

Cross-Media-Publishing in der technischen Dokumentation

Von Jens Hasler, ursprünglich erschienen: Juli 2001 auf doculine.com

Produzierende Unternehmen gehen mehr und mehr dazu über, die Inhalte ihrer technischen Dokumentation nicht nur als gedrucktes Handbuch, sondern auch in digitaler Form zu veröffentlichen:

- Das Internet bestimmt zunehmend die Kommunikation zwischen Produzenten und Kunden bzw. Anwendern. So stellen immer mehr Unternehmen einen Produkt- und Ersatzteilkatalog auf ihrer Website zur Verfügung – ein kundenindividuelles Bestellsystem für die schnelle und bequeme Online-Bestellung inklusive.
- Immer mehr Produkte haben eine Schnittstelle für die elektronische Datenübertragung. Diese Produkte bieten die Möglichkeit, z.B. durch LCD-Displays eine Online-Hilfe zu integrieren und somit die gedruckte Version des Handbuchs zu unterstützen.

Welche Medien dabei für den Informationstransfer sinnvoll sind, wird im Wesentlichen durch den Zweck der Information bestimmt: Eine CD-ROM etwa als Informationsträger für die Bedienungsanleitung eines Autoradios wäre sicher ungeeignet. Und das gewählte Medium wiederum impliziert unterschiedliche Anforderungen hinsichtlich Design und Auflösung.

Was ist Cross-Media-Publishing?

Cross-Media-Publishing bedeutet die Veröffentlichung von Informationen mit unterschiedlichen Medien auf der Basis desselben Ausgangsdokuments.

In der technischen Dokumentation kann man im Wesentlichen zwischen der gedruckten und der digitalen Form unterscheiden. Digitale technische Dokumentation wird hauptsächlich durch die plattformübergreifenden Publikationsformen der Internet-Technologien und des PDF-Formats bestimmt.

Im Bereich der Softwaredokumentation sind zudem noch die Hilfesysteme der jeweiligen Betriebssysteme von Bedeutung. Als Tendenz zeichnet sich jedoch ab, dass die Beschreibungssprache HTML die spezifischen Hilfesysteme nach und nach verdrängt. Deutlich wird diese Entwicklung, indem gängige Dokumentationswerkzeuge für die Erstellung von Online-Hilfen, wie Doc-To-Help oder RoboHelp, zunehmend webbasierte Technologien standardmäßig unterstützen.

Der Schwerpunkt des digitalen Informationstransfers liegt derzeit auf

- SGML/XML (HTML basiert auf SGML), Sprachen für eine programm- und plattformneutrale Strukturierung und Auszeichnung von Text sowie
- dem PDF-Format, einer PostScript-Variante von Adobe Systems

Einsatz unterschiedlicher Medien

Abhängig vom Einsatzgebiet können unterschiedliche Informationsträger sinnvolle Medien für technische Dokumentation sein. Maßgeblich für die Auswahl sollten – neben den gesetzlichen Bestimmungen – der Zweck des Dokuments und die Bedürfnisse des Kunden oder Anwenders sein.

Im Anlagenbau ist die gedruckte Installations- und Wartungsanleitung das Medium der ersten Wahl. Hier gibt es nach wie vor zahlreiche Bereiche, in denen ein Arbeiten ohne Print-Anleitungen nicht denkbar ist. Allerdings haben Anwender mittlerweile eine höhere Erwartungshaltung an die optische Qualität der Druckmedien, so dass lieblose Blättersammlungen von A4-Kopien dem Image eines Unternehmens deutlich schaden.

Bei der Produktion von Katalogen, also bei marketingorientierten Dokumenten, nimmt die Bedeutung der digitalen Medien zu, während die gedruckte Version an Bedeutung verliert. Diese Entwicklung ist auf die wachsende Bedeutung des Internets als Marketinginstrument und Vertriebskanal zurückzuführen.

