neue Inhalte mögen Bausteine teilweise passen. Daher will man diese gerne übernehmen und auf Satzebene anpassen. Das funktioniert aber nur dann zuverlässig, wenn alle Änderungen nach den gleichen Kriterien erstellt werden, die auch für das ursprüngliche Topic angewandt wurden. Man braucht also Mechanismen, um die Schreibvorgaben beim Anpassen von Bausteinen in Echtzeit abzugreifen.

4.5 Recyclen des Altbestands

Natürlich beginnen wir nicht gerade mit Dokumentation und wollen bereits existierende Dokumentation in diesem neuen System optimal integrieren. Doch hier stellt sich die Frage, wie ich den Altbestand in Bausteine umwandeln soll. Wie stelle ich sicher, dass existierende Texte den Anforderungen der Bausteinmethode genügen? Wie vermeide ich ein zeitaufwändiges manuelles Sichten existierender Bestände? Werden diese Fragen nicht geklärt, kann es passieren, dass ich auf das Einbinden existierender Inhalte verzichten muss, was den Business Case bemerkbar verschlechtern wird.

5 Wie stellt man sich den Problemen?

Es gibt also zahlreiche Hürden, die Sie aber größtenteils nicht selbst nehmen müssen und für die es bereits etablierte Lösungsansätze und Industriestandards gibt. Versuchen Sie sich an diesen Standards zu orientieren. Sie werden sehr viel Zeit und Geld sparen sowie für einen flüssigen Übergang in die Bausteinwelt sorgen.

5.1 Setzen Sie auf Standards wie DITA

DITA¹² ist ein freies XML-Datenmodell und hilft Ihnen dabei, Topics richtig zu erstellen. Es definiert die Struktur von Topics und stellt sicher, dass Topics vollständig und richtig gegliedert sind. Mithilfe von Metadaten erlaubt DITA auch Inhalte für eine bestimmte Zielgruppe, bestimmte Produkte oder beliebige andere Werte vorzusehen. Auf diese Weise können Dokumente für verschiedene Zwecke in einem einzigen Topic erstellt werden.

Im Grunde kann man sich DITA wie einen automatischen Guide vorstellen, der den Autor darauf hinweist, welche Informationen noch gefordert sind.



Dieser Ausschnitt aus einem typischen XML-Editor zeigt, welche Informationen in einem Topic enthalten sein müssen, wenn eine Warnung erstellt werden soll. Das Topic beginnt mit einem Titel gefolgt vom Gefahrentyp. Schließlich wird die Gefahr beschrieben und erklärt, wie man diese Gefahr vermeidet. Viele XML-Editoren und Content-Management-Systeme unterstützen DITA standardmäßig. Ich empfehle auf jeden Fall, sich hier tiefer einzulesen und zu entscheiden, inwieweit DITA für Sie hilfreich sein könnte. Weitere gute Standards, auf die hier nicht weiter eingegangen werden soll, sind Docbook¹³, PI-Mod¹⁴ und Funktionsdesign¹⁵.

5.2 Bauen Sie einen Redaktionsleitfaden auf

Wenn Sie noch keinen Redaktionsleitfaden haben, der Schreibregeln für Ihr Unternehmen festlegt, ist spätestens jetzt der Zeitpunkt dafür gekommen. Sie werden in der topic-orientierten Dokumentation ohne einen Redaktionsleitfaden aus den bereits genannten Gründen nur scheitern können. Sollten Sie keinen eigenen Redaktionsleitfaden aufbauen können, bieten sich auch hier etablierte Industriestandards an. Gute Beispiele für umfangreiche Redaktionsleitfäden sind für Deutsch die tekomp-Leitlinie¹⁶, für Englisch das Chicago Manual of Style¹⁷ und in manchen Fällen Simplified English¹⁸.

¹² <http://dita.xml.org/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.31 Uhr)

¹³ DocBook 5: The Definitive Guide, Norman Walsh, 2010

¹⁴ <http://i4icm.de/forschungstransfer/pi-mod/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.31 Uhr)

¹⁵ <http://www.schmeling-consultants.de/leistungen/funktionsdesignr/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.31 Uhr)

¹⁶ <http://www.tekom.de/publikationen/broschueren/regelbasiertes-schreiben-zweite-auflage-2013.html> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.31 Uhr)

¹⁷ <http://www.chicagomanualofstyle.org> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.33 Uhr)

¹⁸ <http://www.asd-ste100.org/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.33 Uhr)

Wenn Sie bereits einen Redaktionsleitfaden haben, passen Sie ihn an die neuen Herausforderungen an. Legen Sie einen hohen Fokus auf die in diesem Whitepaper beschriebenen Themen Kohäsion, Kohärenz und Konsistenz. Stellen Sie Ihren Autoren den Redaktionsleitfaden in elektronischer oder klassischer Form zur Verfügung. Zudem ist es wichtig, dass Sie den Leitfaden als lebendes Produkt betrachten und basierend auf Autorenfeedback und Erfahrungen regelmäßig überdenken und aktualisieren.

