

„Von bester Qualität“, immer wenn wir diese Worte in den Mund nehmen, bewerten wir eine Sache oder Leistung. Gleichzeitig bringen wir damit zum Ausdruck, daß unsere Erwartungen in dieser Hinsicht völlig erfüllt wurden.

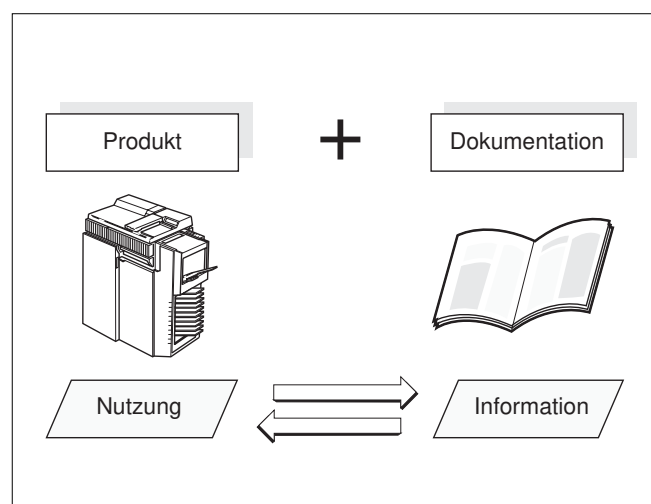
Denken wir an einen soeben erworbenen Farbfernseher, so wird unsere Kaufentscheidung hier von unserem subjektiven Gebrauchsnutzen (der Erfüllung des Wunsches fernzusehen) und seiner sachlichen Qualität beeinflusst worden sein. Zwischen „Ich will Boris sehen“ und „Ich kann Boris sehen“ liegt zunächst aber einmal die Phase des Auspackens, Aufstellens, Anschließens, der Senderprogrammierung etc. Wie nehme ich die Kanaleinstellung vor – automatisch oder manuell, mit den Echtkanalnummern oder der Frequenzabstimmung? Wie überspringe ich Kanäle? Wie stimme ich Kanäle erneut ab? Eine gute Bedienungsanleitung hilft mir hier schnell und gezielt, in den vollen Produktnutzen zu kommen.

Während bei der Produktion des (Massen-)Geräts statistische Verfahren zur Qualitätssicherung und -kontrolle beitragen (die Überprüfung mittels vorher genau definierter Stichproben; dem Feststellen, ob die ausgewählten Geräte innerhalb der Standardabweichung liegen; dem Treffen von Aussagen unter einem bestimmten Signifikanzniveau), fällt dies bei der technischen Dokumentation gar nicht so leicht. Denn bei Bedienungsanleitungen, Wartungsanleitungen, Funktionsbeschreibungen etc. haben wir es mit Informationsprodukten zu tun, deren Qualität schwerer meßbar ist.

Produkt und Dokumentation haben eine qualitative Einheit zu bilden. Ein exzellentes High-Tech-Produkt mit miserabler Bedienungsanleitung ist genau so ärgerlich wie ein bescheidenes Produkt mit hervorragender Bedienungsanleitung. Die Qualität der Produkteinheit sachlich zu beurteilen setzt zunächst einmal eine objektive Vorgabe, einen objektiven Maßstab voraus. Dieser Maßstab hat die Aufgabe, für eine gleichbleibende Qualität zu sorgen.

Er spiegelt sich in Standards, Normen oder Richtlinien wider (DIN, ISO, Corporate Documentation, DesignManual, Dokumentationsrichtlinien, Dokumentationshandbücher etc.).

Und diese Vorgaben müssen konkret überprüfbare Qualitätskriterien angeben oder die in diesem Zusammenhang auszuführenden Tätigkeiten inhaltlich und formal genauestens regeln. Die Freiheitsgrade des Dokumentationserstellers sind somit stark eingeschränkt, die Qualität wird bei stringenter Vorgehensweise automatisch erreicht und gesichert. Beispielsweise gibt es in der Wissenschaft sogenannte „Klassische Gütekriterien“ – Objektivität, Reliabilität und Validität –, die dazu dienen, eine Untersuchung in ihrer Aussagekraft zu untermauern.



