

Fehlerfreie Dokumentation für zufriedene Kunden - Tipps für die Dokumentationserstellung

Mathias Rehsöft, Abteilungsleiter
Joachim Pichol, Technischer Redakteur

cognitas. Gesellschaft für Technik-Dokumentation
Alte Landstr. 6, 85521 Ottobrunn
Heinz-Nixdorf-Ring 1, 33106 Paderborn

E-Mail: info@cognitas.de
www.cognitas.de

- **Einleitung**
- Typische Fehler in der Benutzerdokumentation
- Eine beispielhafte Maßnahme
- Vermeidung der Fehler
 - Voraussetzungen und Rahmenbedingungen
 - Prozess zur Doku-Erstellung

Einleitung

- Fehler in der Dokumentation führen zu
 - Unzufriedenen Kunden
 - Kunden, die zu anderen Herstellern wechseln
 - Rückgaben gekaufter Produkte
 - Juristischen Auseinandersetzungen
- Stellung der Verbraucher/Kunden durch neues Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) gestärkt
- Die sichtbaren Konsequenzen (Rechtsstreitigkeiten, Rückgaben) sind nur die Spitze des Eisbergs

Ein Wort zuvor

- Im Vortrag: exemplarische Darstellung
- Weiterführende Informationen siehe:
 - www.tekom.de
(Gesellschaft für technische Kommunikation)

- Einleitung
- **Typische Fehler in der Benutzerdokumentation**
- Eine beispielhafte Maßnahme
- Vermeidung der Fehler
 - Voraussetzungen und Rahmenbedingungen
 - Prozess zur Doku-Erstellung

Typische Fehler in der Benutzerdokumentation (1)

- Ein Fehler mit juristischem Nachspiel: Die Backofentür
- Fehlende Winkelangabe verursacht gequetschten Daumen
- Ursache: Grafik war fehlerhaft (kein Usability-Test?)
- Konsequenz:
 - Schmerzensgeld
 - Pflicht zur Nachbesserung (Produktbeobachtung)

Typische Fehler in der Benutzerdokumentation (2)

- Noch eine juristische Auseinandersetzung:
Fehleinschätzung der Anwendergruppe -
Die Kalksäcke
- Kalk in Papiersäcken wird nass und verursacht Brand
- Ursache: Warnhinweis unvollständig – Folgen (auch für Laien) nicht dargestellt
- Konsequenz:
 - Schadensersatz
 - Warnhinweise auf den Säcken überarbeiten

Typische Fehler in der Benutzerdokumentation (3)

- Wer soll das denn lesen und verstehen?
 - Schlechte Struktur im Großen wie im Kleinen
 - Lange, komplizierte Sätze
 - Uneinheitliche Begriffe
 - Nicht erklärte Fachwörter
 - Falsche, fehlerhafte Grafiken/Fotos
 - Schlechte, fehlende Suchhilfen
 - Falsche Formatierung
 - Schlechte Übersetzung
 - Schlechte Ausgabe (Druck, online)
 - ...

- Einleitung
- Typische Fehler in der Benutzerdokumentation
- **Eine beispielhafte Maßnahme**
- Vermeidung der Fehler
 - Voraussetzungen und Rahmenbedingungen
 - Prozess zur Doku-Erstellung

Beispiel (1)

- Ausgangspunkt: Text, der als Word-Datei vorliegt (einige „ad-hoc-Formatierungen“)
- Vorgehensweise (mit Word):
 - (neues) Dokument öffnen mit der Dokumentvorlage für die Benutzerdokumentation
 - Text aus der Ausgangsdatei in die neue Datei kopieren
 - Text strukturieren, dabei sinnvolle Absatz- evtl. auch Zeichenformate zuweisen.
- Voraussetzung: Dokumentvorlage und Regeln zu ihrer Anwendung

Beispiel (2)

- Vorteile:
 - Anwender liest und versteht Schritt für Schritt
 - Doku kann in einem Review vor der Freigabe leicht überprüft werden (fehlt ein Schritt bzw. eine Information?)
 - Strukturiertes, diszipliniertes Arbeiten des Redakteurs (Regeln und Dokumentvorlage bieten Entlastung)
 - ...

