

Über die Schulter geschaut: Waldemar Piontek im Profil

- Txt. Im Folgenden erfahren Sie, wie der Interviewpartner den Weg
- Txt. zur Technik-Dokumentation gefunden hat. Lernen Sie aus seinen
- Txt. Erfahrungen und holen Sie sich Anregungen für Ihre eigene
- Txt. Tätigkeit. So finden Sie neue Wege und Möglichkeiten,
- Txt. im Bereich der Technik-Kommunikation zu arbeiten.

Zur Person

BPh.



BPh.

- Txt. Waldemar Piontek erstellt seit 1994 Bedienungsanleitungen. Zuerst als Angestellter im Maschinenbau und seit 2005 in eigener Regie als Dienstleister in der Fahrradbranche. Wir haben ihm ein wenig über die Schulter geschaut und stellten ihm einige Fragen.

Wie kamen Sie zur Technik-Dokumentation?

- Txt. Aufmerksam auf diesen mir bis dahin noch unbekanntem Beruf wurde ich durch das Buch von Robert M. Pirsig aus dem Jahre 1974: Zen und die Kunst ein Motorrad zu warten, ein Buch über eine Reise des Autors und seines

Sohnes auf einem Motorrad quer durch die USA. Es ist eine Mischung aus Reisebericht, Autobiografie und einer philosophischen Auseinandersetzung mit der zunehmend technisierten Welt und der „Qualität“. In Teilen des Buches erfährt man, dass der Autor auch technische Gebrauchsanleitungen verfasst hat und erläutert die Gründe, warum manche Bedienungsanleitungen einfach nur unzureichend sein können. Das war für mich die allererste Erkenntnis, dass es eine solche Tätigkeit überhaupt gibt.

Bedienungsanleitungen gehörten bis dahin zum Produkt oder auch nicht, so wie die Milch nicht von der Kuh, sondern aus dem Supermarkt kommt. Darüber, woher Bedienungsanleitungen kommen und wer sie erstellt, hatte ich bis dahin keinen blassen Schimmer.

Txt. In dieser Zeit beendete ich mein Studium der Elektrotechnik, leider, oder zu meinem Glück, als gar nicht so viele Ingenieure gebraucht wurden. Statt das zu tun, was die meisten meiner Kommilitonen getan haben, nämlich Programmierlehrgänge zu absolvieren, wählte ich eine Fortbildung zum Technischen Redakteur bei der tecteam GmbH in Dortmund. Damals gab es noch keine TR-Studiengänge und technische Redakteure waren sehr rar. Bereut habe ich es nicht, denn neben der Auseinandersetzung mit der Technik lagen mir kreatives Arbeiten, Schreiben, Gestalten, Fotografieren und Illustrieren schon immer.

Was machen Sie genau?

Txt. Die ersten zehn Jahre habe ich im Angestelltenverhältnis Betriebsanleitungen für den Maschinenbau erstellt. In dem Unternehmen, in dem ich anfang, gab es dieses Thema vor mir noch gar nicht. Die gerade eingeführte EU-Maschinenrichtlinie zwang viele Unternehmen, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Ich war also der erste TR dort und konnte mein ganzes Wissen einbringen und Erfahrungen sammeln. Nach zehn Jahren ging ich mit meiner Familie ein Jahr lang auf eine Radreise durch Südostasien und Neuseeland. Nach der intensiven Reisezeit, als eigener Chef, wollte ich auch danach selbstbestimmt arbeiten und machte mich in der Technischen Dokumentation selbständig. Durch meine Passion: Fahrrad und Reisen mit dem Fahrrad bin ich dazu gekommen, Gebrauchsanleitungen für Fahrräder, Fahrradanhänger und alles, was mit Muskelkraft rollt, zu erstellen. Das ist heute mein Spezialgebiet.

Welche besonderen Herausforderungen sehen Sie in Ihrer Tätigkeit?

Txt. Auch Fahrräder werden immer erklärungsbedürftiger. In einem Drahtesel steckt heute eine Menge Technik. Da kann man schnell etwas falsch machen. Die Leser meiner Anleitungen sind Endverbraucher. Es sind passionierte und technisch versierte Radler dabei, aber auch Menschen, die sich mit dieser Materie noch nie auseinander gesetzt haben. Beiden muss ich

gerecht werden. Da kommt auch noch der Auftraggeber dazu, der vielleicht seine eigenen Vorstellungen hat, die auch untergebracht werden wollen. Das alles sollte auch noch in möglichst kurzer Zeit und zu einem angemessenen Preis erstellt werden, da die Produkte immer kurzlebiger werden .

