

Der Leistungsverbund

„Tanner Dokuments macht Technik verständlich“

Der Leistungsverbund „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“ stößt in der Öffentlichkeit auf große Resonanz. Das Spektrum damit verbundener Reaktionen reicht von Begeisterung bis hin zu spürbarer Skepsis bei manchen Dienstleistern.

Diese Sonderausgabe beugt daher unnötigen Befürchtungen vor. Sie klärt, warum der Leistungsverbund vonnöten ist, wie er sich definiert, welche Ziele er verfolgt und welche Vorteile sich daraus für seine Kunden ergeben.

Fragen – ein notwendiges Übel?

Die Fragen, die Sie sich bei der Vergabe eines Dokumentationsauftrages an einen externen Dienstleister stellen müssen, sind doch im Grunde immer dieselben; z.B.:

- Wo finde ich den für mich geeignetsten Dienstleister?
- Wo finde ich einen Spezialisten für meine Branche?
- Wo finde ich eine zuverlässige „Doku-Feuerwehr“?
- Wer kann mein Datenformat liefern?
- Wird mein Auftrag, auch bei Krankheit des Ansprechpartners oder Firmeninhabers, termingerecht fertig?
- Wer kann meinen Großauftrag mit den unterschiedlichsten Techniken meistern?
- Wer kann mich beim Ausbau meiner Dokumentationsabteilung kompetent beraten?
- Wer kann meine Redakteure schulen?
- Wer kann mir besonders hochwertige Broschüren erstellen?
- Wo bekomme ich als kleines oder mittelständisches Unternehmen eine günstige Anlagendokumentation?
- Bei wem bekomme ich eine fachgerechte Übersetzung?
- Wer kann mich dokumentationspezifisch und herstellerunabhängig in EDV-Fragen beraten?
- Und, und...

einen bestimmten Aufgabenbereich – und zwar genau auf den, den es besonders gut beherrscht.

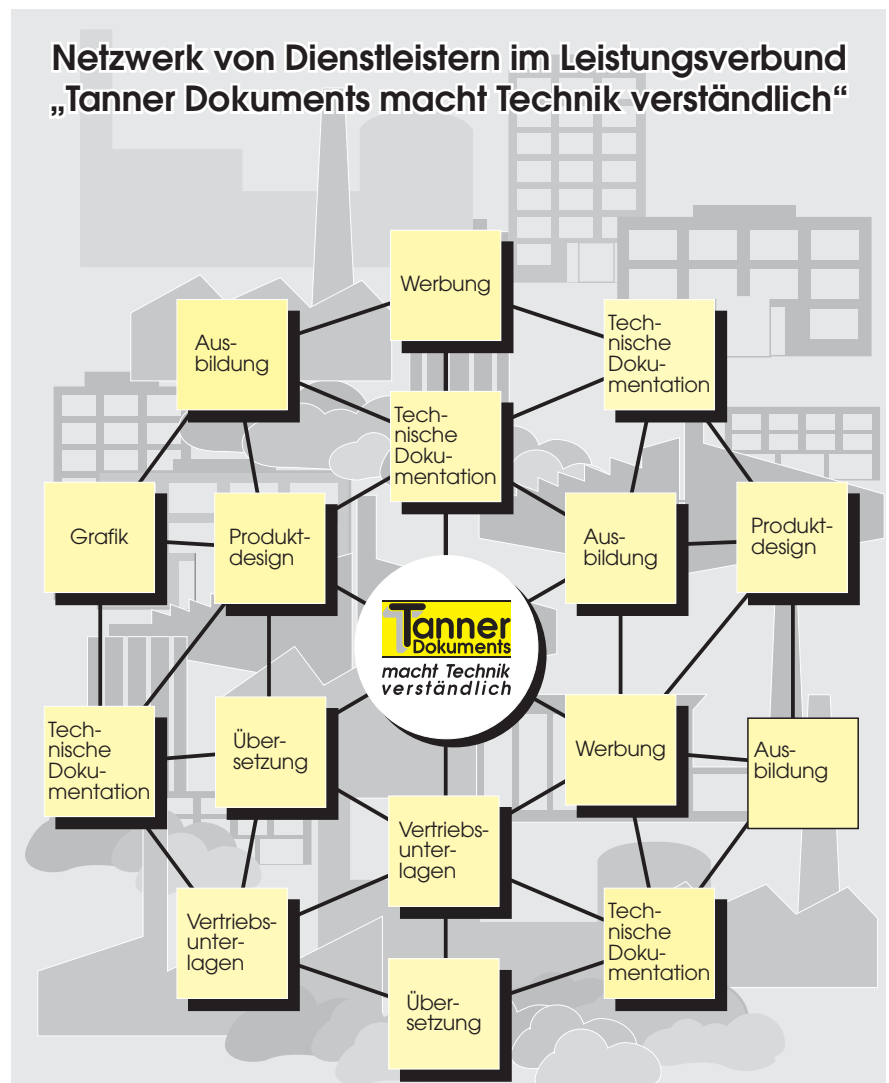
Für Sie, den Kunden, hat dies den Vorteil, daß Sie im Leistungsverbund immer Ihren Spezialisten finden – egal, welche Aufgabe zu lösen ist. Sie erkennen ihn an der gemeinsamen Dienstleistungsmarke „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“.

