

ABZ

Inhalt

- S. 02 **7. TANNER-Hochschulwettbewerb: Startschuss auf der tekem-Jahrestagung 2012**
- S. 03 **Formate für den Fingerstreich**
- S. 04 **GROB-WERKE setzen auf redaktionelle Vor-Ort-Unterstützung**
- S. 06 **Normen-Check: 10 Fragen zur ISO/IEC 82079**
- S. 08 **»INKA – Der Wettbewerb« 2013**



Editorial

Woran denken Sie bei dem Begriff »Gelbzeit«? An einen Platz an der Sonne? An die Wartezeit vor dem Postschalter? Oder vielleicht an einen Termin mit TANNER? Die Stadt Düsseldorf hat »Gelbzeit« vorne auf eine Broschüre geschrieben. Im Innenteil findet sich eine Anleitung für die Bürgerinnen und Bürger, wie man – Achtung! – eine Straße mit Fußgängerampel überquert. Und das auf ganzen acht Seiten.

Kostprobe gefällig? »Die Ampel springt auf Grün. Der ideale Zeitpunkt für alle Fußgänger, jetzt loszugehen.« »Gelbzeit« hieß die Broschüre übrigens, weil Düsseldorf die einzige Stadt im Bundesgebiet ist, die an Fußgängerampeln eine Gelbphase hat. Und sie »hieß« so, weil nach regem Spott im Internet das PDF inzwischen von den Webseiten der Stadt kommentarlos verschwunden ist.

Mit dem »ABZ« möchten wir Ihnen ein wenig sinnvolle »Gelbzeit« rund um Anleitungen & Co. schenken. So lesen Sie in dieser Ausgabe unter anderem, wie die Maschinenbauer von den GROB-WERKEN ihre Abteilung für Technische Dokumentation gezielt durch externe Dienstleister bei sich vor Ort unterstützen. Und wir stellen Ihnen anhand von zehn Fragen die wesentlichen Inhalte der neuen ISO/IEC 82079 für Anwenderinformationen vor.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lektüre.

Ihr Georg-Friedrich Blocher



7. TANNER-Hochschulwettbewerb: Startschuss auf der tekcom-Jahrestagung 2012

Anmeldephase läuft

Seit dem offiziellen Startschuss zum 7. TANNER-Hochschulwettbewerb für Technische Dokumentation am 23. Oktober auf der tekcom-Jahrestagung in Wiesbaden läuft die Anmeldephase. Die Resonanz auf den beliebten »Mitmachwettbewerb« ist erneut erfreulich hoch: Bereits neun Teams haben sich bis Ende November zur siebten Auflage angemeldet.

Die Aufgabe stellt in diesem Jahr die Krones AG, Weltmarktführer bei der Planung, Entwicklung und Herstellung von Getränkeabfüllanlagen. Dieses Mal erwartet die Studierenden wieder eine Aufgabe aus dem Bereich der klassischen Redaktion – so viel sei schon einmal verraten.

Studierende aus dem Umfeld der Technischen Dokumentation sind herzlich eingeladen, sich noch bis zum 31. Dezember 2012 mit einem Team anzumelden. Auf der Informationsseite des 7. TANNER-Hochschulwettbewerbs finden Interessierte weitere Informationen sowie ein Online-Anmeldeformular: www.tanner.de/hochschulwettbewerb

Zum ersten Mal konnten schnellentschlossene Studierenden-Teams bei einer Anmeldung am Messestand an der Verlosung von Apple iPod Shuffles teilnehmen.



Die glücklichen Gewinner sind (v.l.n.r) MANUEL BEHRENDT, MAREEN GUTSCHER und SEFA PUSMAZ aus dem 3. Semester »Kommunikation und Medienmanagement« an der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft.

Formate für den Fingerstreich

Sie heißen PUB, Folio oder iBooks und sind als Content-Formate verantwortlich dafür, dass Inhalte auf mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets angezeigt werden können. Die derzeit wichtigsten Formate und deren Unterschiede werden im Folgenden vorgestellt.

