

Digitaldrucktechnik einsetzen zur Herstellung überzeugender Schriften

Ein QM-Baustein an der Schnittstelle zu Stakeholdern und Öffentlichkeit

Referat

zu Qualitätsmanagement
KursNr 4/7/2.3 (Sem. 4, Modul 7)

bei Frau Schreyer-Schubert

von Wolfgang Knapp, Forstgasse 8, 89174 Altheim Alb
Tel. 07340 / 2299 840, Email wo@wogama.de

Matrikel 5000281

Gliederung:

Digitaldrucktechnik einsetzen zur Herstellung überzeugender Schriften

Ein QM-Baustein an der Schnittstelle zu Stakeholdern und Öffentlichkeit

1.	Vorbemerkungen	3
2.	Qualität bei Druckerzeugnissen	3
2.1	Was wollen wir erreichen?	3
2.2	Wie wollen wir das erreichen?	4
2.2.1	Grundsatzentscheidung zu den Zielgruppen	4
2.2.2	Was ist Stakeholdern / Beteiligten wichtig?	4
2.3	Was liegt bereits vor?	5
3.	Wir gestalten einen QM-Baustein	5
3.1	Wie sehen die Abläufe aus?	5
3.2	Erste Erfahrungen	5
3.3	Ein System, das zu uns passt	6
3.3.1	Vorgaben	6
3.3.2	Umsetzung	7
4.	Ergänzung: Externe Abläufe / Herstellungsprozess	9
4.1	Vorzüge des BoD-Systems	9
4.2	Optional: Kurzer Einblick in die Arbeit mit BoD	11
	Quellenangaben	12

1. Vorbemerkungen

Im Sommer 2013 waren wir eingeladen zu einer Festveranstaltung einer regionalen Jugendhilfeeinrichtung, zu der auch führende Personen der kommunalen Verwaltung und des Landkreises eingeladen waren. Unter anderem stellte ein Mitarbeiter seinen Bericht über die knapp 40-jährige Geschichte der Einrichtung vor - alle Gäste durften sich ein kostenloses Exemplar mitnehmen. Ich nahm keines mit, denn die Aufmachung ärgerte mich so, dass mir der Ärger das Lesen vergällen würde: ein dickes Bündel Kopien, eingefügt in einen Schnellhefter.

Ich halte es für ein bedauerliches Armutszeugnis, wenn eine moderne, gut geführte Einrichtung für Stakeholder, Multiplikatoren, Mitarbeitende und Öffentlichkeit nichts Besseres zuwege bringt: „Handgestrickt“ - diesen Eindruck nehmen die Menschen mit nach Hause und verbinden ihn mit der professionellen Arbeit der Einrichtung.

Bei project wogama ltd ist unser Bestreben, ein anderes Bild abzugeben. Wir leisten qualitativ gute Arbeit und wir wollen dies auch in der „Verpackung“ zum Ausdruck bringen. Das ist der Grund, warum ich dieses Thema gewählt habe.

2. Qualität bei Druckerzeugnissen

2.1 Was wollen wir erreichen?

Wenn es um Projekte geht, haben wir uns eine Vorgabe auferlegt: Zum Abschluss eines Projekts oder einer Projektphase sollen Stakeholder und meist auch Beteiligte einen Projektbericht erhalten, der über wesentliche Gedanken, Inhalte, Abläufe und Ergebnisse informiert. Ein attraktiver Projektbericht eröffnet Möglichkeiten weiterer Unterstützung. Er stiftet durch positiv besetzte Erinnerungen auch Verbindung zu unserem Unternehmen und gibt im Einzelfall gute Ideen weiter an ein fachlich interessiertes Publikum durch Anbindung an den Buchhandel.

Dazu muss der Projektbericht so gestaltet sein, dass er gerne aufbewahrt wird und gerne wieder in die Hand genommen wird. Da wir darüber nur Hypothesen hatten, haben wir in den Jahren 2008 und 2009 gezielt Stakeholder und Beteiligte von drei Projekten in kurzen Interviews befragt.

2.2 Wie wollen wir das erreichen?

2.2.1 Grundsatzentscheidung zu den Zielgruppen

Wichtig für die weiteren Überlegungen ist zunächst unsere Unterscheidung, wen (und was) wir mit einem Projektbericht erreichen wollen:

Der interne Bericht wird nur „für uns“ erstellt und soll Erfahrungen mit einem (kleineren) Projekt festhalten: einfache Gestaltung, durchaus auch stichwortartig. Er bildet die fachlich komprimierte Basis für andere Formen von Projektberichten.

