

## Technische Dokumentation – dem Anwender zuliebe

Fällt das Schlagwort „Technische Dokumentation“ – so wie in unserem aktuellen Titelthema ab Seite 22 –, ist das häufig mit dem Gedanken an hoch komplexe IT-Lösungen, Pflichtenhefte, Dokumentationssystematiken und zahlreiche Normen bzw. Richtlinien verbunden. Das ist auch durchaus richtig – all diese Aspekte sind Teil der Technischen Dokumentation. Aber eben nur ein Teil. Denn wie immer im Wissensmanagement, so gilt auch hier: Der Mensch ist es, der im Mittelpunkt steht. Nicht die IT. Bei der Diskussion um Handbücher, Bedienungsanleitungen etc. müssen wir den Fokus folglich auf – mindestens – zwei Personengruppen lenken: den Technischen Redakteur, der solche Nachschlagewerke erstellt, und den Anwender, dem die fertigen Dokumentationen bei seiner täglichen Arbeit mit komplexen Produkten helfen. Als dritte Gruppe sei hier noch die stetig wachsende Zahl der Support-Mitarbeiter genannt, die den Nutzern via Help Desk als Ansprechpartner dienen.

Und zwischen all diesen Menschen steht die IT. Sie erleichtert dem Technischen Redakteur dank fertiger Textbausteine die Arbeit. Sie reduziert dank Translationsmanagement die Übersetzung in verschiedene Sprachen. Sie verhindert dank web-basierter Dokumentation die redundante Datenhaltung. Und sie ermöglicht, dass Technische Redakteure, Übersetzer, Support-Mitarbeiter und Anwender jederzeit und von jedem Ort der Welt – sofern eine Internetverbindung besteht – Zugriff auf die Informationen haben, die sie gerade benötigen.

An dieser Stelle wird die Funktion von IT-Lösungen im Wissensmanagement mehr als deutlich: Sie unterstützt den Menschen bei seiner täglichen Arbeit und erleichtert hoch komplizierte Vorgänge und Prozesse. Das spart bares Geld und teure Ressourcen. Nicht mehr und nicht weniger. Fest steht aber, dass die IT-Anwendungen ohne den Menschen nicht existieren würden. Umgekehrt ist das nicht der Fall.

Das soll kein Plädoyer gegen Software, Hardware & Co. sein. Doch bei der Planung und Implementierung neuer Wissensmanagement-Lösungen – egal ob es sich um die Technische Dokumentation handelt oder um ein neues Web-2.0-Tool –

verlieren die Verantwortlichen noch immer gern die Menschen aus dem Blickwinkel. Häufig aus purer Begeisterung, welche Möglichkeiten die IT eröffnet.

Wie der Spagat zwischen Soft- und Hardware auf der einen und den Mitarbeitern auf der anderen Seite gelingt, ist auch einer der Schwerpunkte auf den 5. Stuttgarter Wissensmanagement-Tagen, die am 10. und 11. November in der Stuttgarter Liederhalle stattfinden. Referenten aus namhaften Unternehmen zeigen hier, wie sie ihre Mitarbeiter bereits in der Planungsphase für die Wissensarbeit begeistern und ihre Tools somit erfolgreich implementieren. Sony, Volkswagen, Siemens Enterprise Communications, das Europäische Satellitenkontrollzentrum und die B. Braun Melsungen AG machen es vor – und laden zum Nachahmen ein.

Ich würde mich freuen, Sie im November in Stuttgart persönlich begrüßen zu dürfen!



Ihr

Oliver Lehnert