Beispielsweise sagt in der Technischen Dokumentation die DIN 8418 aus, daß Betriebsanleitungen den Benutzer zu sachgerechtem und sicherem Betrieb seines Produktes verhelfen sollen. Das ist aber nur dann möglich, wenn er die Anleitung versteht, die Informationen sicher, richtig, vollständig dargeboten werden.

Nachfolgend einige Aspekte zum Thema Qualitätssicherung – diesmal rein in Thesen und Grafiken aufbereitet.

Thesen zur Qualitätssicherung

These 1: „Qualitätssicherung in der Technischen Dokumentation, darunter sind alle qualitativen wie quantitativen Methoden, präventiven und intervenierenden Maßnahmen zur Erreichung der direkten, verständlichen, sachlich richtigen und sicheren Information des potentiellen Produktnutzers zu sehen (Gress, 1988)“.

These 2: Eine umfassende Qualitätssicherung überspannt den gesamten Dokumentationsprozeß – von der ersten Projektbesprechung bis hin zur Auslieferung der Dokumentation.
Werden in einem frühen Stadium Fehler gemacht, so müssen diese später wieder eliminiert werden.

These 4: Qualitätssicherung ist und hat multifaktoriell zu sein. Weder darf sie nur zu einem bestimmten Zeitpunkt greifen, noch darf sie nur von einer Stelle betrieben werden, noch darf sie auf einen Aspekt (z.B. Rechtschreibung beim Lektorat) beschränkt sein.

These 5: Selbst eine qualitativ hochwertige Dokumentation kann aus einem stark verbesserungsbedürftigen Produkt kein gutes machen. Sehr wohl können sich ein gutes Produkt und eine gute Dokumentation ergänzen und für einen ausgezeichneten Produktnutzen sorgen.

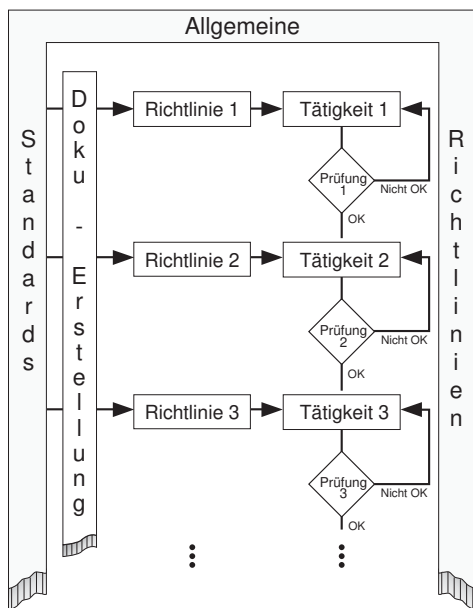
These 6: Aus Kundensicht bedeutet Qualität das Einlösen der angepriesenen Versprechungen – was sich erst während des Lebenszyklus des Produkts und der Dokumentation einstellen kann.

These 7: Qualität kann ohne Qualitätskriterien nicht gemessen werden.

These 8: Qualitätskriterien müssen in Qualitätsstandards Eingang finden.

