

Standardisiertes Englisch bei Schneider Electric

Frank Zscheile

Als weltweit tätiger Spezialist für Energie-Management und Automation ist Schneider Electric mit Niederlassungen in mehr als 100 Ländern vertreten. Deshalb gibt es auch verschiedene, international verteilte technische Schreibbüros, die Handbücher und Betriebsanleitungen zu den Automatisierungsprodukten von Schneider Electric erstellen. Einheitliche Dokumentationssprache ist Englisch. Um die unterschiedlichen englischen Sprachniveaus der internationalen Redakteure einander anzugleichen, beschäftigt sich Schneider Electric seit einiger Zeit mit softwaregestützter Prüfung von Grammatik, Stil und Terminologie.

Das Sprachniveau zwischen Muttersprachlern und Nicht-Muttersprachlern differiert naturgemäß stark, auch in der Weltsprache Englisch. Deshalb trafen Dokumentationstexte früher in höchst unterschiedlicher Qualität bei Schneider Electric ein. Um den Prozess zu verbessern, hat der Konzern 2012 die Acrolinx-Software für die Sprachprüfung eingeführt.

Handbücher und Betriebsanleitungen werden bei Schneider Electric Automation in dem Land erstellt, in dem auch die Produkte entwickelt werden. Entwicklungsstandort ist also gleich Dokumentationsstandort. So haben die Redakteure direkten Zugriff auf die Entwicklung und stehen mit dieser in engem Kontakt. Schneider Electric arbeitet mit Redakteuren in Frankreich, Indien, Kanada, Deutschland, USA, Japan und China. Alle Redakteure erstellen ihre Texte direkt im Content Management System (CMS) und schicken sie nach der Acrolinx-Prüfung an die lokalen Technical Documentation Manager. Diese stoßen anschließend den internen Prüfungsprozess an. Er besteht aus zwei Stufen: dem Technical Review sowie einem anschließenden Literature Safety

Review, der häufig von englischen Muttersprachlern durchgeführt wird.

Ausgangssprache Englisch

Vor einigen Jahren hat Schneider Electric Englisch als Ausgangssprache für seine Technischen Dokumentationen festgelegt. Internationale Projektentwicklung bedeutet in der Regel globale Verteilung der Arbeit: Ohne Englisch als Ausgangssprache in der Technischen Dokumentation ist man da verloren. Werden die Handbücher in der Sprache des jeweiligen Produktionsstandortes erstellt, müssen sie im Verlauf des Prozesses mehrfach hin- und her-übersetzt werden, damit alle involvierten Abteilungen sie einsehen und kontrollieren können. Dabei schleichen sich so viele Fehler ein, dass das Dokument am Ende kaum mehr verständlich ist.

Englisch als Ausgangssprache ist ein hehres Ziel, denn die Sprachniveaus unterscheiden sich erheblich: Die Texte der Nicht-Muttersprachler jedes Landes weisen verschiedene Eigenheiten auf, die für andere nicht unbedingt verständlich sind. Die Sprache der Handbücher von englischen Muttersprachlern wiederum ist für viele Nicht-Muttersprachler oft zu komplex. An dieser Stelle kam Acrolinx ins Spiel. In der Software zur Sprachprüfung hat Schneider Electric automatisierte Grammatik- und Stilregeln für ein Global English hinterlegt. Die Terminologiedatenbank befindet sich im Aufbau. Als automatisiertes Lektorat ist Acrolinx an zwei Stellen im Einsatz. Zunächst ist die Software in den XML-Editor Adobe FrameMaker integriert, in dem die technischen Redakteure ihre Texte für das Redaktionssystem TC-Toolbox erfassen. Die Redakteure prüfen damit einzelne Kapitel auf Grammatik, Stil und Terminologie. Die „Lead Writer“ kontrollieren die fertigen Handbücher,

bevor sie diese an Schneider Electric übergeben.