PUB-Format

ePUB ist das wohl bekannteste unter den »neuen« Content-Formaten für mobile Endgeräte. Im Prinzip handelt es sich dabei um eine ZIP-komprimierte Webseite, die in Browsern – den ePUB-Readern – ausgegeben wird. Insofern trifft auf ePUB zu, was auch sonst für Webdesign gilt: In jedem Browser und auf jedem Betriebssystem sehen die Inhalte (ein wenig) anders aus. Denn alle Hersteller und Plattformen setzen unterschiedliche Reader ein. In seiner aktuellen Version 3.0 hat ePUB durch HTML5, CSS3 und JavaScript-Integration seine Design-Möglichkeiten deutlich aufgewertet. Dennoch ist es nach wie vor eher für Text- und Bild-Inhalte geeignet.

Portable Document Format (PDF)

Das Problem, dass Inhalte von unterschiedlichen Browsern und Betriebssystemen unterschiedlich interpretiert werden, verschafft dem Dinosaurier unter den Content-Formaten seinen Platz auch auf mobilen Endgeräten. Das PDF (Portable Document Format) punktet einmal mehr mit seinem Hauptmerkmal: mit der originalgetreuen Darstellung der ursprünglichen Information. Ebenso offensichtlich sind aber auch die Nachteile. So werden beim Größer-Zoo- men nur noch Ausschnitte des Dokuments angezeigt und das Einbinden interaktiver, multimedialer Widgets ist nur bedingt möglich.

Stärken und Schwächen von Content-Formaten für mobiles Publishing auf einen Blick.

	PDF	ePUB	Folio (+)1	iBooks
Plattformübergreifend	+	+	++	-
Look & Feel	+	+	-	+
Flexibles Layout (Reflow)	-	+	+	+
Inhaltsverzeichnis, Links	+	+	+	+
Audio, Video	(-)2	(-)3	+	-
Interaktive Widgets	-			

Folio-Format

Wie das PDF stammt auch das Folio-Format aus dem Hause Adobe. Es will die Antwort sein auf die Anforderungen an zeitgemäßes digitales Publishing, die das PDF nicht erfüllt. Nicht wenige Experten gehen davon aus, dass dieses neue Format das PDF auf Sicht ablösen könnte. Mit Bordmitteln, die in InDesign CS6 bereits enthalten sind, werden InDesign-Dokumente zu interaktiven und multimedialen Folios mit Audio, Video, Bildgalerien usw. Für die Darstellung gibt es wie bei PDF einen kostenlosen Reader für alle relevanten Plattformen, den »Adobe Content Viewer«. Für die kostenlose Verbreitung von Inhalten – wie Pre- oder After-Sales-Informationen im B2B-Bereich – kann sich allerdings das Geschäftsmodell von Adobe nachteilig auswirken, da Plattformgebühren und eventuell zusätzliche Gebühren pro Download anfallen.

iBooks-Format

Das iBooks-Format stammt aus dem Hause Apple. Mit dem »iBooks Author« lassen sich Inhalte für das Apple iPad aufbereiten und mit zusätzlichen Medien (Video, 3D-Modell, Bildgalerie usw.) anreichern. Bei iBooks, die den Nutzern gratis angeboten werden, ist der Anbieter völlig frei in der Art der Verteilung. Nur wenn die Publikationen für Nutzer kostenpflichtig sind, müssen sie über den Apple iBooks Store verteilt werden.

- 1: nicht für Amazon Kindle
- 2: mit ezPDF Reader (iOS und Android)
- 3: theoretisch mit JavaScript, aber Kompatibilitätsprobleme der Reader beachten



GROB-WERKE setzen auf redaktionelle Vor-Ort-Unterstützung

Die Wirtschaftskrise in den Jahren 2008 und 2009 hat die Automobilbranche schwer getroffen. Unter dem Produktionseinbruch litt auch die Mehrzahl der Zulieferbetriebe, die in Folge zum Teil Personal in großer Zahl abbauen mussten. Nicht so die GROB-WERKE GmbH & Co. KG. Das Familienunternehmen mit Hauptsitz im schwäbischen Mindelheim hatte vor wie nach der Krise ca. 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Bord. 2012 – drei Jahre später – kann das Unternehmen seine Erfolgsgeschichte beeindruckend fortschreiben: Noch einmal fast 1.000 weitere Mitarbeiter wurden seitdem eingestellt. Zusätzlich setzen die Mindelheimer auf die Unterstützung von Dienstleistern, deren Mitarbeiter die eigenen Teams vor Ort gezielt unterstützen. So auch im Bereich der Technischen Dokumentation, wo derzeit vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TANNER AG dauerhaft in Mindelheim tätig sind. Dieser Artikel erzählt von einer partnerschaftlichen Vor-Ort-Zusammenarbeit.