5.3 Bauen Sie ein internes Wörterbuch auf

Egal, ob Sie auf eine lokal oder online geführte Tabelle oder ein modernes Terminologiesystem mit Datenbank (z. B. SDL MultiTerm¹⁹, Across crossTerm²⁰ oder termXplorer²¹) setzen: Stellen Sie den Autoren ein Wörterbuch zur Verfügung, das mindestens für alle firmeninternen Begriffe Benennungen zur Verfügung stellt. Idealerweise sind auch verbotene Benennungen und Definitionen vorhanden, um die Verwendung so eindeutig wie möglich zu machen. Eine gute Abdeckung stellt sicher, dass für Sie wichtige Begriffe eindeutig benannt und von Kunden problemlos erkannt werden. Natürlich sollte das Wörterbuch allen betroffenen Mitarbeitern problemlos über Internet oder Intranet zur Verfügung stehen.

5.4 Spezialisieren Sie Ihre Mitarbeiter

Die Bausteinwelt erfordert Spezialisten. Schulen Sie Ihre Mitarbeiter initial und regelmäßig. Stellen Sie sicher, dass neue Mitarbeiter sofort einen Einstieg finden. Zudem ist es wichtig, dass alle Änderungen an den Vorgaben unmittelbar und effizient bekanntgemacht werden.

Definieren Sie Mitarbeiter als Ansprechpartner und Verantwortliche für Themen wie Redaktionsleitfaden, Bausteinstruktur, Wörterbuch, Tools usw.

Etablieren Sie verlässliche Methoden, über die Probleme und Fragen schnell erfasst und verarbeitet werden können.

Denken Sie daran, dass neue Ideen und Systeme oft daran scheitern, dass sich Mitarbeiter nicht mitgenommen fühlen und die Vorteile nicht sehen. Etablierte Ansichten lassen sich leider nur noch mühsam ändern. Oft hat man hier nur eine Chance es richtig zu machen und schlechte Vorbereitung führt nicht selten zum Scheitern der Umsetzung.

¹⁹ <http://www.sdl.com/de/software-and-services/translation-software/terminology-management/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.52 Uhr)

²⁰ <http://www.across.net/produkte/terminologiemanagement/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.53 Uhr)

²¹ <https://termtechnologies.com/tools-terminologiemanagement/terminologieverwaltung-mit-termxplorer/> (letzter Abruf: 14.09.2017, 13.53 Uhr)

5.5 Stellen Sie die Anwendung aller Regeln in der Praxis sicher

Redaktionsleitfaden und Terminologie bringen leider relativ wenig, wenn nicht sichergestellt werden kann, dass Autoren auch danach arbeiten. Das ist durch manuelles Sichten von Leitfaden und Wörterbuch genauso wenig möglich wie durch nachgelagertes Lektorat. Durch die bereits besprochene Mitarbeiterfluktuation, Regelupdates und auch schlicht durch den Umfang der Regeln und Wörterbücher würde sich der Zeitaufwand dermaßen erhöhen, dass die gesamte Bausteinmethode infrage gestellt werden müsste. Deswegen ist es wichtig, auf eine elektronische Autorenunterstützung zu setzen, die sämtliche Verstöße gegen Leitfaden und Wörterbuch automatisch erkennt und meldet. Derartige Tools werfen auch Statistiken aus, wie weit erstellte Kommunikation vom definierten Standard abweicht.

Aufgrund der direkten Einbindung von Leitfaden und Wörterbuch ersetzt eine Autorenunterstützung in der Regel auch Schulungen, da jede neue Regel und jedes neue Wort automatisch verfügbar gemacht wird.

5.6 Anpassungen auf Satzebene

Etablieren Sie sinnvolle Mechanismen, die das schnelle Anpassen von existierenden Topics an eine leicht veränderte oder ähnliche Situation erlauben. Wenn Sie das Topic als Ganzes betrachten, lässt sich dieses abermals in Bausteine runterbrechen: die Sätze, aus denen es besteht. Ist nur ein einziger Satz unpassend, muss es so einfach wie möglich sein, eine Variante eines existierenden Topics abzulegen, zu prüfen und frei zu geben. Es sollte vermieden werden, dass Änderungen auf Satzebene wieder ein komplettes Lektorat des gesamten Topics und sukzessive auch dessen Neuübersetzung erfordern.

