

54. Anleitungen / Benutzerhinweise

1. Definition

Die in diesem Kapitel behandelten Texte gehören nach Reiss (1971) zu den primär informativen Texten, die jedoch durchaus appellative und expressive Elemente enthalten können; nach Göpferich (1995:124 passim) fallen sie in die Textsortenkategorie der Mensch/Technik-interaktionsorientierten Texte. Die Bezeichnung dieser Textsorte ist im Deutschen etwas problematisch. Im Englischen trifft die hyperonymische Bezeichnung *manuals* den gemeinten Begriff recht gut, da dieser Ausdruck keine Aussage darüber macht, in welchem Verhältnis Textverfasser und Textadressat zueinander stehen und welche äußere Form ein konkretes *manual* hat. Gelegentlich verwendet man daher auch im Deutschen den Ausdruck *Manual* als Lehnwort (mit englischer Aussprache), selten auch phonetisch und hinsichtlich Deklination ans Deutsche assimiliert als *Manual* (pl: *Manuale*).

Gemeint sind damit jene Teile einer Produktdokumentation, in denen der Benutzer eines Produkts mit dem Produkt und dessen Gebrauch, Bedienung, Betrieb, Instandhaltung und/oder Instandsetzung vertraut gemacht werden soll. Der Text ist dabei üblicherweise (meist auf Papier) gedruckt, kann aber auch direkt auf das Produkt aufgebracht werden (Aufkleber, Tampondruck etc.) oder (besonders bei Softwaremanuals) auch in Form einer Datei (z.B. als Hypertextdokument) geliefert werden. Im Gegensatz zum en. Ausdruck *manual*, der von einem einzelnen Blatt über ein geklammer-tes Heft bis zu mehrbändigen Büchern alles abdeckt, kann der dt. Ausdruck *Handbuch* nur auf solche Dokumentationen bezogen werden, die tatsächlich die Merkmale eines Buches (Bindung mit Rücken, auch Ringbücher) aufweisen.

Der Ausdruck *Anweisung* sollte als Titel nur dann gewählt werden, wenn der Textsender in bezug auf den Textadressaten weisungsbefugt ist (z.B. bei fachinternen Dokumentationen, wie etwa bei Instandhaltungs- und Instandsetzungsanweisungen für die Servicetechniker eines Unternehmens). Der Ausdruck *Anleitung* ist in dieser Hinsicht neutral und kommt auch

für Dokumentationen in Frage, die in den Bereich der fachexternen Kommunikation fallen, wie etwa die Anleitungen für Haushalts- und Sportgeräte, Autos etc. Die Ausdrücke *Gebrauchs-*, *Bedienungs-* und *Betriebs-* können in Zusammensetzungen als Bestimmungswörter zu den Grundwörtern *Handbuch*, *Anweisung* und *Anleitung* verwendet werden, sind aber nicht beliebig austauschbar, da sie sich auf Produkte unterschiedlicher Komplexität beziehen. So paßt zu einem Kernkraftwerk der Ausdruck *Betriebshandbuch*, aber nicht *Gebrauchsanleitung*; das umgekehrte gilt für eine Zeckenzange.

	Bestimmungswort	Grundwort		
		Sender hat Weisungsbefugnis	Sender hat keine Weisungsbefugnis	In Buchform (auch Spiralbindung oder Ringbuch)
Produkt wird ...				
gebraucht:	Gebrauchs	anweisung	anleitung	-
benutzt:	Benutzer	anweisung	anleitung	handbuch
bedient:	Bedienungs	anweisung	anleitung	handbuch
betrieben:	Betriebs	anweisung	anleitung	handbuch
gewartet:	Wartungs	anweisung	anleitung	handbuch
repariert:	Reparatur	anweisung	anleitung	handbuch

2. Übersetzungsrelevante formale Aspekte

Generell ist bei der Übersetzung von Produktdokumentationen die Frage zu stellen, ob sich die Übersetzung möglichst nahtlos in die Zielkultur einfügen und am Erscheinungsbild dortiger Paralleltex-te orientieren soll oder ob das vorrangige Ziel die *corporate identity* ist mit dem Prinzip: *show one face to the customer*. Im letzteren (und häufigeren) Fall muß die Produktdokumentation in allen Sprachen gleich aussehen (z.B. hinsichtlich Papierformat, Layout, Typographie etc.), unabhängig davon, was in den jeweiligen Märkten üblich ist. Andernfalls sind insbesondere folgende formalen Aspekte zu berücksichtigen, die erfahrungsgemäß bei Anleitungen etc. potentiell kulturspezifisch und ggf. anzupassen sind:

- *Papierformat* (z.B. DIN-A4-Format in Deutschland vs. Letter in den USA; Betriebsanleitungen amerikanischer Autos haben meist ein kleineres Format als die deutscher Autos)

