

## Dissertation „Wissenskommunikation in der technischen Redaktion“

*Christiane Zehrer, Universität Hildesheim*

Seit rund zwei Jahrzehnten ist die Technikkommunikation einem starken Wandel unterworfen. Sie ist erstens immer stärker arbeitsteilig organisiert (vgl. Nickl 2005), was sich nicht zuletzt im Entstehen des Berufsbildes „Technischer Redakteur“ widerspiegelt. Mit der Arbeitsteilung Hand in Hand geht eine immer stärker prozessorientierte Organisation technikkommunikativer Tätigkeiten. Das heißt, dass das Schreiben als Beruf immer stärker geprägt wird durch formale Vorgaben für einzelne Arbeitsgänge. Dies geschieht erstens mit dem Ziel der Qualitätssicherung und -verbesserung (vgl. Fleury/Fleury 2010). Es erscheint zweitens als unvermeidbar für die Zusammenarbeit in tendenziell größer werdenden Organisationseinheiten und heterogenen Netzwerken aus internen Abteilungen und Zulieferern von Informationen, Texten und Grafiken (vgl. Grupp 2008). Ebenfalls kaum mehr wegzudenken aus der Technikkommunikation ist der Einsatz computerbasierter Werkzeuge. Diese prägen zunächst einmal den unmittelbaren Umgang mit dem „Kommunikationsmaterial“. Terminologiemanagementsysteme geben so beispielsweise vor, wie ein zu beschreibender Aspekt benannt werden muss. Text- und Übersetzungsspeicher liefern Hinweise (und manchmal strenge Vorgaben) bezüglich der Formulierung. Darüber hinaus beeinflussen viele entsprechende Programme durch Projektmanagementfunktionen, Terminerinnerungen oder das Unterstützen der direkten Kommunikation auch den Gesamtprozess, in dem eine technische Dokumentation entsteht.

Die Redaktionsprozessforschung, die sich erst vor Kurzem als Teilgebiet der Fachkommunikationsforschung konstituiert hat, nimmt sich dieses sogenannten „äußeren Prozesses“ der technischen Redaktion an (Schubert 2009). Das Ziel der Studie, die der Dissertation „Wissenskommunikation in der technischen Redaktion“ zugrunde liegt, war es zu untersuchen, ob und inwiefern sich die weiter oben genannten Aspekte in einer technischen Dokumentation niederschlagen. Das Korpus umfasst Daten, die während der Erstellung zweier Montage- und Demontageanleitungen aus dem Maschinenbau gesammelt wurden. Auswahlkriterium war dabei die Möglichkeit, über den gesamten Verlauf des Erstellungsprozesses Daten sammeln zu können. Das heißt, dass neben den entstehenden Dokumenten selbst (je ca. 35 Seiten) auch Vor- und Zwischenversionen derselben und Transkripte sämtlicher mündlicher Interaktionen und E-Mails (samt Anhängen) ausgewertet wurden. Erst auf diese Weise wurde es möglich, „Wissenskommunikation“ in dem von mir definierten Sinne empirisch zu erfassen. Ich gebe diesem zentralen Begriff dabei eine dreifache Bedeutung. Demnach bezieht er sich (1) auf die Übermittlung von technischem Wissen durch eine technische Dokumentation, (2) auf die Übermittlung von Wissen für diese technische Dokumentation an deren Autor und (3) auf den Prozess, in dem diese Übermittlung zu den unter (2) und (1) genannten Zwecken geschieht. Den Begriff „Übermittlung“ gebrauche ich hier nichtwissenschaftlich für ein interaktives Geschehen, was grob (1) und (2) unter den Gesichtspunkten von (3) entspricht.

Die Übermittlung technischen Fachwissens durch eine technische Dokumentation (1) betrachte ich als gegebenes Ziel von Fachkommunikation. Diese wiederum findet in einem institutionellen Rahmen, in einem Unternehmen bzw. einem Netzwerk von Unternehmen und freiberuflichen Akteuren statt. Diese Akteure interagieren mit dem Ziel, eine für die Ziel-

gruppe adäquate technische Dokumentation zu erstellen. „Adäquat“ bedeutet dabei insofern mehr als zielgruppengerecht, als hierbei auch – reflexiv und unter Bezug auf soziologische Institutionentheorien – die von der „sendenden“ Organisation verfolgten Ziele berücksichtigt werden (vgl. Scharpf 2001). Dies entspricht dem Gesamtprozess der Übermittlung wie in (3). Dieser Gesamtprozess wiederum zeigt sich in organisationalen, materiellen und technischen sowie interaktiven Aspekten, die die Übermittlung von Wissen für die Gestaltung der technischen Dokumentation (2) ausmachen (vgl. hierzu den „Design“-Begriff bei Lackus/Rothbucher 2008). Meiner Hypothese zufolge sollten die genannten Kontextaspekte sich daher auch auf die technische Dokumentation auswirken.