Für die Redakteure ist das System eine große Hilfe, denn jetzt bekommen sie von der Software Feedback und verbessern auf diese Weise stetig ihren Sprachstil. Bei der Fülle der Produktnamen ist es für die Beschäftigten in den Technischen Redaktionsbüros nicht einfach, die Übersicht zu behalten. Die Software weiß auch nach drei Monaten noch, ob ein bestimmtes Produkt groß, klein oder mit Binnenmajuskel geschrieben wird. Durch die Hinweise tritt bei häufig auftretenden Fehlern mit der Zeit ein Lerneffekt ein und die Qualität der erstellten Dokumente verbessert sich stetig.

Zweistufige Textprüfung

Die eingehenden Texte werden bei Schneider Electric mit dem automatisierten Lektorat noch einmal stichprobenartig nach folgenden Kriterien geprüft: Hat der technische Redakteur das System wirklich konsequent eingesetzt? Kann Schneider Electric die Arbeit des externen Zulieferers akzeptieren? Erst anschließend gehen sie weiter an den Technical sowie Literature Safety Review. Diese Wareneingangskontrolle ist Schneider Electric wichtig und gehört ebenso wie bei zugekauften Bauteilen zum Qualitätsstandard des Unternehmens. So wird sichergestellt, dass nur qualitativ hochwertige Texte in die interne Prüfung gelangen. Denn ein Technical Documentation Manager ist schlichtweg damit überfordert, mehrere 100 Handbuchseiten per Augenschein zu überprüfen. Spricht er zudem die gleiche Muttersprache wie der liefernde Redakteur, fallen ihm dessen Fehler unter Umständen gar nicht auf. Diese sprachlichen Mängel werden heute also gleich zu Beginn der Prozesskette aufgedeckt. Früher traten sie oft erst viel später während

des Literature Safety Review durch die häufig englischen Muttersprachler zu Tage. Mitte 2011 begann man sich bei Schneider Electric zu fragen, wie die englischen Handbuchtex-te verbessert werden könnten. Die Gründe dafür lagen auf der Hand. Keine definierte Terminologie, keine Überwachung der Stilregeln, große Niveau-Unterschiede im Englisch der Redakteure.

Eine international besetzte Arbeitsgruppe entschloss sich, das Problem durch Software-Einsatz zu beseitigen. Mehrere Anbieter am Markt wurden geprüft und erhielten Beispieldokumente zur Bearbeitung. Für Acrolinx sprachen die Ergebnisse beim Auffinden neuer Benennungen und die Bedienerfreundlichkeit, also die Art und Weise, wie die Software den Redakteur direkt in seiner Arbeitsumgebung unterstützt. Wichtig war es auch, alle benötigten Komponenten innerhalb eines Systems zu erhalten: Grammatik-/Stilregeln (Linguistic Checker), Terminologie und Berichtswesen.

Style Guide

Seit über 15 Jahren gibt es einen Writing Style Guide bei Schneider Electric, der Grammatikregeln und den Schreibstil definiert: Bei Worten wie „heiß“, „gefährlich“ und „Unfall“ hat der Redakteur z. B. einen Sicherheitshinweis anzubringen, in Produktnamen muss ein geschütztes Leerzeichen verwendet werden usw. Diesen Style Guide zu kennen und zu befolgen, waren die Redakteure früher bereits angehalten. Die Einhaltung konnte aber nur sporadisch geprüft werden. Die darin enthaltenen Stilregeln wurden im Verlaufe der Systemeinstellung in der Software implementiert und können nun in allen Dokumenten automatisch geprüft werden.

Seit Januar 2013 ist die Acrolinx-Software bei Schneider Electric im Einsatz. Das Hauptproblem des nicht einheitlichen Englisch wurde bereits gelöst, die Qualitätskurve der Handbücher zeigt nach oben, die Fehlerquote nach unten. Dies lässt sich über

die Analytics-Komponente der Software sehr genau überwachen.

