

Kommentar

„Dokumentation kostet immer zu viel“

Ich erinnere mich noch gut an alte Zeiten, als es hieß: „Soll die Dokumentation A- oder B- oder C-Qualität haben?“ Damit war der zeitliche Aufwand zu kalkulieren z. B. 0,7 Seiten pro Tag für eine Dokumentation in A-Qualität und bis zu 3 Seiten für eine Dokumentation in C-Qualität. Es war also klar: Qualität beeinflusst Zeit und Kosten. Gute Qualität durfte auch etwas kosten.

Heutzutage bestimmen Faktoren wie Time-to-Market die Projektlaufzeiten, und für technische Dokumentation inklusive Übersetzung in allen Sprachen bleibt die „versehentlich“ noch nicht reduzierte Zeit zwischen Produktfertigstellung und Platzierung am Markt. Das heißt, man redet eigentlich nicht über variable Zeitspannen, sondern nur noch über fixe Termine. Und weil man nicht mehr über Zeiten redet, redet man auch nicht mehr über A-, B- oder C-Qualität. Allenfalls über die Ausgangssprache, die auch in Deutschland zunehmend Englisch ist. Von Englisch aus kann man leichter in alle Welt Sprachen übersetzen und die Dokumentationsprozesse zusätzlich beschleunigen. Englisch kann man auch leichter ggf. bis Indien outsourcen. Es gibt heute nur noch eine Dokumenta-

tionsqualität – und die ist selbstverständlich 100 Prozent. Wenn man nicht mehr über Zeiten redet, die eine Dokumentation in einer bestimmten Qualität eigentlich benötigt, dann redet man nur noch über Kosten – und die sind immer zu hoch. Dokumentation kostet immer zu viel. Dokumentationskosten haben den Trend, laufend zu steigen, aber nicht weil Technische Redakteure immer mehr verdienen. Das Gegenteil ist der Fall. Die Ursache für die Kostensteigerungen: Produkte werden immer komplexer und man benötigt mehr und mehr Seiten, um diese Komplexität in den Griff zu bekommen. Weil die Märkte globaler werden, steigen die Übersetzungskosten mit der zunehmenden Anzahl an Sprachen. Nun fragt man vielleicht firmenintern nach dem Added Value, der sich aus den ständig steigenden Gesamtkosten für die Technische Dokumentation ergibt, aber man findet keinen. Benutzerdokumentation als wichtiges Marketinginstrument? Spätestens in Krisenzeiten wird schnell klar: Kein Mensch kauft ein Produkt wegen einer guten Dokumentation. Die Dokumentation als wichtiges Qualitätssicherungsinstrument für die Produktentwicklung? Das wäre ein wich-



(Bild: itf)

Dieter Gust ist Leiter Forschung und Entwicklung bei der itf AG in München.

tiger Gesichtspunkt, der aber erst ganz zögerlich in der Lehre für Softwareentwicklung angedacht wird, weil die Dokumentation dort wirklich zunehmend Produktbestandteil wird. Die Technische Dokumentation ist nirgendwo richtig „zu Hause“, deshalb konzentriert man sich auf die Kosten und auf Durchsatz-Prozesse, die die Kosten hoffentlich noch stärker verringern.

In einer Präsentation eines Medizinunternehmens heißt es, dass man mit DITA (Darwin Information Typing Architecture) ab 2008 nur noch 0,56 Stunden für eine Seite Dokumentation benötigt. Aber hinter der Zeitangabe verbergen sich zuerst einmal Kosten, die man mit Dita 2 sicher noch weiter verringern kann.

Prokom Schweiz: Premiere in Rüschtikon

Die Prokom, Kongressmesse für integrierte und IT-gestützte Produktkommunikation, findet vom 17. bis 19. September erstmals auch in der Schweiz statt. Ort des Geschehens ist das Gottlieb Duttweiler Institut (GDI) in Rüschtikon/Zürich. „Produkte und Dienstleistungen schnell und flexibel am Markt platzieren“ lautet das Motto des Kongresses, der sich branchenübergreifend an Personen richtet, die ihre Produktkommunikation durch neue

Techniken und Organisationsformen schneller, flexibler und kostengünstiger gestalten wollen. Praxisberichte von Alstom (Switzerland), Brütsch Rüeegg, IPE Europe Johnson Electric, Jura Elektroapparate, Phoenix Contact, Schurter und Spektrum der Wissenschaft Verlagsgesellschaft werden zu den Highlights der Veranstaltung zählen. Auf der begleitenden Fachausstellung stellen rund ein Dutzend Unternehmen ihre neuesten Lö-

sungen vor, darunter auch Schweizer Vertreter wie Stämpfli, benteli hallwag, crossmedia, Gartenmann und Imis Group. Dem Kongress vorgelagert ist ein Seminar am 17. September. Hier spricht Thomas Lucas-Nülle über die Grundlagen im Product Information Management und Master Data Management.