

Dem technischen Autor fällt die Aufgabe zu, die Informationsbeschaffung produkt-, dokumentations- wie anwendungsspezifisch zu planen und durchzuführen. Dazu ist es zu allererst erforderlich, daß er sich über einige Kardinalfragen bei der Dokumentationserstellung bewußt ist bzw. sich diese bewußt macht:

- *Was ist der Sinn und Zweck der Dokumentation oder:
Welches Produkt soll für welche Personen mit welcher Qualifikation zu welchem Zweck wie beschrieben werden?*

Ziel: Beschränkung auf die dem Dokumentationsziel entsprechenden, vollständigen wie richtigen Informationen.

- *Wie sind die Rahmenbedingungen der Dokumentationserstellung in Zeit- und damit auch Kostenhinsicht gesteckt?*

Ziel: Planung des Aufwands und damit auch realistische Planung des Aufwands der Informationsbeschaffung und -verarbeitung.

- *Welche Informationen liegen bereits vor, welche werden davon in welcher Form benötigt? Wer stellt diese wann wie zur Verfügung? Welche Informationen werden zusätzlich benötigt? Wo können diese auf welchem Wege besorgt werden?*

Ziel: Abgrenzung des Informationsbedarfs und der Informationsbeschaffung auf die unmittelbar benötigten Teile.

Die Klärung dieser wenigen Vorabfragen hilft hier zumeist schon sehr bei der effektiven Dokumentationserstellung. Dazu zwei lehrreiche „Fallbeispiele“.

Beispielhafte „Fälle“ 1:

Wenn ein reines zweiseitiges technisches Datenblatt erstellt werden soll, dann ist es sicherlich nicht dafür notwendig, daß das Produkt vier Wochen von ver-

schiedenen Personen bedient wird, um zum einen die nötigen Bedienschritte selber, zum anderen deren sachlogisch richtige Reihenfolge zu ermitteln. Ein technisches Datenblatt soll nun einmal rein die technischen Daten übersichtlich dokumentieren und nicht die Bedienung eines technischen Produkts beschreiben.

Beispielhafte „Fälle“ 2:

Geht es um die Erfassung von Informationen, so scheint insbesondere in Großbetrieben die Tendenz vorzuherrschen, hier Informationen mehrfach zu erfassen. Mit der Konsequenz eines dabei stets wachsenden möglichen Fehlerpotentials werden dabei Dinge getan, um etwas zu erhalten, das bereits existiert.

Warum wird mühevoll nochmals recherchiert, erfaßt, korrigiert, wenn man sicher sein kann, die Informationen liegen bereits in elektronischer Form vor? Die rein technischen Daten könnten für die Spezifikation hier bereits mittels eines Texterfassungs- oder Layoutprogramms gespeichert worden sein. Technische Zeichnungen könnten bereits mit einem CAD-Programm erstellt worden sein und könnten somit wiederverwendet werden. Ist es die mangelnde Kenntnis der Vorgehensweisen und Leistungen aus anderen Unternehmensbereichen? Ist es – gerade bei heterogenen DV-Architekturen und Softwarestrukturen – die mangelnde Kenntnis der heutigen Möglichkeiten der Datenkonvertierung über Systemphilosophien und -formate hinweg? Ist es mangelnder Teamgeist, Abteilungspatriotismus oder der verbesserungsbedürftige Status der technischen Dokumentation? Ist es Bequemlichkeit? Oder ist es ganz einfach der Drang, möglichst schnell etwas „Selbstproduziertes“ vorweisen zu können? Ich weiß es nicht.

Zurück zum eigentlichen Thema: der Informationsbeschaffung. Was ist darunter zu verstehen? Wie gehen wir dabei vor? Überdenken Sie auf der Basis unserer Antworten doch Ihre eigene Praxis der Informationsbeschaffung und finden dabei die eine oder andere Anregung!?

Begriff

Die zielgerichtete Informationsbeschaffung bildet eine wichtige Basis für die effektive Dokumentationserstellung. Im Vorfeld der „eigentlichen redaktionellen Arbeit“ (in Form einer Stoffsammlung und -gliederung) angesiedelt, muß die Informationsbeschaffung daher zum Ziel haben, die – aller Voraussicht nach – kompletten Informationen für

- genau dieses Produkt,
- seinen Anwendungsbereich
- und Anwenderkreis

zur Verfügung zu stellen.