Der öffentliche Bericht: geht darüber hinaus an Stakeholder und Beteiligte, ggf. Fachpublikum, das persönlichen Kontakt zum Projekt hat. Zu dieser Art gehört die Mehrzahl unserer Projektdokumentationen, weshalb wir für diese Zielgruppe die genannte Befragung durchführten.

Der Buchhandels-Bericht geht über den öffentlichen Bericht hinaus und bietet durch Anbindung an den Buchhandel die Möglichkeit, dass Fachpersonen durch Recherche in Internet, Großhandelskatalogen, „Verzeichnis lieferbarer Bücher“ (VLB) oder der Landes- bzw. Nationalbibliothek die Veröffentlichung durch eine Stichwortsuche finden. Größere Umsätze sollte man jedoch nicht erwarten!

2.2.2 Was ist Stakeholdern / Beteiligten wichtig?

Wir haben die Befragung in Interviews mit offenen Fragen durchgeführt (z.B. beginnend mit „Wie muss ein Projektbericht sein, damit Sie ihn längere Zeit aufbewahren?“) und haben die Antworten ausgewertet. Dabei ergab sich folgendes Bild:

- Inhalt: straff, verständlich
- Fotos / Farbe
- praxisorientierter Inhalt
- Buchform
- Praktisches Format
- Zielgruppe muß vorkommen
- Wertigkeit
- zeitnah
- ggf. über Buchhandel

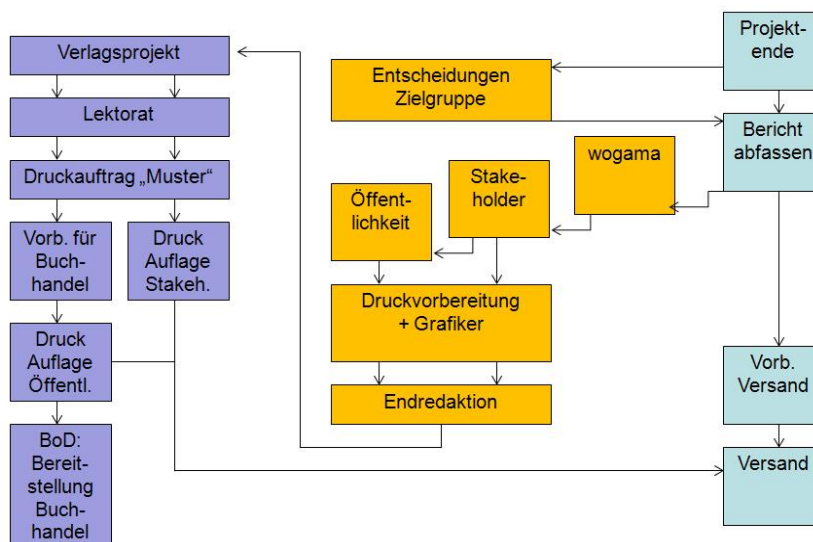
2.3 Was liegt bereits vor?

Da wir bereits seit längerem diese Punkte umsetzen, bestehen eingespielte Abläufe, klare Vorgaben z.B. im Bezug auf Formate und Layout der Veröffentlichung, Routine bezüglich Speichern und Verwalten der Texte etc. Das meiste davon ist vor allem in meinem Kopf abrufbereit, einzelne Punkte sind jedoch auch schriftlich fixiert (z.B. Formate und Layout). Ebenso sind uns Verbindungen zu anderen Abläufen bekannt, z.B. wird eine Projektdokumentation und ihre Erstellung bereits bei der Kalkulation eines Projektes berücksichtigt.

Es geht also im Wesentlichen darum, die Abläufe festzuhalten, sowie Ressourcen, Ablage und Personen mit ihren Zuständigkeiten dem jeweiligen Schritt zuzuordnen.

3.. Wir gestalten einen QM-Baustein

3.1 Wie sehen die Abläufe aus?



Es gibt Abläufe in der Projektarbeit und Abläufe in der Verlagsarbeit, die miteinander verbunden werden müssen. Die Verbindung stiften vorbereitende Arbeiten, die wir deshalb Druckvorbereitung nennen. Besonderes Augenmerk verdienen jeweils die Schnittstellen, z.B. im Bezug auf den Informationsfluss.

