

Lehr- und prüfungsorientierte Sicht des tekom-Kompetenzrahmens

Version 4

Gesellschaft für Technische Kommunikation – tekom Deutschland e.V.

Heilbronner Straße 86

70191 Stuttgart

Stand: 30.07.2024

Inhalt

Einführung	10
I	Ziele des tekomp-Kompetenzrahmens	10
II	Verwendung der lehr- und prüfungsorientierten Sicht des tekomp-Kompetenzrahmens	10
III	Anforderungen an die Qualifizierungslevels	10
IV	Hinweise für Lernziele	11
V	Hinweise zur Nutzung der lehr- und prüfungsorientierten Sicht des tekomp-Kompetenzrahmens	12
1. Umfeldanalyse	15
Rechtliche und normative Anforderungen	15
Rechtliche Anforderungen	15
Risiken und Gefahren des Produkts (Pflichtbereich Professional Level Software)	15
Produktsicherheit	15
Instruktionspflicht	16
Rechtsfolgen	16	
Urheber- und Nutzungsrecht	17
Datenschutz	18	
ex Produkt-Compliance	18
ex Rechtsrecherche	18
Ex / Pro Software Daten- und IT-Sicherheit	18
Ex Rechtliche Anforderungen an das Dokumentenmanagement	19
Archivierung von Informationsprodukten	19
Normative Anforderung	19
Normen	19	
Ex Normung	20	
Ex Unternehmensinterne Standards	21
Ex Normenkonformität	21

Zielgruppen und Länderspezifika	22
Zielgruppen	22
Dokumentationsrelevante Zielgruppenmerkmale	22
Charakterisierung von Zielgruppen	22
Ex Zielgruppenanalyse.....	23
Länderspezifische Anforderungen	23
Kulturspezifische Aspekte der Zielgruppe	24
Ex Rechtliche und normative Anforderungen (länderspezifisch)	24
Produkte und Technologien	25
Produkte und Technologien	25
Produktanalyse	25
Ex Analyse der Produktnutzung Analyse der Produktnutzung (z. B. Use-Case-Analyse, Task-Analyse, Beobachtung, Kontext-Interviews, Customer Journey, Touch-Point-Analyse).....	26
Ex Produktmerkmale und Informationsprodukt	26
Ex Produkttechnologie	26
Ex Wettbewerbsanalyse.....	27
Medien	27
Medien	27
Medienformate	27
Publikationsmedien und Ausgabegeräte.....	27
Ex Medienstandards.....	28
2. Planung	29
Support des Produktlebenszyklus und Phasen der Informationsentwicklung	29
Support des Produktlebenszyklus	29
Grundlagen des Produktlebenszyklus	29
Verzahnung der Entwicklung von Informationsprodukten mit der Produktentwicklung ...	29
Ex Planung der Informationsprodukte bei Produkteinführungen	30
Ex Planung der Informationsprodukte bei Produktänderungen	30

Grundlagen der Planung der Informationserstellung	31
Planung der Informationserstellung.....	31
Grundlagen der Informationsplanung.....	31
Ex Inhaltsplanung Spezifikation und Auswahl der Informationsprodukte (für die verschiedenen Phasen des Produktlebenszyklus)	31
Ex Umsetzungsplanung	32
Planung der Umsetzung der einzelnen Ergebnisse der Umfeldanalyse	32
 Grundlagen des Projektmanagements.....	 33
Projektmanagement	33
Grundlagen des Projektmanagements.....	33
Archivierung	34
Projektarchivierung	34
 3. Content Strategy	 35
 Informationsprodukte	 35
Informationsprodukte.....	35
Arten von Informationsprodukten	35
Funktion von Informationsprodukten	36
Informationsarchitektur.....	36
Entwicklung der Informationsarchitektur	36
Informationsstrukturierung.....	37
Metadaten und Taxonomien.....	38
Verwaltung und Organisation	38
Ex Metadatenentwicklung.....	39
Ex Integrationskonzept.....	39
Interaktionsdesign	39
Auffindbarkeit von Information	40
Ex Zuordnung zwischen Szenarien der Informationsnutzung und der Medienstrategie	40
Ex Verfügbarkeit von Informationsprodukten	40
Ex Zuordnung der Information zum Produkt	41
Barrierefreiheitskonzept	41

Methoden	42
Methoden	42
Ex Standardisierungsmethoden: Strukturstandardisierung und Designstandardisierung	42
Ex Standardisierungsmethoden: Sprachstandardisierung	43
Informationsfluss	44
Datenmanagement	44
Component-Content-Management und Modularisierung	44
4. Inhaltsdarstellung (User Experience Design)	46
Informationsbeschaffung und Quellen	46
Ex Informationsquellen	46
Ex Übergeordnete Informationen	46
Ex Produktspezifische Informationen.....	46
Ex Interne oder externe Quellen	46
Informationsbeschaffung und -auswahl	47
Ex Organisatorische Aspekte	47
Methoden	47
Informationsauswahl.....	48
Konzeptentwicklung für die Inhaltsdarstellung (User Experience Design XD)	48
Textgestaltungskonzept	48
Tabellenkonzept	49
Grafikkonzept	49
Bildkonzept	50
Layoutkonzept	50
Konzepte für Sicherheits- und Warnhinweise	51
Inhaltserstellung	52
Grundlagen der Informationsverarbeitung und Wissensvermittlung	52
Erstellung von Text	53
Erstellung von Tabellen	54
Erstellung von Grafiken	54
Erstellung von Bildern	54
Erstellung von Sicherheits- und Warnhinweisen.....	54
Tools zur Erstellung von Inhalten	55
Text-Editoren	55

Component-Content-Management-Systeme (CCMS)	55
DTP-Programme	55
Tools für die Erzeugung von PDF-Dateien	56
Ex Help Authoring Tools (HAT)	56
Grafik- und Bild-Editoren	56
Tools zum Aufzeichnen von Screenshots und Bildschirmabläufen	56
Integration und Redaktion	57
Ex Integrieren von Inhalten in Informationsprodukte	57
Ex Inhouse-Dokumentation.....	57
Ex Integration von Lieferantendokumentation	57
Ex Integration von Dienstleisterdokumentation.....	57
Ex Integration von Zertifikaten und Erklärungen	57
Qualitätssicherung	58
Qualitätssicherung der Inhalte des Informationsprodukts	58
Ex Grundlagen der Qualitätssicherung.....	58
Qualitätssicherung von Text, Darstellungen und Struktur	58
Ex Prüfung der inhaltlichen Richtigkeit	59
Ex Qualitätssicherung von Lieferantendokumentation.....	59
Ex Qualitätssicherung von Dienstleisterdokumentation.....	60
Ex Qualitätssicherung von Zertifikaten und Erklärungen	60
Ex Test	60
Ex Freigabe	60
5. Medienproduktion	61
Printmedien.....	61
PDF-Generierung.....	61
6. Bereitstellung	62
Ex Integration in Produkte oder Ausgabegeräte	62
Ex Intelligente Bereitstellung	62
Ex Informationslogistik.....	63

Wahlbereiche	64
W 1 Spezifizierungsrichtung: Medienkonzepte (Medienentwicklung)	64
W 1.1 Medienkonzepte und Gestaltung	64
Merkmale eines Medienkonzepts	64
Grundlagen der Mediengestaltung	65
W 1.2 Interaktion und Navigation	65
Konzepte für Interaktion und Navigation	65
W 1.3 Konzepte für mediale Darstellungen	66
Konzepte für Animationen	66
Konzepte für Film	66
Konzepte für Audio und Sensorik	67
Konzepte für Augmented Reality, Virtual Reality; Mixed Reality	67
W 2 Spezifizierungsrichtung: Sprache und Sprachmanagement	68
W 2.1 Internationalisierung und Lokalisierung	68
(in Länderspezifische Konzepte integriert)	68
Länderspezifische Konzepte	68
W 2.2 Terminologiemanagement	68
Terminologie	68
Übersetzungsprozesse	69
W 2.3 Veranlassen der Lokalisierung/Übersetzung	69
Lokalisierung	69
Softwarelokalisierung	70
Übersetzung	70
W 2.4 Lokalisierungs- und Übersetzungstools	70
Lokalisierungs- und Übersetzungstools	70
Linguistische Software	70
W 3 Spezifizierungsrichtung: Informations-, Dokumenten- und Component-Content-Management	72
W 3.1 Informationsmanagement	72
W 3.2 Dokumentenmanagement	72
W 3.3 Archivierung	72
Management und Organisation der Archivierung	73

