



## Besprechungen effizient gestalten

Besprechungen können zur reinen Beschäftigungstherapie ausarten und die Kosten schnell in ungeahnte Höhen treiben. Sie führen bei ungenügender Vorbereitung und Durchführung im Grunde zu einer für alle Beteiligten unbefriedigenden Situation: vor, während und nach dem Treffen.

Um dies zu vermeiden wird gezeigt, wie Sie Besprechungen

effizient organisieren können (z.B. die bei großen Dokumentationsprojekten notwendigen Konzeptbesprechungen). Die dabei vorgeschlagene Methodik ist selbstverständlich nicht nur für den Bereich Technische Dokumentation interessant. Sie kann im Grunde ausgedehnt werden auf viele andere Anwendungsgebiete in Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung.

### ■ Besprechung — Begriff ■

Die Definition des Begriffs Besprechung fällt nicht leicht. Die nachfolgend vorgenommene Abgrenzung hat daher auch etwas Willkürliches, denn absolut trennscharf kann sie m.E. nicht vorgenommen werden. Das Gespräch wie die Besprechung dienen einem Zweck, der sich vielleicht am besten über das lateinische conferre, d.h. zusammentragen, erläutern läßt: Informationen und Meinungen (Standpunkte) sollen in einem Gespräch zusammengeführt werden, um ein Ergebnis zu erzielen.

#### Eine Besprechung

- hat formellen Charakter,
- findet aufgrund einer Einladung statt,
- hat einen konkreten Anlaß,
- ist geplant.

Synonyme lassen sich finden mit Konferenz, Versammlung, Dienstbesprechung, Sitzung, Treffen, Tagung, Meeting, Aussprache sowie anderen Bezeichnungen, die betriebsintern jeweils exakt voneinander abgegrenzt werden können und damit oftmals einen absolut eigenständigen Charakter besitzen.

Somit ergibt sich beispielsweise eine

Abgrenzung zum **Gespräch**, das

- einen eher informellen Charakter hat,
- keiner schriftlichen Einladung bedarf,
- nicht zwingend eines konkreten Anlasses bedarf,
- auch ungeplant sein kann.

Als Beispiele dafür können Telefonate, spontane Unterredungen etc. gelten.

Die Grenzen dieser kontrastartigen Gegenüberstellung sind in einer allgemeinen Betrachtungsweise so exakt natürlich nicht zu ziehen, d.h. die Übergänge sind eher fließend.

### ■ Was hat das alles mit technischer Dokumentation zu tun? ■

Insbesondere bei großen Dokumentationsprojekten sind zu verschiedenen Stadien des Erstellungsprozesses Besprechungen notwendig. Mit wechselnden Teilnehmerkreisen, mal abteilungsintern, mal abteilungsübergreifend. Je weniger Personen daran teilnehmen, um so weniger Formalismus wird im Grunde notwendig sein. Aber auch dann bleibt der Grundsatz bestehen: Je besser die Besprechung vorbereitet wird, um so besser ihr Verlauf.

Ein Beispiel: Im Rahmen einer ersten Konzeptbesprechung treffen sich Mitarbeiter aus F+E, Produktmanagement und technischer Dokumentation, um über die Vorgehensweise beim Erstellen der Dokumentation für ein neues Produkt zu beraten. Vom Leiter der Technischen Dokumentation sind sie dazu vorab formell eingeladen worden. Anhand der aufgeführten Tagesordnungspunkte wissen sie genau, was besprochen und worüber informiert wird: z.B. Produkt selbst, Markteinführungsplan, Verkaufsstrategie, notwendige technische Dokumentation, evtl. notwendige Übersetzungen, interne oder externe Erstellung, vergleichbare Dokumentationen.

Die gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse fließen in ein Dokumentations-Pflichtenheft ein, das auf der Grundlage der Ergebnisse der Konzeptbesprechung erstellt wird und weitere Eckdaten für das Dokumentationsprojekt festlegt.