Kann ein Leistungsverbundpartner Ihre

Aufgabe nicht optimal lösen, so nennt er Ihnen einen, für Ihre spezielle Aufgabe, besser geeigneten Partner. Deshalb können Sie sicher sein, im Leistungsverbund immer den richtigen Ansprechpartner zu finden.

Dokumentationsaufträge als Investition
Dokumentationsaufträge, die extern vergeben werden, haben heute meist ein Volumen von etlichen Tausend, ja von

Netzwerk von Dienstleistern im Leistungsverbund „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“



Der Leistungsverbund – die Antwort

Der Leistungsverbund „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“ ist ein Zusammenschluß selbständiger Dienstleistungsunternehmen. Als Partner der Industrie sehen diese ihre gemeinsame Aufgabe darin, Technik verständlich zu machen.

Jedes Unternehmen hat sich auf bestimmte Problemlösungen spezialisiert. Jedes Unternehmen konzentriert sich also auf

hunderttausenden DM. Schon von daher ist eine sorgfältige Auswahl des Dienstleisters erforderlich.

Denn wenn die Dokumentation nicht rechtzeitig fertig wird, kann dies erhebliche Schwierigkeiten bedeuten. Weist sie Fehler oder Lücken auf, kann zudem beträchtlicher Schaden entstehen.

Der Leistungsverbund – Ihre Sicherheit

Deshalb werden die Partner im Leistungsverbund sorgfältig ausgewählt. Damit können Sie von allen ein konstantes Qualitätsniveau erwarten. Doch was ist Qualität?

Qualität bedeutet für uns als Dienstleister in allererster Linie: Kundenzufriedenheit. Das Bemühen aller Leistungsverbundpartner richtet sich auf die Zufriedenheit ihrer Kunden. Damit natürlich auch direkt auf die Zufriedenheit Ihrer Vorgesetzten und der Produktnutzer, also der Käufer.

Technik wird von verschiedenen Sparten verständlich gemacht

Sie wissen, Technik wird nicht ausschließlich durch anwendergerechte

Handbücher verständlich. Produktdesigner, Werbeagenturen, Schulungsreferenten, Übersetzungsbüros, Vertriebsleute etc. haben daran ebenso ihren Anteil. Deshalb werden Sie diese auch im Lei-

stungsverbund wiederfinden. Mit dem Effekt, daß die bei der Zusammenarbeit entstehenden Synergien Lösungen möglich machen, die einem Einzelunternehmen vorbehalten sind.

Ziel des Leistungsverbunds

Das gemeinsame Ziel aller Leistungsverbundpartner ist es, Technik so verständlich zu machen, daß Technik vom

Menschen beherrscht und damit zu seinem und zum Vorteil unserer Umwelt sicher genutzt werden kann.