- *Seitenausrichtung* (z.B. sind Betriebsanleitungen von Autos fast ausnahmslos querformatig)
- *Art der Bindung/Lochung* (z.B. dominiert in Deutschland bei Ringbüchern die 2er- oder 4er-Lochung, in den USA hingegen die 3er-Lochung, wobei Lochdurchmesser und -abstände unterschiedlich sind, was sich auf den Satzspiegel und die pro Seite verfügbare Fläche und mithin auf Layout und Textformulierung auswirkt)
- *Typographische Merkmale* (z.B. typische Verwendung bestimmter Schriften und Schriftschnitte; z.B. sind kfz-technische Handbücher im Dt. meist in Helvetica gesetzt, in den USA meist in Times)
- *Art und Ausführung von Abbildungen* (z.B. werden die Comic-Elemente in den Übersetzungen japanischer Kfz-Werkstattanweisungen üblicherweise beibehalten, obwohl sie bei den Adressaten eher auf Ablehnung stoßen; die Abbildungen in Betriebsanleitungen fr. Pkw sind üblicherweise bunt, während im Dt. bisher monochrome und allenfalls zweifarbige Darstellungen üblich sind)

3. Makrostruktur

Die Makrostruktur von Anleitungen bleibt in der Regel beim Übersetzen unverändert. Viele Anleitungen, insbesondere von weniger hochpreisigen Produkten wie etwa Spielzeug, sind in dieser Hinsicht allerdings defekt und ließen sich im Rahmen der Übersetzung verbessern. Änderungen an der Makrostruktur sind jedoch meist mit mehr (Folge-)Aufwand verbunden, als man spontan annimmt, und daher hinsichtlich Zeitaufwand und Kosten vorher mit dem Kunden abzustimmen. Insbesondere bei Handbüchern wird oft für alle Sprachversionen ein identischer Seitenumbruch oder gar eine Entsprechung auf Absatzebene gefordert, womit Änderungen der Makrostruktur ausgeschlossen sind. Grundsätzlich ist zu beachten (auch bei der Terminologie, s. dazu Göpferich/Schmitt 1996), daß Anleitungen komplexerer Produkte normalerweise nicht komplett sequentiell gelesen werden, sondern die benötigte Information von Fall zu Fall gezielt (über Inhalts- und Stichwortverzeichnisse) gesucht wird. Gleichwohl

sollte die Präsentationssequenz der Informationen möglichst dem typischen Nutzungsablauf entsprechen, d.h. Informationen zur Inbetriebnahme sollten zu Beginn stehen, Informationen zur Störungsbehebung am Ende. Hinweise zum Auspacken des Produkts sollten nicht innerhalb einer Anleitung stehen, die erst nach dem Auspacken zugänglich ist. Die Textbaupläne variieren in der Realität erheblich, in bezug auf Informationsangebot und -struktur ebenso wie hinsichtlich der -reihenfolge. Die folgende Liste nennt (in einer exemplarischen, aber nicht verbindlichen Reihenfolge) die typischen Textelemente, von denen je nach Komplexität des Produkts und Zweck des Dokuments mehr oder weniger Gebrauch gemacht wird:

- Titelseite mit Produktbezeichnung, -abbildung, Herstellerfirma, -logo und Dokumenttitel
- Gesamtansicht des Produkts
- Impressum, Copyright-Vermerk, Änderungsvorbehalt, eingetragene Warenzeichen, Hinweis auf Umweltschutz (Papiersorte)
- Gratulation zum Kaufentscheid/Dank für Kundenvertrauen
- Appell zur Lektüre des Dokuments
- Hinweise zu Dokumentinhalt, -struktur, Symbolen
- Hinweis auf Risiken beim Produkteinsatz
- Hinweis auf Haftungsausschluß bei Einsatz fremder Ersatzteile
- Gewährleistungsbedingungen und Hinweis auf die Gewährleistungsrelevanz regelmäßiger Wartung und Verwendung der Originalverpackung bei Versand
- Inhaltsverzeichnis mit Seitenangaben
- Abbildung des Produkts und Benennung der Teile/Bedienungselemente
- Globalbeschreibung des Produkts und seiner wichtigsten Merkmale
- Hinweise zur Montage, Installation, Inbetriebnahme etc.
- Hinweis auf benötigte Werkzeuge/Arbeitsmittel/Werkstoffe
- Kurzbeschreibung der Produktbedienung („Schnellstart“)
- Detailbeschreibung der Produkt-Systeme/-Komponenten/-Funktionen, gefolgt von einer Detailbeschreibung der jeweiligen Arbeitsschritte für Gebrauch, Bedienung, Betrieb etc., ggf. mit Sicherheitshinweisen von Fall zu Fall

