



Der Teufel steckt im Detail

Technische Dokumentation und ihre Fallen

Dagmar Schwarz, Lindau

Seit Inkrafttreten des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes (GPSG) am 1. Mai 2004 gilt die technische Dokumentation als fester Bestandteil eines Produktes. Damit erkennt der Gesetzgeber offiziell die wichtige Rolle dieser von vielen als lästig empfundenen Verpflichtung an. Hersteller und Anlagenbauer sind zu besonderer Sorgfalt aufgerufen, denn im Schadensfall sind sie haftbar – und das laut dem GPSG „grenzenlos“, auch über die frühere 20 Mio. Euro Grenze hinaus. Dies gilt nicht nur für fehlerhafte Produkte, sondern auch für Fehler in der Dokumentation, die zu materiellen und immateriellen Schäden führen können.

„Drücken Sie Knopf 5, nachdem Sie Schalter 2 umgelegt haben.“ In diesem so harmlos erscheinenden Satz verbirgt sich ein grundlegender Fehler, der zu Anlagenschäden führen kann, für die letztendlich der Hersteller haftet. Warum? Weil man davon ausgehen sollte, dass der Anwender die Punkte einer Bedienungsanleitung nacheinander abarbeitet. In unserem Beispiel kann es also durchaus sein, dass er zunächst Knopf 5 drückt und erst dann den Schalter 2 umlegt. Wenn er den Irrtum beim Weiterlesen bemerkt, ist es vielleicht schon zu spät und die Anlage defekt. Ein weiteres Beispiel: Besteht die Gefahr einer Körperverletzung bei der Bedienung einer Anlage, so ist der Anwender folgendermaßen darauf hinzuweisen: „Warnung!“ „Gefahr“ oder „Vorsicht“ sind eindeutig falsch, denn „Vorsicht“ steht für Materialschäden und „Gefahr“ für Lebensgefahr, während „Warnung“ bei Körperverletzung das korrekte Signalwort ist und verwendet werden muss.

Der Teufel liegt im Detail, doch während Hersteller und Anlagenbauer im Allgemeinen größte Sorgfalt auf den Bau ihrer Anlagen und Komponenten verwenden, wird die technische Dokumentation häufig stiefmütterlich behandelt. Ein großer Irr-

tum, denn allein im Jahr 2005 durften 420 Produkte nicht auf den Markt gebracht werden, weil die technische Dokumentation nicht gesetzeskonform war – und das, obwohl die Produkte serienreif waren und die Hersteller für deren Vermarktung bereits in den Startlöchern standen! Auch die Ausrede, „wer soll denn das schon merken“, macht keinen Sinn. Denn Produkte, d.h. auch die Dokumentationen können durch das Gewerbeaufsichtsamt geprüft werden. So musste ein namhafter Hersteller von Sägen erst vor Kurzem sämtliche Produkte umgehend vom Markt nehmen, weil bei einer Prüfung der technischen Dokumentation aufgefallen war, dass das Gerät keinen Notausschalter besitzt.

Die traurige Realität

„Technische Dokumentation! Da setze ich meinen Entwickler dran. Der kennt das Produkt am besten und kann schnell etwas dazu zusammenschreiben.“ So manch einer dürfte sich leider in dieser Aussage wiedererkennen. Was dabei jedoch völlig auf der Strecke bleibt, ist die Tatsache, dass dieser Mitarbeiter eben Entwickler und keineswegs technischer Redakteur ist, sich also möglicherweise nicht im „technisch-linguistischen“ Dschungel der Dokumentationen auskennt. Ganz zu schweigen von den finanziellen Aspekten. Denn der Stundenlohn eines Entwicklers ist mit

zur Autorin

Dagmar Schwarz,
Geschäftsführerin
der Fourpeople
GmbH, Lindau



Sicherheit höher als der eines technischen Redakteurs, würde man einen solchen hinzuziehen.