3.2 Erste Erfahrungen

In dem Wissen, dass wir „eigentlich“ alles kennen, um ein einfaches QM aufzubauen, begann ich die Arbeit. Ich glaube, ich habe dabei ähnliche Gefühlswelten durchlaufen

wie viele Personen, die erstmals eine solche Aufgabe anpacken: Von anfänglicher Begeisterung, dass mir doch alles klar sei, über den Frust detaillierter Kleinarbeit bis zu vier wesentlichen Erkenntnissen am Ende der Arbeit (die vielleicht vor allem Personen in Leitungsfunktion wichtig sind):

- a. Wenn ich jetzt ausfalle, läuft der Betrieb (in diesem Bereich) weiter, weil ich einmal alle Schritte nachvollziehbar notiert habe.
- b. Wenn wir personell erweitern, können neue Mitarbeitende jederzeit Schritt für Schritt die Abläufe abarbeiten, wissen jeweils, was zu tun ist und wo die erforderlichen Dokumente zu finden sind bzw. nach dem Schritt für andere zu finden sein müssen.
- c. Bei der Einstellung von neuen Mitarbeitenden können wir günstiger auf weniger qualifizierte Personen zurückgreifen, da sie nicht in der Lage sein müssen, komplexe Abläufe zu verstehen.
- d. Treten Fehler auf, lassen sie sich präzise lokalisieren und „entschärfen“ - eine gute Grundlage, um denselben Fehler nicht zweimal zu machen.

Unsere Abläufe spiegeln insbesondere bereits Erfahrungen mit Punkt c . Dass wir zwingend Musterexemplare drucken lassen geht auf die Erfahrung zurück, dass auch pdf-Dateien möglicherweise beim Empfänger falsch dargestellt werden.

3.3 Ein System, das zu uns passt

3.3.1 Vorgaben

Bei project wogama ltd wollen wir gute Qualität in Beratung und sozialen Projekten bieten, aber wir streben keine Zertifizierung im Sinne des QM an und solange wir gute Qualität durch kontinuierliche Kommunikation sicherstellen können, sehen wir auch weiterhin keinen Bedarf. Bei der Zusammenarbeit mit - teilweise zertifizierten - Geschäftspartnern stellen wir zufrieden fest, dass wir unsere Ansprüche auf deren Qualitätsverständnis absenken können. Wir werten dies als positives Zeichen.

Wir haben von Anfang an Qualität auch verbunden mit schriftlich festgehaltenen Definitionen organisatorischer Abläufe, z.B.:

- Vorgaben für Layout und Format bei Projektberichten (und anderen Schriftstücken) bis hin zu von uns erstellten Word-Dokumenten-Vorlagen, die bestimmte Seitengrößen, Schriften, Randeinstellungen, ... beinhalten und auf jedem PC vorinstalliert sind.
- Vorgaben für das Speichern von Dateien innerhalb einer definierten Ordnerstruktur bzw. das Verwalten von Ausdrucken in der parallel aufgebauten Ablagestruktur.

3.3.2 Umsetzung

Wir werden künftig weitere Abläufe schriftlich festlegen und dazu eine Software nutzen, mit der wir seit 2010 arbeiten. Sie dient ursprünglich zum quellenbezogenen Strukturieren von Stichworten. Der Name „Zettelkasten“ geht zurück auf die Arbeitsweise von Niklas Luhmann und hat damit einen Ursprung, der gut zu einer systemischen Beratungsfirma passt.

Unter „Überschriften“ kann die Gliederung der Abläufe aufgerufen werden. Vorteilhaft ist, dass zugleich das Erstellungsdatum und das Datum der letzten Änderung angezeigt werden.