Technische Grundlagen der Archivierung	73
W 3.4 Component-Content-Management-Systeme.....	74
W 4 Spezifizierungsrichtung: Medienproduktion und Bereitstellung	75
W 4.1 Medienspezifische Inhaltserstellung	75
Erstellung von Animationen	75
Erstellung von Filmen	75
Erstellung von Audio- und Sensorikinhalten	75
W 4.2 Tools zur Erstellung von medienspezifischen Inhalten.....	75
Animationsprogramme	76
Video-Editoren	76
Sprachtechnologie.....	76
Grundlagen der Sprachtechnologie (Anwendungen, Herausforderungen und Grenzen, Teilgebiete der Sprachtechnologie; Architektur von Sprachverarbeitungssystemen)	76
W 4.3 Medienproduktion: Elektronische Medien	76
Ausgabemedien und Formate	76
Publikationsprozesse mit Metadaten.....	76
Druckmedien	77
Elektronische Ausgabegeräte	77
W 4.4 Distribution gedruckter Medien	77
Satz und Layout (DTP)	77
Herstellungsprozess	77
Konfektionierung und Bereitstellung	78
W 4.5 Qualitätskontrolle der Bereitstellung und Distribution	78
Qualitätskontrolle bei Printmedien.....	78
Qualitätskontrolle bei elektronischen Medien.....	78
Qualitätskontrolle von Informationsprodukten in Ausgabegeräten	79
Kontinuierliche Kontrolle des Informationsprodukts.....	79
W 5 Spezifizierungsrichtung: Programmierungsmethoden und Software	79
W 5.1 Softwaredokumentation (Pflichtbereich Professional Software).....	79
Agile Entwicklung Technischer Dokumentation (Pflichtbereich Professional Software)	79
API-Dokumentation (Pflichtbereich Professional Software))	80
W 5.2 Automatisierung und Programmierung.....	80
Markup Languages	80
Automatisierungsmethoden	81

Programmierung und Automatisierung	81
W 6 Spezifizierungsrichtung: Planung und Projektmanagement.....	82
W 6.1 Planung der Informationserstellung	82
Agile Entwicklung Technischer Dokumentation (Pflichtbereich Professional Software) ...	82
Erstellungsplanung	82
Informationsbeschaffungsplanung.....	83
Planung der Korrektur von Informationsprodukten (ohne Änderungen am Produkt)	83
Verzahnung der Entwicklung von Informationsprodukten mit anderen Unternehmensbereichen.....	84
W 6.2 Projektmanagement	84
Projektplanung	84
Projektdurchführung und -controlling	85
Projekt-Reporting	86
Projektmanagementtools und -techniken	86
W 7 Spezifizierungsrichtung: Beobachtung und Feedbackauswertung und Ergebnisse	87
W 7.1 Beobachtung und Feedback	87
Quellen für Feedback	87
Auswertung von Feedback	87
W 7.2 Evaluation	87
Usability-Methoden	87
Kunden- und Anwenderbefragungen.....	88
Anwenderbeobachtung und Selbsttest.....	88
Tests und Gutachten	88
W 7.3 Webmonitoring.....	89
Social Media und Internet für Feedback	89
Webstatistiken	89
W 7.4 Ergebnisse der Beobachtung des Informationsprodukts	89
Analyse der Beobachtung des Informationsprodukts	89
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	89

Einführung

Der Markt ändert sich und das Wissen der Technischen Redakteur:innen passt sich an. Neues kommt hinzu, anderes wird neu gewichtet. Die tekomp orientiert sich an diesen Veränderungen, und das spiegelt sich in dem tekomp-Kompetenzrahmen wider.

I Ziele des tekomp-Kompetenzrahmens

- a) Der tekomp-Kompetenzrahmen beschreibt, welches Wissen und welches Können der Arbeitsmarkt aktuell von im Bereich der Technischen Kommunikation tätigen Personen erwartet.
- b) Der tekomp-Kompetenzrahmen definiert die Kompetenzen, die im Zusammenhang mit einer Tätigkeit im Bereich der Technischen Kommunikation oder angrenzenden Arbeitsgebieten gefordert werden können.
- c) Der tekomp-Kompetenzrahmen beschreibt das Berufsbild des Technischen Redakteurs auf der Kompetenzebene.
- d) Die Pflichtbereiche beschreiben das Kernwissen im Bereich Technische Kommunikation, die Wahlbereiche hingegen benennen Kompetenzen für fachliche Spezialisierungen oder Vertiefungen.

II Verwendung der lehr- und prüfungsorientierten Sicht des tekomp-Kompetenzrahmens

- a) Der tekomp-Kompetenzrahmen ist Grundlage für die von der tekomp angebotenen Qualifizierungsberatungen, durch die informell erworbenes Wissen sowie Wissensbedarf ermittelt wird.
- b) Der tekomp-Kompetenzrahmen ist die Grundlage der Prüfung mit dem Ziel, ein tekomp-Zertifikat zu erlangen. Die Lerninhalte und Lernziele sind Grundlage für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für Technische Kommunikation und werden von Ausbildungsinstituten als Basis für die Curricula verwendet.

III Anforderungen an die Qualifizierungslevels

Im Folgenden ist beschrieben, auf welcher Grundlage die Qualifizierung für ein tekomp-Zertifikat aufsetzt. Die Qualifizierung ist in zwei Stufen möglich:

- Professional Level
- Expert Level

Die Festlegungen entsprechen den unten genannten Niveaus des European Qualification Frameworks (EQF)¹.

Professional Level-Qualifizierung: EQF 4 (3)

- **Wissen** (EQF 4): Breites Spektrum an Theorie- und Faktenwissen in einem Arbeits- oder Lernbereich.
- **Können** (EQF 4): Eine Reihe kognitiver und praktischer Fertigkeiten, die erforderlich sind, um Lösungen für spezielle Probleme in einem Arbeits- oder Lernbereich zu finden.
- **Kompetenz** (EQF 3): Verantwortung für die Erledigung von Arbeits- oder Lernaufgaben übernehmen; bei der Lösung von Problemen das eigene Verhalten an die jeweiligen Umstände anpassen.

Expert Level-Qualifizierung: EQF 5 (4)

- **Wissen/Verstehen** (EQF 5): Umfassendes, spezialisiertes Theorie- und Faktenwissen in einem Arbeits- oder Lernbereich sowie Bewusstsein für die Grenzen dieser Kenntnisse.
- **Können** (EQF 5): Umfassende kognitive und praktische Fertigkeiten, die erforderlich sind, um kreative Lösungen für abstrakte Probleme zu erarbeiten.
- **Kompetenz** (EQF 4): Selbstständiges Tätigwerden innerhalb der Handlungsparameter von Arbeits- oder Lernkontexten, die in der Regel bekannt sind, sich jedoch ändern können; Beaufsichtigen der

¹ Weitere Informationen zu den EQF-Niveaus siehe < https://en.wikipedia.org/wiki/European_Qualifications_Framework>, letzter Zugriff am 10.11.2017

Routearbeiten anderer Personen, wobei eine gewisse Verantwortung für die Bewertung und Verbesserung der Arbeits- oder Lernaktivitäten übernommen wird.

IV Hinweise für Lernziele

Die Lernziele „**A** Wissen, **B** Wissen/Verstehen, **C** Können/Anwenden“ haben gemäß den Qualifizierungslevels des europäischen Qualifikationsrahmens verschiedene Ausprägungen hinsichtlich der inhaltlichen Tiefe, des Umfangs und der kognitiven Verarbeitungstiefe der Lerninhalte. Im Folgenden ist beschrieben, welche Lernziele für die verschiedenen Qualifizierungslevels gelten.

In Anlehnung an die Bloom'sche Taxonomie der Lernziele sind:

- **Verben, die den Erwerb von Kenntnissen (A Wissen) indizieren:** anführen, angeben, auflisten, aufschreiben, aufzählen, beschreiben (Daten, Fakten), bestimmen (Daten, Fakten), darstellen, definieren, nennen, schildern (Daten, Fakten), vervollständigen, wiedergeben
- **Verben, die den Erwerb von Verstehen (B Wissen/Verstehen) indizieren:** auswählen, begründen, beschreiben (Zusammenhänge), bestimmen (Zusammenhänge), einordnen, erklären, erläutern, formulieren, gegenüberstellen (Daten, Fakten), identifizieren (Zusammenhänge), ordnen, schildern (Zusammenhänge), übertragen, unterscheiden, verdeutlichen, zusammenfassen
- **Verben, die den Erwerb von Können (C Können/Anwenden) indizieren:** ableiten, anfertigen, anwenden können, ausführen, auswerten, bearbeiten, beurteilen, berechnen, demonstrieren, diskutieren, durchführen, erstellen, herausfinden, interpretieren, kennzeichnen, konstruieren, lösen, planen, vergleichen, verwenden, zuordnen

Professional Level

- **A Wissen (EQF 4):** Reproduktion von Faktenwissen, Begriffen, einfachen Definitionen, Daten, Ereignissen oder groben Darstellungen von Theorien, Erinnern und Wiedergeben von Fakten, Termen, Konzepten und Antworten.
Lernziel-Beispiel: „Definition für Produktsicherheit kennen“
- **C Können/Anwenden (EQF 4):** Nutzung von Fakten, Anwendung von Methoden, Umsetzung, Realisierung von Prozessen.
Lernziel-Beispiel: „Warnhinweise regelgerecht erstellen können“, „Prozess und die verschiedenen Phasen der Informationsentwicklung kennen“