Erreichen wollen das die Partner im Leistungsverbund, indem sie

- Mensch-Maschinen-Schnittstellen so menschengerecht wie möglich gestalten, damit der Anwender innerhalb kürzester Zeit bei größtmöglicher Sicherheit die Maschine maximal nutzen kann.
- den Verkäufern von technischen Produkten Hilfen geben, damit sie den potentiellen Käufern den ganzen Nutzen der Maschine optimal aufzeigen können.
- Werbung für technische Produkte so gestalten, daß sie die potentiellen Käufer maximal über den Nutzen der Maschine informiert.

- Schulungen durchführen und Schulungsunterlagen erstellen, die zum schnellen und sicheren Nutzen der Maschine führen.
- anwendergerechte, leicht verständliche Bedienungsanleitungen erstellen, die eine sichere Bedienung gewährleisten und einen maximalen Nutzen der Maschine sicherstellen.
- Serviceunterlagen erstellen, die die Funktion und schnelle Instandsetzung der Maschinen gewährleisten.
- technische Übersetzungen in allen Sprachen erstellen, damit Maschinen für den Export den gleichen Nutzen und die gleiche Sicherheit bieten.

ABZ im Gespräch mit den neuen Partnern im Leistungsverbund „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“

Robert Schäflein-Armbruster und Jürgen Muthig sind Dozenten für technische Dokumentation. Im Leistungsverbund sind sie die Spezialisten für die Schulung und Beratung Technischer Redakteure sowie für die Analyse und den Test technischer Doku-

mentation. Das im September 1992 von Jürgen Gress geführte Interview gibt Aufschlüsse über den Hintergrund ihres Beitritts, das Leistungsspektrum sowie die Arbeitsweise der beiden Dozenten.



Jürgen Muthig, Robert Schäflein-Armbruster (von links)

In der Kürze ...

Robert Schäflein-Armbruster, Jahrgang 1958
Jürgen Muthig, Jahrgang 1961

Beide Sprachwissenschaftler befassen sich seit langem intensiv mit technischer Dokumentation im universitären und industriellen Bereich.

Neben ihrer wissenschaftlichen Tätigkeit zu Fragen der Verständlichkeit sind sie gemeinsam u.a. für den Bereich Technische Dokumentation im Kurs „Autor für Dokumentation und Lernsysteme im Medienverbund“ verantwortlich (SNI Training Center, München).

Sie firmieren als Dozenten für technische Dokumentation in den Bereichen Analyse, Beratung, Schulung und Test und waren bisher u.a. tätig für die Firmen Bosch GmbH, Digital Equipment, GAO mbH, Siemens AG, Siemens Nixdorf AG, Soudronic AG.

Gress: Zunächst würde mich interessieren: Was waren Ihre Motive, dem Leistungsverbund beizutreten?

Muthig: In erster Linie, weil uns die Idee überzeugt. Sich konzentrieren auf das, was man kann, halten wir für sehr vernünftig. Vorgetäuschte Alleskönnerei tut keinem Dienstleister gut. Darum ist es klug und produktiv, mit anderen Dienstleistern zu kooperieren, während man seine ganze Kraft investieren kann, um dort noch besser zu werden, wo man seine Stärken hat. Und das ist bei uns Beratung und Schulung, wie man anwendergerechte, verständliche Dokumentation macht.

Schäfflein-Armbruster: Ein weiterer Gesichtspunkt ist gerade für uns Industrierainer, den Finger am Puls zu haben bei herausragenden Dokumentationsfirmen. Wir brauchen kontinuierliche Diskussionen über neue Entwicklungen mit der Redaktion, der Grafik, dem Fremdsprachenlektorat. Wir haben uns viele Jahre an der Universität mit Verständlichkeit in technischen Dokumentationen beschäftigt. Aber wir wollen auf keinen Fall akademische Weisheiten verbreiten, die in der Praxis nicht umgesetzt werden können.

Gress: Ich denke, daß Sie sich im Leistungsverbund, gestützt auf ein solides wissenschaftliches Fundament, besser auf Ihre Stärken konzentrieren können. Welchen konkreten Nutzen kann Ihnen der Leistungsverbund darüber hinaus für Ihre Arbeit bieten?