Auch hier unterstützen Systeme zur Autorenunterstützung, die nicht nur auf Topic- oder Absatzebene operieren, sondern auch auf Satzebene. Auf Satzebene wird dann auch der Redaktionsleitfaden angewandt, das Wörterbuch berücksichtigt, und sichergestellt, dass vorhandene Sätze optimal wiederverwendet werden.

5.7 Migrieren Sie existierende Dokumentation

Ziehen Sie in Betracht, bereits vorhandene Dokumentation nicht aufzugeben, sondern in die Bausteinwelt zu überführen. Je nach Aufbau Ihrer Dokumentation bietet sich ein Überführen von Sätzen, Absätzen oder gar kompletten Bausteinen an. Dies kann von internen oder externen Spezialisten bewertet und geplant werden. Ziehen Sie diese Möglichkeit auf jeden Fall in Betracht, sehen Sie sich Standardlösungen dafür an und informieren Sie sich über Angebote. Sollten Sie sich für ein Tool zur Autorenunterstützung entscheiden, bieten diese Systeme in der Regel eingebaute Mechanismen zur Contentüberführung aus beliebigen Quellen in die Bausteinwelt.

5.8 Arbeiten Sie mit so vielen Abteilungen wie möglich an dem Thema

Schrecken Sie nicht davor zurück, das Thema Bausteindokumentation über mehrere Abteilungen hinweg anzugehen. Die Kosten für das Involvieren weiterer Abteilungen steigen nur marginal an, wohingegen die Vorteile komplett skalieren. Viele der Argumente, die gegen eine Zusammenarbeit sprechen, sind nicht valide.

1. **Abteilung X arbeitet mit Editor Y und kann nicht wechseln:** Unabhängig vom Content-Management-System oder Editor können Sie bei der Texterstellung auf Bausteine zugreifen. Hier unterstützen Systeme zur Autorenunterstützung, die sich in alle gängigen Editoren einbinden lassen und dort Bausteine anbieten. Somit ist es auch möglich, Bausteine in Microsoft® Word oder Adobe® InDesign® zu nutzen. Selbst wenn sie in einem Content-Management-System an völlig anderer Stelle entstanden sind.
2. **Abteilung X hat andere erlaubte Wörter und ein anderes Terminologiesystem:** Dieses Argument begegnet uns leider immer wieder. Und obwohl es natürlich sehr schade ist, dass man in einem Unternehmen mehrere Wortlisten führen muss, ist dies grundsätzlich kein Problem. Es spricht nichts dagegen, dieselben Grundmechanismen zu verwenden, aber pro Abteilung unterschiedliche Wortlisten und Redaktionsleitfäden einzusetzen. Es gilt dann nur darauf zu achten, dass den Autoren keine Topics mit sich widersprechenden Regeln angeboten werden. Technisch lassen sich hier aber klare Trennlinien ziehen, sodass mehrere Abteilungen dennoch von der Infrastruktur profitieren können, ohne auf dieselben Inhalte zuzugreifen.
3. **Für Abteilung X ist der Vorteil nicht groß genug, um sich an einem solchen Projekt zu beteiligen:** Hier stellt sich die Frage, wo diese Annahme herkommt. Gibt es belastbare Zahlen, die dies belegen? Oder überwiegen nicht doch die Vorteile für das gesamte Unternehmen, wenn mit Bausteinen gearbeitet wird?

6 Fazit

Der Umstieg auf topic-orientierte Dokumentation ist nicht von heute auf morgen möglich. Aufgrund der langen Historie und der weit verbreiteten Industriestandards ist er aber auch kein Hexenwerk. Befassen Sie sich mit den Anbietern auf den Markt und bleiben Sie offen für Alternativen. Versuchen Sie sich einen Gesamtüberblick der Lösungswege zu verschaffen, bevor Sie sich final festlegen. Bestimmen Sie, welche Punkte für Ihr Unternehmen besonders wichtig sind, und welche davon Sie intern regeln wollen und bei welchen externe Hilfe als effizienter erscheint.

Wenn Sie das Thema gut vorausplanen und sich auf die Stolpersteine einstellen, steht der topic-orientierten Dokumentation in Ihrem Unternehmen nichts im Weg und auch Sie werden sich in den Baustein verlieben.

Über uns:

Konsistenz, Verständlichkeit und übersetzungsgerechtes Schreiben sind die Schwerpunkte unserer Autorenunterstützung. Doch dies allein genügt uns nicht: Mit dem gebündelten Wissen aus Forschung und Praxis entwickeln wir Produkte, die auf den ersten Blick begeistern sollen. Diesen Anspruch verfolgen wir mit einem kompetenten Team, das weiß, worauf es bei anwenderfreundlicher Software ankommt.

**Congree Language
Technologies GmbH**

Im Stoeckmaedle 13
76307 Karlsbad

www.congree.com

congree