Auch der Anlagenbauer, der die technische Dokumentation seiner Anlage zusammenstellt, indem er einfach die Dokumentationen seiner verschiedenen Zulieferer zusammenheftet, kann deshalb in Teufels Küche kommen. Denn genauso wie bei einer Anlage ist auch bei einer technischen Dokumentation die Dynamik entscheidend. Will heißen: bei einer Kälteanlage reicht es nicht, Verdichter, Verflüssiger und Expansionsventil einfach nebeneinander hinzustellen und darauf zu vertrauen, dass sie funktioniert. Die Verbindung der einzelnen Komponenten, ihre Auslegung und Abstimmung aufeinander gibt den Ausschlag. Genau so verhält es sich auch bei einer technischen Dokumentation.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Sprache: Die verwendete Sprache muss die Sprache der Zielgruppe sein, denn nur wer die gleiche Sprache spricht, kann sich verständigen. Darüber hinaus muss die technische Dokumentation eines Geräts in der Sprache des Landes verfasst sein, in das es ausgeliefert wird. Hersteller, die ihre Dokumentation grundsätzlich in Eng-

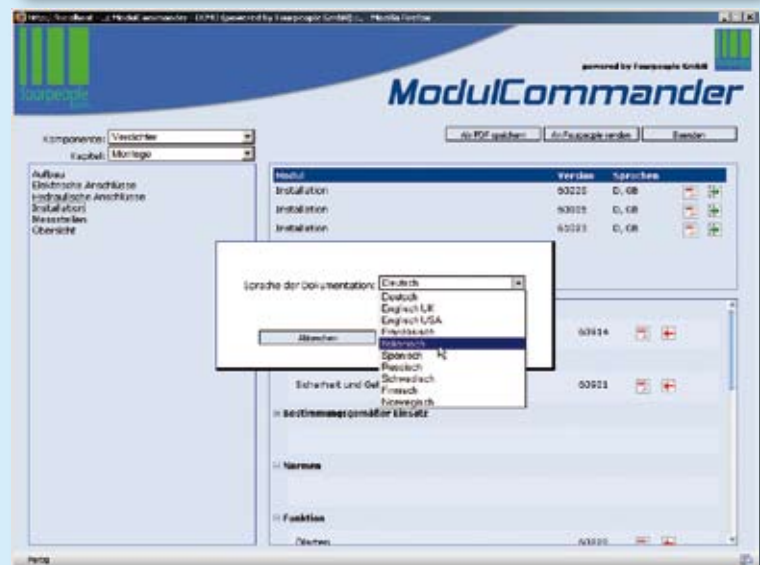
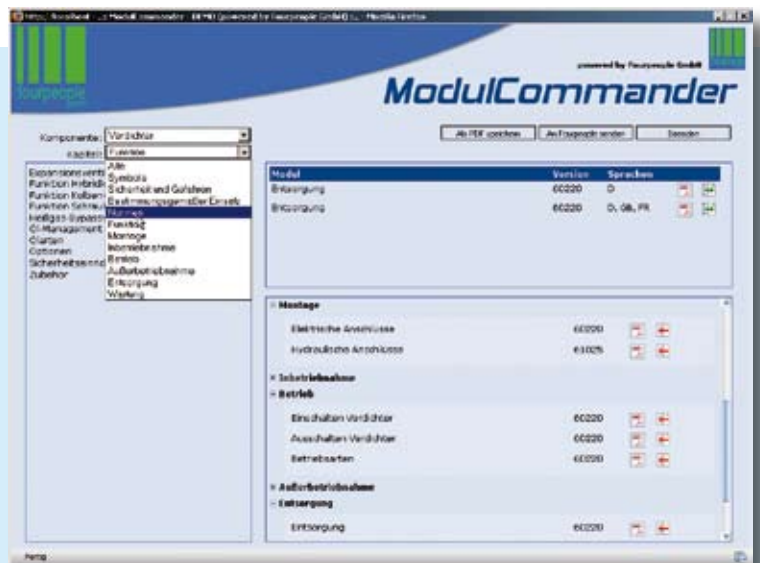
Der ModulCommander

Hinter dem etwas futuristisch anmutenden Namen verbirgt sich eine webbasierte Plattform, die Kunden die einfache Verwaltung und Zusammenstellung modularisierter technischer Dokumentationen ermöglichen soll. Damit sollen auch kleinere Redaktionen bzw. Unternehmen, die kein Redaktionssystem einsetzen (wollen) in der Lage sein, den Überblick über ihre modularisierte Dokumentation im Haus bzw. bei ihrem Dienstleister zu behalten.