Expert Level

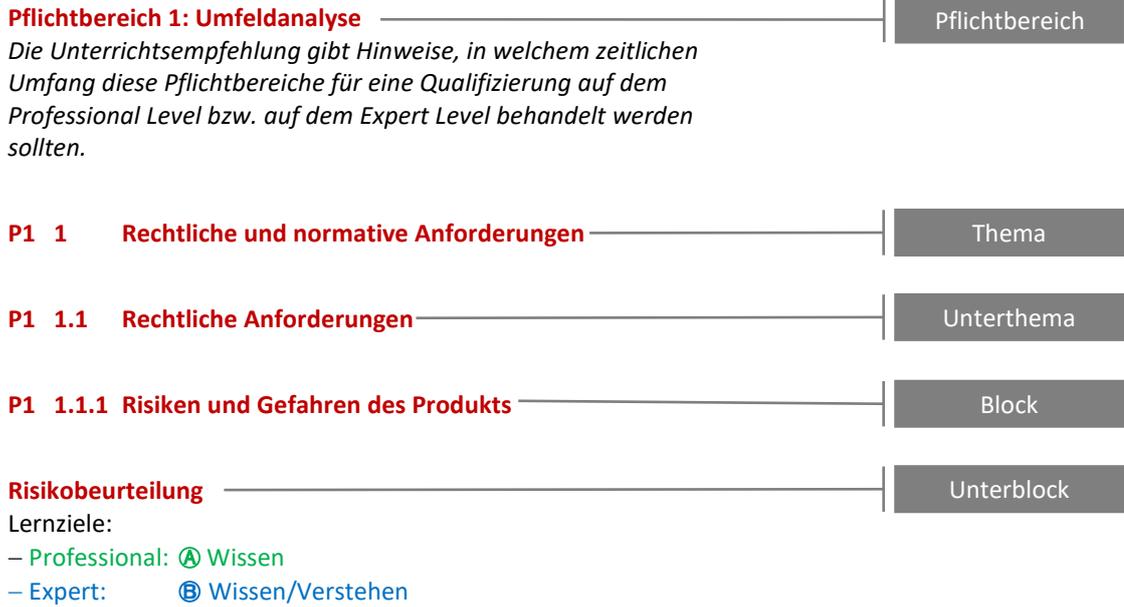
- **B Wissen/Verstehen (EQF 5):**
Wissen: Reproduktion von Faktenwissen, Begriffen, einfachen Definitionen, Daten, Ereignissen oder groben Darstellungen. Erinnern und Wiedergeben von Fakten, Termen, Konzepten und Antworten.
Lernziel-Beispiel: „Definition für HTML kennen“
Verstehen: Sachverhalte in eigenen Worten formulieren und erklären, Darstellung von Theorien, Konstrukten und Gesetzen, Verstehen von Zusammenhängen, Organisieren, Vergleichen, Interpretieren, Beschreiben, Wiedergeben von Hauptideen bezüglich Fakten, Termen, Ideen und Konzepten in eigenen Worten.
Lernziel-Beispiel: „Vor- und Nachteile von modular aufgebauter Informationsentwicklung beschreiben können“
- **C Können/Anwenden (EQF 5):** Nutzung von Fakten, Anwendung von Methoden, Umsetzung, Realisierung von Prozessen, eigenständiges Problemlösen, auch in neuen Situationen
Lernziel-Beispiel: „Ein Strukturierungskonzept entwickeln können“, „Eine Analyse zur Produktnutzung durchführen können“

V Hinweise zur Nutzung der lehr- und prüfungsorientierten Sicht des tekomp-Kompetenzrahmens

Im Folgenden wird erläutert, wie die lehr- und prüfungsorientierte Darstellung des tekomp-Kompetenzrahmens für die Lehre und für die Prüfungsvorbereitung genutzt werden kann.

1. Der **Pflichtbereich** ist unterteilt in sechs Bereiche (P1 bis P6) und gilt sowohl für die **Professional Level-Qualifizierung als auch Expert Level-Qualifizierung**. Diese Themen sind in **roter Schriftfarbe**. Themen, die nur für die **Expert Level-Qualifizierung** gelten, sind in **blauer Farbe** dargestellt.
2. Für die Expert Level-Qualifizierung gibt es einen **Wahlbereich**, der Spezifizierungsrichtungen enthält. Aus dem Wahlbereich müssen zwei Spezifizierungsrichtungen gewählt werden.
3. Jeder Pflicht- oder Wahlbereich ist in *Themen* (1) gegliedert. Jedes Thema enthält verschiedene *Unterthemen* (1.1). Jedes Unterthema kann verschiedene *Blöcke* (1.1.1) enthalten. Jeder Block enthält verschiedene *Lerninhalte* (nicht nummeriert).
4. Für jeden Lerninhalt sind die Lernziele für die Professional Level-Qualifizierung und Expert Level-Qualifizierung konkretisiert. Dabei sind die Lernziele für die **Professional Level-Qualifizierung** in **grüner Schrift** und **Expert Level-Qualifizierung** in **blauer Schrift**.
5. Einige Themen, Unterthemen, Blöcke müssen nur für die Expert Level-Qualifizierung thematisiert werden. Das ist entsprechend gekennzeichnet und bereits im Inhaltsverzeichnis sprachlich gekennzeichnet „(nur Expert Level)“.
6. Bestimmte Blöcke oder Lerninhalte, die dem Expert Level zugewiesen sind, sind bei der Wahl des Anwendungsschwerpunkts „Softwaredokumentation“ auch beim Professional Level prüfungsrelevant. Diese sind entsprechend gekennzeichnet.
7. Alle Inhalte der Lerninhalte für die Professional Level-Qualifizierung sind auch Pflichtinhalte für die Expert Level-Qualifizierung, müssen jedoch breiter, umfassender und tiefer für diesen vermittelt werden.
8. Als Einheiten für die Unterrichtsempfehlung gelten Coins (1 Coin $\hat{=}$ 30 Stunden).

Beispiel 1 zur Nutzung der lehr- und prüfungsorientierten Sicht des tekomp-Kompetenzrahmens (Pflichtbereich)



Lesart

Inhalte: Grundbegriff der Risikoanalyse

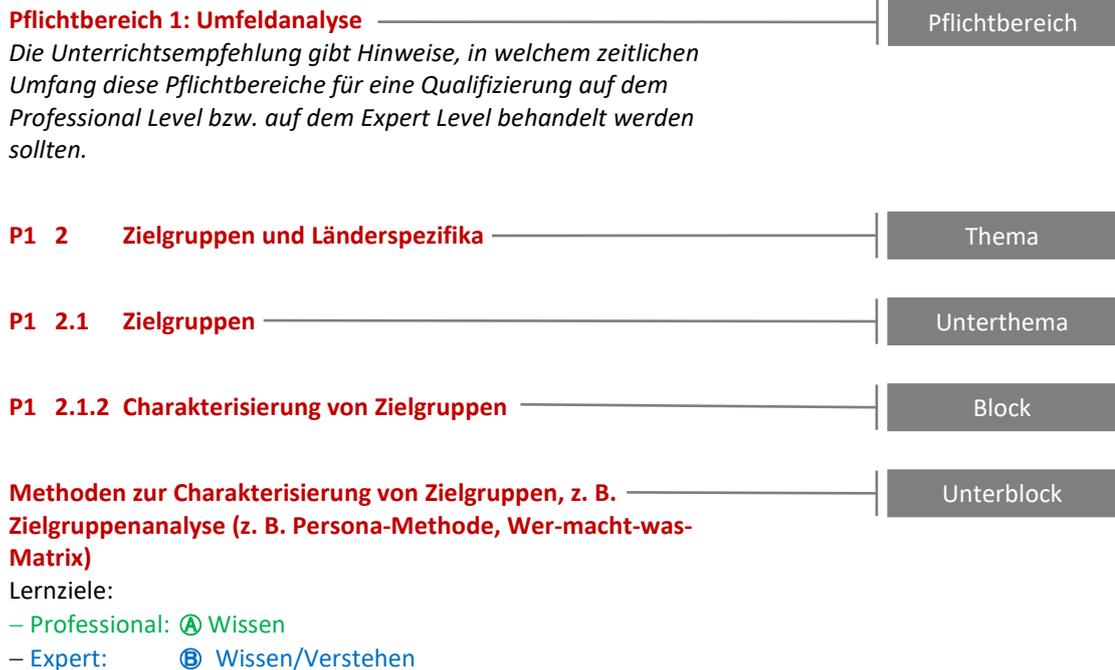
Der Weiterbildungsanbieter vermittelt hier Wissen und Fakten, z. B. Definitionen „Was versteht man unter einer Risikobeurteilung?“, Funktionen und Funktionsweisen „Wozu dient eine Risikobeurteilung?“, gibt Beispiele „Beispiel für eine Risikobeurteilung“ oder nennt Aspekte „Eine Risikobeurteilung untersucht folgende Aspekte“ etc.

Lernziele: Die Zertifizierungsteilnehmer:innen kennen die Grundzüge einer Risikoanalyse.

Ein:e Zertifizierungsteilnehmer:in auf dem **Professional Level EQF 4** sollte das Wissen haben, was eine Risikobeurteilung ist und wie diese aussieht (Lernziel: Wissen, Lehrperspektive: ohne Reflexion).

Ein:e Zertifizierungsteilnehmer:in auf dem **Expert Level EQF 5** sollte darüber hinaus verstanden haben, was die Funktion einer Risikoanalyse ist, und z. B. in eigenen Worten formulieren und erklären können, wie diese aufgebaut sein kann (Lernziel: Wissen/Verstehen, Lehrperspektive: mit Reflexion).