Ebenso sind andere Situationen denkbar: eine Redaktionsbesprechung mit allen Projektbeteiligten; die Besprechung nach dem ersten Korrektorexemplar; oder ein Review/Audit mit vielen Projektbeteiligten.

## ■ Ineffiziente Besprechungen ■

Wenn Sie einen Blick auf die möglichen Ursachen ineffizienter Besprechungen werfen (siehe Übersicht), so wird Ihnen schlagartig klar, daß schlecht vorbereitete und ebenso durchgeführte Besprechungen zu einem Problem werden können.

### Ursachen ineffizienter Besprechungen

#### Vorbereitung

- unzureichende Vorbereitung
- unklare Zielsetzung
- zu kurzfristige/diffuse Einladung
- ungünstiger Termin
- fehlende Unterlagen
- irrelevante Themenauswahl
- falsche Personen eingeladen
- zu wenige/zu viele Personen eingeladen

#### Durchführung

- unklar definierte Themen/Ziele
- unklar kommunizierte Themen/Ziele
- unpünktlicher Beginn
- keine Pausen (bei längerer Dauer)
- zu lange Aufwärmphase
- stark unterschiedliches Informationsniveau
- Störungen durch Telefon/Besucher
- keine Unterlagen
- mangelnde Selbstdisziplin
- Einwände werden abgewürgt
- Vorwürfe
- Konzentration auf unwichtige Details
- Abschweifen vom Thema
- latente Machtkämpfe
- Weitschweifigkeit
- Monologisierung der Besprechung (Vielredner dominieren)
- keine Visualisierung der unterschiedlichen Punkte
- unkonzentrierte/nicht gesprächsbereite Teilnehmer
- keine Aufgabenverteilung
- kein/verspätetes/ungenaueres Protokoll
- nicht festgehaltene Ergebnisse
- nicht in die Praxis umgesetzte Ergebnisse

Die Teilnehmer werden sie als zeitraubend, langatmig und insgesamt unbefriedigend empfinden. „Hoffentlich ist die Besprechung bald vorüber!“, „Ich verstehe zwar nicht, was ich hier soll, aber ...“, „In dieser Zeit hätte ich etwas Sinnvolleres tun können!“, sind nur einige Gedanken, die so mancher Gesprächsteilnehmer schon so oder zumindest äh-

lich gehegt und gepflegt haben mag. Die geistigen Konsequenzen zeigen sich in einer Verstimmung, dem Unbefriedigtsein oder der reservierten Haltung gegenüber künftigen Besprechungen.

Solche Gefühle sind die eine Seite, die andere Seite sind die doch nicht unerheblichen Kosten, die ineffiziente Besprechungen verursachen. Je mehr i.d.R. hochqualifizierte Führungskräfte daran teilnehmen, um so schneller summieren sich hier die Kosten und Folgekosten. Werden keine Ergebnisse erzielt und Aktionsparameter daraus abgeleitet, so sind weitere Besprechungen notwendig. Werden diese ebenso ungeplant einberufen, so ist ein Ende der Karussellfahrt im Grunde nicht abzusehen.

Schlecht vorbereitete Besprechungen sind ein „Zeitdieb 1. Ordnung“; d.h. die Hauptursache geringer Besprechungseffizienz ist die mangelhafte Vorbereitung.

## ■ Besprechungsablauf planen

Je besser die Vorbereitung, desto erfolgreicher die Besprechung: das ist der Grundsatz, der themen- und personenunabhängig Geltung besitzt. Um keine Mißverständnisse hervorzurufen: Von der Art der Themen, der Zielsetzung und der Zusammensetzung des Teilnehmerkreises kann es abhängig sein, eine eventuell andere Vorgehensweise als die folgende zu wählen.

Die Logik eines Besprechungsablaufes läßt sich in 3 Stufen gliedern:

- Vorbereitung,
- Durchführung,
- Auswertung.

Es ist ein weitverbreiteter Irrtum, anzunehmen die vor allem für die Vorbereitung notwendige Zeit wäre anderswo besser investiert.