Die Fourpeople GmbH will damit der Branche und ganz besonders Anlagenbauern die Möglichkeit geben, auf einfachem Wege, ohne großen Kostenaufwand, gesetzeskonforme technische Dokumentationen zu erstellen. Die einzelnen Module (Textblöcke) werden als PDF-Dateien dargestellt, auf die jeder über das Internet zugreifen kann. Dafür ist weder zusätzliche Software noch langwieriges Einlernen erforderlich. Neue Kapitel bzw. Module können jederzeit in Zusammenarbeit mit der Fourpeople GmbH erstellt werden.

Damit der ModulCommander funktionsfähig wird, ist die Fourpeople GmbH auf die Mitarbeit der Komponentenhersteller angewiesen, denn deren technische Dokumentationen bzw. die darauf basierenden Module werden in den ModulCommander eingespeist. Ein Konzept, von dem alle in der Branche profitieren können, wenn es erst einmal läuft. Der Anlagenbauer, der per Klick eine Vielzahl der ihn betreffenden Dokumentationen findet, der Hersteller, der damit indirekt auch Marketing für seine Produkte betreibt, und der Anwender am Ende der Kette, der korrekte Dokumentationen erhält und so Schäden jeglicher Art vermeiden kann.

Die Oberfläche des „ModulCommander“, eine webbasierte Plattform zur einfachen modularisierten Erstellung einer gesetzeskonformen technischen Dokumentationen



lich ausliefern, gehen ein Risiko ein – auch dann, wenn sie dies zuvor mit ihrem Kunden abgesprochen haben.

Beispiel: Ein deutscher Distributor von Klimageräten erklärt sich einverstanden, dass ein fernöstlicher Hersteller die technische Dokumentation seiner Klimageräte nur in englischer Sprache zur Verfügung stellt. Es kommt zu einem Geräteschaden, weil der deutsche Anwender die Anweisungen nicht richtig verstanden hat. Wer haftet? Streng genommen der Hersteller, es sei denn, er hat sich schriftlich von seinem deutschen Distributor bestätigen lassen, dass dieser mit der englischen Dokumentation zufrieden ist und die Verantwortung dafür übernimmt – wohl wissend, dass dies nicht gesetzeskonform ist. Eine eher unwahrscheinliche Annahme ...!

Redaktionssysteme

Wie kann man es besser machen? Auf diese Frage gibt es mehrere Antworten. Eine davon besteht in sogenannten Redaktionssystemen mit angegliederten Übersetzungsmanagement-Tools. Oft wächst dadurch allerdings das Chaos noch weiter, denn es besteht das Risiko, dass bereits vorhandene Module, die möglicherweise nicht gesetzeskonform waren, bei dieser Lösung einfach in ein neues Konzept eingepflegt werden. Mit anderen Worten: der Vorgang als solcher wird automatisiert und geht damit, nach gründlicher Einarbeitungsphase, vermutlich auch schneller. Die Qualität jedoch wird nicht unbedingt besser, denn häufig sind es dieselben Mitarbeiter, die weiterhin die Dokumentationen erstellen, obwohl sie eigentlich ganz andere Aufgaben im Unternehmen haben.

Am Inhalt ändert sich also nichts Grundlegendes.

Das soll jedoch nicht heißen, dass diese Systeme grundsätzlich zu verwerfen sind. Sie haben sicher ihr Gutes. Allerdings sollten sie nicht als die allein selig machende Lösung angesehen werden, mit der alle Fragen und Probleme auf einen Schlag aus dem Weg geräumt sind.

Die Fourpeople GmbH

Die Fourpeople GmbH aus Lindau hat dies erkannt. Ihr Erfolgskonzept beruht auf der Mitarbeit technischer Redakteure mit Spezialisierung (z. B. Schwerpunkt Maschinenbau, Elektronik etc.) – eigentlich müsste man sie „Sprachingenieure“ nennen –, die

durch keinerlei Software, und sei sie noch so gut, ersetzt werden können.