Schäfflein-Armbruster: Im Leistungsverbund gibt es Spezialisten für rechtliche Vorschriften und Normung, und es gibt die Erfahrung bei der Abwicklung großer Dokumentationsprojekte mit all den organisatorischen und DV-technischen Lösungen. Beispielsweise können wir den „DokuManager“ und das TÜV-geprüfte Sicherheitskonzept in unser Angebot integrieren, wenn es notwendig und gewünscht ist. Das sind nur einige der Gründe, aber zusammengenommen sind sie schon Grund genug.

Gress: Wie schätzen Sie Ihre Entwicklungsmöglichkeiten im Dienstleistungsverbund ein?

Schäfflein-Armbruster: Wir hätten uns nicht für den Dienstleistungsverbund entschieden, wenn wir darin nicht den richtigen Weg für die Zukunft sehen würden. Wir denken, daß wir im Leistungsverbund in unserem Kernbereich

noch besser werden können, weil uns mehr Informationen und qualifizierte Diskussionspartner leichter zugänglich sind. Aus der Praxis vieler Dokumentationsabteilungen wissen wir, daß die vielfältigen Probleme der technischen Dokumentation nicht von einem einzelnen Dienstleister gelöst werden können. Daß technische Dokumentation eng mit anderen Bereichen vernetzt ist, erfahren Technische Redakteure täglich; sie kommunizieren mit Auftraggebern, Entwicklern, Produktergonomen, dem Vertrieb, Werbeabteilungen und Druckereien, um nur einige zu nennen.

Muthig: Alle, die den Markt wirklich beobachten, fordern umfassendere Konzepte, die u.a. mit „Total quality“ oder „Full service“ bezeichnet werden. Und diese Leute haben vollkommen recht. Dokumentation ist ein Glied in der langen Kette, die von der Entwicklung des Produkts bis zu den Menschen reicht, die mit dem Produkt umgehen. Wenn wir den Dokumentationsabteilungen bei der Lösung ihrer Probleme helfen wollen, dann brauchen wir die Anbindung an Spezialisten aus anderen Bereichen, auf die wir uns qualitativ verlassen und die wir schnell erreichen können. Es liegt auf der Hand, daß die vielfältigen Spezialprobleme im Dokumentationsbereich nur von Experten erledigt werden können, die sich entschieden haben, ihre Kraft zu konzentrieren, um sich nicht zu verzetteln.

Gress: Also haben Sie sich spezialisiert. Welchen Ansatz verfolgen Sie dabei?

Muthig: Wir sind Dozenten für technische Dokumentation. Von daher wird es niemanden überraschen, daß wir uns auf die Frage konzentriert haben, was man Technischen Redakteuren lehren muß, damit sie schneller bessere und anwendergerechte Dokumentationen produzieren können. Also haben wir uns auf ein Gesamtkonzept konzentriert, das die Probleme und Möglichkeiten im Zusammenhang sieht.

Schäfflein-Armbruster: Es wäre bequeme Scharlatanerie, wenn wir uns – weil wir gelernte Sprachwissenschaftler sind – auf Wortschatz und Satzbau beschränken und unseren Kunden suggerieren würden, das seien die zentralen Probleme. Ich kann die Kernbereiche, in denen wir arbeiten, einfach einmal nennen: Planungs- und Strukturierungstechniken, Wortschatz, Satzbau, sprachliche und

bildliche Mittel, mit denen der eindeutige Bezug auf Gegenstände gesichert werden kann sowie Mittel, die sicherstellen, daß die Funktionen von Textteilen und Bildern eindeutig werden, Sequenzierungsfragen, Fragen der Bildfunktion und der Bildgestaltung, Typographie und Layout. Ich weiß, daß das in dieser Aufzählung erschlagend wirkt, aber das sind nun einmal die Problembereiche, in denen Technische Redakteure ständig Lösungen finden müssen.

Gress: Die Anforderungen an Technische Redakteure sind mehrdimensional und müssen mit einer einheitlichen Dokumentationsstrategie gelöst werden.

Wie sind Sie zu dieser Einsicht gelangt?