Terminologiemangement

Derzeit steht der Auf- und Ausbau der Terminologiedatenbank im Vordergrund. Unternehmen wie Schneider Electric verfügten in der Regel über Hunderte oder gar Tausende von Benennungen: Wörter, Ausdrücke oder Markennamen, die im Unternehmen eine bestimmte Bedeutung haben und sowohl intern wie auch für Kunden wichtig sind. Wenn Außenstehende eine falsche Benennung sehen oder verschiedene Benennungen für denselben Gegenstand verwendet werden, kann das zu Verständnisschwierigkeiten und Verwirrung führen. Dies trifft besonders bei Nicht-Muttersprachlern zu. Verwirrung wiederum führt zu weiteren Problemen wie unnötigen Anrufen bei der Kundenbetreuung oder im schlimmsten Fall zur Abkehr vom Unternehmen. Die Terminologiefehler multiplizieren sich noch, wenn Inhalte lokalisiert werden, und so vervielfältigen sich auch die damit verbundenen Probleme.

Vielorts werden zur Verwaltung von Terminologie Tabellen verwendet – was für einfache Anwendungsfälle eine ausreichende Lösung ist. Sobald Unternehmen aber wachsen und komplexere Anforderungen entwickeln, wechseln sie häufig zu einem „richtigen“ System für die Verwaltung ihrer Terminologie. Solche Softwarelösungen identifizieren wichtige Benennungen, bündeln die gesamte Terminologie in einer einzigen Quelle und ermöglichen eine Verwaltung der verschiedenen Sachgebiete im Unternehmen. So verhindern sie, dass Terminologie ungeprüft verändert wird, und unterstützen verschiedene Arbeitsweisen bei der Terminologiarbeit.

Eine konsistente Terminologie zu gewährleisten, ist kompliziert. Wenn Autoren eine Benennung suchen, können sie diese im Terminologiemangementssystem nachschlagen. Allerdings sind sich Autoren manchmal auch nicht bewusst, dass sie überhaupt Hilfe benötigen. Die Lösung dafür

lautet, Terminologiemangement mittels Terminologieprüfungen zu den Autoren zu bringen. Terminologieprüfungen integrieren Terminologiemangement in die Autorenwerkzeuge. Sie zeigen dem Autor nicht nur, dass er die falsche Benennung verwendet, sondern geben auch die korrekte Bezeichnung an. So werden Terminologieprüfungen zum einfachen und effektiven Weg, um maximalen Nutzen aus der Terminologie zu ziehen.

Bei Schneider Electric enthält die Terminologiedatenbank die richtigen Schreibweisen von Produktnamen, technische Bezeichnungen von Bauteilen und Ähnliches. Noch besteht sie erst aus rund 1.000 Begriffen. Diese aber bereits in sechs Zielsprachen, in denen die Handbücher letztlich vorliegen sollen. Sobald die englischen Handbücher alle internen inhaltlichen Prüfungen durchlaufen haben, übermittelt Schneider Electric diese an seine Übersetzungsagenturen und händigt ihnen zugleich einen Export der Terminologiedatenbank mit den Benennungen der jeweiligen Zielsprache aus. Die Agentur importiert ihn wiederum in ihre Datenbank. So bleibt die Terminologie auch in der Übersetzung einheitlich. Ein Beispiel: Einer der französischen Übersetzer wird die Benennung SPS (Speicherprogrammierbare Steuerung) vielleicht als Controlleur übersetzen, ein anderer als Automat. Durch die Nutzung der Acrolinx-Terminologiedatenbank sind solche Verwechslungen künftig ausgeschlossen.



Frank Zscheile ist freier IT-Journalist und seit 15 Jahren als Texter im Softwarebereich tätig. Schwerpunktthemen sind Dokumenten und Business Process Management, SAP-integrierte Lösungen, Cloud Computing, Sprachprüfung und -verarbeitung, Virtual Desktop Lösungen und Security.

Kontaktadresse
zscheile@agentur-auftakt.de
www.agentur-auftakt.de