Technische Dokumentation im Detail

Die Besonderheiten in der Erstellung von Technischen Dokumentationen des Automobilzulieferers stecken im Detail. GROB bedient die Automobilindustrie, deren Zulieferer sowie die Maschinenbauindustrie mit Universalmaschinen, komplexen Fertigungssystemen, Montageeinheiten in einer Zerspanungslinie bis hin zu vollautomatischen Montagelinien. Diese

Maschinen und Anlagen können von den Kunden so angepasst werden, dass fast Einzelfertigungen möglich sind. Das hat natürlich entsprechende Auswirkungen – vor allem – auf Montage- und Wartungsanleitungen, die nach den Richtlinien der Kunden angefertigt werden.

»In der Abteilung Technische Dokumentation arbeiten bei uns 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter«, erläutert der Dokumentationsleiter Klaus-Hans Eschenbach. »Bei den hohen Anforderungen von Kundenseite müssen wir sehr individuell und flexibel dokumentieren. Daher ist es wichtig, dass die Redakteure bei uns vor Ort in Mindelheim arbeiten.«

Bereits 2010 kam GROB auf TANNER zu, um Unterstützung für die Technische Redaktion anzufordern. »Wir standen bereits seit einiger Zeit mit TANNER in Kontakt und wussten um die präzisen Kenntnisse des Dokumentationsdienstleisters in Prozessen, Inhalten und Systemen, die heute in der Technischen Dokumentation eine Rolle spielen«, so Klaus-Hans Eschenbach.

Zum Auftakt: Wartungsbuchautor gesucht

Insofern hatte man in Mindelheim auch großes Vertrauen in TANNER, als man personelle Unterstützung vor Ort benötigte. Die Anforderungen an den gesuchten Mitarbeiter wurden von Klaus-Hans Eschenbach klar vorgegeben. Bei GROB sind schwerpunktmäßig zwei Typen von Technischen Redakteuren

beschäftigt: der Bedienungsbuchautor mit Fachwissen im elektrotechnischen Bereich sowie der Wartungsbuchautor mit Mechanik-Hintergrundwissen. »Für die Erstellung der Wartungsbücher suchte GROB personelle Unterstützung vor Ort«, erläutert Norbert Winter von TANNER. »Zusätzlich zu den Kenntnissen im Fachbereich Maschinenbau sollte der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin Erfahrung in der Erstellung von komplexen Wartungshandbüchern und -plänen mitbringen.«

Keine drei Wochen später konnte ein geeigneter Kandidat bei GROB vorgestellt werden. Norbert Winter: »Unser Kandidat hat Herrn Eschenbach im Gespräch voll überzeugt.« Und auch danach entwickelte sich die Zusammenarbeit für alle Seiten sehr erfreulich. So ermöglichten GROB und TANNER dem Mitarbeiter eine Weiterqualifizierung zum Techniker. Nach Absprache konnte er sich vor wichtigen Prüfungen zeitliche Freiräume schaffen, um das Lernpensum zu bewältigen.

»Nach eineinhalb Jahren waren sich die Verantwortlichen bei GROB sicher, dass unser Mitarbeiter eine dauerhafte Stütze im Team sein würde«, berichtet Norbert Winter. »Und da GROB zu dieser Zeit ohnehin weiteres eigenes Personal gesucht hatte, kam man auf uns mit der Überlegung zu, den Kollegen von uns bei GROB einzustellen. Auch wenn man nie gerne gute Mitarbeiter verliert, so war es in diesem Fall für unseren Kunden sowie für den Mitarbeiter eine sinnvolle Alternative.« Doch dies war erst der Beginn der Zusammenarbeit. Denn mittlerweile arbeitet ein Viererteam von TANNER bei GROB vor Ort, drei Redakteure und ein Übersetzer. Und noch ein weiterer Kollege wurde inzwischen von dem Mindelheimer Unternehmen übernommen.