### Vorteile geplanter Besprechungen

Gute Vorbereitung  
+ Richtige Durchführung  
= Konkretes Besprechungsergebnis  
  
= Vorteile sowohl für den Initiator/Leiter als auch für die Teilnehmer

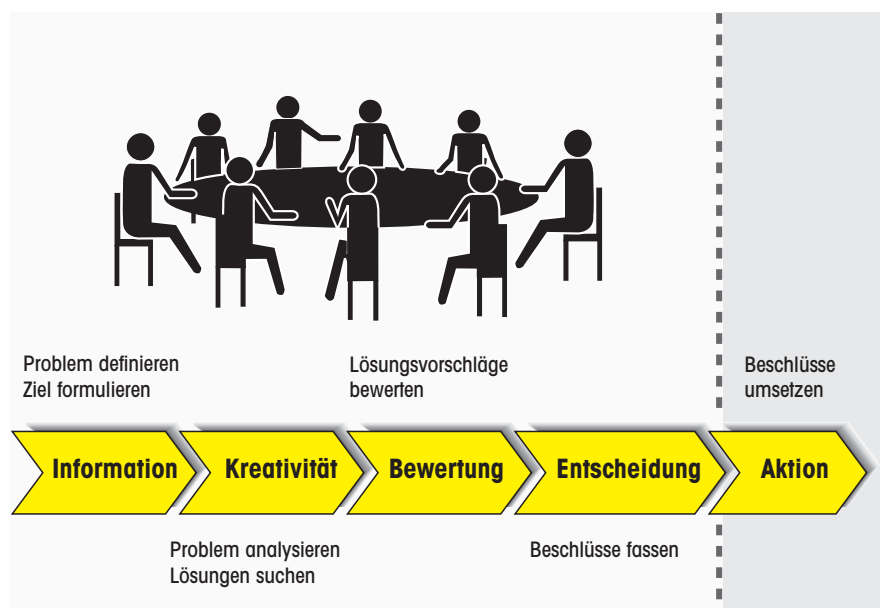
#### Initiator/Besprechungsleiter

Zeit gewinnen  
Ruhe gewinnen  
Kompetenz gewinnen  
Einwände vorher überdenken

#### Teilnehmer

Zeit gewinnen  
Gefühl des Ernstgenommenwerdens  
Klarer Nutzen

Die nachfolgenden Punkte sind deswegen aus der Sicht des Initiators und Leiters der Besprechung beschrieben. Was sollte er aus organisatorischer Sicht alles berücksichtigen?



Besprechungen — ein Phasenmodell mit anderer Betrachtungsweise

## 1 Besprechungen vorbereiten

Diese Phase läßt sich unterteilen in

- Thema- und Zielabklärung,
- Einladung sowie
- Besprechungsort vorbereiten.

### 1.1 Thema- und Zielabklärung

Zunächst ist zu klären, ob eine Besprechung überhaupt notwendig ist oder ob anstehende Entscheidungen/Probleme auch anders gelöst werden können.

Wird diese Frage bejaht, so sind Thema und Ziel der Besprechung klar zu definieren. Was steht im Vordergrund?

- Information
- Problemlösung
- Entscheidung

Geht es nur um 1 Thema oder sind mehrere (gleichrangige) Themen zu behandeln? Wer sind die Betroffenen? Wer kann am besten zur Problemlösung beitragen? Können Vorschläge schon im Vorfeld zur Beschlußfassung vorbereitet werden?

Damit wird dann schnell klar, wer an der Besprechung teilnehmen muß, soll oder kann.

Achten Sie hierbei darauf, daß Sie

- den Teilnehmerkreis weder zu groß noch zu klein wählen,
- alle wichtigen Personen zum Zielermin kommen können (indem Sie diese vor Ihrer offiziellen Einladung anrufen und Sie auf mögliche Zieltermine „abklopfen“),

#### Thema- und Zielabklärung

Welche Unterlagen von wem?

