

Kundendokumentationen in Einzelfertigerfirmen

Gerade in Mittelstandsfirmen ist der Einsatz von Dienstleisterfirmen für Technische Dokumentation oft aufgrund der hohen Einarbeitungszeiten unpraktikabel. Dieser Fachbeitrag zeigt, wie angestellte Technische Redakteure über diverse Maßnahmen und mit dem Einsatz richtiger Programme Ihren Anforderungen mit eigenen Mitteln gerecht werden.

Der Autor

Der Autor ist Dieter Stötefalke (Mail + Website siehe Kap. 7). Er arbeitet als Abteilungsleiter für Technische Dokumentation bei der Firma Gebr. Lödige in Paderborn. Außerdem leitet er ehrenamtlich den Arbeitskreis Technische Dokumentation der IHK in Bielefeld und Detmold. Er ist nebenberuflicher Mitherausgeber der Loseblattsammlung Technische Dokumentation des WEKA-Verlages und arbeitet als Dozent für das Haus der Technik Essen und div. IHK's.

1. Anforderungen an den Technischen Redakteur

Frage: Welche Forderungen werden an den Technischen Redakteur gestellt?

Antwort: Es gibt interne wie externe Anforderungen:

- Der Arbeitgeber erwartet von dem Technischen Redakteur, daß die Dokumentation wirtschaftlich, also ohne großen Aufwand, pünktlich und korrekt erstellt wird.
- Der Gesetzgeber erwartet von dem Technischen Redakteur eine rechtlich einwandfreie und verständliche Dokumentation in der richtigen Sprache. Sie soll so ausführlich sein, dass sie den Nutzer auch über noch zu erwartenden Risiken aufklärt.
- Der Leser/Nutzer der Doku erwartet von dem Technischen Redakteur eine verständliche und ausführliche Produktdokumentation in der richtigen Sprache, die ihm das Gefühl vermittelt, Unterstützung zu finden.

1.1 Zusammenfassung

Frage: Was bedeutet das für das technische Dokument?

Antwort: Das Technische Dokument muß ...

- ... technisch einwandfrei sein
- ... juristisch „wasserdicht“ sein
- ... verständlich und eindeutig sein
- ... wirtschaftlich erstellt worden sein.

Diese Prioritäten sind als gleichwertig anzusehen. Der Technische Redakteur muß einen Weg finden, um allen genannten Forderungen gerecht zu werden, obwohl diese sich auf dem ersten Blick widersprechen.

Frage: Wie erfüllt nun der TR alle Forderungen gleichmäßig und dauerhaft?

2. Technik

Beschreibt eine Dokumentation die Technik nicht sorgfältig, bringt dies nicht nur kurzfristige Probleme und Ärger mit dem Kunden, sondern sorgt auch nachhaltig für einen negativen Werbeeffect. Der Nutzer der Dokumentation zieht schnell Rückschlüsse auf die vermeintlich minderwertige Qualität der Maschine.

2.1 Sie sollten ...

- ... alle relevanten Informationen wie Zeichnungen, Stücklisten, Bilder und Prospekte zu Ihrer Aufgabe heranziehen.
- ... sich beim Konstrukteur informieren.

... die Dokumentation möglichst von einer abteilungsfremden Person inhaltlich gegenlesen lassen.

... (bis zum Redaktionsschluß) Ihren aktuellen Informationsstand sicherstellen.

2.2 Sie sollten nicht ...

... die Dokumentation ohne Sorgfalt zusammenstellen, weil Sie unter Zeitdruck stehen.

... Ihre „Betriebsblindheit“ kultivieren, indem Sie Ihre umfassenden technischen Kenntnisse (allgemein und produktbezogen) beim geeigneten Leser der Dokumentation voraussetzen.

3. Recht

Das Ziel ist es, das die Dokumentation allen erforderlichen Regelwerken entspricht, also eine Dokumentation abzuliefern, die aus juristischer Sicht „wasserdicht“ ist.

3.1 Sie sollten ...

... sich informieren, welche Gesetze neben den EG-Richtlinien Maschine und Produkthaftung auf Ihren Auftrag zutreffen. Wird die Maschine/Anlage z. B. im Ex-Bereich eingesetzt? Werden Lebensmittel oder Pharmaprodukte verarbeitet? Prüfen Sie, was Sie berücksichtigen müssen.

... gewährleisten, daß Sie im internen Informationsfluß die Ergebnisse der Risikoanalyse erhalten und verwerten können.

