

Praxistipp 01-2018

Die 3 populärsten Irrtümer über Gebrauchsanleitungen



„Bloss nicht provozieren lassen!“

Mein Mantra gegen die immer wieder gleichen Aussagen über Gebrauchsanleitungen. Ich bekommen sie fast täglich zu hören. Sie werden aber auch mit ständiger Wiederholung nicht richtiger.

„Die Anleitungen liest ja sowieso niemand.“

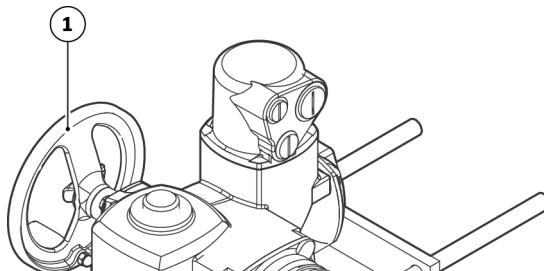
Ein Klassiker aus der Steinzeit der Technischen Dokumentation, der sich fast nicht ausmerzen lässt. Und in gewissen Fällen stimmt er sogar:

- Die Anleitung schreibt am Zielpublikum vorbei und bietet keinen Nutzen für die Praxis. Der Leser fühlt sich nicht ernst genommen.
- Der Inhalt erfüllt die Erwartungen des Lesers nicht – Allgemeinplätze statt konkrete Aussagen. Der Leser wird enttäuscht.
- Zu viel Text, zu wenig Abbildungen. Der Leser wird narkotisiert.

„Unsere Sekretärin schreibt diese Anleitung in der Hälfte der Zeit.“

Eine beliebtes, aber unfaires Argument gegen unsere Dienstleistungen und ausserdem gegen Sekretärinnen. Es steht hier stellvertretend für „Zu viel Aufwand“. Meine Entgegnung:

- Wer klärt die technischen Sachverhalte ab?
- Wer recherchiert und interpretiert Richtlinien und Normen?
- Wer erstellt aussagekräftige Grafiken aus CAD-Modellen?



„Die Anleitungen sind zu teuer. Das rechnet sich nicht.“

Jetzt wird es schwierig: Eine gute Dokumentation ist in der Tat aufwendig und anspruchsvoll und dies hat natürlich auch seinen Preis. Ansprechendes Design oder Werbung sind auch teuer und der Erfolg nicht immer messbar – wer hier jedoch nicht investiert, verliert seine Kunden an die Konkurrenz. Mit den Dokumentationen ist das ganz ähnlich. Ausserdem lassen sich die Kosten steuern und auf mehrere Träger verteilen:

- Generische Inhalte und Abbildungen lassen sich mehrfach verwenden.
- Eine standardisierte Sprache und einheitliche Terminologie reduziert die Übersetzungskosten ganz entscheidend.
- Dokumentation ist Teil des Produkt und dient somit auch als Visitenkarte des Herstellers.
- Gute Dokumentationen helfen mit, Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden.

Noch immer geistern viele falsche Vorurteile zur Technischen Dokumentation durch die Köpfe. Ich freue mich auf die Herausforderung, diese im persönlichen Gespräch mit Ihnen richtigzustellen.

Bis zum nächsten Mal, Ihr

Peter Tschannen

dokumentiert



Kompetenzzentrum für Technische Kommunikation

- CE-Konformitätsbewertungsverfahren nach Maschinenrichtlinie
- Risikobeurteilungen
- Betriebsanleitungen
- Anlagedokumentationen
- Multimediale Dokumentationen
- Illustrationen und Animationen (2D / 3D)
- Übersetzungsprozesse

Seit 2015 verfügt TID als Tochtergesellschaft der BKW Energie AG über ein breites Netzwerk.

Technische Informationen und Dienstleistungen

P. Tschannen GmbH

Dählenweg 3

CH-3054 Schüpfen

Telefon ++41 (0)31 869 24 91

Telefax ++41 (0)31 869 57 91

info@tid-cad.ch

www.tid-cad.ch