- Beschreibung von Pflege und Wartung (sofern das Dokument nicht ausschließlich diesem Thema gewidmet ist)
- Störungsdiagnose (meist in Form von Tabellen- oder Flußdiagrammen)
- Ansprechpartner und Vorgehensweise bei gravierenden Störungen (Adressen, Hotline etc.)
- Außerbetriebnahme, Recyclingaspekte
- technische Daten, Füllmengen etc.
- Ersatzteile, Sonderzubehör
- Stichwortverzeichnis

4. Mikrostruktur

Vor Übersetzungsbeginn ist mit dem Kunden zu klären, ob die Anleitung (und insbesondere die darin enthaltenen direktiven Sprechakte) persönlich formuliert werden soll (sog. Adressateneinbezug) oder unpersönlich. Als Faustregel gilt: Fachinterne Dokumentation (z.B. Werkstattliteratur, Servicehandbücher, Montageanweisungen, Betriebshandbücher) ist normalerweise unpersönlich (und knapp) zu formulieren (z.B. „Kopf aufsetzen und festschrauben.“), fachexterne Dokumentation (z.B. Gebrauchs-, Bedienungs- und Betriebsanleitungen für Konsumgüter) eher persönlich (z.B. „Zum Schließen des Fensters drücken Sie [Esc].“ oder „Drücken Sie [Esc], um das Fenster zu schließen.“ oder „Schließen Sie das Fenster mit: [Esc]“). Pkw-Betriebsanleitungen müßten eigentlich persönlich formuliert sein, doch wurde hier bislang unpersönlicher Stil verlangt (seit 1997 zeichnet sich eine Trendwende ab).

Als typische Gebrauchstexte sind Anleitungen im Regelfall so klar und präzise wie möglich zu formulieren (zum Einsatz rhetorischer Mittel in dieser Textsorte s. Ebermann 1992). Was klar und präzise (genug) ist, hängt vom Adressaten und dessen Vorwissen ab. Das Informationsangebot im Zieltext (ZT) und mithin dessen Mikrostruktur richtet sich daher ausschließlich nach dem Zweck des ZT. Unzulänglichkeiten des Ausgangstexts (AT), wie etwa Kohärenz- und Kohäsionsmängel und schwerfällige Thema-Rhema-Progression, sind daher keine gegenüber dem Kunden vertretbare Begründung dafür, es im ZT genauso schlecht zu machen (zu AT-Defekten s. Art. 41). Da das beim ZT-Adressaten vorausgesetzte Vorwissen

kulturspezifisch sein kann, gehört es zum üblichen Übersetzungsverfahren (s. Art. 42), entsprechende Passagen ggf. entweder näher auszuführen, weniger ausführlich darzustellen oder wegzulassen. Man spricht hier auch von einer kulturspezifischen „Beschreibungstiefe“; z.B. wird in amerikanischen Pkw-Betriebsanleitungen für Fahrzeuge mit Schaltgetriebe (die in den USA nur 10% der Pkw ausmachen) relativ ausführlich das Schalten beschrieben, was in dt. Auto-Betriebsanleitungen als bekannt vorausgesetzt wird.

5. Verbaltext und Bild

Anleitungen jeder Art sind fast immer eine semiotische Funktionsgemeinschaft aus verbalen und nonverbalen Informationen (Bildern). Der (Flächen-)Anteil der Bilder liegt meist bei 50% und darüber, kann aber je nach Zielgruppe und Produkt (z.B. Montageanleitungen im Spielzeugmodellbau) fast 100% betragen. Beim Übersetzen zu beachten ist zum einen die im Bild gebotene Information (ohne die oft der Verbaltext nicht richtig interpretierbar ist), zum andern die Übereinstimmung der z.B. in Abbildungslegenden etc. verwendeten Ausdrücke (z.B. Teilebenennungen) mit dem übrigen Text.

6. Platzprobleme

Insbesondere beim Übersetzen aus dem Englischen (vor allem in romanische Sprachen) gibt es oft Platzprobleme, wenn Abbildungen, Diagramme und Tabellen wenig Freifläche für den ZT bieten; bei solchen Flächenrestriktionen kann auf typographische Mittel ausgewichen werden, wobei sachliche Richtigkeit und gute Lesbarkeit Priorität haben: Groß-/Kleinschreibung statt (der im En. üblichen) Versalien bringt den größten Gewinn, aber auch ein schmalere Schriftschnitt (innerhalb der Schriftfamilie) und Abkürzungen sind vorteilhafter als eine kleinere Schrift (Näheres dazu in Schmitt 1998).