Beispiel 2 zur Nutzung der lehr- und prüfungsorientierten Sicht des tekomp-Kompetenzrahmens (Pflichtbereich)



Lesart

Inhalte: Methoden zur Charakterisierung von Zielgruppen

Der Weiterbildungsanbieter vermittelt hier Wissen und Fakten, d. h. Definitionen „Unter einer Zielgruppenanalyse versteht man ...“, „Mögliche Methoden zur Charakterisierung von Zielgruppen sind ...“, Funktionen und Funktionsweisen „Eine Zielgruppenanalyse dient dazu ...“, Beispiele „Ein Beispiel für eine Zielgruppenanalyse ist ...“ oder auch Aspekte, Kriterien, Voraussetzungen, Restriktionen, Eignung, Verwendung und Einsatzszenarien, Nutzen „Der Nutzen einer Zielgruppenanalyse ist ...“, Ziele „Die verschiedenen Methoden der Zielgruppenanalyse verfolgen die Ziele ...“, Vor- und Nachteile „Diese Methode der Zielgruppenanalyse hat folgende Vor- und Nachteile ...“ etc.

Lernziele: Die Zertifizierungsteilnehmer:innen kennen verschiedene Methoden der Zielgruppenanalyse und deren Merkmale.

Ein:e Zertifizierungsteilnehmer:in auf dem **Professional Level EQF 4** sollte das Wissen haben, was eine Zielgruppenanalyse ist und wie diese aufgebaut ist (Lernziel: Wissen, Lehrperspektive: ohne Reflexion).

Ein:e Zertifizierungsteilnehmer:in auf dem **Expert Level EQF 5** sollte darüber hinaus verstanden haben, was der Nutzen einer Zielgruppenanalyse ist, welche Vor- und Nachteile verschiedene Methoden der Zielgruppenanalyse haben, erklären können, wie diese aufgebaut sein können, und z. B. in eigenen Worten ein Beispiel und ein Einsatzszenario nennen können (Lernziel: Ⓑ Wissen/Verstehen).

1. Umfeldanalyse

1,5 Coins (45 Stunden)

3 Coins (90 Stunden)

Rechtliche und normative Anforderungen

Rechtliche Anforderungen

Rechtliche Anforderungen an ein Informationsprodukt betreffen u. a. Risiken und Gefahren des Produkts, Produktsicherheit, Instruktionspflichten oder Compliance. Die rechtlichen Anforderungen und Pflichten beim Inverkehrbringen von Produkten ergeben sich dabei nur teilweise unmittelbar aus gesetzlichen Vorgaben. Von erheblicher Bedeutung sind weiterhin Gerichtsentscheidungen. Die rechtlichen Vorgaben für Informationsprodukte leiten sich ab aus den rechtlichen Vorgaben für die Beschaffenheit von Produkten und werden auch als Instruktionspflicht bezeichnet.

Als Ergebnis der Analyse sind alle für ein Informationsprodukt geltenden rechtlichen Anforderungen ermittelt und dokumentiert. Diese werden in der Phase der Konzeptentwicklung konkretisiert.

Risiken und Gefahren des Produkts (Pflichtbereich Professional Level Software)

Risikobeurteilung

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Rechtliche Bedeutung der Risikobeurteilung

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Arten von Risiken und Gefahrenklassen (Gefährdungsstufen)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Planung und Durchführung einer Risikobeurteilung

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Produktsicherheit

Grundlagen der Produktsicherheit

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundzüge des Produktsicherheitsrechts

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Merkmale sicherer und unsicherer Produkte

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Regelungen zu Sicherheitsanforderungen

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Anforderungen an Informationsprodukte aufgrund des Produktsicherheitsrechts

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Herstellerpflichten zur Produktbeobachtung

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Organisation und Arbeitsweise der Marktbeobachtung (z. B. auf europäischer Ebene)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Methoden, Produktsicherheit zu erzielen oder zu erhöhen (z. B. Konstruktionsmaßnahmen, Sicherheitsvorrichtungen, Sicherheits- und Warnhinweise)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Instruktionspflicht

Anforderungen aufgrund der Instruktionspflicht: Bestimmungen, welche Arten von Informationsprodukten nach welchen Vorgaben mitzuliefern sind (z. B. Produktsicherheitsrecht, Maschinenrichtlinie)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Dokumentationspflichten aufgrund von rechtlichen Vorgaben (Gesetze und Richtlinien)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Umsetzungsmöglichkeiten für Dokumentationspflichten

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Rechtsfolgen

Grundzüge der vertraglichen Haftung

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Grundzüge der gesetzlichen Produkthaftung

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Haftung im Bereich Technische Kommunikation (z. B. persönliche und unternehmerische Haftung)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Inhaltliche Anforderungen aus der Produkthaftung an Informationsprodukte

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Formale Anforderungen aus der Produkthaftung an Informationsprodukte

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Mögliche rechtliche Konsequenzen aufgrund von mangelhaften Informationsprodukten

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Umsetzung von supranationalem Recht (z. B. EU-Richtlinien) in Landesrecht; Bedeutung für die Produkthaftung

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Urheber- und Nutzungsrecht

Grundlagen des Urheberrechts und des Nutzungsrechts (Lizenzrecht)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Relevanz des Urheber- und Nutzungsrechts in der Technischen Kommunikation

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Potenzielle Nutzungsbedingungen

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Urheberrecht bei Quellen und Anforderungen an die rechtssichere Nutzung von Quellen (z. B. Bilder, Texte, Softwarelizenzen)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Verwendung von lizenzrechtlich geschütztem Material (z. B. Software, Bildmaterial)

- A Wissen
- B Wissen/Verstehen

Rechtliche Situation bei der Verwendung von Open Source

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Datenschutz

Grundlagen des Datenschutzes und der Datensicherheit (z. B. DSGVO/GDPR, sichere Aufbewahrung, Datenschutzvereinbarungen, Löschen personenbezogener Daten)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Relevanz des Datenschutzes für die Technische Kommunikation

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Produkt-Compliance

Grundlagen der Produkt-Compliance

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Konformitätserklärungen in Informationsprodukten

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufgaben- und Rollenverteilung bezüglich der Gewährleistung von Produkt-Compliance

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Anforderungen an die Technische Kommunikation für die Produkt-Compliance und das Inverkehrbringen von Produkten

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Rechtsrecherche

Grundlagen der Rechtsrecherche

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Relevante Rechtsvorschriften für den Bereich Technische Kommunikation

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Öffentliche Informations- und Bezugsquellen sowie Informationsportale

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex / Pro Software Daten- und IT-Sicherheit

Daten- und IT-Sicherheit bezüglich des Inhalts des Informationsprodukts

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Daten- und IT-Sicherheit im Erstellungsprozess

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Daten- und IT-Sicherheit bezüglich der Bereitstellung des Informationsprodukts

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Daten- und IT-Sicherheit bezüglich der Speicherung personenbezogener Daten [DSGV]

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Rechtliche Anforderungen an das Dokumentenmanagement

Archivierung von Informationsprodukten

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Revisionsicherheit

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufbewahrungsfristen

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufbewahrungsorte

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Konsequenzen und Haftung bei mangelndem Dokumentenmanagement

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Normative Anforderung

Nationale und internationale Normen konkretisieren weitere Anforderungen an Informationsprodukte. Eine Norm ist die Definition der Anforderungen an technische Geräte, Bauteile, Systembausteine sowie von technischen Schnittstellen, Prozessen und Verfahren.

Normen haben keinen rechtsverbindlichen Status, da sie nicht durch die staatliche Gesetzgebung, sondern durch private Normungsinstitute entstehen. Grundsätzlich ist ihre Anwendung freiwillig. Allerdings kann die Anwendung von Normen „... **aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder vertraglicher Vereinbarung**“ verbindlich sein. Die aus den technischen Normen folgenden Anforderungen an die Technische Dokumentation unterliegen dem stetigen Wandel auf nationaler und internationaler Ebene.

Als Ergebnis der Normenanalyse sind alle für ein Informationsprodukt geltenden normativen Vorgaben ermittelt und dokumentiert. Diese werden in der Phase der Konzeptentwicklung konkretisiert.

Normen

Normenrelevanz für die Technische Kommunikation und Anforderungen an die Informationsprodukte aufgrund von normativen Vorgaben

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Norm zur Erstellung der Technischen Dokumentation (EN 82079 -1)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Normen im Software Engineering – Information for users: ISO/IEC/IEEE 26514:2022-01 und ISO/IEC/IEEE 26515:2018-12

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Zusammenspiel von Normen, Richtlinien und Gesetzen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Rechtliche Verbindlichkeit von Normen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Marktrelevanz von Normen (z. B. EU-Normen, ISO-Normen, DIN-Normen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Geltungsbereiche von Normen (für Produkte, z. B. Niederspannungsrichtlinie, Druckgeräterichtlinie, Medizingerätenorm)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Internationale Normen im Vergleich zu europäischen Normen mit demselben Regelungsgegenstand (z. B. ANSI-Normenreihe, EN 82079, ISO 3864, EN 20607)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Normung

Ziele und Grundsätze der Normungsarbeit

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Normungsinstitute national und international

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Horizontale und vertikale Normen (Produktnormen)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kennzeichnung der Normenart anhand der Normenbezeichnung

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufbau, Organisation und Zusammenarbeit von nationaler und internationaler Normung

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Informations- und Bezugsquellen sowie Informationsportale für Normen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Unternehmensinterne Standards

Ziele von Werksnormen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Gegenstände von Werksnormen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Bereiche, in denen Werksnormen zur Anwendung kommen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Werksnormen und Technische Kommunikation

Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Normenkonformität

Normative Anforderungen internationaler Märkte

Ⓑ Wissen/Verstehen

Dokumentationsanforderungen (z. B. in Lastenheften, Pflichtenheften)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Checklisten aus Normen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Anwendung und Umsetzung von Normen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prüfsiegel und Zertifikate

Ⓑ Wissen/Verstehen

Zugelassene Prüfinstitute

Ⓑ Wissen/Verstehen

Zulassung und Prüfung der Normenkonformität

Ⓑ Wissen/Verstehen

Zielgruppen und Länderspezifika

Zielgruppen

Zielgruppenbeschreibungen charakterisieren die Anwender des Informationsprodukts in einer gegebenen Nutzungssituation. Jedes Informationsprodukt soll für die Zielgruppe verständlich und nutzbar sein. Um dies zu erreichen, müssen Technische Redakteur:innen die Zielgruppe des Informationsprodukts und ihre Anforderungen kennen. Daraus abgeleitet können die Eigenschaften des Informationsprodukts bestimmt werden.