Haben Sie Schwerpunkte, wichtige Bereiche, die Sie bearbeiten?

Txt. Ja, wie schon gesagt: ich mache Bedienungsanleitungen für die Fahrradbranche. Es sind vor allem Print-Handbücher für den Endverbraucher. Zur Zeit nehmen Fahrrad-Kinderanhänger die meiste Zeit meiner Tätigkeit in Anspruch.

Was tun Sie für die Verbesserung der Reputation von Anleitungen?

Txt. Mein Beitrag dazu ist, möglichst verständliche und nützliche Anleitungen zu schreiben. In der Fahrradbranche ist es leider immer noch üblich, als Bedienungsanleitung eine gefaltete Doppelseite mitzuliefern. Dazu kommt noch eine lose Blattsammlung der angebauten Komponenten, wie Schaltung, Bremsen, Antrieb etc. Das alles gibt es in recht unterschiedlicher Qualität, was es dem Nutzer sehr schwer macht, Antworten auf seine Fragen zu finden. Mein Bestreben ist es, Hersteller zu überzeugen, ein Handbuch mit allem drum und dran mitzuliefern, das einem absoluten Fahrradneuling, aber auch einem technisch versierten Radler hilft.

Wie motivieren Sie Ihre Leser, d. h. wie bringen Sie die Leser zum lesen?

Txt. Es spielen viele Faktoren eine Rolle. Zu einem gehört es dazu, all sein Wissen über Informationsvermittlung umzusetzen. Zum anderen dieses mit dem Lebensgefühl zu verbinden, mit dem der Käufer dieses Produkt gekauft hat. Man könnte auch sagen: die „Seele“ des Produktes in die Anleitung hineinzuhauchen.

Welche besonderen Herausforderungen haben Sie in Ihrer Tätigkeit gemeistert?

Txt. Das war der Übergang vom Angestellt sein in die selbständige Tätigkeit. Hier musste ich viel dazu lernen. Die Erfahrungen, wie man verständliche Bedienungsanleitungen macht, habe ich als Arbeitnehmer gesammelt. Wie komme ich aber an Aufträge? Wie kalkuliere ich meine Angebote? Das habe ich nirgendwo gelernt und musste es mir Stück für Stück selbst erarbeiten.

Aus welchen Fehlern haben Sie gelernt?

Txt. Anfangs habe ich meinen Kunden zuliebe aufgrund von Dringlichkeiten oft sehr kurze Termine zugesichert, die ich dann nur mit Mühe und Not einhalten konnte. Durch die knappe Zeit und lange Arbeitszeiten schlichen sich immer wieder Fehler ein. Im Endeffekt brauchte ich wieder mehr Zeit, um diese auszubügeln. Besser ist es, einen kleinen Sicherheitspuffer einzubauen. Wenn die Arbeit früher fertig ist, freut sich der Kunde. Die meisten Fehler macht man im Stress und unter Zeitdruck.

Txt. Mit der Zeit habe ich auch gelernt, dass es nicht ausreicht, in meiner Sprache verständlich zu schreiben, sondern auch die Eigenheiten der Fremdsprachen zu berücksichtigen. Das heißt, so bildhaft zu schreiben, dass keine Missverständnisse möglich sind. Ein guter Übersetzer übersetzt nicht nur 1:1, aber manche tun es. Fehlt da das Verständnis der Materie, wird der Text in der Zielsprache unverständlich. In der Regel erfährt man selten davon. Aber wenn, dann wird es peinlich. Mit der Zeit fing ich an, Übersetzungsbüros zu meiden, bei denen ich keinen direkten Kontakt mit dem Übersetzer habe. In der Regel sind das die meisten. Ich bevorzuge Freiberufler, mit denen ich dauerhaft zusammen arbeite und weiß, dass ihnen die Fahrradtechnik kein Fremdwort ist und sie bei mir nachfragen, wenn sie etwas nicht verstehen .

Was sagen Sie zu der Aussage: die Technik-Doku liest sowieso keiner? Ist die Technik-Dokumentation nicht so wichtig?