Alle wesentlichen Methoden, Techniken und Verfahrensweisen, das bestehende Informationsreservoir zu nutzen oder neue Informationsquellen zu erschließen, sind somit Begriffsdefinition und Thema zugleich.

Vorgehensweise

Ziel der Informationsbeschaffung ist es, den „Stoff zu erhalten, aus dem die Dokumentationen sind“, oder etwas weniger prosaisch ausgedrückt: Die Informationen sind die Basis der Dokumentation, die dokumentationsspezifisch aufbereitet dem Leser interessensspezifisch Auskunft geben (sollen). Idealerweise ist die Informationsbeschaffung im wesentlichen abgeschlossen, bevor der Redakteur mit dem Schreiben des Haupttextes beginnt. Das kann selbstverständlich nur dann der Fall sein, wenn es sich nicht gerade um ein hochbrisantes Just-in-time-Projekt mit hoher Änderungsquote handelt. Die Informationsbeschaffung selbst ist nun ein Prozeß, der in mehrere Phasen mit definierten Teilzielen gegliedert werden kann: Orientierung, Vorbereitung, Durchführung sowie Überprüfung.

1. Orientierung über die Rahmenbedingungen der Dokumentationserstellung

Unsere Erfahrung zeigt, daß sich die Planung und Durchführung der Informationsbeschaffung entscheidend auf den Projektverlauf auswirkt. Deren effiziente Durchführung setzt zunächst die Kenntnis der Rahmenbedingungen des Dokumentationspro-

jekts voraus. So kann je nach Dokumentationsart eine unterschiedliche Vorgehensweise, ein unterschiedlicher Umfang sowie eine unterschiedliche Tiefe der Informationsbeschaffung erforderlich sein. Je klarer und bewußter hier die Vorgaben sind, um so genauer und gezielter kann die Informationsbeschaffung durchgeführt werden. In diesem Sinne sind unsere obigen exemplarischen Beispiele zu verstehen.

2. Vorbereitung der Informationsbeschaffung (Stoffsammlung)

In dieser Phase geht es um die Beschaffung bereits vorliegender Informationen, die, im Vorfeld der Stoffsammlung, zu einer gezielten Vorbereitung dienen können. Sprich: Ist der technische Autor vor Ort beim Ansprechpartner (z.B. einem Mitarbeiter aus Forschung und Entwicklung), so sorgt eine gute Vorbereitung dafür, daß nichts vergessen wird, die offenen Punkte klar sind, der Zeitrahmen zur Klärung grob abgesteckt werden kann (vgl. Kategorien in Checkliste). Als Ziel dieses Teilschritts sollte unbedingt ein gefestigter Eindruck vom Produkt stehen. Dazu werden die dem Dokumentationsziel entsprechenden Informationen (z.B. technische Daten) benötigt.

Vor der eigentlichen Stoffsammlung sollte zusätzlich ein Fragenkatalog erstellt werden, der vor der Stoffsammlung Informationslücken gezielt schließen kann. Mit Hilfe dieses Fragenkatalogs können zum einen noch fehlende Unterlagen festgestellt werden. Der Entwickler, Konstrukteur oder Servicetechniker kann aber so auch bereits im Vorfeld dazu veranlaßt werden, gezielt Informationen über das Gerät, seine Daten und Anwendungsmöglichkeiten zu sammeln. So wird der Umstand berücksichtigt, daß die Informationsbeschaffung selbst nun einmal Zeit kostet und deren Beschaffung manchmal hürdenreich ist (z.B. Motivation, Zeitdruck oder Absenz des Informanten).

Lindauer DokuForum '91

Wegen Umzug in größere Büroräume haben wir das diesjährige DokuForum von Juni in den September verlegt.