Vertrauensvolle und offene Kommunikation als Erfolgsrezept

»Wir sind sehr zufrieden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von TANNER. Als Spezialanbieter kennt TANNER die qualifizierten Experten aus dem Dokumentationsumfeld, die uns punktgenau unterstützen können.«

KLAUS-HANS ESCHENBACH,
GROB-WERKE GmbH & Co. KG

Der Dokumentationsverantwortliche weiß aber auch um die Belange seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: »TANNER betreut seine Mitarbeiter hier bei uns vor Ort ausgezeichnet. Man hat stets ein offenes Ohr und ich habe den Eindruck, dass sie sich bei uns schnell wohlfühlen.« Norbert Winter kann das bestätigen: »Unsere Kolleginnen und Kollegen gehören zum Team, sie sind bei GROB integriert. Ein Mitarbeiter übernimmt sogar Schulungen für Kolleginnen und Kollegen, die neu bei GROB beginnen. Das funktioniert.« Erfolgsrezept für die langfristig erfolgreiche Zusammenarbeit seien dabei unbestritten die sehr vertrauensvolle und absolut offene Kommunikation aller Beteiligten.



Normen-Check: 10 Fragen zur ISO/IEC 82079

Im August 2012 ist als Nachfolgerin zur Norm DIN EN 62079 »Erstellen von Anleitungen« die ISO/IEC 82079 in englischer und französischer Sprache erschienen. Die ISO/IEC 82079 ist damit die einzige weltweit gültige Norm, die die Erstellung von Anwenderinformationen regelt. Sie definiert Rahmenbedingungen, Inhalte von Anwenderdokumentation und die Art und Weise, wie die Informationen vermittelt werden. Nachfolgend werden Antworten auf 10 wichtige Fragen zur neuen Norm gegeben.

Schreibt man »automatisch« eine gute Dokumentation, wenn man sich an den Vorgaben der ISO/IEC 82079 orientiert?

Die ISO/IEC 82079 formuliert an sehr vielen Stellen Aussagen, die Einfluss auf die Qualität der Anwenderinformationen haben. Typische Aspekte sind Konsistenz, Lesbarkeit, Verständlichkeit, funktionale Kennzeichnung, Zugriff auf Informationen usw. Werden diese Aspekte beachtet, hat das auch positive Auswirkungen auf das Informationsprodukt. Aber auch die Norm fordert, dass die Informationen von Spezialisten erarbeitet werden müssen; das gilt für Texte, Abbildungen und Übersetzungen. Für diese Spezialisten steckt die Norm den Rahmen ab, den sie mit ihrer Fachkompetenz füllen müssen.

Die Norm spricht ja auch von Dokumentation in elektronischen Medien. Werden Papierdokumentationen jetzt überflüssig?

Nein. Die Norm beschreibt, in welcher Form Informationen in elektronischen Medien aufbereitet sein müssen, damit sie ihren Zweck erfüllen können. Sie betont aber gleichzeitig das Erfordernis, dass relevante Informationen jederzeit in unmittelbarem Zugriff zu sein haben. Das gilt insbesondere für sicherheitsrelevante Informationen oder Informationen zur Einrichtung eines Produkts. Diese Verfügbarkeit ist nach wie vor nur bei Papierdokumentation sicher gegeben.

Steht in der ISO/IEC 82079 auch etwas zum Thema »Übersetzungen«?

Ja. Die Norm fordert grundsätzlich, dass Informationen in der Sprache/den Sprachen des Verwendungslands zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Forderung war so explizit bislang nur in branchenspezifischen Normen enthalten, beispielsweise in der Maschinenrichtlinie, und dort häufig ausschließlich auf die EU bezogen. Die ISO/IEC 82079 spricht auch die Problematik des länderübergreifenden Vertriebs über das Internet an, der grundsätzlich ebenfalls das Erfordernis von Übersetzungen nach sich zieht.