... sich absichern, in dem Sie bei wichtigen (internen und externen) Gesprächen Aktennotizen und Protokolle erstellen.

... den Kontakt suchen zur entsprechenden Berufsgenossenschaft und/oder zum StAfA/Gewerbeaufsichtsamt nicht nur bei Fragen zur Sicherheitstechnik, sondern auch bei Unklarheiten im Bereich Dokurecht. Die Mitarbeiter dieser Organisationen sind nicht Ihre „Feinde“. Sie sichern sich damit auch vor „grober Fahrlässigkeit“ ab. Dokumentieren Sie bei Bedarf auch hier die Gespräche.

3.2 Sie sollten nicht ...

... sich auf die Angaben Ihres Vertriebes oder des Kunden verlassen. Letztendlich sind SIE Ihrem Vorgesetzten und bei grober Fahrlässigkeit den Aufsichtsämtern (Gewerbeaufsicht, StAfA), der BG bis hin zur Staatsanwaltschaft, verantwortlich.

Beispiel: Der niederländische Kunde möchte lediglich eine (vermeintlich ausreichende) deutsche Betriebsanleitung. Die EG-Richtlinie Maschine schreibt aber (über das Gerätesicherheitsgesetz) vor, daß die Dokumentation in der Amtssprache des Verwenderlandes ausgeführt werden muß. Verweisen Sie in einem solchen Fall auf das geltende Recht. Dokumentieren Sie den Vorgang und erstellen Sie die entsprechende Übersetzung. Archivieren Sie diese so, daß sie jederzeit auf Verlangen der Behörden vorgelegt werden kann.

4. Verständlichkeit

Die Verständlichkeit ist in den letzten Jahren oft sträflich vernachlässigt worden. Es sind nicht nur die berühmten Zusammenbauanleitungen von Billigmöbeln, sondern durchaus Dokumentationen von komplexen Anlagen, in denen sich unverständliche Informationen wiederfinden.

Häufige Fehler: zu kleine Schriftgröße, zu lange und zu verschachtelte Sätze und Grafiken, die einen nicht vorhandenen technischen Background beim Leser voraussetzen, sowie schlechte Gliederung, fehlende Leserführung und unzulängliche Terminologiearbeit.

4.1 Sie sollten ...

... sich bei Ihrer Arbeit in die Rolle Ihrer Zielgruppe versetzen. Die Mitarbeiter Ihres Kunden haben sicherlich eine andere Qualifikation als Sie, sie kommen aus einer anderen Branche, sie sehen Ihre Maschine anders, sie kommen möglicherweise nicht aus Ihrem Kulturkreis.

- ... die Dokumentation zielgruppenbezogen gliedern. Sie sehen z. B. die Maschine eher aus technischer Sicht (baugruppenbezogen), der Nutzer Ihrer Dokumentation möchte dagegen eine Wartung durchführen, rüsten oder instandsetzen.
- ... den Kontakt mit Ihrer Zielgruppe, dem Nutzer der Dokumentation suchen. Wohlgemeinte Ratschläge aus der eigenen Firma nützen hier nichts. Der Nutzer allein kann Ihnen sagen, was er an Informationen benötigt. Auch hier ist gute Terminologearbeit wichtig. Kultivieren Sie Ihr Terminologiefeld. Ihr Leser wird es Ihnen danken.
- ... sich bei Bedarf grundlegende fachliche Informationen holen. Z. B. bietet die WEKA-Software Technische Dokumentation eine gute Hilfestellung bzgl. Verständlichkeit. An der UNI Paderborn läuft das Halbjahresseminar Angewandte Kommunikationspsychologie: Technische Anleitungen zielwirksam texten und gestalten (link siehe Kap. 7.).

4.2 Sie sollten nicht ...

- ... sich Ihrer „Betriebsblindheit“ ergeben. Aufgrund Ihrer möglicherweise langjährigen Erfahrung setzen Sie fälschlicherweise viele Informationen beim Kunden voraus.
- ... an den falschen Stellen sparen. Es hilft keinem Leser, wenn Sie eine 6 Pt-Schrift benutzen oder Randabstand von 0,5 cm wählen, um Papier zu sparen.

5. Wirtschaftlichkeit

Wie bekommen Sie es jetzt hin? Sie wollen eine Dokumentation erstellen, die inhaltlich und formal allen Anforderungen entspricht. Sie haben aber kaum Zeit für grundlegende Änderungen, der Kunde gibt Ihnen einen kaum haltbaren Termin vor und macht dabei keine Rücksicht auf Urlaub und Krankheit, Ihre Abteilung ist notorisch unterbesetzt und die Informationen von anderen Abteilungen kommen kaum oder nur schleppend..

