

Dipl.-Ing. (TH) **Jürgen Huhn**

Geschäftsführer
der **HUHN d*ialog* GmbH & Co. KG**

Podiumsvortrag, gehalten auf der tekem-Frühjahrstagung 2001

P2: Organisatorische und rechtlich normierende Vorgaben
für das Qualitätsmanagement technischer Dokumentation

Qualität durch aufgaben- und prozessorientierte Maßnahmen

Im Maschinenbau sind Baugruppen wie Antriebe, Messsysteme etc., Standardteile wie Schrauben, Buchsen, Sicherungsringe und ganze Maschinen austauschbar.

Jedoch steht die Vielzahl der Technischen Dokumentationen derzeit außerhalb dieses Prozesses.

Das Potenzial einer Standardisierung und damit möglicher Automatisierungen im Redaktionsprozess wird vielfach nicht erkannt. Durch eine Vereinheitlichung von Dokumentstruktur, Texten, Terminologie und Bildern sind jedoch enorme Effizienz- und Qualitätssteigerungen möglich.

Neue Strategie für den Erstellungsprozess

Zuerst **klären**: Was ist zu tun?

Zum Beispiel Informationen recherchieren, Texte formulieren, Grafiken erstellen, Informationen managen, Übersetzungen managen, Dokumentenausgabe managen etc.

Entscheiden: Wer macht was? Wer macht was am besten?

Prozesse verantworten: Texte von Fachleuten, Grafiken von techn. Illustratoren, Datenmanagement von Spezialisten ...

Fazit

Deutlich mehr Qualität und Erfolg, wenn man sich nicht an hierarchischen Strukturen, sondern an Aufgaben und Prozessen orientiert, flexibel ist und global denkt und handelt.

Anstatt formaler Zertifizierung sind aufgaben- und prozessorientierte Maßnahmen ein Erfolgsmotor und ein Garant für die Qualität der Dokumente.

***Frage**: Ist jemand hier, der dieses nach seiner Ansicht optimal bewältigt?*

Qualitätsmanagement

So wie für den Konstrukteur die Konstruktionsrichtlinien gelten, so soll der „**Redaktions-Leitfaden**“ die Arbeit in der TR rationalisieren.

Es gibt nicht d e n Redaktionsleitfaden. Als Dienstleister haben wir einen speziellen Redaktionsleitfaden für den Sondermaschinen- und Anlagenbau erstellt. Er existiert nur 1x auf Papier, ansonsten ist er jedem Mitarbeiter via Intranet zugänglich und er ist die Richtschnur für alle, die an der Erstellung einer BA beteiligt

sind. Dadurch erreichen wir eine einheitliche Qualität der Dokumente.

Komplett standardisierte Dokumentationen für variantenreiche Erzeugnisse

Die Basis unseres Lösungsansatzes ist die Entwicklung einer einheitlichen Terminologie und eines „**Regelwerks für kontrollierte Sprache**“. Durch die kontrollierte Sprache, die nicht nur die Terminologie, sondern auch den Satzbau festlegt, erreichen wir eindeutige und verständliche Texte. Dies ist die Voraussetzung für die Strukturierung und Beschreibung der Inhalte aller Dokumente entsprechend den Regeln eines durchdachten und über Jahre hinweg weiterentwickelten „**Informationsdesigns**“. Das Informationsdesign gibt vor, wie alle Informationen entsprechend ihrer Funktion strukturiert und formatiert werden.

Die Qualität der Dokumente steigt spürbar, denn die klare und immer wiederkehrende Struktur bewirkt eine schnelle Erkennbarkeit der Informationen, der Anwender kann sie schnell und sicher in Handlungen umsetzen.

Ein weiterer Aspekt: der Neu-Erstellungsaufwand von 2 Arbeitstagen wurde auf ca. 3 Stunden verringert und die Übersetzungskosten reduzierten sich von ca. 350 TDM pro Jahr auf ca. 15 TDM.

Entwicklung standardisierter Benutzerinformationen

Wie Normteile im Maschinenbau, Schrauben und Muttern, werden Mikro- und Makrobausteine für gleich bleibende Inhalte entwickelt. Sie werden nur 1x entwickelt und nur 1x in jede notwendige Sprache übersetzt – aber vielfach verwendet.

Durch die Verwendung gründlich durchdachter Bausteine werden fehlerhafte Neuformulierungen ebenso vermieden wie Übersetzungsfehler.





Verwaltung standardisierter Benutzerinformationen

Durch geschicktes Datenmanagement, z.B. mittels einer Datenbank, sind die in Mikro- und Makrobausteinen abgebildeten standardisierten Benutzerinformationen schnell aufzufinden. Neue Dokumente werden nicht geschrieben, sondern „generiert“.

Qualität durch aufgaben- und prozessorientierte Maßnahmen

- ▶ Komplett standardisierte Dokumentationen für variantenreiche Erzeugnisse

Standardisierte Benutzer-Informationen werden

- ▶ nur **1x** entwickelt 
- ▶ nur **1x** verwaltet 
- ▶ nur **1x** übersetzt 
- ▶ und dann wie Normteile **vielfältig** verwendet. 

P2

Qualität durch aufgaben- und prozessorientierte Maßnahmen

Fazit

- Durch Maßnahmen der Standardisierung können Technische Dokumentationen weitgehend **automatisch** erstellt werden.
- Die **Kosten** für das Erstellen und Übersetzen werden dadurch auf ein Minimum reduziert.
- Die **Aktualität** der Dokumente steigt spürbar, ebenso die Qualität der Dokumente, wie beispielsweise die **Verständlichkeit** und Rechtssicherheit.
- Firmen mit weltweitem Vertrieb und variantenreichen Produkten profitieren besonders von diesen Entwicklungsleistungen und Standards.

P2

Fazit

Es gibt keine Alternative zur Standardisierung in der technischen Dokumentation, da die Vorteile offensichtlich sind:

Der Technische Redakteur schreibt die Dokumentationen nicht mehr „von Hand“, sondern er managt Informationseinheiten aus einem Pool. Die Dokumente werden generiert.

Im „Baukasten“ setzen sich nur die besten Lösungen, d.h. Formulierungen, Grafiken, Piktogramme etc. durch.

Die Qualität der Dokumente steigt enorm, wie beispielsweise die Verständlichkeit und die Rechtssicherheit.

Die Kosten, insbesondere für die Übersetzungen, sinken drastisch.

Anstatt Plädoyers sind praktische Lösungen gefordert. Man kann sagen: „alles wird anders“.

HUHN dialog GmbH & Co. KG
Stuttgarter Straße 9
D-72585 Riederich
www.huhn-dialog.de

Tel. +49 (0) 7123 9364-0
Fax: +49 (0) 7123 9364-15