Es stehen grundsätzlich die individuellen Anforderungen der Kunden im Vordergrund. Darauf abgestimmt wird das entsprechende Produkt aus der Dienstleistungspalette ausgewählt. Bei Unternehmen, die ihre technische Dokumentation komplett extern vergeben wollen, übernimmt Fourpeople den ganzen Redaktionsprozess bis hin zum fertigen Print-Produkt in allen gewünschten Sprachen. Bei anderen, die weiterhin ihre eigenen Mitarbeiter involvieren wollen, werden bereits bestehende Dokumentationen analysiert, Verbesserungsvorschläge ausgearbeitet und dann den Mitarbeitern des Unternehmens Hilfestellung bei der Überarbeitung ihrer Dokumente gegeben. Wenn der Kunde das wünscht, geht die Leistung bis hin zur Redaktionsschulung.

Die Fourpeople GmbH ist in mehreren Branchen zuhause, setzt aber einen besonderen Schwerpunkt auf die Kältetechnik. Zufall oder Absicht? Zumindest der Standort des im Jahr 2002 gegründeten Unternehmens dürfte eine gewisse Rolle gespielt haben. So befindet sich der Sitz der Fourpeople in Lindau – nicht weit entfernt von der Axima Refrigeration GmbH. Für Letztere, bzw. die dka – die Kälte Akademie, die von Axima vor einigen Jahren ins Leben

gerufen wurde, erstellte die Fourpeople 2005 unter anderem die sogenannten Kompendien der Kältetechnik, Lehr- und Arbeitsbücher begleitend zu den Schulungen der dka. Im Rahmen dieses Projekts übernahm die Fourpeople GmbH auch die Ausbildung der Referenten, die Strukturierung der Kursabläufe und vieles mehr.

Aber auch ansonsten sucht man die „Nähe zur Kälte“. Auf der diesjährigen DKV-Tagung war die Autorin mit einem Vortrag zum Thema Produkthaftung, GPSG und technische Dokumentation zu sehen; ebenso beim DKV Bezirksverein Sindelfingen zum selben Thema. Selbst Großunternehmen wie Honeywell lernten hier noch dazu: „Uns ist durch Ihren Vortrag erst wirklich bewusst geworden, wie bedeutend das Thema „Technische Dokumentation“ de facto ist. Dass produzierende Unternehmen im Rahmen des GPSG für fehlerhafte Produkte haftbar gemacht werden können, ist bekannt. Dass aber die technische Dokumentation fester Bestandteil des Produktes ist und somit der Hersteller im Falle eines Schadens – deshalb – haftbar gemacht werden kann, war uns bisher nicht bewusst“, so Klaus Schumann, International Sales Manager bei der Honeywell GmbH in Mosbach.

Bewusstseinsbildung

Es wird sicher noch eine Weile dauern, bis das GPSG und der darin verankerte Grundsatz, dass die technische Dokumentation fester Bestandteil der Produkte ist, tatsächlich greift. Sicher ist es weder möglich noch wünschenswert, von heute auf morgen sämtliche Redaktionsprozesse und eingespielten Abläufe in einem Unternehmen zu verändern. Der erste Schritt besteht in der Bewusstseinsbildung bei allen Beteiligten, die zum Beispiel mit der Erstellung einer einfachen Dokumentationsanalyse einhergehen kann. Dafür müssen keine Unsummen investiert werden und der Unternehmer weiß dann wenigstens, woran er mit seiner technischen Dokumentation ist bzw. was noch zu tun bleibt.

Eines der nächsten Ziele der Fourpeople GmbH ist besonders für die Kältetechnik die Entwicklung einer innovativen Plattform zur Erstellung und Verwaltung technischer Dokumentationen in modularisierter Form (s. Infokasten „Der Modul-Commander“). ■

Der Hersteller im Sinne des GPSG

§2, Abs. 10: Hersteller ist jede natürliche oder juristische Person, die ein Produkt herstellt oder ein Produkt wieder aufarbeitet oder wesentlich verändert und erneut in den Verkehr bringt. Als Hersteller gilt auch jeder, der geschäftsmäßig seinen Namen, seine Marke oder ein anderes unterscheidungskräftiges Kennzeichen an einem Produkt anbringt und sich dadurch als Hersteller ausgibt oder als sonstiger Inverkehrbringer die Sicherheitseigenschaften eines Verbraucherprofils beeinflusst.