



## Zweisprachigkeit im Dokumentationsportal

<https://doc.itc.rwth-aachen.de>



### Inhalt

---

- Go Live des Dokumentations-Portals
- Wer pflegt die Dokumentation
- Zweisprachigkeit
- Eckdaten zum Projekt
- Bereichszahlen
- Ausblick

---

Zweisprachigkeit im Dokumentations-Portal



## Go Live des Dokumentationsportals

---

- Der Umstieg vom CMS auf das Dokumentationsportal erfolgte am 24.03.2014
- Beinhaltet Informationen rund um die Dienste des IT Centers aufgesplittet nach 4 Personengruppen
  - Studierende, Mitarbeitende, IT-Verantwortliche, Externe
  - Wie erhalte ich Zugang zu den Diensten des IT Centers?
  - Wie genau nutze ich diese (Anleitungen)
  - Was kann ich im Fehlerfall tun (FAQ)
  - Wen kontaktiere ich bei Fragen, Anregungen, Feedback
- Bei Start waren (bis auf Hochleistungsrechnen) alle Inhalte nur in deutscher Sprache verfügbar

Zweisprachigkeit im Dokumentations-Portal



## Wer pflegt die Dokumentation

---

- Im Allgemeinen sind die Produktmanager der einzelnen Dienste verantwortlich für die Pflege der Dokumentation, pro Abteilung gibt es mehrere mit der Pflege betreute Personen
- Das IT-ServiceDesk ist die Anlaufstelle für Feedback durch unsere Nutzer
  - es existiert zu diesem Zweck ein eigenes Dokumentations-Team im IT-SD welches in Kooperation mit den Produktmanagern und Fachabteilungen das Dokumentationsportal pflegt

Zweisprachigkeit im Dokumentations-Portal



## Zweisprachigkeit

---

- Da die Zahl der internationalen Studierenden und Mitarbeitenden an der RWTH stetig steigt, ist ein zweisprachiges Angebot der Dokumentation zwingend erforderlich
- Zu diesem Zweck wurde ein Projekt im IT Center gestartet mit dem Ziel bis Anfang 2016 das Dokumentationsportal zweisprachig (deutsch & englisch) anzubieten
  - In einem ersten Kick-Off Meeting am 6.5.2015 wurde ein allgemeines Vorgehen besprochen
  - Ein entsprechendes Konzept (Pflegeprozess) wurde erstellt und als Unterstützung zusätzliche Stellen für studentische Hilfskräfte mit Übersetzungshintergrund geschaffen

Zweisprachigkeit im Dokumentations-Portal



## Eckdaten zum Projekt

---

- Insgesamt wird das Dokumentationsportal von rund 47 Verantwortlichen gepflegt
- Unterstützung im Rahmen der Übersetzung durch 56h/Woche studentischer Hilfskräfte mit Übersetzungshintergrund
- Zahlen rund um die Übersetzung des Dokumentations-Portal
  - Stand 25.02.2016:
    - **462** zu übersetzende Seiten insgesamt
      - Bereits übersetzt: 100%
      - 400 Seiten online (86%)
      - 2 Seiten für Veröffentlichung freigegeben (1%)
      - 59 Seiten noch in Überprüfung (13%)

2 von 5

Zweisprachigkeit im Dokumentations-Portal



## Bereichszahlen

---

### Die Übersetzungsreihenfolge wurde anhand der meisten Aufrufe priorisiert

- Nutzungszahlen seit dem 17.01.2016 für die meist aufgerufenen Bereiche:
  - Hauptseite:
    - Aufrufe in Deutsch: 2870
    - Aufrufe in Englisch: 581
  - WLAN
    - Aufrufe in Deutsch: 902
    - Aufrufe in Englisch: 211
  - E-Mail
    - Aufrufe in Deutsch: 896
    - Aufrufe in Englisch: 196
  - VPN
    - Aufrufe in Deutsch: 1
    - Aufrufe in Englisch: 910

(Zahlen nicht zwingend absolut, da die Anzeige von der Browsersprache abhängt)

## Technisches

---

- Die Sprachwahl wird automatisiert über die Browsersprache gesetzt
  - Eine Button Lösung ist technisch aktuell nicht möglich
- Die Steuerung des Inhalts geschieht per Makro
- Das Inhaltsverzeichnis auf der Startseite ist nur auf Deutsch verfügbar

## Ausblick

- Nach Projekt-Abschluss (ca. März 2016) ist die Übersetzung Teil des Regelbetriebs der Pflege im Dokumentationsportal
  - Doppelter Aufwand pro Inhalt
    - Ggf. sind mehrere Personen an der Pflege eines Inhalts beteiligt
  - Evtl. bleiben zusätzliche Stellen dazu bestehen
  - Durch die wachsenden Zahlen englischsprachiger Studierender und Mitarbeitender wächst die Wichtigkeit eines zweisprachigen Angebots stetig an
    - Langfristige Lösung daher notwendig
  - Das IT Center zählt auf das Feedback durch die Nutzer zur Verbesserung der Dokumentation und der englischen Inhalte



IT Center  
IT-ServiceDesk  
Ingo Hengstebeck  
servicedesk@itc.rwth-aachen.de



IT Center  
IT-ServiceDesk  
Martin Pieters  
servicedesk@itc.rwth-aachen.de

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit**