



ILLUSTRATION CSH / Adobe Stock

Der Weg ist das Ziel

Informationsqualität ist nicht nur eine Frage von Methoden und Standards. Zusätzlich sind Prozesse gefragt, um Planung, Erstellung, Verwaltung und Bereitstellung redaktioneller Inhalte zu steuern.

Die Dokumentationsnorm 82079-1 gibt wichtige Impulse und definiert Kernanforderungen.

TEXT *Marco Hattemer*

Alles ist eine Frage der Prozesse – könnte man sagen. Der letzte Artikel in unserer Reihe zur DIN EN IEC/IEEE 82079-1:2021 (kurz „82079-1“) lieferte eine Zusammenfassung der in der Norm formulierten Grundsätzen zur Informationsqualität. Außerdem zeigte der Artikel einen Ausblick sowohl auf die Zukunft der Norm als auch auf die Herausforderungen und Treiber der Technischen Kommunikation. [1]

Doch die 82079-1 bietet deutlich mehr und beschäftigt sich zudem mit der Ausgestaltung der notwendigen Prozesse, um diese Grundsätze fest in den redaktionellen Alltag zu verankern. In Abschnitt 5.4 fasst die Norm die Notwendigkeit und Vorteile effizienter Informationsprozesse in zwei Sätzen treffend zusammen: „Nutzungsinformationen müssen mit festgelegten wiederholbaren Verfahren entwickelt, hergestellt und vorgehalten werden. Der Gebrauch wiederholbarer Verfahren erleichtert die Planung,

Implementierung, Prüfung, Korrektur und Verbesserung der Nutzungsinformationen.“ [2]

Konkrete Anforderungen an Informationsprozesse finden sich dann im Abschnitt 6. Den wichtigen Aspekt der hierfür notwendigen Kompetenzen greift die Norm im Abschnitt 10 auf. Tatsächlich ziehen sich Prozessanforderungen jedoch durch die komplette Norm. Daher ist es Zeit, für Überblick und Ordnung zu sorgen. >



Marco Hattemer ist Senior Consultant bei der SCHMELING+CONSULTANTS GmbH und verantwortet die Bereiche System- und Prozessberatung und Requirements Engineering. Zu seinen Schwerpunkten gehören die Informationsprozessanalyse, Prozessmodellierung und -optimierung sowie die Auswahl und Einführung von CCMS und weiteren Informationsmanagementsystemen.
m.hattemer@schmeling-consultants.de
www.schmeling-consultants.de

Die üblichen Verdächtigen

- > Alle Informationsprozesse basieren letztlich auf einem funktionierenden und empirisch erprobten Content-Konzept. Das Konzept nennt die Informationsbedarfe der Zielgruppe und die passenden Informationsprodukte.

Entsprechend nimmt dieses Konzept sowie konkrete Prozessanforderungen in der 82079-1 einen großen Raum ein. Diese Anforderungen reichen von Recherche und Pflege über Review und Freigabe bis zu Publikation und Bereitstellung und decken damit den kompletten Informationslebenszyklus ab.

Diese Aspekte wurden bereits innerhalb der Grundsätze zur Informationsqualität ausführlich behandelt. Unser Fokus liegt daher auf fünf übergreifenden Prozessanforderungen, mit deren Herausforderungen die Technische Redaktion häufig konfrontiert ist:

- Risikomanagement
- Anforderungsmanagement
- Konfigurationsmanagement
- Kompetenzmanagement
- Terminologiemangement

Jeder Abschnitt schließt mit konkreten Maßnahmen und Empfehlungen ab, die sich aus den Anforderungen der Norm ableiten lassen.

Risiken managen

Wenig überraschend ist die Forderung der 82079-1 in Abschnitt 6.2.7 nach einem funktionierenden Risikomanagement. Damit gilt es, Gefährdungen und Risiken zu „identifizieren, analysieren und bewerten in Bezug auf ihre Auswirkungen, Auftretenswahrscheinlichkeit und Verfügbarkeit von Methoden zur Vermeidung“. [2]

Die Norm legt dabei ausdrücklich ihren Schwerpunkt auf die Berücksichtigung von typischen und vorhersehbaren Aufgaben und Anwendungsfällen der Zielgruppen. Darüber hinaus sollte die Technische Redaktion „in die Risikobeurteilungen einbezogen werden, um die Grenzen der Nutzungsinformation in Bezug auf die Gewährleistung der Sicherheit deutlich zu machen, und dazu beizutragen, die Sicherheit des unterstützten Produkts bereits konstruktiv vorzusehen [...]“. [2]

Beide Kernanforderungen werden in der Praxis häufig nicht erfüllt. Dazu gehören Risikobeurteilungen, die rein auf der Analyse typischer Gefahrenquelle basieren, wie Quetschen oder freiliegenden elektrischen Spannungen. Teil dieser Praxis ist auch die 1:1-Übernahme der instruktiven Restrisi-

ken als Warnhinweise in die Nutzungsinformationen.