Relevante Merkmale beschreiben die Zielgruppen und Nutzungssituationen. Verschiedene methodische Ansätze ermöglichen eine systematische Vorgehensweise bei der Analyse der Zielgruppen und ihrer Nutzungssituation.

Als Ergebnis der Zielgruppenanalyse liegen konkrete Hinweise zur Konzeptentwicklung vor.

Dokumentationsrelevante Zielgruppenmerkmale

Zielgruppenmerkmale, die sich auf die Nutzung des Informationsprodukts auswirken und Konsequenzen für die Erstellung eines Informationsprodukts haben (z. B. Alter, Grad der Fachkenntnisse, Technologiekenntnisse, Bildungsgrad, Kultur, Sprachkenntnisse, Medienkompetenz, physische und kognitive Ausprägung, technische Ausstattung der Nutzer, Nutzerrechte, Distributionskanäle)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Nutzungsumgebung der Zielgruppe (z. B., um das am besten geeignete Publikationsmedium zu bestimmen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Bekanntheitsgrad von Technologien bei der Zielgruppe

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Charakterisierung von Zielgruppen

Ziele der Charakterisierung von Zielgruppen und der Zielgruppenanalyse

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Klassifikation und Charakterisierung von Zielgruppen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Zielgruppenbezogene Datenermittlung, Gewinnung empirischer oder anderer Daten über die Zielgruppe (z. B. aus Studien, aus Kundenkontakten des Unternehmens (z. B. von Service, Support) oder aus Usability-Studien)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden zur Charakterisierung von Zielgruppen, (z. B. Szenariotechnik, Persona-Methode, Wer-macht-was-Matrix)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Zielgruppenanalyse

Planung, Durchführung und Auswertung einer Zielgruppenanalyse; Grundsätze und systematische Probleme

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationsgewinn durch die verschiedenen Methoden der Zielgruppenanalyse (z. B. Ermitteln der Customer Journey, Methoden, die auf Beschreibung der Zielgruppenmerkmale abzielen, vs. Methoden, die auf die Verwendung des Produkts / die Anwendungssituation abzielen, Design Thinking)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ergebnisverwendung aus Zielgruppenanalysen, Nutzerprofilen und empirischer oder anderer Daten für das Konzept des Informationsprodukts

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verzahnung von Zielgruppenanalysen mit anderen Verfahren (z. B. einer Analyse zur Produktnutzung, wie Use Cases, Task-Analyse)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Entwicklungen und Trends in der Mediennutzung, Erwartungen und Anforderungen an Medien und Darstellungen

- Ⓒ Können/Anwenden

Länderspezifische Anforderungen

Informationsprodukte für verschiedene Länder und Märkte müssen länderspezifische Anforderungen erfüllen. Dazu gehören:

- Technische Anforderungen
- Kulturspezifische Aspekte der Zielgruppe
- Rechtliche und normative Anforderungen

Die Berücksichtigung der Anforderungen im Informationsprodukt ist relevant für das Inverkehrbringen des Produkts, die Produkt-Compliance und für die Nutzbarkeit. Informationen dazu können direkt aus Zielländern ermittelt werden, aus technischen Anforderungen und Produktspezifikationen, aus Verträgen oder durch Recherche.

Die daraus resultierenden Anforderungen an Informationsprodukte müssen in der Konzeptentwicklung berücksichtigt und bei der Erstellung umgesetzt werden.

Kulturspezifische Aspekte der Zielgruppe

Kulturspezifische Unterschiede in der Informationsverarbeitung (z. B. Zeichen, Farben, Bilder, Leserichtung) und Aspekte der interkulturellen Kommunikation

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kulturelle Aspekte von Bild- und Zeichensprache

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kulturspezifische Unterschiede bei den Erwartungen an die Informationsdarstellung

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kulturelle und länderspezifische Aspekte der Zielgruppe bei der Nutzung des Informationsprodukts und bei der Mediennutzung (NICHT SW-PRO)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kulturelle und länderspezifische Aspekte der Zielgruppe, die sich auf die Produktnutzung auswirken können (NICHT SW-PRO)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kulturspezifische Arbeitsweisen (NICHT SW-PRO)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Länderspezifische Aspekte und Anforderungen (z. B. sprachlich, terminologisch, technisch, organisatorisch), die bei der Erstellung von Informationsprodukten für internationale Märkte berücksichtigt werden müssen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Rechtliche und normative Anforderungen (länderspezifisch)

Länderspezifische rechtliche und normative Anforderungen an Informationsprodukte (z. B. Produkt-Compliance-Anforderungen internationaler Märkte)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Produkte und Technologien

Produkte und Technologien

Vor der Entwicklung eines Informationsprodukts müssen die Eigenschaften des Produkts und daraus resultierende Anforderungen an das Informationsprodukt ermittelt werden. Umgekehrt kann es auch Anforderungen an das Produkt durch das Informationsprodukt geben.

Ein Informationsprodukt muss alle für die Nutzer:innen relevanten Funktionen und Bedingungen beschreiben. Bei der Produktanalyse werden die Produktstruktur und mögliche Varianten ermittelt, die im Informationsprodukt berücksichtigt werden müssen. Ein weiterer Aspekt der Produktanalyse ist die Produktnutzung in jeder Phase des Produktlebenszyklus. Zudem wird die eingesetzte Produkttechnologie untersucht und es werden Rückschlüsse auf ihren Bekanntheitsgrad und zu erwartende Kenntnisse der Anwender gezogen. Mögliche Wechselwirkungen zwischen Informationsprodukt und dem Produkt müssen berücksichtigt werden. Merkmale des Produkts, wie ein Display, haben z. B. Einfluss darauf, wie ein Informationsprodukt dargestellt bzw. bereitgestellt werden kann.

Die Ergebnisse dieses Prozessschritts müssen in der Konzeptentwicklung berücksichtigt und bei der Erstellung umgesetzt werden.

Produktanalyse

Aneignung von Produktwissen (Technologien, Anwendung, Risiken, Sicherheitsaspekte etc.) und Merkmale des Produkts (z. B. Datenübertragung, Hilfe-Integration, Bedienung und Steuerung per App, Schnittstellen), um Informationsprodukte zu entwickeln

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Analyse der Produktstruktur, der Bedienelemente, der Produkteigenschaften, der Funktionen und des Produkteinsatzes (einschließlich Zubehör und Ersatzteile) in jeder Phase des Produktlebenszyklus (z. B. Inbetriebnahme, Betrieb, Bedienung, Wartung, Service, Reparatur, Entsorgung) und der dafür relevanten Informationen (z. B. Kompatibilität mit Vorgänger-/Nachfolgerprodukt, Änderungen, Entwicklung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Produktlebenszyklus (z. B. Inbetriebnahme, Betrieb, Bedienung, Wartung, Service, Reparatur, Entsorgung) und die dafür relevanten Informationen (z. B. Kompatibilität mit Vorgänger-/Nachfolgerprodukt, Änderungen, Entwicklung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Analyse von Produktvarianten

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Analyse von Schnittstellen und Einbindung in Systeme (Anlagenbau, IT- und Kommunikationssysteme, Internet of Things)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Spezifische Anforderungen bei elektronischen Informationsprodukten (z. B. Integration kontextsensitiver Hilfe bzw. Embedded Help in Software, Geräte- und Anlagensteuerung, Anbindung des Produkts an LAN/Internet)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Analyse der Produktnutzung

Analyse der Produktnutzung (z. B. Use-Case-Analyse, Task-Analyse, Beobachtung, Kontext-Interviews, Customer Journey, Touch-Point-Analyse)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Planung, Durchführung und Auswertung einer bestimmten Methode zur Analyse der Produktnutzung; Grundsätze und systematische Probleme

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ergebnisverwendung aus der Analyse der Produktnutzung für das Konzept des Informationsprodukts

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Produktmerkmale und Informationsprodukt