Kernstück meiner Arbeit ist die Erstellung und empirische Überprüfung eines „Modells des situierten Redaktionsprozesses“. Hier kehre ich konsequent zu semiotischen und linguistischen Perspektiven und Methoden zurück, indem ich das gesamte Umfeld der technischen Redaktion als Teil einer multimodalen Kommunikationssituation erfasse. So stellt der Verweis auf eine bestimmte Stelle in einer Dokumentenvorversion ebenso einen möglichen Einfluss dar wie die Aussage einer Führungskraft. Auch Demonstrationen, in denen z. B. auf Teile des zu beschreibenden Geräts gedeutet oder deren Zusammenbau gezeigt wird, zählen dazu. Somit nehmen auch andere Handlungen als Sprechen und Schreiben semiotischen Charakter an. Auch betrachte ich alles, was sich tatsächlich in semiotisch greifbarer Form in der technischen Dokumentation niederschlägt, als Zeichen mit einer Inhalts- und einer Ausdrucksseite.

Die Tatsache, dass ich (mindestens, s. nachfolgend) die Inhalts- und Ausdrucksperspektive auf jeden Aspekt der Dokumentation als auch sämtliche interaktiv und multimodal übermittelten Teilaspekte als „Wissenselemente“ auffasse, stellt die Besonderheit des Modells dar. Auf diese Weise erlaubt es das Modell erstens, methodisch stringent darzustellen, weshalb sich ein heterogenes Umfeld und Geschehen – mit Interaktionen, aber auch Dokumentvorlagen, Abrufen aus Datenbanken u. Ä. – auf eine Dokumentation auswirken kann. Zweitens ermöglicht es so auch einen analytischen Blick auf die Dokumentation selbst. Damit meine ich, dass zwar Inhalt und Darstellung prinzipiell zusammengehören. Es kann sich aber eben auch herausstellen, dass ein bestimmter Inhalt eine andere, z. B. bildliche Darstellung benötigt oder dass ein Satz für derart viele Inhalte steht, dass diese explizit gemacht, also in mehreren Sätzen dargestellt werden müssen.

In der Auswertung meiner Daten – bestehend aus einem Transkript aller Interaktionen inklusive Bezügen auf Aspekte des Kontexts sowie allen sukzessiven Versionen der entstehenden Dokumentationen – finden sich zahlreiche der oben skizzierten Fälle. Durch eine eigens entwickelte Annotation konnte ich außerdem computerbasiert herausarbeiten, dass bestimmte Arten des Zugriffs auf den Kontext bestimmte Probleme der Inhaltsselektion und Darstellung (= Wissenskommunikation (2)) anzeigen und teilweise lösen.

Daraus ergeben sich zusammenfassend die folgenden Ergebnisse und Fragen:

- I. Das „Modell des situierten Redaktionsprozesses“ erlaubt es, äußere Einflüsse auf die Erstellung technischer Dokumentation theoretisch und methodisch stringent mit den faktisch im Text aktualisierten Merkmalen einer technischen Dokumentation zu verbinden.
- II. Äußere Einflüsse haben nachweisbar eine Wirkung auf den Inhalt wie auch die Darstellung technischer Dokumentationen. Dies gilt auch für das Fehlen konkreter Anweisungen, Vorgaben oder Artefakte (z. B. Bilder und Termini).
- III. Bestimmte Arten des Zugriffs auf den Kontext zeigen spezifische Probleme bei der Umsetzung technischen Wissens in eine geeignete Darstellung an. Als praktische Anwen-

derung wäre es auf dieser Basis möglich, analog zu Strukturen für die Dokumenterstellung in XML solche für die Inhaltsgewinnung und -selektion zu implementieren. Fragebögen, aber auch entsprechend ausgerüstete Spracherkennungstools oder Datenbrillen würden sich anbieten.

Die Arbeit liefert somit auf mehreren Ebenen Erkenntnisse über den Entstehungsprozess technischer Dokumentationen – von denen einige sich auch unmittelbar praktisch anwenden lassen.

---

### Literatur

- Fleury, Frank/Fleury, Isabelle (2010): „Übersetzung mit Gütesiegel. Was bringen ISO 9001 und EN 15038?“ *Technische Kommunikation* 32.2: 13–20.
- Grupp, Josef (2008): *Handbuch Technische Dokumentation. Produktinformationen rechtskonform aufbereiten, wirtschaftlich erstellen, verständlich kommunizieren*. München: Hanser.
- Lackus, Manuela/Rothbucher, Bernhard (2008): „Schnittstellenkommunikation im Produktentwicklungsprozess als erfolgsrelevanter Faktor. Eine Analyse innovationsorientierter deutscher, österreichischer und Schweizer Unternehmen.“ *Anspruchsgruppenorientierte Kommunikation. Neue Ansätze zu Kunden-, Mitarbeiter- und Unternehmenskommunikation*. Hrsg. Florian U. Siems/Manfred Brandstätter/Herbert Gölzner. 461–478.
- Nickl, Markus (2005): Industrialisierung des Schreibens. *Schreiben am Arbeitsplatz*. Hrsg. Eva-Maria Jakobs/Katrin Lehnen/Kirsten Schindler. (Schreiben – Medien – Beruf). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 43–56.
- Scharpf, Fritz W. (2001): „Akteure, Institutionen und Interaktionsformen.“ *Der „Neue Institutionalismus“. Kurseinheiten 1 und 2*. Hrsg. Roland Czada/Uwe Schimank. Hagen: Fernuniversität. 92–208.
- Schubert, Klaus (2009): „Die technische Redaktion als Forschungsobjekt.“ *Triangulum – Germanistisches Jahrbuch für Estland, Lettland und Litauen*.14: 181–201.