Überschrift	Erstellt	Geändert
1. Definitionen / Festlegungen	14.02.2014	25.02.2014
1.1 Projektbericht	14.02.2014	25.02.2014
1.2 Zielgruppenorientierung	14.02.2014	14.02.2014
1.2.1 Interner Projektbericht	14.02.2014	14.02.2014
1.2.2 Öffentlicher Projektbericht (Stakeholder)	14.02.2014	14.02.2014
1.2.3 Projektbericht im Buchhandel	14.02.2014	25.02.2014
1.3 Zeitrahmen und Formate	14.02.2014	28.02.2014
1.4 Arbeitszeit	14.02.2014	14.02.2014
2. Ablauf: Grundsatzentscheidungen und Verantwortlichkeit	14.02.2014	25.02.2014
3. Interner Projektbericht pwl	14.02.2014	
4. Druckvorbereitung Projektbericht (Stakeholder und Buchhandel)	14.02.2014	
4.1 Erste Fassung Projektbericht	14.02.2014	25.02.2014
4.2 Zweite Fassung Projektbericht	14.02.2014	25.02.2014
4.3 Dritte Fassung Projektbericht (Endfassung)	14.02.2014	14.02.2014
4.4 Abschlussbearbeitung / Besprechung	14.02.2014	25.02.2014
5. BoD-Druckverfahren: Gemeinsame Schritte	14.02.2014	25.02.2014
6. BoD-Druckverfahren: Öffentlicher Projektbericht	14.02.2014	25.02.2014
7. BoD-Druckverfahren: Projektbericht im Buchhandel	14.02.2014	25.02.2014
Ablauf: „Verlag: Classic-Projekt erstellen“	14.02.2014	25.02.2014
Ablauf: „Verlag: Exemplare bestellen“	14.02.2014	25.02.2014
Ablauf: „Verlag: Fun-Projekt erstellen“	14.02.2014	

Für unsere Zwecke bestens geeignet ist auch die Ansicht „Literatur“, da hier sämtliche Aufbewahrungsorte von Dokumenten aufgelistet werden. Durch einen Klick auf eine Zeile wird der zugehörige Schritt des Ablaufes aufgerufen und dargestellt.

Die Beschreibungen einzelner Schritte werden gleichzeitig angezeigt; dies sind die „Zettel“, die dem Programm den Namen gaben. Hier stehen in unserem Fall Definitionen (vgl. Abb. Mitte) und in Schritte unterteilte Abläufe (vgl. Abb. unten). Wo die genannten Dokumente abzulegen sind, steht unter „Literaturangaben“, weitere Vermerke erinnern an

Links zu vorhandenen oder noch zu gestaltenden Abläufen.

Verweise	Folgezettel	Schlagwörter	Literatur	Überschriften	Cluster	Lesezeichen	Anhänge	Häufig...
Autoren								
Buchprojekt-Kalkulation: FP - Ltd 55 - Projektname - Dateiname "Kalkulation"								1
DNB, LBIB/BW: Anschreiben und Postbeleg in Kopie in: Ordner Ltd 52								2
FP - Ltd 55 - Projektname - Unterordner „BoD-Dateien“								1
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - "Memo (Datum)"								0
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - "Titel V1, V2, ..."								0
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - "Titel Vx"								1
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - Dateiname								0
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - Dateiname (z.B. „Inhalt“, „Kurztext“, ...)								0
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - Unterordner „Bilder“ - Dateiname ...								0
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - „Versand-Brief“								0
FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - „Versand-Umschlag“								0
ISBN-Liste: Ordner 51								1
Kalkulation VK Vorlage: FP - Ltd 55 - Dateiname "Vorlage Kalkulation"								1
Kündigungsbestätigung: Ordner Ltd 55 - Projektname								2
Memo in: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - "Memo (Datum)"								1
Projektbericht in: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - "Titel V1, V2, ..."								1
Screenshot: FP - Ordner Ltd 55 - Projektname								1
Speichern der Liste nach 5.2.2: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - Dateiname								1
Speichern der Serienumschläge: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - „Versand-Umschlag“								1
Speichern des Serienbriefes: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - „Versand-Brief“								1
Speicherort für 4.1.2 (Bilder): FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - Unterordner „Bilder“ - Dateina...								1
Speicherort für 4.1.2 (Texte): FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - Dateiname (z.B. „Inhalt“, „Kurz...								1
Speicherort Serienbrief: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - „Versand-Brief“								1
Speicherort Serienumschlag: FP - Ltd AB 3 - Projektname - Projektbericht - „Versand-Umschlag“								1
Speicherort U1-2 / Buchblock: FP - Ltd 55 - Projektname - Unterordner „BoD-Dateien“								1
U1-4 und Buchblock als Verlagsprojekt gespeichert: FP - Ltd 55 - Projektname - Unterordner „druckfertig“								1
Verlagslogo: FP - Ltd 0 - Werbemittel - Logo								0
Verlagslogo: FP - Ltd 58 - Werbemittel - Logo								1

Zettel 5 » 2 (32 Wörter) Erstellt 14. Feb 14 · Aktualisiert 25. Feb 14 Bewertung: ○ ○ ○ ○ ○
 Querverweise: 1 · 3

1.1 Projektbericht

1.1 Ein Projektbericht stellt schriftlich fixiert und zielgruppenorientiert den Zusammenhang zwischen Zielen, Abläufen, Methoden und Ergebnissen her, reflektiert die gewonnenen Erfahrungen und regt Fortentwicklungen der Projektidee an.