Wer ist

- Organisationsleiter?
- Besprechungsleiter?
- Protokollführer?

Ziel und Thema?

- Information
- Problemlösung
- Entscheidung

Teilnehmer - richtige Auswahl?

- Betroffene
- Problemlöser
- Entscheider
- Teilnehmerkreis nicht zu groß/zu klein?
- Gleiches Informationsniveau?
- Wichtige Personen vorab über Zielermin befragt?

- alle Teilnehmer vor der Besprechung auf ein einheitliches Informationsniveau hieven können.

Beachten Sie nur einen dieser Punkte nicht, so ist der Erfolg der Besprechung schon von vornherein in Frage gestellt.

### 1.2 Einladung

Auf der Basis dieser Vorabklärung und der Reservierung Ihres Besprechungsortes (Zimmer, Saal etc.) verfassen Sie dann eine Einladung:

- die Sie rechtzeitig an alle Teilnehmer versenden;
- in der Sie um Rückmeldung über die Teilnahme bitten (je nach dem Charakter der Besprechung);
- und der Sie gegebenenfalls Anlagen zur Schaffung eines einheitlichen Informationsniveaus beifügen.

#### Gesprächs-Einladung

- Termin
- Thema
- Teilnehmer (Verteiler)
- Ort
- Räumlichkeiten
- Beginn
- Ende
- Wegbeschreibung
- Tagesordnungspunkte
- Ziel/Charakter
- Unterlagen
- Evtl. mitzubringende Unterlagen
- Ergänzende Unterlagen
- Beiträge (Vorbereitung) einzelner Teilnehmer/Gäste
- Zeitablaufplan bei mehreren TOPs
- Pausen (bei längeren Besprechungen)
- Adressenangabe, Tel.-Nr.
- Bitte um Bestätigung

### 1.3 Besprechungsort vorbereiten

Sorgen Sie in dieser Phase für alle organisatorischen Vorbereitungen, die dazu beitragen können den Besprechungsverlauf möglichst ruhig und störungsfrei zu gestalten.

Im Grunde handelt es sich hier um „Kleinigkeiten“, von denen einige aber geeignet sind, Unruhe oder sogar Dissonanzen in eine Besprechung zu bringen: Ständig stören ungebetene Besucher, permanent klingelt das Telefon ...

#### Tagungsort vorbereiten

- Notwendige technische Hilfsmittel
- Ort vorher überprüfen (ruhig/störungsfrei)
- Beleuchtung
- Tagungsgetränke
- Namensschilder (Tischaufsteller)
- Tisch- und Stuhlanordnung
- Wegweiser
- Absprechen der Pausen (Kaffee..)
- Raum nicht zu groß/zu klein
- Telefonapparat ausschalten
- Runder Tisch
- FlipChart
- OV-Projektor
- Türschild Besprechung

## 2 Besprechungen durchführen

Die Durchführung läßt sich gliedern in die Phasen

- Eröffnung,
- Verlauf und
- Abschluß.

### 2.1 Eröffnung

Sorgen Sie für einen pünktlichen Beginn. Nach einer kurzen Begrüßung (und eventuell der Vorstellung einzelner Teilnehmer/Gäste) kommen Sie am besten gleich zum Kern der Sache. Zeigen Sie die Themen und Ziele auf, ebenso die weitere Vorgehensweise und die Diskussionsregeln. „Lesen“ Sie aus den Gesichtern der Teilnehmer ab, ob eventuell zusätzliche Erläuterungen erforderlich sind.

In der Regel haben Sie sich als Besprechungsleiter rechtzeitig vorher am Besprechungsort eingefunden und die „Aufwärmarbeit“ geleistet.

Für andere Veranstaltungsformen (wie z.B. mehrtägige Seminare oder Veranstaltungen mit brisantem Inhalt) kann eine solche Vorgehensweise genau verkehrt sein, zumal wenn sich die Teilnehmer vorher nicht gekannt haben und erst als Gruppe zusammenwachsen müssen. Dann z.B. kann über die Vorstellung einzelner Teilnehmer oder die Klärung der Erwartungshaltung etc. ein erstes gemeinsames Kennenlernen ermöglicht werden.