Merkmale des Produkts (z. B. Bedienelemente, Display) und daraus resultierende Anforderungen, Restriktionen und Möglichkeiten für das Informationsprodukt (z. B. Datenübertragung, Bedienung und Steuerung per App, Schnittstellen)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Anforderungen an das Produkt aufgrund des Informationsprodukts (z. B. wie muss das Produkt beschaffen sein, um das Informationsprodukt bereitzustellen, z. B. Speicherung von Informationen, Codes)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Spezifische Anforderungen bei elektronischen Informationsprodukten (z. B. Integration kontextsensitiver Hilfe bzw. Embedded Help in Softwareoberflächen)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Produkttechnologie

Analyse der verwendeten Technologien und deren Bekanntheitsgrad bei der Zielgruppe (z. B. ob bekannte oder unbekannte Technologie)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ableitung von Konsequenzen aus der Analyse der verwendeten Technologien für das Konzept des Informationsprodukts (z. B. ob bekannte oder unbekannte Technologie, ob Markteinführung oder etabliert am Markt)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Wettbewerbsanalyse

Wettbewerbsanalyse und ihre Verwendung im Bereich Technische Kommunikation

Ⓑ Wissen/Verstehen

Vergleich von Informationsprodukten mit entsprechenden Produkten von Wettbewerbern (z. B. Benchmarking)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Medien

Medien

Informationsprodukte lassen sich mit verschiedenen Medien darstellen und für die Nutzer:innen zur Verfügung stellen. Bei der Erstellung eines Informationsprodukts muss entschieden werden, welche Medientypen unter den gegebenen Rahmenbedingungen am besten geeignet sind. Entscheidungsrelevant sind die Nutzung durch die Zielgruppe, das zu beschreibende Produkt, wie sich das Informationsprodukt in den verschiedenen Ausgabegeräten darstellen lässt oder welche Medienstandards eingesetzt werden können.

Die Ergebnisse dieses Prozessschritts werden für die Medienplanung verwendet.

Medienformate

Medienformate mit darstellendem Charakter (z. B. Text, Bild, Grafik, 3D-Modell, Film, Audio) Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Medienformate mit interaktivem Charakter (z. B. Hypertext, interaktives Bild, interaktive Grafik, interaktives 3D-Modell, interaktiver Film, Animation, Simulation)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Eignung der Medienformate für unterschiedliche Informationen (z. B. ideale Medienformate für Text, Bild, 3D, Video)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Publikationsmedien und Ausgabegeräte

Publikationsmedien (z. B. Druck, Internetbrowser, Viewer, Audio, Sensorik, App, Info-Portal)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Ausgabegeräte (z. B. PC-Bildschirm, Smartphone, Tablet, Datenträger, Lautsprecher, Projektion, Brille, Headset, Papier) und deren Eigenschaften für die Integration von Informationsprodukten, z. B. im Hinblick auf Speicherung, Archivierbarkeit, Lesegeräte, Mobilität, Verfügbarkeit, Nutzungsumgebung (z. B. Staub, Temperatur, Schmutz, Nässe, Mobilität, Online-Verbindung)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Möglichkeiten und v. a. Grenzen von Technologien (z. B. VR/AR)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Benutzungsszenarien der Publikationsmedien (z. B. Servicetechniker mit Tablet)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Medienstandards

Technische Quell- und Ausgabeformate und Standards für die Codierung von Inhalten (z. B. PDF, HTML5, EPUB, XML, JSON, 3D-PDF, U3D, WebGL, 3D-XML, MPEG4, MPEG3, Web-Apps, hybride Apps, native Apps)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Restriktionen von Medienstandards im Hinblick auf die Verwendung für Informationsprodukte und Abhängigkeit von Publikationsmedien, Ausgabegeräten oder von Betriebssystemen

- Ⓑ Wissen/Verstehen

2. Planung

0,5 Coins (15 Stunden)

1 Coin (30 Stunden)

Support des Produktlebenszyklus und Phasen der Informationsentwicklung

Support des Produktlebenszyklus

Die Informationsprodukte bieten den Nutzer:innen Unterstützung in unterschiedlichen Phasen des Produktlebenszyklus, z. B. Montage, Inbetriebnahme, Nutzung, Wartung oder Entsorgung.

Unterschieden wird die Planung für die Informationsprodukterstellung aufgrund von Produktentwicklung, Produktänderung und Änderungsbedarf des Informationsprodukts ohne Änderung des Produkts.

Die Inhalte des Informationsprodukts sind eng verzahnt mit Informationen von anderen Unternehmensbereichen, z. B. Entwicklung, Marketing, Training oder Service. Um eine effektive und effiziente Erstellung zu erreichen, muss auch die zeitliche Koordination mit diesen Bereichen berücksichtigt werden.

Die Ergebnisse der Projektplanung werden in den nächsten Phasen verwendet.

Grundlagen des Produktlebenszyklus

Darstellung und Ablaufbeschreibung des Produktlebenszyklus

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Zusammenhang und Zusammenspiel zwischen Produktlebenszyklus und der Erstellung von Informationsprodukten (z. B. Notwendigkeit, Entwicklungsprozesse und Bereitstellung von Informationsprodukten)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Informationsbedarfe in Produktlebensphasen

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Kontinuierliche Aktualisierung über den gesamten Produktlebenszyklus: Continuous Delivery

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verzahnung der Entwicklung von Informationsprodukten mit der Produktentwicklung

Produktentwicklungsprozesse und Entwicklung von Informationsprodukten mit branchenspezifischen Unterschieden (z. B. Prozesse im Maschinenbau, Anlagenbau, Automobilbau oder in der Softwareentwicklung)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Integration der Anforderungen der Informationsprodukte (z. B. Notwendigkeit eines Displays) in die Produktspezifikation (z. B. Verfügbarkeit eines Displays)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Verzahnung des Prozesses der Informationsproduktentwicklung mit dem Prozess der Produktentwicklung (z. B. über Meilensteine)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Informationsflüsse zwischen Technischer Kommunikation und Produktentwicklung (z. B. gemeinsame Nutzung von Requirement- und Bugreporting-Systemen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Agile Entwicklungsmethoden und ihre Auswirkung auf die Inhaltentwicklung

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Planung der Informationsprodukte bei Produkteinführungen

Planung der notwendigen Informationsprodukte zum Produkt

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung der Informationsarchitektur

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Änderungsmanagement während der Produktentwicklung

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Planung der Informationsprodukte bei Produktänderungen

Ermittlung der von der Änderung betroffenen Informationsprodukte und Inhalte (z. B. Content-Module, Tabellen)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ermittlung des Änderungsumfangs (z. B. Zusatzinformation oder Bestandsänderung) und des Änderungsgrads (z. B. Minimaländerung, Anpassungen oder Komplettüberarbeitungen, z. B. Terminologie)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ermittlung von Änderungshistorien und Versionen

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Änderungsmanagement bei Produktänderungen nach Abschluss der Produktentwicklung

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Übersetzungsplanung bei Änderungen

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Grundlagen der Planung der Informationserstellung

Planung der Informationserstellung

Die Anforderungen an jedes Informationsprodukt unterscheiden sich in jedem Projekt. Deshalb muss die Planung der Informationserstellung der einzelnen Detailaufgaben spezifisch eingerichtet werden.

Dazu gehört festzulegen, wie der Prozess organisiert wird, welche Ressourcen zur Umsetzung notwendig sind, welche Kenntnisse die ausführenden Mitarbeiter:innen haben müssen, welche Schnittstellen berücksichtigt werden und welche Anforderungen erfüllt sein müssen, damit die einzelnen Teilschritte des Informationsentwicklungsprozesses reibungslos verlaufen können. Die Planungsgrundlage liefern meist Erfahrungswerte aus vorangegangenen Projekten.

Der gesamte Prozess der Informationsentwicklung (Zeit, Aufgaben, Inhalte und Ablauf) wird bei der Informationserstellungsplanung vorab konzipiert.

Grundlagen der Informationsplanung

Darstellung des Informationsentwicklungsprozesses und detaillierte Beschreibung der Phasen und Arbeitspakete bei der Entwicklung von Informationsprodukten

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Unterschiedliche Ausprägungen beim Informationsentwicklungsprozess, bei den einzelnen Phasen oder phasenbezogenen Aufgaben (z. B. branchenabhängig, produktabhängig, abhängig von der Projektmanagementmethode)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Möglichkeiten der Organisation von generellen und spezifischen Prozessen zur Erstellung von Informationsprodukten

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Inhaltsplanung

Spezifikation und Auswahl der Informationsprodukte (für die verschiedenen Phasen des Produktlebenszyklus)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Spezifikation und Auswahl der Medien für die Zielgruppe

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Spezifikation aller produktbegleitenden Informationen (z. B. für Dokumentenübersicht, für Lieferliste)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Spezifikation der Informationsprodukte für Produktvarianten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung eines Inhaltsplans (z. B. Liste, Struktur)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Spezifikation und Auswahl von Darstellungsart und Detaillierungsgrad

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Festlegung der konkreten Anforderungen an externe Informationsprodukte (z. B. Lieferantendokumentation) und Vertragsgestaltung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung intern erstellter Inhalte der Produktinformationen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Integrationsplanung für unterschiedliche interne (ggf. externe) Inhalte oder Informationsprodukte (z. B. Lieferantendokumentationsintegration)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Berücksichtigung notwendiger Erklärungen, Zertifikate und Zulassungen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Umsetzungsplanung

Planung der Umsetzung der einzelnen Ergebnisse der Umfeldanalyse

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Festlegung des konkreten Inhaltskonzepts

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Festlegung des konkreten Medienkonzepts

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Medienspezifische Produktionsplanung (z. B. Abbildungen, Filme, Animationen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung der Umsetzung von internationalen Anforderungen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung der Aktualisierungsprozesse

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Grundlagen des Projektmanagements

Projektmanagement

Das Projektmanagement umfasst die Organisation, Durchführung und Kontrolle des Entwicklungsprozesses des Informationsprodukts sowie der Prozessschritte, Arbeitsaufgaben und Ressourcen.

