

## "LABYRINTHE GIBT'S SCHON GENUG"

– Ein Tandem-Interview –

"ABZ" sprach mit seinen Geburtshelfern über fundamentale Fragen in der technischen Dokumentation.

**ABZ:** Herr Tanner, Herr Schmidt, was macht die Praxis? Wie geht's der Theorie? Womit soll man eigentlich im Zweifelsfalle anfangen?

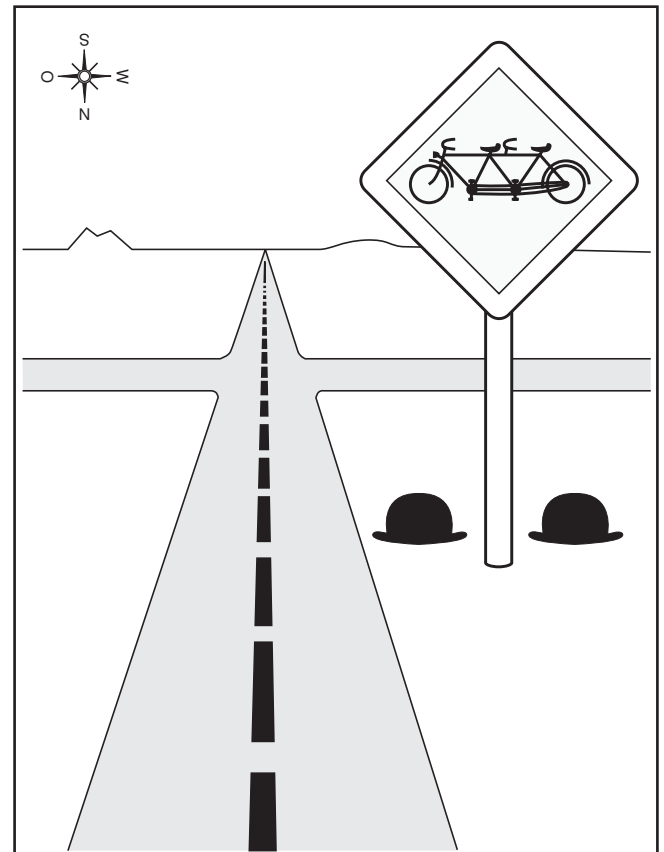
**Tanner:** Am Anfang ist der Anwender.

**Schmidt:** Und dann kommt gleich das Wort.

**Tanner:** Die Situation ist doch die: Als Anwender will ich wissen, was ich tun muß. Ich will sofort handeln. Ich will Kontakt mit dem von mir erworbenen Produkt. Ich will keinen Aufwand, ich will schnellen Genuß durch Nutzen.

**Schmidt:** Und dann treten wir auf den Plan. In der den Anwender umklammernden Realität schaffen wir eine Öffnung, durch die hindurch Handeln möglich wird: Wir sagen ihm, was zu tun ist. Wie durch ein Fenster.

**Tanner:** Wir "öffnen Fenster". Wodurch gelingt uns das? Indem wir uns in die Situation des Anwenders einfühlen, eindenken, sie uns zueigen machen und dann



von seiner Logik ausgehen.

**Schmidt:** Wir umgeben uns beim Schreiben sozusagen mit der als wirklichkeitsgetreu angenommenen Situation.

**Tanner:** Wir holen die Situation des Anwenders herein in unseren Schreibakt. Wir produzieren Sprechaugenblicke und reihen diese z.B. zu einer Bedienungsanleitung. Immer bildet der jeweilige Sprechaugenblick die Mitte der Situation: Keine Aktion – Sprechaugenblick (= Anweisung) – Aktion (in bezug auf ein Gerät).

**Schmidt:** Daß dabei Texte entstehen, die Schrittmacher-Funktionen haben, ist ja nichts Anrühiges.

**Tanner:** Der Anwender erfährt, welche Handgriffe er tun muß, um das Produkt seinem Zweck zuzuführen. Er bekommt von uns anwendungsreife Informationen, so daß alles genau funktioniert. Informationsfolge genau nach Betriebsablauf.

**Schmidt:** Labyrinth gibt's schon genug; hier hängt der Oberkörper durch, dort schwitzt der Kopf sich einen Buckel. Wir möchten einfach etwas für den aufrechten Gang tun.

**Tanner:** Knappe Textblöcke, instruktive Bildfolgen zur richtigen Zeit, an der richtigen Stelle.

**Schmidt:** Apropos Labyrinth: Schon Theseus hat sich an einem "Leitfaden" orientiert. Wir sehen uns also durchaus in der Tradition der Ariadne, nur verschenken aus lauter Liebe können wir unseren Leitfaden nicht.

**Tanner:** Dafür bieten wir, wenn nötig, Wiederholungsinformationen. Und wenn einmal eine Erklärung unerlässlich ist, sagen wir im Anschluß, was der Anwender weiter tun soll. Es sind ja immer kleine Aufgaben gestellt, zu denen wir die Lösung anbieten.

**Schmidt:** Indem wir "leiten", veranlassen wir, daß einer "gehen gemacht" wird. Um es einmal bildhaft auszudrücken: Wir stellen eine Leiter an für das Erreichen eines höher gelegenen Punktes.