- Einleitung
- Typische Fehler in der Benutzerdokumentation
- Eine beispielhafte Maßnahme
- **Vermeidung der Fehler**
 - **Voraussetzungen und Rahmenbedingungen**
 - **Prozess zur Doku-Erstellung**

Voraussetzungen und Rahmenbedingungen (1)

- Zielanalyse:
 - Was ist meine Zielgruppe?
 - Welche Doku braucht mein Produkt?
- Doku-Erstellung als eigene Aufgabe definieren:
 - Zeit einplanen
 - Budget einplanen
 - Redakteur(e) einplanen
- Aus- und Weiterbildung der Redakteure (auch für „Redakteure im Nebenjob“)
- Grafiken/Abbildungen: Wird ein Profi gebraucht?

Voraussetzungen und Rahmenbedingungen (2)

- Corporate Design
- Dokumentvorlage
- Regeln zur Anwendung der Dokumentvorlage (Redaktionshandbuch)
- Tools/Arbeitsumgebung:
 - Redaktionstools (FrameMaker, Word, RoboHelp, ...)
 - Grafik- und Foto-Tools
 - Document Management System (Wiederverwendung von Textbausteinen und Grafiken in verschiedenen Dokumenten)
 - Translation Memory System (Wiederverwendung von bereits übersetzten Texten)

Prozess (1)

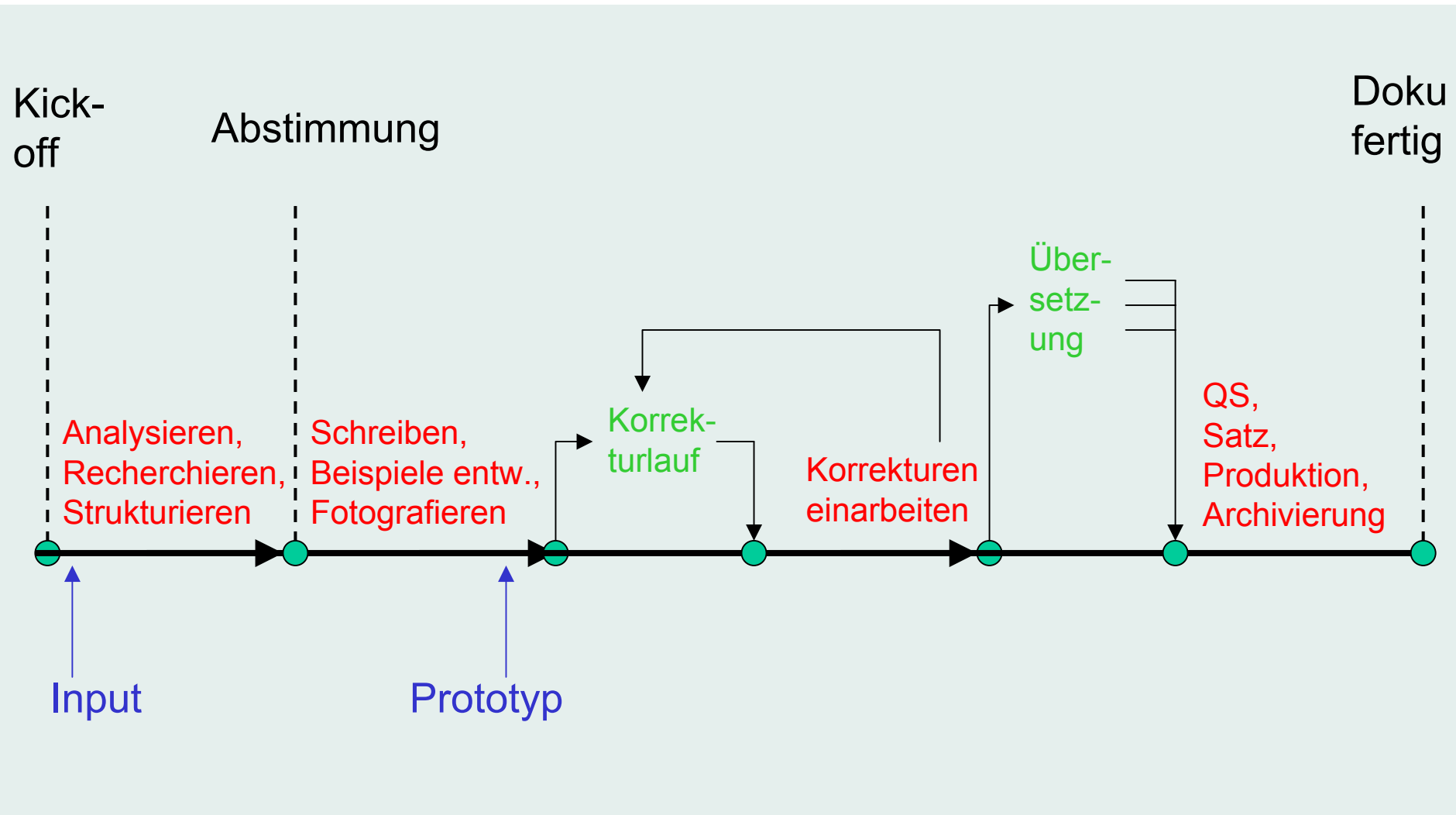
- Das Wichtigste:
Es gibt einen Doku-Prozess ...
... und er wird gelebt !
- Verzahnung mit dem Gesamt-Prozess:
 - Wann wird der Input geliefert?
 - Wann ist ein Prototyp/Vorabexemplar fertig (für Beispiele, Fotos)?
 - Wer sind die Korrekturleser? Wann lesen sie Korrektur (z.B. Tester während der Testphase)?
 - Wer macht Normenrecherche, Gefahrenanalyse, Usability-Test?
 - Deshalb: Gemeinsamer Projektstart und Abstimmungen zwischendurch