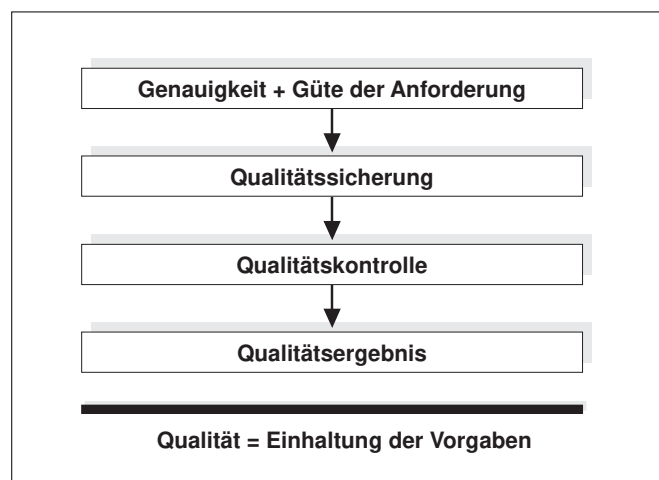
These 9: Qualitätsstandards müssen definiert, überwacht und optimiert werden.

These 10: Qualitätsstandards können sich beziehen auf Vorgehensweisen, Zuständigkeiten, Vorschriften und Werkzeuge.



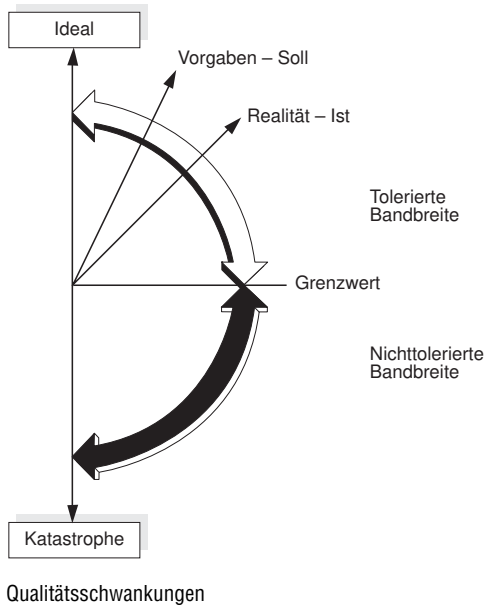
Qualitätssicherung – ein permanenter Prozeß

These 3: Für Qualität sind alle an der Dokumentationserstellung Beteiligten verantwortlich. Qualitätssicherung ist Teamarbeit. Richtig verstandene Qualitätssicherung ist also nicht alleinige Aufgabe einer eigens dafür, zu bestimmten Zeitpunkten des Dokumentationsprozesses zu konsultierenden Stelle oder Abteilung („Lektorat“, „Qualitätssicherung“, „Qualitätskontrolle“).



These 11: Jede subjektive Entscheidungsfreiheit führt zu unterschiedlichen Vorgehensweisen.

Fehlerhafte Dokumentationserstellung			Auswirkungen
Exemplarische Meilensteine	Mögliche Fehlerquellen beim Dokuersteller	Mögliche Fehlerquellen in der Fachabteilung	Produkterlebnis beim Kunden
Projektbesprechung	Unklare Vorgaben für die Erstellung	Diffuse Angaben	<ul style="list-style-type: none"> ● Inhalt – Doku → Fehlen wichtiger Informationen → Ungenaue Angaben → Unverständliche Fachbegriffe
+ Fehler 1			
Stoffsammlung	Wahlloses Sammeln von Informationen	Inkompetenter Ansprechpartner	<ul style="list-style-type: none"> ● Gliederung – Doku → Falsche Bedienfolge → Unklare Text-Bild-Zuordnung → Unübersichtlichkeit
Fehler 1 + Fehler 2			
Rohmanuskript	Uneinheitliche Formulierungen	Widersprüchliche Angaben	<ul style="list-style-type: none"> ● Informationszugriff – Doku → Fehlerhafte Informationen → Fehlende Informationen → Mix der Informationen (Bedienung, Funktion, Wartung) → Fehlende Orientierungshilfen → Inkongruente Zuordnung von Überschriften
Fehler 1 + Fehler 2 + Fehler 3			
Korrektorexemplar	Minimale Übereinstimmung mit Endtext	Oberflächliche Durchsicht	<ul style="list-style-type: none"> ● Produktnutzung → Unvollständige Produktnutzung → Unauffindbare Informationen → Unklare Handlungsanweisungen → Schäden an Produkt und Mensch
Fehler 1 + Fehler 2 + Fehler 3 + Fehler 4			
Layoutexemplar	Fehlen eines durchgängigen Musters	Überprüfung nur auf Aussehen	
Fehler 1 + Fehler 2 + Fehler 3 + Fehler 4			
Lieferung	Fehlende Seiten	Kenntnis des Mangels	<ul style="list-style-type: none"> ● Ärger beim Produzenten → Imageeinbuße → Hohe Reklamationsquote → Hohes Reparaturaufkommen → Ärger und Mißmut
Fehler 1 + Fehler 2 + Fehler 3 + Fehler 4 + Fehler 5			