1. Orientierung

über die Rahmenbedingungen der Dokumentationserstellung

- Produktbezeichnung _____
- Schriftbezeichnung _____
- Dokumentationsart _____
- Zielgruppe der Dokumentation (Qualifikation) _____
- Schriftnummer _____
- Termin Redaktionsschluß _____
- Termin Korrektorexemplar _____
- Termin Reinvorlage _____
- Seitenzahl fest _____
- Änderungen während Bearbeitung _____
- Ansprechpartner _____

2. Vorbereitung

der Informationsbeschaffung (Stoffsammlung)

Verfügbare Unterlagen für die Stoffsammlung vorbereiten/besorgen

- Lastenheft
- Spezifikation
- Schaltpläne
- Installationszeichnungen
- Montagezeichnungen
- Fotos
- Entwicklungsunterlagen
- Bildschirm-Hardcopies
- _____
- _____
- _____

Informationen zu folgenden Inhalten sammeln

- Sicherheitshinweise
- Transport- und Lagerbedingungen
- Technische Daten
- Lieferumfang des Produkts (Zubehör)

Richtlinien Aufbau und Gestaltung vorhanden

- Normen
- firmeninterne Richtlinien

- Layoutvorgabe/CI
- _____
- keine Vorgaben

Vergleichbare Dokumentation bereitstellen

- frühere (ähnliche) Dokumentation
- Doku eines Konkurrenzproduktes
- Musterdokumentation

Fragenkatalog vorbereiten

- Offene Fragen sammeln
- Fragenkatalog versenden

3. Durchführung

der Informationsbeschaffung (Stoffsammlung)

Informationsstand ausreichend

- ja
- nein

Informationstechnik

- Interview
- Arbeiten am Gerät
- Schulung, Training
- Unterlagen

Rahmenbedingungen der Stoffsammlung klar

- Ausreichend Zeit vorhanden
- Offene Fragestellungen geklärt
- Fragenkatalog zurückerhalten
- Termin vereinbart
- Erforderliche Personen benannt
- Detailthemen mitgeteilt
- Informationstechnik mitgeteilt

4. Überprüfung

und Ergänzung der gewonnenen Informationen

Informationsqualität einschätzen

- Richtigkeit
- Vollständigkeit
- Relevanz/Verwendbarkeit

Eckdaten auf Realisierbarkeit überprüfen

- Schriftumfang
- Erforderliche Zeit
- Termin Redaktionsschluß
- Termin Korrektorexemplar
- Termin Reinvorlagen
- Kosteneinschätzung

Unwesentliche Aussagen, die das Thema nicht betreffen oder zu sehr ins Detail gehen, sollten von vornherein ausgeschlossen oder sofort ausgesondert werden. So wird schon zu Beginn der Dokumentationserstellung für eine maximale Zielorientierung gesorgt.

Stoffsammlungen selbst können auf mehrere Arten durchgeführt werden. Einige Möglichkeiten sind:

• Interview

Die geläufigste Art ist das Interview. Der Autor erfragt im Gespräch mit dem Ansprechpartner alle notwendigen Informationen.

Eine zusätzliche Checkliste für Stoffsammlungen oder ein individuell erarbeiteter Fragenkatalog dienen dem Autor als Hilfsmittel zur Informationsbeschaffung. Ein Durcharbeiten der Checklistenpunkte, die den Umfang der zu erarbeitenden Informationen umreißen, sichert den effektiven Ablauf des Interviews. Die Klärung zusätzlicher offener Punkte eines eventuell vorab zur Verfügung gestellten Fragenkatalogs kanalisiert die Stoffsammlung zusätzlich und hilft, einen

eventuellen Mehraufwand zu verhindern.

3. Durchführung der Informationsbeschaffung (Stoffsammlung)

Die Informationstiefe der in der Stoffsammlung zu gewinnenden Daten richtet sich primär nach der Dokumentationsart und ihrer Zielgruppe. Eine Anforderung an den Autor ist, hier für eine möglichst gleiche Informationstiefe zu sorgen.

Er sollte seine Aufmerksamkeit beim Interview also mehr auf Fragepunkte und Themen richten, über die er bislang noch wenig Informationen erhalten hat.