Werkstattinformationssysteme, wie sie bei Automobilherstellern zum Einsatz kommen, zeigen ebenfalls eine Tendenz in Richtung digitaler Publikation von Installations- und Wartungshandbüchern; allerdings werden hier die Druckmedien (zunächst) vorherrschend bleiben.

Aber auch die Entwicklungen auf dem Gebiet der Virtual Reality zeigen erste Anzeichen einer neuen Art des Informationstransfers, die den Aufgabenbereich des technischen Redakteurs in Zukunft erweitern wird. So kann beispielsweise eine Datenbrille die Arbeit von Technikern unterstützen, indem sie vor den Augen des Technikers die nötige Anleitung projiziert, so dass er beide Hände für seine Tätigkeit frei hat.

Medienkompetenz in der Dokumentationserstellung

Die Erstellung einer technischen Dokumentation, die mit möglichst geringem Aufwand für unterschiedliche Medien aufbereitet werden soll, erfordert vom technischen Redakteur zusätzlich Kenntnisse im Bereich der Internet-Technologien sowie über das Verhalten der Anwender im Umgang mit Software und Online-Hilfesystemen.

Es gilt, die Richtlinien für die Erstellung von Druckmedien und jene für eine anwendergerechte Bildschirmdarstellung parallel zu berücksichtigen. Da dies kaum zur vollen Zufriedenheit beider Anwendergruppen führen kann, ist es wichtig, das Augenmerk auf die Hauptanwendergruppe zu richten und den Schwerpunkt auf die Gestaltung zu legen.

Digitale Medien weisen spezifische Eigenschaften auf, die sie von Druckmedien unterscheiden. Diese Eigenschaften haben erheblichen Einfluss auf die Produktion und Rezeption der Inhalte und setzen daher neue Kompetenzen voraus. Das neue Zauberwort für technische Redakteure heißt Medienkompetenz. Gemeint sind damit zusätzliche Kenntnisse in folgenden Bereichen:

- theoretisches Wissen über den Einsatz von Medien im weiteren Sinne
- praktisches Wissen über den Einsatz von Internet-Technologien
- Ergonomie von Mensch/Maschine-Schnittstellen, insbesondere von Bildschirmarbeitsplätzen
- Screen-Design

Dokumentationssoftware

Programme erster Wahl zur Textproduktion sind für den technischen Redakteur nach wie vor Textverarbeitungsprogramme. Textverarbeitungsprogramme wie etwa Microsoft Word bieten mittlerweile zudem recht umfangreiche Satzfunktionen, die das Programm in Verbindung mit dem Acrobat Distiller von Adobe Systems eingeschränkt auch für die Produktion von Druckmedien mit geringer Druckauflage qualifiziert (schwarz-weiß oder RGB-Farben für den Farbdrucker/-kopierer, keine Farbseparation).

In Verbindung mit Programmen wie Doc-To-Help oder RoboHelp dient Microsoft Word sogar als Standardprogramm in der Softwaredokumentation und Online-Hilfe-Generierung für Windows-Betriebssysteme. Beide Programme unterstützen reine HTML-Hilfen und die Web-Anbindung einer Online-Hilfe. Doc-To-Help bietet darüber hinaus noch das aus den Office-Anwendungen bekannte AnswerWorks, das eine linguistische Suche-Funktion unterstützt: Sie geben eine Frage ein und das Hilfesystem bietet Ihnen alle relevanten Hilfethemen an.

Handelt es sich um Dokumentationen, die ein umfangreiches Dokumentenmanagement erfordern und im Druck wie auch als Online-Version gehobenen Ansprüchen entsprechen sollen, dann ist der Einsatz von professionellen DTP-Programmen wie FrameMaker und Quicksilver (Nachfolger von Interleaf) gefragt.