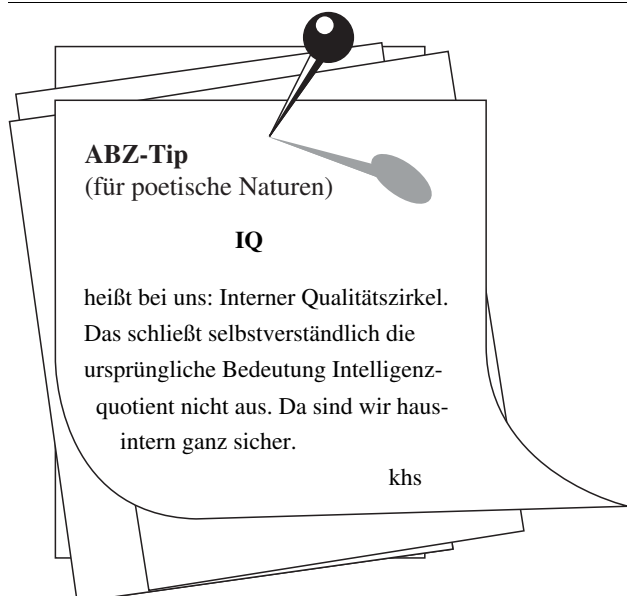
These 12: Qualitätskriterien müssen unterschiedliche Vorgehensweisen ausschließen.

These 13: Qualitätskriterien müssen

- verständlich sein,
- direkt umsetzbar sein,
- leicht nachprüfbar sein.

These 14: Je weniger Freiheitsgrade der Benutzer einer Maschine hat, desto eindeutiger werden seine Handlungen sein.

These 15: Je prägnanter die Information, desto genauer die Vorgehensweise.



Lindauer DokuForum '91

Die Vorbereitungen für das diesjährige DokuForum und damit für die Macht des Eindrucks, den wir auf Sie machen werden, lernen immer noch mehr laufen.

Das Programm für den Tagesteil nimmt Formen an, das für den Nachteil liegt ferner denn je im dunkeln. Tag und Nacht sind demnach bei uns auf dem besten Weg einer prägnanten Gestaltung. Positive Aussichten also für Sie und für uns, darauf läuft alles hinaus – im September.

Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle – Minimalanforderungen

- (1) Überprüfbare Standards zur inhaltlichen und formalen Gestaltung definieren.
- (2) Projektleiter für Dokumentationserstellung definieren.
- (3) Dokumentation auf Vollständigkeit überprüfen.
- (4) Dokumentation auf Richtigkeit überprüfen.
- (5) Dokumentation durch Lektorat überprüfen.
- (6) Dokumentation durch Fachabteilungen überprüfen.

Impressum

Herausgeber Tanner Dokuments KG
 Kemptener Str. 61
 D-8990 Lindau
 Tel. 08382/79074
 Telefax 08382/72255

Tanner
 Dokuments
macht Technik
verständlich

Redaktion Jürgen Gress
Gestaltung Hasan Özkara
Satz Sabine Grüdl
Druck Druckerei Huonker

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