Muthig: Daß die genannten Problembereiche nur im Zusammenhang behandelt werden können, wurde uns sehr deutlich bei Untersuchungen an der Universität Tübingen. Dort haben wir uns als Sprachwissenschaftler einige Jahre intensiv mit dem Problem der Verständlichkeit von technischen Dokumentationen beschäftigt. Dabei ging es uns in erster Linie darum, eine solide, konsistente Theorie der Verständlichkeit und Brauchbarkeit für die Anforderungen der Praxis fruchtbar zu machen.

Wir haben unter anderem zahlreiche Videoaufnahmen angefertigt von Anwendern, die versuchten mit Computerhandbüchern zurechtzukommen. Die Auswertung dieser Tests war alarmierend und sie hat gezeigt, daß die ganze Palette von Problemen eine Rolle spielt. Die Videoaufnahmen sind im übrigen eine wahre Fundgrube von Problemen, die Anwender mit technischen Dokumentationen haben. Darum setzen wir auch Videos in unseren Schulungen ein, damit die Technischen Redakteure sehen, welche weitreichenden Konsequenzen Dokumentationsmängel für den Anwender haben.

Schäfflein-Armbruster: Zunächst haben wir die zahlreichen Verstehensprobleme geordnet und eine „Problemtypologie“ erarbeitet. Diese Typologie ist für uns zu einem außerordentlich nützlichen Instrument geworden, um potentielle Anwenderprobleme schon bei der Analyse von Dokumentationen zu diagnostizieren. Daß hinter der Typologie eine sprachwissenschaftliche und Teile psychologischer Theorien stecken, muß unsere Seminarteilnehmer und Kunden nicht immer interessieren. Die Typologie ist



einfach ein sehr geeignetes Mittel, das Technischen Redakteuren hilft, Ordnung in die unübersichtliche Vielfalt von Problemen zu bringen. Die Probleme technischer Dokumentation sind ein Dschungel. Wir können diesen Dschungel zwar auch nicht in einen englischen Garten verwandeln, aber die Typologie schlägt Pfade und läßt die Strukturen klarer erkennen.

Gress: Damit geben Sie – nicht nur – Technischen Redakteuren eine Orientierungshilfe in die Hand. Wie helfen Sie bei der praktischen Umsetzung?

Muthig: Mit unserem „Funktionsdesign“. Das ist eine Planungs- und Produktionstechnik, die die Redakteure entlastet und konstantere Dokumentationsqualität sichert.

Gress: Können Sie uns kurz Ihr Leistungsspektrum umreißen?

Schäfflein-Armbruster: Wir stehen sozusagen auf vier Füßen, die alle eng miteinander verwandt sind. Wir bieten an: Analysen, Beratungen, Schulungen und Tests. Analysen, die mit den richtigen Instrumenten arbeiten, präparieren die Stärken und Schwächen in allen relevanten Bereichen heraus. Die Bereiche habe ich ja eben aufgezählt. Die Analyseergebnisse können dann in Beratungen einfließen. Hier stellen wir unsere Ergebnisse vor und diskutieren alternative Lösungswege mit dem Kunden. Das Ergebnis muß ein realistischer Maßnahmenkatalog sein.

Muthig: Für die Schulungen versuchen wir unser Know-how so aufzubereiten, daß es die Probleme der Teilnehmer auch tatsächlich löst. Dennoch muß klar bleiben, daß sich Technische Dokumentation nicht nach einfachen Rezepten erstellen läßt.

Einen wesentlichen Teil unserer Sicherheit im Umgang mit Verständlichkeitsproblemen beziehen wir aus Anwendertests, die einen weiteren Schwerpunkt unserer Arbeit darstellen. Auf Wunsch testen wir die Qualität von technischen Dokumentationen in möglichst natürlichen Nutzungssituationen. Dafür haben wir ein Untersuchungsdesign entworfen, das uns hilft, an jene Knackpunkte zu kommen, die dem Anwender systematisch das Leben schwermachen.

Die Industrie setzt diese diagnostischen Testverfahren leider nur sehr selten ein. Leider sage ich, weil diese Tests ein

hervorragendes Mittel sind, um die Richtung zu bestimmen, in die sich Dokumentationskonzepte entwickeln sollten. Die Ergebnisse diagnostischer Tests sind ja nicht nur für die getestete Dokumentation relevant, sondern für ganze Produktfamilien.