Die Vorteile von DTP-Programmen gegenüber Textverarbeitungsprogrammen sind:

- höhere Flexibilität bei der makro- und mikrotypografischen Gestaltung
- professionelle Unterstützung von Druckmedien bis hin zum qualitativ hochwertigen Vierfarbdruck
- eigenes Dokumentenmanagement-System
- Module zur Unterstützung von SGML/HTML

Zusätzlich benötigt man im Allgemeinen ein Programm zur Bildbearbeitung und eines zur Grafikerstellung. Zwar sind in einige der oben genannten Programme rudimentäre Funktionen integriert, aber für eine professionelle Bildbearbeitung oder die Erstellung von Vektorgrafiken sollten entsprechende Programme zum Einsatz kommen.

Standard in der Bildbearbeitung ist PhotoShop, das auch den Vierfarbdruck unterstützt. Bei den Zeichenprogrammen sind Macromedia Freehand, Adobe Illustrator und CorelDraw als Standardprogramme im grafischen Bereich zu nennen. Im Hinblick auf den speziellen Einsatz in der technischen Dokumentation sind jedoch Anwendungen

wie CAD-Programme oder IsoDraw – abhängig von der Dokumentationsart – den Standard-Zeichenprogrammen vorzuziehen.

Regelvorschläge

Regeln, nach denen technische Dokumente im Hinblick auf eine cross-mediale Veröffentlichung erstellt werden sollten, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Der Schwerpunkt der Dokumentationserstellung sollte auf der Unterstützung des Mediums liegen, dem die höchste Bedeutung des Informationstransfers zukommt.
- Möglichkeiten der Dokumentationssoftware hinsichtlich einer getrennten Verarbeitung von Inhalten für die Online- und die Druckversion nutzen.
- Nicht spezifizierte Auszeichnungen von Text durch Beschreibungssprachen für die Online-Darstellung bei der Gestaltung beachten.
- Unterschiede in der Ergonomie von Bildschirmdarstellung und Druckversion berücksichtigen (Lesbarkeit aufgrund der Schriftart, dem Schriftschnitt oder der Farbgebung etc.).
- Dateiformate und Auflösung von Bildern und Grafiken den entsprechenden Medien anpassen.
- Verschiedene Farbsysteme beachten!
- Online-Versionen der Dokumente zur besseren Benutzerführung interaktiv gestalten.

Fazit

Aus dieser kurzen Betrachtung wird deutlich, dass heutzutage von einem technischen Redakteur neben technisch-fachlichen, sprachlichen und didaktischen Fähigkeiten insbesondere auch Medienkompetenz erwartet wird: Er muss in der Lage sein, Inhalte parallel für unterschiedliche Medien aufzubereiten.

Als erster Grundsatz ist bei der Erstellung von Cross-Media-Dokumenten zu beachten, dass Druck-Layouts nicht 1:1 auf digitale Medien übertragbar sind. Das Wesen des genutzten Mediums sollte für die Art der Präsentation bestimmend sein. So erwarten Anwender von einem HTML-Dokument ein gewisses Maß an Interaktivität, die einen nicht-linearen Lesefluss nach den eigenen Bedürfnissen zulässt; die gedruckte Version sollte dagegen auf einer schnell ersichtlichen Gliederung beruhen, um den linearen Lesefluss praxisnah zu unterstützen.

Literatur

Dai, Fan (Hrsg.): Virtual reality for industrial applications. Berlin, Heidelberg, New York: Springer 1998.

Design Workshop "Concept 2000", Internationales Entwicklungszentrum (ITEZ) der Adam Opel AG am 18. Oktober 1999.

Göpferich, Susanne: Interkulturelles Technical Writing. Tübingen: Narr 1998.

Kerres, Michael: Multimediale und telemediale Lernumgebungen: Konzeption und Entwicklung. München, Wien: Oldenbourg 1998.

Westendorp, Piet/Jansen, Carel/Punselie, Rob (Hrsg.): Interface Design & Document Design. Amsterdam: Rodopi 2000.