**Tanner:** Eine Leiter, die in angemessenen Abständen mit Sprossen versehen ist, auf denen der Anwender zum Können hinaufsteigt.

**Schmidt:** Mit dem Effekt, daß er vom Erreichten nicht mehr hinunterfallen kann.

**Tanner:** Wenn es stimmt, was die Statistik sagt, dann "behält der Mensch 90 % von dem, was er **tut**". Aber bevor er etwas tut, will er motiviert sein. Wenn er ein Produkt erwerben will, so übt es offensichtlich einen Reiz auf ihn aus. Wenn er die Gebrauchsanleitung des Produkts lesen soll, dann muß sie einen Reiz auf ihn ausüben. Hierbei sind die verwendeten Ausdrucks- und Gestaltungsmittel der Anleitung von großer Bedeutung.

**Schmidt:** Langeweile im allgemeinen, eine langweilige Aufmachung im besonderen ist ein verbreitetes Phänomen. Abhilfe schaffen ist da leicht gesagt. Wir ermuntern dazu – manchmal auch uns selbst –, es zu tun. Wir denken da an eine Art Leitmotivtechnik. Sie durchzieht das gesamte Schriftgut, quasi ein Angebot von Leitmotivationen, Erfolgswegweisern, Verknüpfung von Symbolen und vor allem: Ein offenes Zeigen der Absicht für ein richtiges Verständnis von der Sache.

**Tanner:** Der Anwender gewinnt bereits auf den ersten Seiten eine positive Einstellung zur Anleitung. Und er verliert die Scheu vor technisch komplizierten Abläufen. Der Kopf des Anwenders muß freibleiben für individuelle Erfahrungen mit dem Produkt.

**Schmidt:** Aber auch wir können Mißgeschick nicht

ausblenden. Wir alle haben naturgemäß jeden Tag aufs neue die Chance, uns selber einem Mißgeschick auszuliefern. Man vergreift sich schon mal – nicht nur im Ton. Wir gehen allerdings stets davon aus, daß das zugrunde liegende (Informations) Chaos in eine glänzende Leistung umformbar ist.

**Tanner:** Anwender mit den unterschiedlichsten Vorkenntnissen werden von uns gleichermaßen informiert. Dem einen machen wir das Behalten von Information dadurch, dem anderen hierdurch leicht. Zuletzt brauchen beide weniger Zeit, um mit dem Produkt richtig umzugehen.

**Schmidt:** Das kleine Wunder, vom Anwender verstanden worden zu sein, stellt sich dann ein, wenn vordem wir begriffen haben, daß sich Informationen vielfältigen Grades in prinzipieller Einfachheit manifestieren können. Daran arbeiten wir.

**Tanner:** Informationen aufnehmen und umsetzen in Handlung. Aufnehmen und Umsetzen erfolgen unmittelbar aufeinander. Der Augenblick, wo der Anwender weiß: das Produkt funktioniert, er ist richtig vorgegangen, dieser Augenblick macht das Erfolgserlebnis. Die Folge: positive Schwingungen beim Anwender – auch an unsere Adresse.

**Schmidt:** So ist es. Wie ein Arzt, der nach dem Wohlergehen seiner Patienten schaut, so müssen wir darauf bedacht sein, den Zustand und die Entwicklung der technischen Dokumentation zu pflegen. Indem wir die technische Dokumentation weiter voranbringen, verbessern wir ein Stück weit die Welt. Wir sind, wenn wir gut sind, Künstler auf unserem Gebiet. Ein Künstler aber ist einer, der versucht, die Welt – die ja nicht fertig ist – zu verändern.

**Tanner:** Die technische Dokumentation insgesamt betrachtet, müssen wir tun, was wir wissen: nach der Zielgruppe schauen, nach Inhalt und Form der Dokumentation, nach Material, Darstellung und sonstiger Ausstattung, nach Zweckmäßigkeit und Eignung für die jeweilige Verwendung, und noch einmal nach dem Inhalt: seine sachliche Richtigkeit, seine Übereinstimmung mit dem jeweiligen Stand des betreffenden Wissensgebietes, unter Berücksichtigung der Normen und der sonstigen technischen Vorschriften.

**Schmidt:** Ich habe an anderer Stelle das Bild des Fensters gebraucht und das Bild der Leiter. Am Ende könnte jemand auf den hinreißenden Gedanken verfallen, dies so zu lesen, als hätte ich zum Fensterln aufgerufen. Damit dieser Lesart kein Vorschub geleistet wird, führe ich nun das Bild der Tür ein und sage: Wir fertigen

Dokumentationen, die wie Türen sind, durch die man gehen kann. Wir schaffen also Bewegungs-Freiheit. Wir "befördern" den Menschen.

**Tanner:** Der Mensch steht im Mittelpunkt aller Technik. Und jedenfalls gehört zur Technik eo ipso die technische Dokumentation.

**Schmidt:** Die technische Dokumentation repräsentiert einen Moment der Entwicklung des menschlichen Geistes. Sie ist Produkt des Geistes, folglich seine Erscheinung.