Das Einbeziehen der Technischen Redaktion in das Risikomanagement, wie es die 82089-1 explizit fordert, trägt jedoch nicht nur zur Verbesserung der Produkt- und Informationsqualität bei. Sie hilft auch, Haftungsrisiken aktiv zu senken. Darüber hinaus bietet sie eine willkommene Chance, die Sichtbarkeit und Wertschätzung der Technischen Kommunikation als Teil der Wertschöpfungskette und des Produktentstehungsprozesses im Unternehmen zu steigern. Oder wie war die Aussage „Dokumentation ist integraler Bestandteil des Produkts“ genau zu verstehen?

Maßnahmen und Empfehlungen: Falls noch nicht geschehen, sollte die Technische Redaktion die Gelegenheit nutzen, um mit Entwicklung und Konstruktion sowie Qualitäts- und Risikomanagement in den Dialog zu treten. Die Redaktion kann so ihr Know-how als Expertin für Informationsmanagement in die Risikobeurteilung einbringen und bestehende Prozesse enger verzahnen.

Anforderungen verwalten

Die Norm 82079-1 nennt im Abschnitt 6.2.5 implizit die wichtigsten Quellen für Anforderungen an Nutzungsinformationen:

- Anforderungen aus Funktion, Struktur/Aufbau und Lebenszyklus des Produkts
- Rechtliche, regulatorische und normative Anforderungen; Zulassung und Konformität
- Anforderungen aus Ländern und Märkten
- Anforderungen der Zielgruppen und Distributionskanäle

Aufgabe der Technischen Redaktion ist es, diese Anforderungen zu recherchieren, wo notwendig in redaktionelle Inhalte umzusetzen und die Vollständigkeit und Korrektheit dieser Informationen sicherzustellen. Spätestens, wenn sich Anforderungen im Laufe der Zeit ändern, wird das Anforderungsmanagement eine herausfordernde Aufgabe. Für welche Produkte und Informationen ist eine Änderung nun relevant? Und welche redaktionellen Inhalte müssen genau angepasst werden?

Trotzdem gibt es in vielen Unternehmen kein zentrales Anforderungsmanagement. Auch innerhalb der Technischen Redaktion fehlt meist eine explizite Stelle, die Verantwortung dafür übernimmt und andere Mitarbeitende bei dieser Aufgabe unterstützt. In diesem Zusammenhang ist es bezeichnend, dass der Begriff „Anforderungsmanagement“ in der 82079-1 an keiner Stelle explizit auftaucht.

Neben den notwendigen Anpassungen in der Organisationsstruktur und der Definition von klaren Rollen und Verantwortungen [3] kommt einer besseren und durchgängigen Systemunterstützung im Anforderungsmanagement eine besondere Rolle zu. Höchste Zeit für die CCMS-Anbieter (CCMS = Component-Content-Management-System) zu erkennen, dass das Verknüpfen von Anforderungen mit redaktionellen Inhalten und das Tracking dieser Verknüpfungen eine Kernanforderung an die Technische Redaktion geworden ist.

Maßnahmen und Empfehlungen: Die Technische Redaktion ist gut beraten, das Anforderungsmanagement intern zu professionalisieren und im Unternehmen aktiv nach Verbündeten und Mitstreitern zu suchen. Prüfbare und verständliche Anforderungskataloge, etwa aus den Kernnormen und -richtlinien für die Produkte, sind dabei ein leicht umsetzbarer erster Schritt in die richtige Richtung.

Konfigurationen nachvollziehen

Konfigurationsmanagement stellt sicher, dass die bereitgestellten Nutzungsinformationen zum ausgelieferten Produkt passen. Jederzeit ist nachvollziehbar, welche Informationen aus welcher Quelle über welchen Kanal an welche Zielgruppen bereitgestellt wurden.