## 2.2 Verlauf

Achten Sie auf einen themenzentrierten Verlauf. Intervenieren Sie, wenn

- die Besprechung in einer Sackgasse zu enden droht,
- Killerphrasen den sachlichen Fortschritt behindern,
- einzelne die Besprechung als Form der Selbstdarstellung benutzen (Monologisierung),
- latente Machtkämpfe auszufern drohen.

Lösen Sie Blockaden, indem Sie bisher unbeteiligten Teilnehmer den Einstieg ermöglichen ...

### Killerphrasen

- Keine Zeit ...
- Wir haben schon so viele andere Projekte
- Zu altmodisch ...
- So haben wir das schon immer gemacht
- So haben wir das früher nicht gemacht
- Man wird sich aufregen ...
- Alles graue Theorie ...
- Geht nicht ...
- Schon wieder Sie mit Ihren ...

Dies ist mit Sicherheit keine lückenlose Aufzählung dabei zu beachtender Punkte. Erfolgreiche Besprechungen bedürfen immer des Zusammenwirkens aller Beteiligten. Idealerweise kommen alle

### Besprechungsteilnehmer

#### Vorher

Wichtige Fragen erarbeiten/vorbereiten  
Pünktlich sein

#### Während

Genau zuhören  
Deutlich sprechen  
Klar und präzise formulieren  
Andere Meinungen respektieren  
Beim Thema bleiben  
Andere ausreden lassen  
Handzeichen bei Wortmeldungen  
Eigenen Standpunkt herausarbeiten  
Diffamierungen/persönliche Attacken vermeiden  
Fairness  
Killerphrasen vermeiden

#### Nachher

Zugewiesene Aufgaben erledigen

### Besprechungsleiter

#### Vorher

Gemeinsame klare Zielsetzung?  
Gemeinsame klare Vorgehensweise?  
Gründlich vorbereitet?

#### Während

— **Generell wichtig**  
Diskussionsrichtlinien verabschieden  
Positives Klima schaffen  
Ideen zur Lösung  
— sammeln  
— analysieren  
— bewerten

Lösungsalternativen erarbeiten  
Beste Alternative auswählen  
Beschluß über die Regelung der Ausführung treffen  
— Aufgaben  
— Verantwortung  
— Termin  
— Kontrollmaßnahme

Ergebnis absichern: Wer macht was bis wann?

Reihenfolge der Wortmeldungen beachten

Unklare Aussagen nochmals mit eigenen Worten zusammenfassen  
Nach wesentlichen Aussagen Zwischenbilanz ziehen  
Aussagen visualisieren  
überzeugend wirken

Ergebnisorientiert arbeiten  
Hauptpunkte kurz zusammenfassen  
Verlauf durch Zusammenfassungen/Zuspelungen erleichtern  
Begeisterung wecken  
Wesentliches von Unwesentlichem trennen  
Zeiteinhaltung beachten

#### — Eigenschaften des Besprechungsleiters

Genau zuhören  
Deutlich sprechen  
Klar und präzise formulieren  
Sachlich u. neutral bleiben  
Fair sein  
Schiedsrichterqualitäten zeigen (Elastizität, Durchsetzungsvermögen)  
Augenkontakt  
Belehrungen vermeiden  
Humor, jedoch nicht plump  
Langsam sprechen  
Aufgeschlossen sein  
Freundlich sein

#### — Steuern der Teilnehmer

Teilnehmer aktivieren  
Teilnehmer bitten, sich per Handzeichen zu melden  
Dauerredner bremsen  
Schüchterne ermutigen  
Konflikte entschärfen/Ausgleich suchen

Teilnehmer vorbereitet in die Besprechung und halten sich während dieser an allgemein akzeptierte Regeln.