Hier werden die Projektdetails spezifiziert und geplant. Außerdem werden die erforderlichen Projektmanagementtechniken und -tools angewandt.

Das Ergebnis des Projektmanagements zeigt den Umfang und Aufwand des Informationsprodukt-Erstellungsprojekts und wird in den nachfolgenden Phasen umgesetzt.

Grundlagen des Projektmanagements

Projekte und Projektmerkmale (typische Projektphasen, Aufbau- und Ablauforganisation in Projekten, Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Projekten und Prozessen, Projekte in der Technischen Kommunikation)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufgaben, Ziele und Notwendigkeit des Projektmanagements

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufgaben und Ziele der Projektkommunikation

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung von Lastenheften, Pflichtenheften, Spezifikationen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Organisatorische Rollen in Projekten, Kompetenzanforderungen an eine:n Projektleiter:in und an das Projektteam

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Archivierung

Zum Abschluss eines Projekts müssen alle relevanten Projektinformationen, Projektergebnisse und Informationsprodukte archiviert werden. Eine elektronische Archivierung ermöglicht eine unveränderbare, langzeitige Aufbewahrung elektronischer Informationen. Für die systematische Archivierung werden verschiedene konzeptionelle und organisatorische Festlegungen getroffen. Unterstützt wird die elektronische Archivierung durch verschiedene Tools und deren Funktionen und Komponenten.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts sind alle Projektergebnisse und projektrelevanten Informationen archiviert.

Projektarchivierung

Archivierung aller Projektergebnisse und projektrelevanten Informationen (z. B. Informationsprodukte, Lieferantendokumentation, Dienstleisterdokumentation, Zertifikate und Erklärungen sowie interne Informationen)

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

3. Content Strategy

2 Coins (60 Stunden)

3 Coins (90 Stunden)

Als Content Strategy versteht man neben der Ausrichtung des Inhalts auf die Bedürfnisse der User zusätzlich die Einordnung der Inhalte in die Geschäftsstrategie und Ziele eines Unternehmens.

In der Prozessphase der Konzeptentwicklung werden die informationsproduktübergreifenden Konzepte festgelegt. Dazu gehört z. B., welche Informationsprodukte mit welcher Funktion und welcher Informationsarchitektur erstellt werden.

Durch ein Konzept sollen die Konsistenz und eine gleichbleibende Qualität der Informationsprodukte sichergestellt werden. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn mehrere Personen in die Erstellung der Informationsprodukte involviert sind.

Die Konzepte müssen routinemäßig in geeigneten Abständen überprüft werden. Eine Überprüfung ist außerdem bei besonderen Anlässen notwendig, wie z. B. bei der Einführung neuer Produkte, neuer Varianten oder neuer Medien.

Die Konzepte wirken sich unmittelbar auf die Inhaltserstellung und auf die darauf folgenden Prozessphasen aus.

Informationsprodukte

Informationsprodukte

Verschiedene Informationsprodukte können sich in ihren Eigenschaften und in ihrer Funktion fundamental unterscheiden. Im Zuge der Konzeptentwicklung muss auf oberster Ebene zunächst festgelegt werden, um welche Art von Dokumentation es sich handelt, welche Art von Informationsprodukt erstellt wird und was dessen kommunikative Funktion ist. Ein wichtiger Ausgangspunkt ist hierzu der Produktlebenszyklus. Nutzer:innen benötigen für jede Phase des Produktlebenszyklus andere Informationen, die für sie dokumentiert werden müssen.

Das Konzept für Informationsprodukte legt die Merkmale und Eigenschaften der Informationsprodukte fest.

Arten von Informationsprodukten

Klassifikation und Arten von Informationsprodukten (z. B. Installationsanleitung, Bedienungsanleitung, Wartungsanleitung)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Externe Dokumentation vs. interne Dokumentation

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Spezielle Dokumentationsarten (z. B. API-Dokumentation (Application Programming Interface) in der Softwareentwicklung)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Verbindung von Produktlebenszyklus und Informationsprodukten

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Funktion von Informationsprodukten

Prinzipien des User Experience Design für Technische Dokumentation (z. B. prägnant und erwartungskonform kommunizieren; Konsistenz; Nutzer:innen zur Interaktion anregen; keine Redundanzen produzieren; übersetzungsgerecht schreiben; Aktiv statt Passiv verwenden; Nutzer:innen direkt ansprechen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kommunikative Funktionen (z. B. Anleitung, Information)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Prinzipien der Konzipierung von Informationsprodukten für bestimmte kommunikative Funktionen (z. B. je nach Verwendung des Informationsprodukts, z. B. zur Installation, Bedienung, Schulung, E-Learning)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationsarchitektur

Die Informationsarchitektur legt fest, welche Inhalte in welcher Struktur mit welcher Funktion und in welcher Tiefe ins Informationsprodukt aufgenommen werden. Zentrale Grundlagen für die Informationsarchitektur, wie z. B. die Zielgruppenanalyse und die Nutzungssituation, gehen aus der Umfeldanalyse hervor.

Außerdem muss festgelegt werden, wie weitere Inhalte eingebunden werden, z. B. die Lieferantendokumentation. Notwendige Metadaten zum Management der Inhalte müssen definiert werden.

Die Informationsarchitektur liefert das strukturelle und inhaltliche Konzept für die Entwicklung von Informationsprodukten.

Entwicklung der Informationsarchitektur

Verschiedene Methoden einer Informationsarchitektur (z. B. Topic Design, DITA, Buchdesign, MicroDocs, MicroContent)

- Ⓐ Wissen
- Ⓒ Können/Anwenden

User Experience Design (z. B. Mediendesign, Interaktionsdesign, Conversation Design, User Interface Design, User Story)

- Ⓐ Wissen
- Ⓒ Können/Anwenden

Inhaltliche Aspekte zur Festlegung der Informationsarchitektur (z. B. Zielgruppen, für welche Informationsprodukte, Medien, Struktur, Informationstypen, kommunikative Funktion)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung einer Informationsarchitektur

- Ⓐ Wissen
- Ⓒ Können/Anwenden

Bewertung einer Informationsarchitektur

- Ⓐ Wissen
- Ⓒ Können/Anwenden

Informationsstrukturierung

Strukturierungsprinzipien (z. B. Funktionsdesign, Strukturierung orientiert an Produkt, Anwendertyp, Nutzungssituation, Aufgabe, Schwierigkeitsgrad)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufbau einer Inhaltsstruktur

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Techniken und Hilfsmittel für die Informationsstrukturierung und Aufbau einer Inhaltsstruktur (z. B. Mindmaps)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Strukturelemente (z. B. funktionale Einheiten aus dem Funktionsdesign®)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Medienabhängige Strukturen und Gliederungen (z. B. Dokument: Kapitel, Hypertext: Topics)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Struktur- und Gliederungselemente eines Informationsprodukts (z. B. Sicherheit, Montage)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Platzierung und Reihenfolge von Strukturelementen innerhalb der Dokumentgliederung (z. B. Sicherheitskapitel zu Beginn)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationstypen (Informationsarten im Information Mapping®, z. B. Schritt-für-Schritt-Anleitung, Concept, Task, Reference, Warnhinweis)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Strukturierungsmethoden (z. B. Topic-orientierte Strukturierung, hierarchischer Aufbau, Ebenenaufbau, Information Hiding, Progressive Disclosure) für Darstellung und Ausgabegeräte, Conversation Design

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Strukturierungsprinzipien einer Informationsarchitektur (z. B. sachlogisch, lernlogisch, alpha-numerisch, Use-Case-orientiert)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Strukturierungsstandards (z. B. Funktionsdesign®, Information-Mapping®, Klassenkonzept-Technik®, DITA)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Technische Realisierung eines Strukturierungsstandards (z. B. technische Implementierung, methodisch-inhaltliche Umsetzung, organisatorische Einführung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Technische Standards, die Aussagen zur Struktur von Informationsprodukten machen bzw. Gliederungen prototypisch vorschlagen (z. B. DIN EN 82079; VDI 4500; DITA; funktionales Schreiben ohne Layoutfestlegungen, Strukturierungsmethoden)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Metadaten und Taxonomien

Metadaten (u. a. Berücksichtigung von Standards wie z. B. iiRDS, VDI 2770) ①

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verwendung von Metadaten (z. B. für Content, Herstellung, Publikation, Bereitstellung, Archivierung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verwaltung und Organisation

Ablagesystematik (produktorientiert vs. funktionsorientiert)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Auffindbarkeit in der Ablagestruktur

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

DMS vs. Dokumentenablage vs. CMS vs. CCMS

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Metadatenentwicklung

Erstellung und Berücksichtigung von Klassifizierungssystemen, Taxonomien, Ontologien

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden zur Entwicklung von Metadatenmodellen (z. B. Produkt- und Informationsklassifikation)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Vererbung der Klassifizierung

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Integrationskonzept

Standards und Anforderungen an Lieferantendokumentation (z. B. Lieferformate, Inhalte, Vorgaben, Formate, Nutzungsrechte)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung eines Kriterienkatalogs und Standards für Lieferantendokumentation

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Konzept zur Integration von weiteren externen Dokumenten und Inhalten (z. B. Zertifikate und Erklärungen)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Interaktionsdesign

Das Konzept für das Interaktionsdesign definiert die Zugänglichkeit und damit die Nutzbarkeit des Informationsprodukts.