Je digitaler Produkte werden und je dynamischer und zielgerichteter Informationen über digitale Kanäle verteilt werden sollen, desto größer werden dabei die Anforderungen an die Technische Redaktion. Der Abschnitt 6.2.10 der 82079-1 trägt diesem Umstand in der aktuellen Edition nicht wirklich Rechnung. Er stellt nur sehr grundlegende Anforderungen. Bleibt zu hoffen, dass das Thema in einer zukünftigen Version der Norm einen größeren Stellenwert bekommt.

Maßnahmen und Empfehlungen: Ohne klare Konzeption und umfassendes Metadatenkonzept sowie enge Zusammenarbeit mit der Produktentwicklung sind die Herausforderungen des Konfigurationsmanagements in der Praxis kaum zu lösen. Der effiziente Einsatz eines modernen CCMS ist dabei meist unumgänglich, um die dabei entstehenden komplexen Beziehungen und Strukturen von Informationsbausteinen nachvollziehbar und beherrschbar zu halten.

Kompetenzen sind gefragt

Abschnitt 10.1 der 82079-1 definiert: „Die Erstellung von Nutzungsinformationen muss kompetenten Personen zugewiesen werden“ und Abschnitt 6.2.11 führt weiter

aus: „Die Erstellung von Nutzungsinformationen muss die Einsatzplanung, Rekrutierung und Disposition des erforderlichen geeigneten Personals einschließen“. [2]

Die (operative) Ressourcenplanung in Projekten sowie die (strategische) Mitarbeiterplanung im Team gehören zu den Kernaufgaben jeder Technischen Redaktion. In der Praxis fehlen dabei häufig eine systematische Erhebung und Bewertung der bestehenden Kompetenzen der Mitarbeitenden, ganz zu schweigen von einem individuellen Plan zur fachlichen und methodischen Weiterentwicklung sowie einer Prognose über die zukünftigen Bedarfe der Technischen Redaktion.

Darüber hinaus stellen Fachkräftemangel und sinkende Studierendenzahlen Unternehmen vor Herausforderungen, um qualifiziertes Personal für den Bereich der Technischen Kommunikation zu finden und langfristig zu binden. Hinzu kommen Veränderungen im Zeitgeist und der Erwartungen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern.

Es ist davon auszugehen, dass die Arbeitskräftesituation nur zum Teil durch Schulung und Qualifikation eigener Mitarbeitender sowie durch bessere Tools und KI-Unterstützung aufgefangen werden kann. Innerhalb der Technischen Kommunikation wird sich der bestehende Trend zu einer fein granularen Arbeitsteilung und Spezialisierung in Zukunft verstärken.

Maßnahmen und Empfehlungen: Ohne Anpassung und Flexibilisierung der Informationsprozesse und die gleichzeitige Implementierung wirksamer Steuerungs-, Prüf- und Qualitätssicherungsmechanismen wird Kompetenzmanagement in der Praxis nicht funktionieren. Die Technische Redaktion sollte zudem eine Bedarfspla-

nung der in absehbarer Zukunft benötigten Ressourcen und Kompetenzen erstellen, mit dem Status quo abgleichen und sich frühzeitig mit der Personalabteilung und dem Management abstimmen.

Term-Listen reichen nicht aus

Natürlich darf in dieser Zusammenstellung das Terminologiemanagement nicht fehlen: „Eine konsistente Terminologie sollte vereinbart, schriftlich festgehalten und für den Gebrauch in der gesamten Nutzungsinformation kommuniziert werden.“ [2] Die 82079-1 tut dies in Abschnitt 6.3.2 und unterteilt weitere Anforderungen als Voraussetzung für die Einhaltung der Grundsätze der Konsistenz und Verständlichkeit in Abschnitt 7.5.

Über die Notwendigkeit eines abteilungsübergreifenden Terminologiemanagements und wie dies erreicht werden kann, wurde in der ‚technischen kommunikation‘ schon viel geschrieben. Die Realität in Technischen Redaktionen sieht allerdings anders aus. Innerhalb der Redaktion abgestimmte Listen und Prozesse, die Konsistenz zumindest innerhalb der Nutzungsinformationen sicherstellen, sind ein erster, wichtiger Schritt in die richtige Richtung. Sie greifen konzeptionell aber zu kurz.