## 2.3 Abschluß

Sorgen Sie für

- eine generelle Einhaltung des Zeitlimits,
- eine kurze Zusammenfassung,
- eine klare Aufgabenverteilung,
- einen Abschluß mit persönlich gefaßten Worten (Dank für Erscheinen und rege Mitarbeit).

## 3 Auswertung

Zweckmäßig ist es, ein Beschlußprotokoll zu erstellen. Das hat den Vorteil, daß zum einen die Essenz der Besprechung unmittelbar erkannt werden kann und zum anderen dadurch eine freiere Diskussion ermöglicht wird.

Versetzen Sie sich dazu in die Rolle der Besprechungsteilnehmer, die – falls Sie ein ausführliches Protokoll favorisieren und ankündigen – gleichsam „eine Scheure im Kopf“ fühlen: „X hat gesagt, Y entgegnete ...“.

Fragen Sie sich

- Ist das Protokoll direkt in die Praxis umsetzbar?
- Bekommen die Teilnehmer das Protokoll rasch?
- Wird die Umsetzung auf Einhaltung kontrolliert?
- Werden Schwierigkeiten bei der Beschlußumsetzung rasch kommuniziert?

### Fazit

Eine gut vorbereitete Besprechung ist die „halbe Miete“ – nicht nur auf die aktuell anstehende, sondern auch auf dadurch verursachte Folgebesprechungen bezogen.

Insbesondere als Initiator, Organisator und Besprechungsleiter in Personalunion sollten Sie sich Ihres Beitrages in der Kette – Information, Kreativität, Bewertung, Entscheidung, Aktion – voll bewußt sein. Sie haben es zu einem Großteil in der Hand, daß Thematiken/Probleme erarbeitet, Lösungen erkannt, ausgewählt und umgesetzt werden.



# Vertrauen in das Markenzeichen.



Wenn Sie einen Auftrag von mehreren Tausend bis mehreren Hunderttausend DM extern vergeben müssen, brauchen Sie die Sicherheit, daß Sie genau die Leistung bekommen, die Sie auch bezahlen. Das Markenzeichen steht für diese Sicherheit.

Die Dienstleister mit dem gelben Markenzeichen nehmen zu. Wir verhandeln ständig mit neuen Dienstleistungsunternehmen, so daß Ihnen bald ein flächendeckendes Netzwerk von Dienstleistern zur Verfügung steht.

Schon jetzt können Sie über folgende Dienstleister verfügen:

Robert Schäflein-Armbruster  
Jürgen Muthig  
Zwehrenbühlstr. 62  
W-7400 Tübingen  
Tel. 0 70 71 / 4 39 17  
Fax 0 70 71 / 4 44 09



Die Spezialisten für Aus- und Weiterbildung. Von ihnen können Sie Ihre technischen Redakteure schulen lassen, Ihre technischen Dokumentationen einem Anwendertest unterziehen sowie deren Schwachstellen aufzeigen lassen. Selbstverständlich führen sie auch übergreifende Analysen durch.

TDSKarl Saile  
Neckarstraße 26  
W-7210 Rottweil  
Tel. 07 41 / 1 52 27  
Fax 07 41 / 1 52 28



Der Partner für kleine und mittels tändische Unternehmen. Spezialist für technische Dokumentationen mit kleinem Budget, wo es in erster Linie auf Sicherheit, Vollständigkeit und Richtigkeit ankommt. Für Maschinen und Geräte in kleiner Stückzahl.

BARTHA + PARTNER  
Inh. Hildegard Faust  
Schulstraße 6  
W-6100 Darmstadt  
Tel. 0 61 51 / 29 32 44  
Fax 0 61 51 / 2 86 64



Spezialist für technische Dokumentation im Konsumgüterbereich (z.B. Haus- und Garten-geräte, Elektrowerkzeuge, Konsumgüterelektronik, Telekommunikation, Optik/Foto und Hobby, Heizung, Lüftung, Klima, Sanitär und alternative Energien, Do-it-yourself-Artikel).