Zettel 12 (63 Wörter) Erstellt 14. Feb 14 · Aktualisiert 28. Feb 14 Bewertung: ○ ○ ○ ○ ○
 Querverweise: 11 · 15

4.4 Abschlussbearbeitung / Besprechung

- 4.4 Abschlussbearbeitung / Besprechung: (Zeitraumen: 1 Woche)
- 4.4.1 PI und Gf (ggf Grafiker): endgültigen Text bei divergierenden Meinungen festlegen, Bilder in Größe und Seitenzuordnung festlegen, ergänzende Texte durch Gf (z.B. Vorwort, Einleitung, Selbstdarstellung, Werbung)
- 4.4.2 PI, Gf, Grafiker: wer führt Endfassung zusammen zu Buchblock? Ferner: Korrekturen oder Freigabe U1-4, Seitenzahl

Sonstige Vermerke

Ab hier wird ein Verlagsprojekt daraus - die Druckdateien sind jetzt bei Verlag (zusätzlich) gespeichert

Literaturangaben

U1-4 und Buchblock als Verlagsprojekt gespeichert: FP - Ltd 55 - Projektname - Unterordner „druckfertig“

Angenehm ist, dass in der Titelzeile als Querverweis der letzte und der nächste Zettel / Schritt durch Anklicken (s. Mauszeiger) aufgerufen werden kann.

Wenn mehr Übersicht gewünscht ist, werden die „Zettel“ auf einem „Schreibtisch“ abgelegt, so dass einerseits die Gliederung der Abläufe im Blick ist, andererseits die jeweiligen Abläufe gescrollt werden können. Hier ist auch eine Exportfunktion nach Word eingebaut.

The screenshot shows a software interface with two main panels. The left panel is a tree view titled 'Abläufe' containing a list of tasks: 1. Definitionen / Festlegungen, 1.1 Projektbericht, 1.2 Zielgruppenorientierung, 1.2.1 Interner Projektbericht, 1.2.2 Öffentlicher Projektbericht (Stakeholder), 1.2.3 Projektbericht im Buchhandel, 1.3 Zeitrahmen und Formate, 1.4 Arbeitszeit, 2. Ablauf: Grundsatzentscheidungen und Verantwortlichkeiten, 3. Interner Projektbericht pwl, 4. Druckvorbereitung Projektbericht (Stakeholder und), 4.1 Erste Fassung Projektbericht, 4.2 Zweite Fassung Projektbericht, 4.3 Dritte Fassung Projektbericht (Endfassung), 4.4 Abschlussbearbeitung / Besprechung, 5. BoD-Druckverfahren: Gemeinsame Schritte, 6. BoD-Druckverfahren: Öffentlicher Projektbericht, 7. BoD-Druckverfahren: Projektbericht im Buchhandel, Ablauf: „Verlag: Classic-Projekt erstellen“, and Ablauf: „Verlag: Exemplare bestellen“. The right panel is titled 'Abläufe' and displays the content for the selected task '1.1 Projektbericht'. It includes a sub-section '1.1 Projektbericht' with a description: 'Ein Projektbericht stellt schriftlich fixiert und zielgruppenorientiert den Zusammenhang zwischen Zielen, Abläufen, Methoden und Ergebnissen her, reflektiert die gewonnenen Erfahrungen und regt Fortentwicklungen der Projektidee an.' Below this are sub-sections '1.2 Zielgruppenorientierung' and '1.2.1 Interner Projektbericht' with their respective descriptions.

Ich habe den Eindruck, für uns als Klein(st)betrieb ist dies eine gute und praxisorientierte Umsetzung der Anregungen aus den Vorlesungen zum QM.