5.1 Sie sollten ...

- ... berücksichtigen, daß Hintergrundarbeit, die vorgeleistet werden muß, bei der eigentlichen Arbeit Effizienz bringt.
- ... den Grundsatz beherzigen, daß die Dokumentation so umfangreich und ausführlich wie NÖTIG sein muß.
- ... innerbetriebliche Standards intensiv nutzen.
- ... strukturiert baugruppenbezogen und mit einem optimalen Redaktionssystem (z. B. DokuPro) arbeiten. Die feste Struktur hilft Ihnen und letztendlich auch dem Leser Ihrer Doku. (siehe „Strukturierte Technische Dokumentation“ in www.stoetefalke.de\die Texte).
- ... lediglich diejenigen Informationen aufnehmen, die der Leser tatsächlich benötigt oder die rechtlich nötig sind, und nicht die, von der Sie oder andere meinen, das sie benötigt werden.
- ... prüfen, welche Dokumentationen von Unterlieferanten tatsächlich notwendig sind.
- ... sich vom Kunden Sonderwünsche (Struktur, Umfang etc) bezahlen lassen. Ihr Vertrieb bietet z. B. ein definiertes Dokumentationsstandardpaket an, in dem auch die Anzahl der Exemplare und die Ausführung festgelegt ist. Bestellt der Kunde darüber hinaus etwas, kostet es ihn mehr.

5.2 Sie sollten nicht ...

- ... jede Dokumentation neu schreiben

6. Werkzeuge/tools

Welches Werkzeug hilft mir, mein Ziel optimaler zu erreichen? Es gibt verschiedene Redaktionssysteme, also Programme, mit denen ich strukturiert Dokumentationen zusammenstellen kann. Aus der Vielzahl der auf dem Markt befindlichen Angebote möchte ich DokuPro von der Firma SoftwareTrain (Mail + Website siehe Kap. 7) hier vorstellen:

6.1 Struktur

Die Maschine verfügt über eine Baugruppenstruktur. Der TR kennt die Lebensumstände der Maschine/Anlage wie z. B. Wartung oder Instandsetzung. Setzt er diese Strukturen miteinander in Relation, erhält er eine Matrix, die ihm als Vorlage für Textbausteine dienen kann. Jeder Textbaustein beinhaltet nun die Information, welche der Leser/Nutzer der Dokumentation in einem bestimmten Lebensabschnitt der Maschine (z. B. Wartung) bei einer bestimmten Baugruppe benötigt.

	Wartung	Inspektion	Instandsetzung
Baugruppe 1	Textbaustein 455	Textbaustein 870	Textbaustein 439
Baugruppe 2	Textbaustein 456	Textbaustein 541	Textbaustein 789
Baugruppe 3	Textbaustein 234	Textbaustein 545	Textbaustein 123
Baugruppe 4	Textbaustein 654	Textbaustein 128	Textbaustein 984
Baugruppe 5	Textbaustein 532	Textbaustein 265	Textbaustein 777
Baugruppe 6	Textbaustein 322	Textbaustein 999	Textbaustein 009

Diese Information hat kaum einen praktischen Wert, wenn sie nicht zielgerichtet abgelegt und genutzt werden kann. Für die Verwaltung und den Einsatz dieser strukturiert angelegten Textbausteine unter Microsoft Word wurde das Redaktionssystem DokuPro von Herrn Weber (SoftwareTrain in Bielefeld) entwickelt.

6.2 Textbausteine bzw. Signatur

Das System verlangt bei der Anlage eines Textbausteins eine Signatur. Der Signaturschlüssel wird von dem TR entwickelt bzw. ist frei konfigurierbar und dient der schnellen Identifikation des Bausteines.

The screenshot shows a dialog box titled "Signaturfestlegung". At the top, there are five input fields with character counts above them: 3, 2, 3, 3, and 2. The fifth field contains the text "de" and a dropdown arrow. Below these fields is a text area labeled "Kommentar zum Baustein". At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Abbrechen". On the right side of the dialog, there is a preview window showing a signature key: "241 Inspektionsklappe" and "399 Sicherheitsverriegelung".