Graphics Huw Williams  
Paradiesstraße 74  
W-7968 Saulgau  
Tel. 0 75 81 / 5 15 96  
Fax 0 75 81 / 21 51



Spezialfirma für Explosionszeichnungen und technische Grafiken. Unterstützt in erster Linie die Leistungsverbundpartner mit ihrem Spezialkönnen.

Tom Cadera  
Kister Straße 55  
W-8706 Höchberg  
Tel. 09 31 / 40 84 20  
Fax 09 31 / 40 84 48



Spezialist für die Gestaltung von Mensch-Maschine-Schnittstellen an Maschinen, Geräten und Softwareoberflächen.

Tanner Dokuments KG  
Bregenzer Str. 11-13  
W-8990 Lindau (B)  
Tel. 0 83 82 / 2 50 81  
Fax 0 83 82 / 2 50 24



Fullservice-Unternehmen für Großkunden. Zuverlässige, souveräne Auftragsabwicklung auch bei großen Dokumentations- und Computergrafikprojekten in Farbe und SW.

Sie wissen, das Markenzeichen "Tanner Dokuments macht Technik verständlich" steht für Qualität.

Qualität bedeutet für uns, wenn Sie, Ihre Vorgesetzten, Ihre Rechtsabteilung und ihre Kunden mit unserer Leistung zufrieden sind sind.

Fordern Sie uns. Gemeinsam oder einzeln.

K.I.E.S. '94 — Erfolg durch reibungslose  
Zusammenarbeit

(Kundendienst, Instandhaltung, Ersatz-  
teile, Service)

24. - 25. 1. 94

Frankfurt, Sheraton Hotel

Info: Tel. 0 69 / 6 64 43-0

Computer Graphics

Fachmesse für grafische Informations-  
verarbeitung

2. - 4. 2. 94

Zürich, Kongresshaus

Info: Tel. 00 41 / 12 57 52 57

ONLINE — Europäische Congressmesse  
für Technische Kommunikation

8. - 11. 2. 94

Hamburg, CCH Congress Centrum

Info: Tel. 0 20 51 / 2 30 71

## VDI-Richtlinie 4500

Am 14./15.3.1994 stellt der VDI diese neue Richtlinie im Rahmen einer Tagung vor. Das Ziel der Richtlinie ist es, den Herstellern technischer Produkte als Orientierungshilfe beim strategischen, organisatorischen, technischen und personellen Planen von Benutzerinformationen zu dienen.

Benutzerinformationen sind alle Informationen, die vom Hersteller für die Nutzung des Produkts erstellt und an den dafür vorgesehenen Benutzer weitergeleitet werden (vgl. z.B. EN 292).

Die Richtlinie enthält z.B. Hinweise zu den Aspekten Gestaltung, zielgruppenbezogener Aufbau, Dokumentationstechnik, Betriebswirtschaft und Checklisten zum Prüfen.

## Dienstleister gefragt

**Sie** zählen sich zu den leistungsfähigen Dienstleistern in Werbung, Dokumentation, Design, Übersetzung und Schulung?

Sie haben Interesse an unserem Leistungsverbund "Tanner Dokuments macht Technik verständlich"?

Dann fordern Sie doch die Unterlagen bei uns an.

Tanner Dokuments KG  
Bregenzer Straße 11-13  
D-88131 Lindau (B)  
Tel. 0 83 82 / 2 50 81  
Fax 0 83 82 / 2 50 24

## Newton ist da.

Newton ist eine neue Kommunikationstechnologie. Newton ist Ihr Handy-Fax, Ihre Informationsquelle, Ihr Organisations-Assistent. Er lernt Ihre Handschrift, Ihre Lieblingsworte, die Telefonnummern Ihrer Kunden ... und wächst durch Software und Datenaustausch. Er ist einfach wie ein Stück Papier, hat aber die Power eines Computers. Newton wird die Geschichte der Kommunikation neu schreiben. Newton. Von Apple



**Compumac**

Werastraße 42  
88045 Friedrichshafen  
Tel. 07541/9203-0

### Qualitätssicherung und Statistik — die DIN 55 350

Alle nachfolgend aufgeführten Normen tragen den Obertitel: „Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik“. Aus Platzgründen ist dieser nachfolgend nicht aufgeführt.