Die ISO/IEC 82079 formuliert Anforderungen an Warnhinweise. Ich habe meine Warnhinweise bislang nach ANSI Z535.6 erstellt. Was muss ich jetzt ändern?

Wenn die Warnhinweise gut sind: Nichts. Die Definitionen in der ISO/IEC 82079 passen sehr gut mit den Forderungen der ANSI zusammen. In ganz wesentlichen Punkten sind die Aussagen sehr ähnlich. Das betrifft insbesondere die Bedeutung der Warnwörter, das Aufzeigen der Art und Quelle der Gefahr, Folgen bei Nichtbeachten des Warnhinweises und Maßnahmen zur Vermeidung eines Schadens. Die ANSI formuliert allerdings zusätzliche Möglichkeiten, sicherheitsrelevante Informationen zu vermitteln.

Auf welcher Basis muss ich denn überhaupt Sicherheits- oder Warnhinweise erstellen?

Die ISO/IEC 82079 nennt ausdrücklich die Risikobewertung als Verfahren zur Definition des Bedarfs an Sicherheits- und Warnhinweisen. Das Verfahren ist in anderen Branchen, insbesondere im Maschinenbau und in der Medizintechnik, etabliert und bewährt. Schließlich sind Warnhinweise in der Dokumentation nur das letzte Mittel zum Schutz der Anwender. Eine höhere Priorität genießen immer konstruktive Maßnahmen, Schutzeinrichtungen und Warnschilder am Produkt.

Die Norm fordert Regelwerke/Leitfäden für die Erstellung von Anwenderinformationen. Welche Aspekte sind darin zu regeln?

Die Norm spricht explizit von einem »style guide«, der folgende Aspekte regelt: Formulierungsmuster, Wortwahl, Terminologie, Anwendersprache, Layout. Aber auch an anderen Stellen wird Konsistenz der Informationen gefordert, z. B. bei Tabellen und Abbildungen. Entsprechend ist es auch hier erforderlich, die relevanten Aspekte verbindlich festzulegen. Das gilt erst recht, wenn mehrere Personen parallel arbeiten oder Informationen über einen längeren Zeitraum gepflegt werden.

Wenn Produkte der Maschinen-Richtlinie unterliegen, muss dann die ISO/IEC 82079 überhaupt beachtet werden?

Selbstverständlich. Die Maschinen-Richtlinie fordert lediglich das Vorhandensein grundsätzlich definierter Informationen, wie der Betriebsanleitung, Wartungsinformationen etc. Die Maschinen-Richtlinie macht keine Aussagen dazu, wie diese Informationen zu vermitteln sind. Hier kommt die ISO/IEC-Norm ins Spiel.

Wenn die Norm für Anleitungen »aller Art« gilt, bis hin zu Anleitungen für schlüsselfertige industrielle Anlagen, was schreibt sie dann beispielsweise zum Thema »Anlagendokumentation«?

Leider wenig. Die Aussagen bewegen sich auf einem äußerst allgemeinen Level und besagen im Prinzip vor allem, dass der Informationsbedarf der Anwender von den Kompetenzen der Anwender selbst abhängt, von der Komplexität der Anlage und von den Aufgaben der Zielgruppe. Ansonsten werden teilweise bekannte Forderungen aufgegriffen. So wird für eine Anlage ein übergreifender Wartungsplan benötigt. Ferner müssen Warnhinweise die Anlage und deren Verhalten insgesamt abdecken und nicht nur die Gefahrensituationen, die an den einzelnen Komponenten möglich sind.

Was hat die Norm mit Dienstleistung zu tun?