Txt. Es gibt tatsächlich viele Menschen, die die mitgelieferte Dokumentation nicht lesen, einfach „loslegen“ und sich autodidaktisch mit dem Produkt auseinander setzen. Das ist auch in Ordnung so. Wenn sie aber nicht weiter kommen, sollte ihnen eine Bedienungsanleitung weiter helfen. Sie sollte so aufgebaut sein, dass der Einstieg überall möglich ist. Andere wiederum, es sind meiner Erfahrung nach sehr viel weniger, brauchen Erklärungen und lesen die Anleitung von Anfang bis Ende.

Gibt es ein besonders schönes Erlebnis in Ihrem Berufsleben, das die Wichtigkeit Ihrer Arbeit unterstreicht?

Txt. In der Öffentlichkeit wird meist negativ über Bedienungsanleitungen berichtet. Ist eine besonders schlecht, fällt das auf. Das gehört einfach zu unserer Kultur. Die Nachrichten bringen auch vorwiegend nur Negatives. Positives dagegen, nimmt man einfach als selbstverständlich hin.

Txt. Wenn aber jemand sagt: „Endlich mal eine Anleitung, die ich verstehe?“.Das tut gut. Hin und wieder gibt es solche Rückmeldungen von Kunden an den Hersteller. Ein schönes Erlebnis war auch, in einer Produkt-Testzeitschrift zu lesen, dass eine dem Produkt beigelegte und von mir gemachte Anleitung als vorbildlich getestet wurde.

Was macht Ihnen besonderen Spaß in Ihrer Tätigkeit?

Txt. Es ist die kreative Arbeit. Ich recherchiere, schreibe, fotografiere, zeichne, layoute, kurz gesagt: ich mache die Anleitung von Anfang bis Ende. Die Arbeit kann da sehr vielfältig sein.

Was macht Ihnen Mühe bzw. keinen Spaß?

Txt. Es macht keinen Spaß, Anleitungen für den nordamerikanischen Markt zu schreiben. Aufgrund der Produkthaftungsgesetze und der üblichen Praxis, Hersteller bei fehlenden Informationen zu verklagen, wollen viele Unternehmen „auf Nummer sicher gehen“ und betrachten Bedienungsanleitungen eher unter juristischen Aspekten. Dann steht nicht mehr die Benutzerfreundlichkeit im Vordergrund, sondern die Absicherung gegen Regressansprüche. Dieses zu vereinen ist ein schwerer Klimmzug.

Txt. Auch Überarbeitungen schon vorhandener Dokumente mag ich nicht so gerne. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die aber akribisch herausgefischt werden müssen. Mühsam wird es auch, wenn unzählige Sprachversionen dazu kommen. Aber zum Glück gibt es da Translation Memory.

Was würden Sie Berufseinsteigern mit auf den Weg geben?

Txt. Sich nicht nur an Normen zu halten, sondern auch seinen „gesunden Menschenverstand“ zu nutzen und die Anleitungen hauptsächlich für den Benutzer zu schreiben.

Gibt es einen Tipp oder Trick, den Sie hier weitergeben können - gern auch zwei?

Txt. Da gibt es eigentlich nichts Besonderes. Manchmal ist es so, dass ich zwischen mehreren Projekten hin- und herwechseln muss. Es macht mir dann etwas Mühe, mich umzustellen, da ich mich an die Details, vor allem wenn die Arbeit zeitlich schon etwas weiter zurück liegt, nicht mehr genau erinnern kann. Zur Hilfe schreibe ich mir kurze Anweisungen oder Anmerkungen in das Dokument hinein und speichere dieses separat. Vor allem bei sich wiederholenden Arbeiten hat sich diese Vorgehensweise bewährt z.B. bei einer Überarbeitung einer Anleitung in 18 Sprachen. Nach der Aktualisierung der deutschen Anleitungen schreibe ich mir die notwendigen Schritte auf. So komme ich schnell wieder in die Materie, wenn weitere Sprachen in einigen Wochen oder Monaten folgen werden.

Wenn Sie noch einmal wählen könnten: würden Sie die gleiche Tätigkeit wieder wählen oder würden Sie etwas ändern wollen?

Txt. Hier knüpfe ich an das anfangs genannte Buch an und werde etwas philosophisch. Wenn ich heute dort wäre, wo ich gestartet bin, würde ich mich

wahrscheinlich bewusst wieder für den gleichen Weg entscheiden. Heute führe ich diesen Weg fort, weiß aber, dass ich mich jeder Zeit auch anders entscheiden könnte.

Schlussgedanken

Txt. Mit guten Bedienungsanleitungen lässt sich die Welt auch ein wenig einfacher machen.

Links

Txt. www.technik-transparent.de

Txt. www.39grad.de