**Tanner:** Technische Dokumentation ist die Wiedererinnerung an die Ideen, die der Konstrukteur beim Bau der Maschine hatte. Und noch ein bißchen mehr.

**Schmidt:** Technische Dokumentation ist in jedem Falle überkonfessionell.

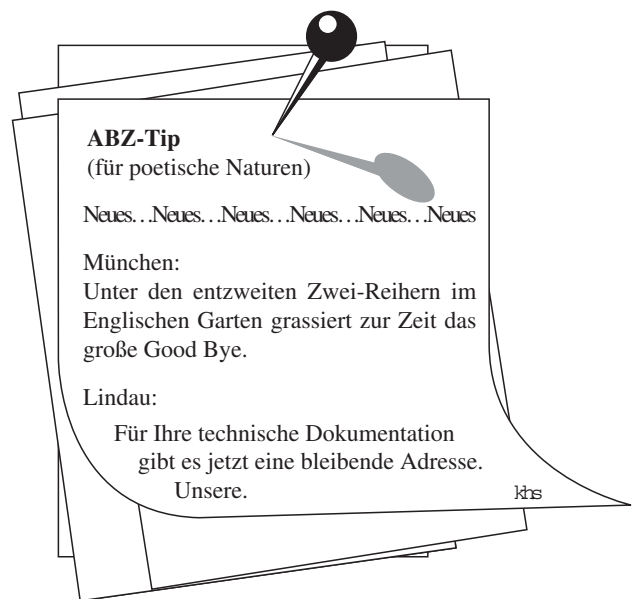
**Tanner:** Nachdem sie ihrem Endzustand – dem der näherungsweisen Vollkommenheit – überführt worden ist, erfolgt das "Gut zum Druck".

**Schmidt:** Um noch einmal auf die Eingangsfragen nach Theorie und Praxis zu rekurrieren: Jeder Technik ihre Sophie. Technische Dokumentation geht nicht ohne Technosophie.

**Tanner:** Niemand von uns hat Veranlassung, sich bequem zurückzulehnen, in der Hoffnung, es werde schon werden. Man muß stets aufs neue überdenken, was man getan hat, damit man tun kann, was bedacht worden ist.

Im übrigen schlage ich vor – denn wir haben noch ein gutes Stück Weg vor uns –, das Gespräch an dieser Stelle zu unterbrechen, um es zu anderer Zeit, in größerem Kreise um so facettenreicher fortzusetzen. Ich könnte mir vorstellen, das Lindauer DokuForum '91, am 13. September 1991, böte hierzu gute Gelegenheit. Ich würde mich jedenfalls freuen.

**ABZ:** Herr Tanner, Herr Schmidt, wir danken der praktischen Gesinnung mit dem ideellen Einschlag für dieses Gespräch.



Einzug ins neue Haus



## Impressum

**Herausgeber** Tanner Dokuments KG  
Bregenzer Str. 11-13  
W-8990 Lindau (B)  
Tel. 08382 / 2 50 81  
Telefax 08382 / 2 50 24

**Tanner**  
Dokuments  
*macht Technik*  
*verständlich*

**Redaktion** Karl-Heinz Schmidt  
Helmut Tanner

**Gestaltung** Harald Litz

**Satz** Inge Schäfler

**Druck** Druckerei Kling

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt Tanner Dokuments KG keine Haftung. ABZ erscheint monatlich und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

## Wir vergrößern unseren Handlungsspielraum!

Die Intensivierung und Ausdehnung unserer Arbeit hatte – und wird haben – eine deutliche Zunahme der Mitarbeiterzahl zur Folge. Diese Entwicklung machte eine Ausweitung der Räumlichkeiten notwendig. Die Tanner Dokuments KG mietete ein geeignetes Gebäude nahe Lindau-Insel, in das sie nach erforderlichlichem Umbau im Juli 1991 eingezogen ist.

Zur Bewältigung der anstehenden Aufgaben besitzt die Tanner Dokuments KG gute Voraussetzungen:

- eine erprobte Konzeption für ein wirkungsvolles Dienstleistungsangebot und ein effizientes Projektmanagement;
- ein Kundenstamm, mit dem – teilweise schon über viele Jahre hinweg – eine enge, erfolgreiche Zusammenarbeit besteht;
- eine wachsende finanzielle Grundlage und
- nicht zuletzt: kreative und leistungsfähige Mitarbeiter.

Auf dieser Grundlage wird die Tanner Dokuments KG weiter Entwicklungen vorantreiben, die ihren Kunden im besonderen, der technischen Dokumentation im allgemeinen dienlich sind.

Und nicht zuletzt hoffen wir, im konstruktiven Dialog mit den angeführten Adressatengruppen und mit Ihnen, uns selbst weiterzuentwickeln.



Freiräume für die technische Redaktion

Unsere neue Adresse:

**Tanner Dokuments KG**  
 Bregenzer Str. 11-13  
 W-8990 Lindau  
 Tel. 083820/25081  
 Telefax 08382/25024



Das urlaubsgestärkte wie urlaubsgeschwächte Team