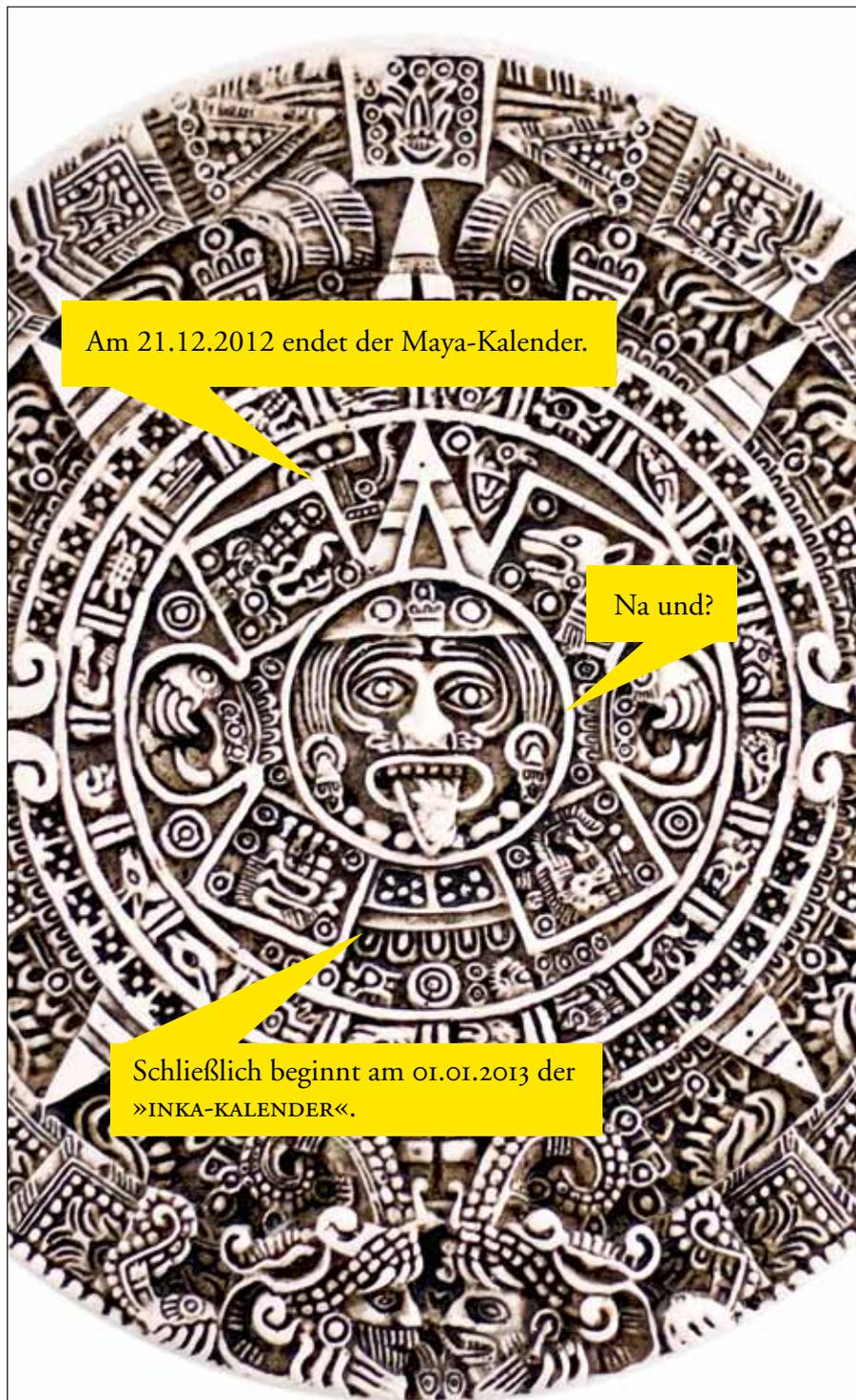
Die Norm gilt für Produkte. Ein Produkt kann laut Definition der Norm auch eine Dienstleistung sein. Und auch für Dienstleistungen müssen häufig Informationen erstellt werden, wie die Dienstleistung sicher und zur vollen Zufriedenheit des Kunden zu erbringen ist. Damit gelten die Festlegungen der Norm auch für die Informationen, die eine Dienstleistung unterstützen. Ein typisches Beispiel sind Prozessdokumentationen.

Gilt die ISO/IEC 82079 nur für den gewerblichen bzw. industriellen Bereich?