Bleibt zu hoffen, dass das Thema im Rahmen fortschreitender Digitalisierungsstrategien der Unternehmen weiter an Fahrt gewinnt und Terminologie den Stellenwert erhält, der ihr zusteht. Ob digitale Suche und Informationszugriff, semantische Anwendungen, Chatbots oder digitale Zwillinge der Produkte – ohne präzise und prägnante „Unternehmenssprache“ und Wissen über die bei Zielgruppen und Stakeholdern im Umlauf befindlichen Synonyme verpufft das Potenzial vieler Anwendungsszenarien

wie der sprichwörtliche springende Tiger, der als Bettvorleger landet.

Maßnahmen und Empfehlungen: Die strategische IT oder Digitalisierungsexperten aus Produktentwicklung und -konstruktion können sich als wertvolle Verbündete erweisen, um endlich ein übergreifendes Terminologiemanagement im Unternehmen zu implementieren. Bis dahin bleibt es Aufgabe der Redaktion, das Thema innerhalb der eigenen Informationsprozesse weiterzutreiben.

Des Pudels Kern

Bleibt die Frage, warum die Implementierung nachhaltiger Informationsprozesse viele Unternehmen vor so große Herausforderungen stellt. Ein allgemeines Problem ist sicherlich, dass Prozessorganisationen, die sich konsequent an den Anforderungen von Prozessen und Abläufen im Unternehmen ausrichten, immer noch selten sind. [4]

Viele Unternehmen richten ihre Organisationsstruktur weiterhin an grundlegenden Funktionseinheiten aus wie Marketing, Entwicklung und Service. In einer solchen Matrixorganisation entstehen an den Schnittstellen der Organisationseinheiten und der orthogonal dazu ausgerichteten Prozesse immer Übergaben bei der Verantwortung sowie zwangsläufig Reibungen und Konflikte. [5]

Diese Konflikte sind an sich nichts Schlimmes. Sie müssen jedoch einzeln ausgetragen und zu einem Konsens oder einer Managemententscheidung geführt werden. Basis für diese Entscheidungen sollten dabei immer der übergeordnete Nutzen für das Unternehmen sein, um Abteilungs- und Silodenken zu überwinden. Aus diesem Grund zieht sich die Empfehlung nach engerer Kommunikation, Zusammenarbeit und >

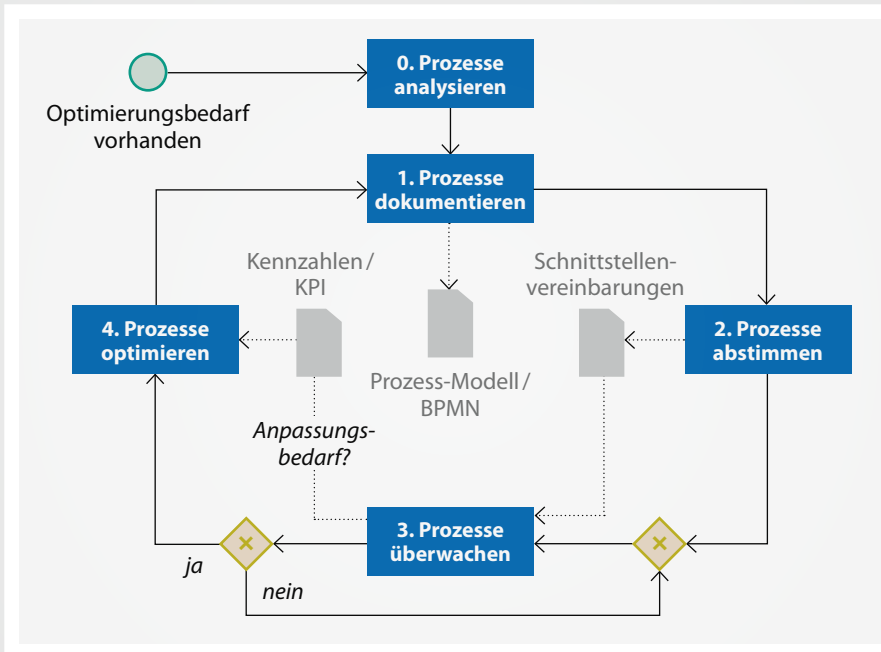


ABB. 01 Einfaches Vorgehensmodell zur Prozessoptimierung. QUELLE Marco Hattmerer

> Verzahnung mit anderen Abteilungen auch wie ein roter Faden durch diesen Artikel.