- Redaktionsaufgaben
 - Inputanalyse
 - Ggf. Normenrecherche anstoßen
 - Ggf. Gefahrenanalyse durchführen/anstoßen, daraus Warnhinweise entwickeln
 - Doku-Struktur entwickeln und abstimmen
 - Schreiben
 - Beispiele erstellen (evtl. mit Entwicklung, Test, ...)
 - Fotos machen
 - Korrekturlauf durchführen
 - Korrekturen einarbeiten

Prozess (3)

- Redaktionsaufgaben (Forts.)
 - Übersetzung anstoßen
 - Formale Qualitätskontrolle (Lektorat)
 - Satz, Produktion
 - Archivierung

Prozessplan „Handbuch“



Wenn Sie doch mal Hilfe brauchen...

cognitas

bietet sämtliche Dienstleistungen zur Technischen Dokumentation

- „full service“ von der Konzeption zur Produktion
- oder
- einzelne „Bausteine“, bei denen Sie Unterstützung brauchen

cognitas. Gesellschaft für Technik-Dokumentation
www.cognitas.de

- Gründung im März 2000
- Management-Buy-Out der Redaktionen von Fujitsu Siemens Computers GmbH
- Geschäftsauftrag
 - Dokumentation für Fujitsu Siemens Computers (SW und HW vom Notebook bis zum Mainframe, für Laien und Servicetechniker)
 - Erschließen neuer, zusätzlicher Geschäftsfelder
- 76 Mitarbeiter, 69 MJ Gesamtkapazität
- Standorte: München, Paderborn, Stuttgart

Branchen, Full-Service

- Branchen heute: IT, Telekommunikation, Automobilbau, Luft- und Raumfahrt, Wehrtechnik, Maschinenbau, Banken ...
- Leistungen:
von der Recherche bis zur Druckerei-Steuerung
 - Konzeption, Erstellung, Projektmanagement, Redaktionstechnologie
 - Schablonenerstellung
 - Schulung, Beratung, Schwachstellenanalysen
 - Übersetzungsmanagement
 - Handbücher online und gedruckt, Hilfesysteme ...
 - Manualshop und Manualserver (für Fujitsu Siemens Computers)

Kunden

SIEMENS

FUJITSU COMPUTERS
SIEMENS

IZBSOFT
Finanzgruppe

Roche



DAIMLERCHRYSLER

WINCOR
NIXDORF

ROHDE & SCHWARZ



realtime technology

Freude am Fahren

ALCATEL



i:FAO

webwasher

ORGA
The Smart Card Integrator

Schlumberger



mauser OFFICE

GARDEROS
Software Innovations GmbH

WESTFALIA
Van Conversion



brumaba

cognitas.