7. Sicherheitshinweise

Die Produktdokumentation muß auf alle Restriktionen aufmerksam machen, die mit dem Ge-

brauch etc. des Produkts verbunden sind. Es ist normalerweise nicht Aufgabe des Übersetzers, im ZT Sicherheitshinweise einzufügen oder zu tilgen. Manche Unternehmen mit hohem Dokumentationsvolumen verwalten die juristisch abgesicherten Sicherheitshinweise (auch mehrsprachig) in separaten Dateien oder textographischen Datenbanken. Gleichwohl sollte der Übersetzer in der Lage sein, den Kunden auf einschlägige textrelevante Konventionen in der zielsprachlichen Kultur hinzuweisen; dazu gehören zum einen die zur Hervorhebung der Sicherheitshinweise verwendeten verbalen und nonverbalen Mittel (Signalwörter, Piktogramme, Typographie), zum andern der Detaillierungsgrad der Sicherheitshinweise (der von den rechtlichen Rahmenbedingungen bezüglich der Produkthaftung etc. abhängig ist). So waren z.B. in den Betriebsanleitungen amerikanischer Autos in den USA schon jahrelang sehr differenzierte Gefahrenhinweise üblich, als manche dt. Autohersteller in den übersetzten Betriebsanleitungen ihrer in die USA exportierten Pkw (wie im Dt.) immer noch fast völlig auf solche Hinweise verzichteten und sich damit einem unermeßlichen Haftungsrisiko aussetzten. Die Einteilung der Risiken bzw. die Hierarchie von Hinweisen und deren etwaige Signalwörter ist kulturspezifisch (insbesondere auch unternehmenskulturspezifisch) (in bezug auf Dt./En. ausführlich in Schmitt 1999).

8. Standardtexte

In vielen Anleitungen etc. kommen Standardtexte vor, wie z.B. lizenzrechtliche Bestimmungen, Urheberrechtsklauseln, Sicherheitshinweise (s.o.), Hinweise auf behördliche Auflagen, Funkentstörung. Dafür liegen häufig bereits fertige zielkulturelle Entsprechungen vor (die oft aus Paralleltextrn zu entnehmen sind oder vom Auftraggeber geliefert werden können), oder sie entfallen in der Zielkultur (wie z.B. der Standardtext in den Anleitungen englischer Elektrogeräte, der das Anschließen eines Netzsteckers beschreibt und im Dt. hinfällig ist). Auch hier sollte der Übersetzer beratend wirken können; die letztendliche Entscheidung wird gewöhnlich von oder in Absprache mit den zuständigen Fachabteilungen getroffen.

9. Umfang

Der Umfang von Anleitungen und Benutzerhinweisen variiert von wenigen auf das Produkt selbst gedruckten Zeilen (z.B. Gebrauchsanleitungen auf Lackdosen), einem Beiblatt auf kleinem Format (z.B. Montageanleitung von Überraschungseiern) oder Standardformat (z.B. Bedienungsanleitungen einfacher Spielzeuge, etwa eines Tamagotchis), über in verschiedener Weise gefaltete oder geheftete mehrseitige Hefte (z.B. Gebrauchsanleitungen für Haushaltsartikel, Bedienungsanleitungen für Elektrogeräte), über gebundene Dokumente, deren Seitenzahlen von wenigen hundert (z.B. Pkw-Betriebsanleitungen haben typisch 100-250 S.) oder einigen hundert (Softwarehandbücher typisch 100 bis 1200 S., Werkstatthandbücher pro Band meist 200 bis 600 S.) bis zu vielen tausend Seiten in mehreren Bänden reicht (z.B. Handbücher für komplexe Software, Maschinen, Flugzeuge, Industrieanlagen).

10. Arbeitsprozedere

Im Idealfall sollte der Übersetzer Zugang zu dem Produkt haben, auf das sich die Anleitung bezieht: Einerseits um (die unweigerlich auftretenden) Fragen zu klären, andererseits um die Kohärenz zwischen Dokument und Produkt sicherstellen zu können. Da die Produktdokumentation aber (in der Regel) zusammen mit dem Produkt verkauft wird und das Produkt erst dann vermarktet werden kann, wenn die Dokumentation vorliegt, muß die Dokumentation (in allen Sprachen, und mithin die Übersetzung) oft schon erstellt werden, wenn das Produkt (z.B. eine Software) noch nicht fertig ist (s. Art. 55). Im Idealfall sollte der Übersetzer das zu übersetzende Dokument vor dem Übersetzen komplett lesen; praktisch ist das aber aus Zeitgründen nur dann möglich, wenn es sich um eine Anleitung sehr geringen Umfangs handelt. Umfangreiche Dokumentationen müssen zur Zeitersparnis auf mehrere Übersetzer verteilt werden (zum Arbeitstempo s. Art. 51), was wiederum zusätzlichen Organisations- und Koordinationsaufwand erfordert, z.B. hinsichtlich der für Handbücher typischen Vernetzung durch Querverweise und zur Wahrung einheitlicher Terminologie (s. Art. 22 und 23 sowie Göpferich/Schmitt 1996).