Ausdrücklich nicht. Im Gegenteil spricht die Norm häufig von den Bedürfnissen der Anwender, die Konsumgüter erworben haben. Hier werden auch die Interessen Behinderter vertreten, wie beispielsweise Sehbehinderter. In der Industrie ist nicht damit zu rechnen, dass Mitarbeiter eine Maschine bedienen dürfen, die sie optisch nicht einwandfrei wahrnehmen können. Auch an anderen Stellen wird ausdrücklich auf das Vorgehen im Konsumgüterbereich eingegangen, unter anderem, dass Anleitungen für die Nutzer zusätzlich zum Download im Internet bereit gehalten werden sollen.

Alle Informationen zur neuen Norm sowie ein Video-Interview mit dem Normen-Experten Jörg Heide finden Sie auch im Internet unter: www.tanner.de/82079.





Am 21.12.2012 endet der Maya-Kalender.

Na und?

Schließlich beginnt am 01.01.2013 der
»INKA-KALENDER«.

Jetzt schon vormerken:
»INKA – Der Wettbewerb«
Einreichungen das ganze Jahr 2013 möglich.
Viele Neuerungen.
Mehr dazu auf www.inka-wettbewerb.de



Adressen

TANNER AG

Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)
Tel. +49 8382 272-119
Fax +49 8382 272-900
E-Mail: info@tanner.de

Niederlassung Berlin

Geneststraße 5, Eingang Hof G, D-10829 Berlin
Tel. +49 30 920378-90
Fax +49 30 920378-88
E-Mail: info@tanner.de

Niederlassung Erlangen

Wetterkreuz 27, D-91058 Erlangen
Tel. +49 9131 970028-15
Fax +49 9131 970028-88
E-Mail: erlangen@tanner.de

Niederlassung Frankfurt-Eschborn

Mergenthalerallee 77, D-65760 Eschborn
Tel. +49 6196 77933-95
Fax +49 6196 77933-98
E-Mail: frankfurt@tanner.de

Niederlassung Hamburg

Pappelallee 28, D-22089 Hamburg
Tel. +49 40 2530453-71
Fax +49 40 2530453-88
E-Mail: hamburg@tanner.de

Niederlassung München

Freisinger Landstraße 74, D-80939 München
Tel. +49 89 321957-37
Fax +49 89 321957-34
E-Mail: muenchen@tanner.de

Niederlassung Paderborn

Balduinstraße 1, D-33102 Paderborn
Tel. +49 5251 879718-12
Fax +49 5251 879718-88
E-Mail: paderborn@tanner.de

Niederlassung Reutlingen

Gerhard-Kindler-Straße 6, D-72770 Reutlingen
Tel. +49 7121 144934-0
Fax +49 7121 144934-20
E-Mail: reutlingen@tanner.de

TANNER s.r.l.

Salita Santa Caterina 10/10, 16123 Genova (GE), Italy
Tel. +39 010 8183051
Fax +39 010 8183158
E-Mail: info@tanner.it

TANNER Vietnam Ltd.

House 43D/8 Ho Van Hue St. Ward 9, Phu
Nhuan District, VN-70999 Ho Chi Minh City
Tel. +84 8 9973-452
Fax +84 8 9973-465
E-Mail: vietnam@tanner.de

Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf
Tel. +49 211 179665-0
Fax +49 211 179665-29
E-Mail: info@tanner-translations.de

IMRESSUM

Herausgeber
TANNER AG
Kemptener Straße 99
D-88131 Lindau (B)
T +49 8382 272-0
F +49 8382 272-900
E info@tanner.de
<http://www.tanner.de>

Verantwortlich: Dr. Sven Bergert

Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:
Georg-Friedrich Blocher, Silke Ebert,
Lena Sattler, Andreas Schlenkhoff

Druck: Druckerei Kling

Bildnachweis: Titel u. Seite 04/05: GROB-WERKE
GmbH & Co KG, Seite 07: shutterstock/ultimathule
Seite 8: j.o.photodesign – Fotolia.com

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit
schriftlicher Genehmigung erlaubt. Für un-
verlangt eingesandte Manuskripte und Fotos
übernimmt die TANNER AG keine Haftung.

*Das ABZ erscheint in unregelmäßigen Abständen
und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein
Rechtsanspruch besteht nicht.*

TANNER