• Arbeiten am Gerät

Durch das Arbeiten am Gerät – sofern möglich – gewinnt der Autor einen direkten Eindruck vom Produkt. Auf diese Art kann er sich viele der erforderlichen Informationen relativ einfach und vor allem direkt beschaffen. Das bietet sich besonders für das Erstellen von anleitenden Texten an; denn der Autor kann so die Position des Anwenders einneh-

men und die anwenderorientierten Informationen aus „erster Hand“ gewinnen. Die Primärerfahrungen mit dem Produkt erleichtern es ihm sehr, die gesammelten Informationen dokumentationspezifisch schnell umzusetzen.

• Schulungen, Training

Durch die Teilnahme an Schulungen oder Trainingsmaßnahmen kann der Autor viele wichtige Informationen über das Produkt erfahren. Dabei lernt er das Gerät selbst kennen und gewinnt direkte Einblicke in die Situation des Anwenders. Probleme des Anwenders können so sofort erkannt und bei der Erstellung des Manuskripts entsprechend berücksichtigt werden.

• Unterlagen

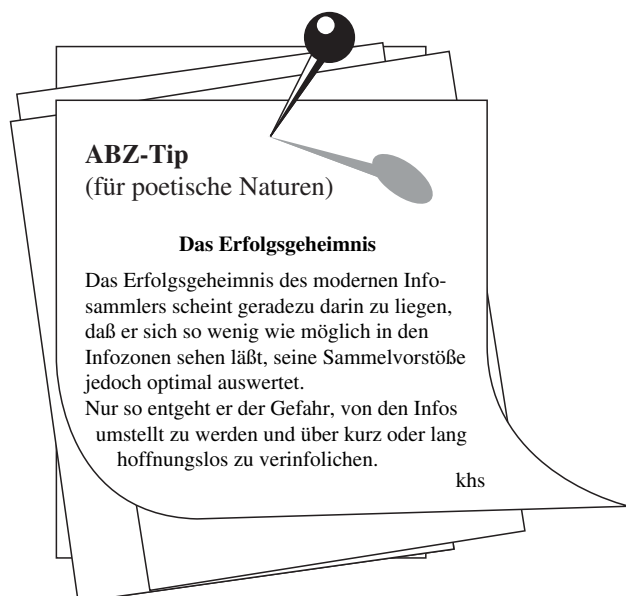
Unter bestimmten Voraussetzungen genügen technische Unterlagen zum Gerät, wie z.B. Pläne, Zeichnungen, Entwicklungs- und Konstruktionsunterlagen oder Schulungsunterlagen, als „Input“ für den Autor.

Dies bietet sich besonders für Produkte an, deren Dokumentation schon zum Teil besteht und nur in einzelnen Abschnitten neu zu beschreiben oder zu ändern ist.

Bei der Neuauflage einer Schrift ist diese einfache Art der Informationsbeschaffung angemessen wie nützlich zugleich.

4. Überprüfung und Ergänzung der gewonnenen Informationen

Nach abgeschlossener Stoffsammlung bietet es sich an, die Eckdaten des Dokumentationsprojekts zu überprüfen. Sinn einer solchen Überprüfung ist es, aufgrund der nunmehr gewonnenen breiteren Informationsbasis, eine fundiertere Einschätzung der Planungsdaten vorzunehmen. Der Aufwand kann nun besser (konkreter) abgeschätzt und evtl. nötige Kurskorrekturen frühzeitig eingearbeitet werden. Insbesondere hat die Einschätzung der Informationsqualität – auf Richtig-, Vollständig- und Verwendbarkeit – einen direkten Einfluß auf die termin- und zeitgerechte Realisierbarkeit. Und für eben diese realistische Einschätzung können nicht genug Quellen angezapft werden. Z.B. führen wir für die Schätzung des Zeit- und damit voraussichtlichen Kostenaufwands eine Recherche in unserer Datenbank (mit dem DokuManager) durch. Selbst wenn die Erstellung jeder Dokumentation als „einzigartig“ aufgefaßt wird, so können auf diesem Wege wichtige Aussagen gewonnen werden. Und an die Adresse all derjenigen, die betonen, daß sich Vorgehensweisen bei der Dokumentationserstellung generell nicht systematisieren und systematisch anwenden lassen: Würden nur diese wenigen fundamentalen Fragen gestellt, geklärt und vor dem eigentlichen Schreiben konsequent im Auge behalten werden, die Dokumentationen wären transparenter.



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 Cilia Röther-Beholz
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.