Der TR definiert Textbausteine als Word-Dokumente, die mit einer eindeutigen Signatur identifiziert werden. Beispielsweise würde ein sinnvoller Signaturschlüssel Informationen über das Kapitel oder den Lebenszustand (z. B. Wartung), die Baureihe und die Baugruppe

enthalten. Die Längeneinteilung der Bausteine geschieht überwiegend unter dem Gesichtspunkt der Wiederverwendung der Bausteine für diverse Dokumentationen. Bei der layouterischen Arbeit können praktisch alle Verfahren von Word verwendet werden. Der gespeicherte Baustein ist ein normales Word-Dokument.

6.3 Dokumentationszusammenstellung

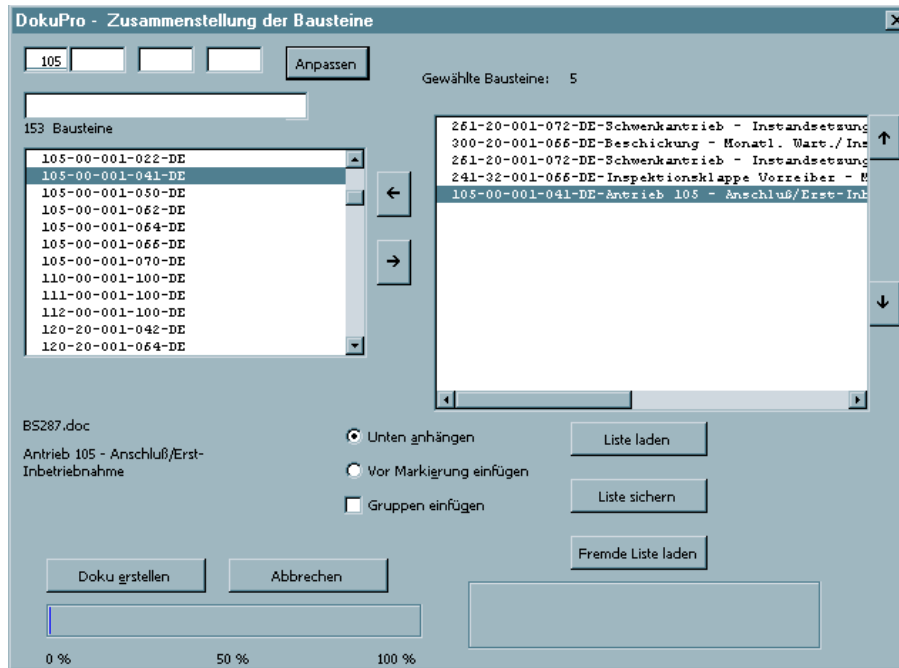
Bei der Erstellung einer Dokumentation werden zunächst auftragsbezogene Parameter (Auftragsnummer, Kundennamen, Technische Daten etc.) eingegeben.

The image shows a dialog box titled "Datenbankeingaben" with a close button (X) in the top right corner. The path "k:\doku\pro97\Work\" is displayed at the top. The dialog contains the following fields and controls:

- Auftragsnummer: [Empty text box]
- Kunde: [Empty text box]
- Projekt: [Empty text box]
- Maschinentyp: [Empty text box]
- Baujahr: [Empty text box]
- Zusatz1 Text: [Empty text box]
- Zusatz1 Eintrag: [Empty text box]
- Zusatz2 Text: [Empty text box]
- Zusatz2 Eintrag: [Empty text box]
- Dateiname: [Empty text box]
- Erstelldatum: [Text box containing "13.09.2003"]
- Ersteller: [Text box containing "Dieter Stötefalke"]
- Buttons: "OK" and "Abbrechen" at the bottom.

Dann können in einer Maske zielgerichtet, über einen Filter, die relevanten Textbausteine strukturiert zusammengestellt werden. Der TR „komponiert“. Er erstellt eine Stückliste der Bausteine. Zur schnelleren Erstellung kann er auf „ähnliche“ Zusammenstellungen zurückgreifen, komplette vordefinierte Gruppen von Bausteinen einfügen oder die aktuelle Zusammenstellung modifizieren.

Nach der erfolgten Zusammenstellung der Stückliste stellt das System im Hintergrund die Textbausteine real in einem Auftragsdokument zusammen. Es erstellt auf „Knopfdruck“ ein Inhaltsverzeichnis und einen Index. Die Dokumentation kann nun abschließend geprüft, editiert, gedruckt und gespeichert werden.



7. links

Autor: www.stoetefalke.de, mail@stoetefalke.de

Softwarefirma für DokuPro: www.softwaretrain.de, info@softwaretrain.de

Seminar Verständlichkeit UNI Paderborn: Dr. Michael Krause, mkrause@hrz.upb.de