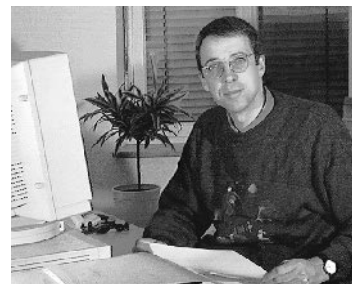
DIN 55350 Beiblatt 1	Struktur und Gesamt-Stichwortverzeichnis
DIN 55350 Teil 11	Grundbegriffe der Qualitätssicherung
DIN 55350 Teil 12	Merkmalsbezogene Begriffe
DIN 55350 Teil 13	Begriffe zur Genauigkeit von Ermittlungsverfahren und Ermittlungsergebnissen
DIN 55350 Teil 14	Begriffe der Probenahme
DIN 55350 Teil 15	Begriffe zu Mustern
DIN 55350 Teil 17	Begriffe zu Qualitätsprüfungsarten
DIN 55350 Teil 18	Begriffe zu Bescheinigungen über die Ergebnisse von Qualitätsprüfungen; Qualitätsprüf-Zertifikate
DIN 55350 Teil 21	Begriffe der Statistik; Zufallsgrößen und Wahrscheinlichkeitsverteilungen
DIN 55350 Teil 22	Spezielle Wahrscheinlichkeitsverteilungen
DIN 55350 Teil 23	Begriffe der Statistik; Beschreibende Statistik
DIN 55350 Teil 24	Begriffe der Statistik; Schließende Statistik
DIN 55350 Teil 31	Begriffe der Annahmestichprobenprüfung
DIN 55350 Teil 33	Begriffe der statistischen Prozeßlenkung (SPC)
DIN 55350 Teil 34	Erkennungsgrenze, Erfassungsgrenze und Erfassungsvermögen

### Mitarbeiterporträt

Mein Name ist Rolf Beder. Ich bin seit gut 3 1/2 Jahren Mitarbeiter bei Tanner Dokuments. Meine Ausbildung: Elektrotechniker, Bereich Datentechnik.

Meine Funktion: Grautor! – eine Mischung aus Grafiker und Autor.

Warum gerade bei Tanner Dokuments? Weil hier die Arbeit vielseitig, abwechslungsreich und vor allem niemals unpersönlich ist.



## Ihnen allen

*frohe und besinnliche Weihnachten  
sowie  
ein glückliches und erfolgreiches neues Jahr!*

### ABZ-Tip

(für poetische Naturen)

#### Anekdote

Frau von Staël besuchte Goethe in Weimar. Der Dichter berichtete: „Es war eine interessante Stunde. Ich bin nicht zu Wort gekommen. Sie spricht gut, aber viel, sehr viel.“ Weimarer Freundinnen fragten die Schriftstellerin, welchen Eindruck Goethe auf sie gemacht hätte. Sie antwortete: „Ich bin zwar nicht zu Wort gekommen. Wer aber so gut spricht wie er, dem hört man gern zu.“

### Impressum

Eine Publikation des Leistungsverbundes  
„Tanner Dokuments macht Technik verständlich“

#### Herausgeber

Tanner Dokuments KG  
Bregenzer Str. 11-13  
D-88131 Lindau (B)  
Telefon 0 83 82 / 2 50 81  
Telefax 0 83 82 / 2 50 24

#### Redaktion

Jürgen Gress

#### Mitarbeit bei dieser Ausgabe

Thomas Mächler, Karl-Heinz Schmidt,  
Helmut Tanner

#### Druck

Druckerei Kling

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