4. Ergänzung: Externe Abläufe / Herstellungsprozess

4.1 Vorzüge des BoD-Systems

Da mehrfach das Unternehmen BoD - Books on Demand GmbH - genannt wurde, möchte ich auch kurz darstellen, weshalb wir unsere Projektberichte über dessen Verfahren herstellen lassen, das 1998 in Deutschland eingeführt wurde. Digitaldruck gab es bereits zuvor, neu war die direkte Verbindung zum Buchmarkt durch den Großhändler Libri (BoD ist eine Tochter von Libri).

In einem relativ einfachen Online-Verfahren kann ein Autor ein druckfertiges Manuskript mit gestaltetem Umschlag im pdf-Format an den BoD-Server übermitteln. Nach wenigen Tagen kann er dann eine beliebige Auflage, mindestens jedoch ein Exemplar bestellen, das durchschnittlich nach einer Woche eintrifft. Ein Exemplar einer Bachelor-Thesis kostet dann ca 25-30 Euro, Staffelpreise für mehr Exemplare sind günstiger. Hat er die Produktparte „Fun“ gewählt, kann er den Vertrag mit BoD binnen vier Wochen kostenlos kündigen.

Ein Autor kann für sein Buch auch die Produktparte „Classic“ wählen. Die Vertragslaufzeit beträgt dann zwei Jahre zzgl. einem Grundpreis - insgesamt knapp 60 Euro. Dafür erhält er von BoD eine ISBN und den Eindruck der EAN auf der Buchrückseite, sowie den Eintrag im Verzeichnis lieferbarer Bücher und den Buchhandelskatalogen der Großhändler. Der Autor kann jederzeit beliebige Exemplare (Staffelpreise) zum eigenen Verkauf erwerben, über die von BoD getätigten Verkäufe erhält er Quartalsabrechnungen.

Damit kann man dieses Buch im Buchhandel erwerben: Ein Kunde bestellt das Buch (im Laden oder Online) und BoD druckt, beschneidet, bindet, verpackt und versendet dieses eine Buch über seine computergestützte Produktionslinie zu einem Preis, der mit anderen Büchern gleicher Ausstattung vergleichbar ist - der Kunde muss allerdings zwei Tage länger warten.

BoD wird auch von großen Verlagen genutzt, die so den Vorteil haben, jederzeit Buchtitel produzieren lassen zu können, die keinen Lagerplatz blockieren - bei herkömmlicher Produktion lohnt eine Auflage erst ab ca 2000 Büchern, die dann gelagert werden müssen.

Wir als Verlag haben weitere Vorteile, z.B. auch andere als die von BoD vorgeschlagenen Formate. Wollen wir ein neues Buch auf den Markt bringen, wählen wir zunächst „Fun“ für die Erstellung von Mustern. Fallen diese nach unseren Vorstellungen aus, kündigen wir den „Fun“-Vertrag und veröffentlichen das Buch in der „Classic“-Variante.

Der Nachteil liegt darin, dass bei den beiden kostengünstigen Varianten „Fun“ und „Classic“ die druckfertige Bereitstellung der Daten vom Kunden erfolgen muss, der dann auch für Fehler haftet (wobei BoD durchaus kulant ist). Es braucht einige

Übung, bis diese Arbeiten zügig von der Hand gehen. Dennoch meine ich, dass sich in einem größeren Unternehmen jemand einarbeiten sollte, um zu einem relativ günstigen Preis qualitativ gute Druckerzeugnisse vorweisen zu können.

4.2 Optional: Kurzer Einblick in die Arbeit mit BoD

Um das Referat abzurunden, habe ich optional Screenvideos dabei, die die ersten Schritte im Umgang mit den Seiten von BoD aufzeigen, beginnend bei der Startseite mit Informationen, über einige Einblicke in den Login-Bereich bis zum Antesten eines neuen Druckauftrages.

Quellenangabe:

Books on Demand: Informationen aus „www.bod.de“ und Korrespondenz

Qualitätsmanagement: vor allem die Vorlesungen und Skripte von Frau Schreyer-Schubert, Evang. Hochschule Ludwigsburg 2013

Zettelkasten: von Daniel Lüdecke, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf, Zentrum für Psychosoziale Medizin, Institut für Medizinische Soziologie, Martinistraße 52, D-20246 Hamburg; im Internet: <http://zettelkasten.danielluedecke.de>

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen benutzt habe.

Altheim Alb, den 05.03.2014