Ein weiterer Grund, der spezifisch für die Technische Kommunikation zutrifft: In diesen Konflikten fühlt sich die Techni-

sche Redaktion meist am „kürzeren Hebel“. Ursachen sind häufig mangelnde Sichtbarkeit und Wertschätzung. Bei genauerer Betrachtung handelt es sich um ein typisches „Henne/Ei-Problem“. Für die Redaktion bieten genau diese Themen jedoch die Chance, endlich als wertvoller und wertschöpfender Teil des Unternehmens gesehen zu werden. Vorausgesetzt, die Redaktion ist bereit, die Themen aktiv anzugehen und den notwendigen Aufwand zu investieren. Hier sind in der Praxis klare Ziele und Selbstbewusstsein gefragt sowie nicht zuletzt Ausdauer und Beharrlichkeit.

Prozesse – aber richtig

Wie kann es nun trotz dieser Hürden gelingen, Informationsprozesse fit für die digitale Zukunft zu machen und auf die vielfältigen aktuellen und zukünftigen Herausforderungen und Treiber zu reagieren?

Die folgenden vier Punkte geben einen groben Fahrplan (ABB. 01). Angepasst auf die individuelle Situation und Aufgabenstellung können sie den Weg weisen:

- Prozesse vollständig dokumentieren – von der Prozesslandkarte als Überblick über die Dokumentation der einzelnen (Teil-)prozesse bis zu Arbeitsanweisungen und Checklisten; hierfür ist meist eine vorangestellte Informationsprozessanalyse notwendig und sinnvoll. Eine reichhaltige und aussagekräftige Notation, wie BPMN 2.0, sorgt für die notwendige Klarheit, Prägnanz und Verständlichkeit der Prozessdokumentation. [6]

- Prozesse sauber abstimmen – kein Prozess ohne Kommunikation und Konsens zwischen den Prozessbeteiligten und Stakeholdern; besonders an den Schnittstellen, an denen Verantwortung für Prozessschritte innerhalb der Organisation wechselt, sind klare, schriftliche Vereinbarungen unverzichtbar. Alternativ können solche Schnittstellen über technische Implementierungen automatisiert werden.
- Prozesse kontinuierlich überwachen – kein Prozess kann seine Wirkung entfalten, wenn er nicht konsequent umgesetzt wird. Und kein Prozess ist so stabil, dass er Veränderungen der Rahmenbedingungen standhält. Regelmäßige Evaluation der Prozessreife, Monitoring und Feedback durch die Prozessbeteiligten sowie Erhebung von Kennzahlen helfen dabei, rechtzeitig diesen Anpassungsbedarf zu erkennen.

→ Prozesse proaktiv optimieren – Prozessmanagement gehört zu den kontinuierlichen Aufgaben, die niemals abgeschlossen sind. Prozesse sollten regelmäßig „geschärft“ und evolutionär weiterentwickelt und verbessert werden. Die Zusammenarbeit mit dem übergreifenden Qualitätsmanagement kann die Redaktion bei dieser Aufgabe unterstützen.

Prozessmanagement wird in Firmen oft mit einem Marathonlauf verglichen. Sprinterqualitäten helfen in der Praxis wenig, nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Die zielführenden Anforderungen der 82079-1 (und dieses Artikels) tragen hoffentlich dazu bei zu vermitteln, dass es sich trotzdem lohnt, sich auf diesen Weg zu machen – und dass dieser Weg im Prozessmanagement immer auch Teil des Ziels ist. ☁

LINKS UND LITERATUR

- [1] Schmeling, Roland (2023): *Grundsätzlich hilfreich! In: technische kommunikation*, H. 6, S. 39–43.
- [2] DIN EN IEC/IEEE 82079-1:2021 „Erstellung von Nutzungsinformationen (Gebrauchsanleitungen) für Produkte – Teil 1: Grundsätze und allgemeine Anforderungen“; <https://www.beuth.de/de/norm/din-en-iec-ieee-82079-1/342226844>
- [3] Ebert, Christof (2005): *Systematisches Requirements Management*, S. 63f. d.punkt Verlag: Heidelberg.
- [4] Madison, Daniel J. (2007): *Becoming a Process-Focused Organization*; <https://www.bpmnstitute.org/resources/articles/becoming-process-focused-organization>.
- [5] Weikiens, Tim/Weiss, Christian/Grass, Andrea (2015): *Basiswissen Geschäftsprozessmanagement*, S.64f. d.punkt Verlag: Heidelberg.
- [6] BPMN – Business Process Model And Notation V2.0; ISO/IEC 19510:2013; <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/>