Gress: Wie sieht Ihre Zielgruppe aus?

Schäfflein-Armbruster: Jürgen Muthig veranstaltet keine Tanzkurse und ich keine Kochkurse, obwohl er ein leidenschaftlicher Rock n' Roll-Tänzer ist und ich mindestens ebenso gerne Koch- wie Handbücher lese. Aber im Ernst: Mit unserem Angebot für Analysen, Beratungen, Schulungen und Tests richten wir uns an alle, die technische Dokumentation machen und daran interessiert sind, ihre Dokumentationen zu standardisieren und zu verbessern.

Und hier haben wir schon einiges an Erfahrungen gesammelt. Nicht zuletzt dadurch, daß wir in 15monatigen Ausbildungen zum „Autor für Dokumentation und Lernsysteme im Medienverbund“ tätig sind. Hier haben wir sehr viele Dokumentationsprojekte in Kooperation mit Firmen betreut. Den Schwerpunkt bilden jedoch Schulung und Beratung für Fachabteilungen in der Industrie.

Muthig: Natürlich bieten wir auch Schulungen an, in denen wir grundlegende Dokumentationskenntnisse vermitteln. Wenn keine In-house-Seminare gewünscht werden, können sich einzelne Redakteure bei einer unserer Schulungen anmelden, die wir in Zusammenarbeit mit dem Schulungszentrum einer großen Firma regelmäßig veranstalten. An den Seminarkonzepten für 1993 arbeiten wir gerade.

Gress: Wie informiert man sich am besten, wenn man an einer Analyse, einer Beratung, Schulung oder einem Test Interesse hat?

Muthig: Der direkteste Weg ist immer der beste. Bei einem Telefongespräch lassen sich die Bedürfnisse und Interessen am schnellsten abstecken. Da wir auch häufig unterwegs sind, steht auch unser Fax jederzeit zur Verfügung. Wir rufen gern zurück.

Gress: Zum Schluß noch eine etwas persönlichere Frage: Wie kommt es, daß in einem Büro für technische Dokumentation so viel moderne Kunst an den Wänden hängt?

Schäfflein-Armbruster: Das müßten Sie,

Partner im Leistungsverbund

Robert Schäfflein-Armbruster
Zwehrenbühlstraße 62
W-7400 Tübingen
Tel. 0 70 71 / 4 39 17
Fax 0 70 71 / 4 44 09

Jürgen Muthig
Charlottenstraße 21
W-7400 Tübingen
Tel. 0 70 71 / 44 02 30
Fax 0 70 71 / 4 44 09

Dozenten für technische Dokumentation
Analyse • Beratung • Schulung • Test

TDS Karl Saile
Dammstraße 8
W-7210 Rottweil
Tel. 07 41 / 1 52 27
Fax 07 41 / 1 52 28

Der Partner für kleine und mittelständische Unternehmen. Spezialist für das Erstellen kostengünstiger Dokumentationen, wo es in erster Linie auf Sicherheit, Vollständigkeit und Richtigkeit ankommt. Für Maschinen und Geräte in geringer Stückzahl.

Impressum

Eine Publikation des Leistungsverbundes
„Tanner Dokuments macht Technik verständlich“

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

Redaktion
Jürgen Gress

Mitarbeit bei dieser Ausgabe
Harald Litz, Jürgen Muthig, Robert Schäfflein-Armbruster, 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.

Herr Gress, eigentlich wissen, Sie waren doch auf dem letzten DokuForum. Und dort hat Edda Tanner sehr charmant mit einer Urlaubs-Bären-Geschichte belegt, daß es – auch wenn man das an manchen Tagen kaum glauben möchte – außer technischer Dokumentation noch andere Dinge im Leben gibt, die Spaß machen, schön sind und unseren Geist anregen.

Gress: Treffer! Und das ist nicht nur im Hinblick auf die farbenprächtige „Glozzer-Linie“ gemeint. Herr Schäfflein-Armbruster, Herr Muthig, ich danke Ihnen für dieses Gespräch.