Wesentliche Voraussetzung für die effektive und effiziente Nutzung eines Informationsprodukts und seiner Inhalte ist die einfache und schnelle **Zugänglichkeit** für die Nutzer:innen. Daher muss vor Beginn der Erstellung eines Informationsprodukts festgelegt werden, wie **die Zugänglichkeit** ermöglicht wird und welche Methoden und technischen Möglichkeiten eingesetzt werden. Es muss sichergestellt werden, dass das Informationsprodukt und dessen Inhalte fehlerfrei dem jeweiligen Produkt bzw. der Produktfunktion zugeordnet werden können.

Auffindbarkeit von Information

Navigations- und Suchfunktionen in Abhängigkeit von Medien und Ausgabegeräten (z. B. Volltextsuche, Facettensuche, Verzeichnisse, Indizes, Glossare, Verweisstrukturen)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verweisstrukturen (z. B. wo sind Verweise angelegt, wohin zeigen Verweise, Fußnoten, interne Links, externe Links)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prinzipien der Verweisung und Verlinkung von Informationen (z. B. Verlinkung vs. Redundanz, Verweiskennzeichnungen)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Optimierung der Texte für bessere Auffindbarkeit in Suchmaschinen (z. B. Keywords, Überschriften, Verwendung von Synonymen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Personalisierung der Inhalte in Navigation oder Delivery, um die Nutzerinformationen dynamisch auf Bedarf oder Profil der User zuzuschneiden

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Zuordnung zwischen Szenarien der Informationsnutzung und der Medienstrategie

Szenarien der Informationsnutzung: Skimming und Scanning, fortlaufendes Lesen, didaktische Methoden des Lernens, eLearnings und Blended Learning, juristische Absicherung, emotionale Verstärkung

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Medienaspekte, Sinnansprache und Medienintegration, Interaktion, Medienformate, Berücksichtigung geeigneter physikalischer Ausgabemedien

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Verfügbarkeit von Informationsprodukten

Anforderungen, welche Informationen, z. B. aus rechtlicher Sicht, dem Benutzer wie zur Verfügung gestellt werden müssen (z. B. Print, online)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aspekte, die bei der Bereitstellung der Informationsprodukte berücksichtigt werden müssen (z. B. die Nutzbarkeit von Informationsprodukten, z. B. ob die Zielgruppe unter den gegebenen Bedingungen das Informationsprodukt nutzen kann oder nicht)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Anforderungen an die Sicherheit (z. B. Zugriff, Zugriffsrechte, Kopier- und Revisionsschutz)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Zuordnung der Information zum Produkt

Zuordnung von Informationsprodukten zu Produkten in Abhängigkeit von Medien und Ausgabegeräten (physisch und logisch z. B. durch QR-Codes, Embedded Help, kontextsensitive Hilfe)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Zuordnung von Informationen und Inhalten zu Produktfunktionen (z. B. augmented, kontextsensitiv), Entscheidungskriterien für die Umsetzung (z. B. nach Informationsprodukt, Informationstyp oder kommunikativer Funktion)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Spezifikation, welche Informationen in welchem Medium zur Verfügung gestellt werden (z. B. Druck oder elektronisch, augmented, embedded, Datenträger, online) und Entscheidungskriterien für die Umsetzung (z. B. nach Informationsprodukt, Informationstyp oder kommunikativer Funktion)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Barrierefreiheitskonzept

Kategorien der Barrierefreiheit (z. B. technische Barrierefreiheit, sprachliche Barrierefreiheit für die Zielgruppe)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Kognitive Barrieren und Hindernisse für die Informationsverarbeitung (z. B. Nutzer:innen mit Lese- und Rechtschreibschwäche (Dyslexie), funktionaler Analphabetismus, andere Lernbehinderungen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Hauptbereiche der Barrierefreiheit (z. B. Darstellung, Inhalt, Struktur und Navigation)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Auswirkungen von verschiedenen Barrieren, wann, wo und bei wem Barrieren bei der Rezeption von Informationsprodukten sich auswirken

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Richtlinien für barrierefreies Verstehen und Leitlinien zur Optimierung (z. B. Grundsätze der Einfachen Sprache, für Deutsch/Englisch; Richtlinien des Netzwerks Leichte Sprache; Europäische Richtlinien für die Erstellung von leicht lesbaren Informationen für Menschen mit geistiger Behinderung; Mencap's guidelines for accessible writing; Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0; Accessibility requirements for ICT products and services (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)); Standard „ISO 14289-1. Document management applications – Electronic document file format enhancement for accessibility – Part 1: Use of ISO 32000-1 (PDF/UA-1)“; PDF 1.7 (ISO 32000-1:2008)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Maßgebende Gesetze und Verordnungen (Deutschland: Behindertengleichstellungsgesetz – BGG); Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0); Österreich: (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG); Schweiz: Behindertengleichstellungsgesetz, BehiG; Behindertengleichstellungsverordnung, BehiV); Richtlinien des Bundes für die Gestaltung von barrierefreien Internetangeboten (P028); Europa: EU Mandat 376 ; Europäisches Barrierefreiheitsgesetz; Behindertengleichstellungsgesetz – BGG); Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0); International: UN-Behindertenrechtskonvention – UNBRK; Americans With Disabilities Act (ADA): Rehabilitation Act, Section 508)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Methoden, um Barrierefreiheit zu erreichen (z. B. vereinfachte Sprache, Bilder, Blindenschrift, Schriftgröße, Vergrößerungen, Sprachausgabe)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden

Methoden

Methoden sind vor allem wichtig, um Inhalte, Aufbau und Erstellungsprozesse zu standardisieren. Etablierte Methoden sind z. B. kontrollierte Sprache, Dokumentvorlagen oder DTDs. Verschiedene Technologien sowie softwaregestützte Prozesse können die Umsetzung und Anwendung unterstützen.

Im Methodenkonzept wird festgelegt, welche Methoden für welche Informationsprodukte angewendet werden. Informationen zur Standardisierung mittels Terminologie sind dem Supportprozess zugeordnet.

Ex Standardisierungsmethoden: Strukturstandardisierung und Designstandardisierung

Standardisierungsrelevante Aspekte bei einem Informationsprodukt (z. B. Sprache, Struktur, Terminologie, Grafikkonzept, Module, Corporate Identity (CI) und Corporate Design (CD))

Ⓑ Wissen/Verstehen

Festlegungen und Regelungen für den Informationsentwicklungsprozess (z. B. in Bezug auf Prozesse, interne und externe Schnittstellen, Automatisierung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Dokumentation von Festlegungen und Regeln (z. B. Redaktionsleitfäden, Style Guides, Handbücher, Prozessleitfäden)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Standardisierungsmittel (z. B. Dokumentvorlagen, Formatvorlagen, Designvorlagen, Style Guides, Templates, DTDs, Variablen, Feldfunktionen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Verwendung von Standardisierungsmitteln (z. B. Dokumentvorlagen, Formatvorlagen, Designvorlagen, Style Guides, Templates, DTDs, Variablen, Feldfunktionen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Einführung von Standardisierung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Standardisierungsmethoden: Sprachstandardisierung

Sprachstandardisierung (z. B. in Abhängigkeit von Verständlichkeit, Übersetzbarkeit, Wiederverwendbarkeit)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Standards der Sprachstandardisierung (z. B. ASD-STE100, Plain English und Einfaches Deutsch)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Unternehmensspezifische Sprachstandardisierung (z. B. standardisierte Sprache, Schreibungs- und Schreibregeln, Stilregeln, Phrasen, Textbausteine, Sicherheitshinweise, kontrollierte Sprache)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Regelbasiertes Schreiben und kontrollierte Sprache

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Geeignete Inhalte zur Anwendung von regelbasiertem Schreiben und kontrollierter Sprache, Satzformen im regelbasierten Schreiben und bei kontrollierter Sprache

Ⓑ Wissen/Verstehen

Medienneutrales Schreiben (z. B. übersetzungsgerechtes Schreiben)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationsfluss

Um das Informationsprodukt effizient zu erstellen und dabei sowohl verschiedene Anforderungen an ein Informationsprodukt als auch Unterschiede zwischen verschiedenen Informationsprodukten zu berücksichtigen, gibt es verschiedene Verfahren: das Component-Content-Management, das Informationsmanagement, das Datenmanagement und das Dokumentenmanagement.

Das Konzept für den Informationsfluss soll die Auffindbarkeit und Wiederverwendbarkeit von Inhalten und Dokumenten sicherstellen.

Datenmanagement

Umgang mit Daten: Datenmigration, Datenübernahme, Verknüpfung von Datenquellen, Datenaustausch und Informationsübernahme

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Datenübergabeformate

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Standardisierung von Daten

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Arbeit im Redaktionssystem und damit verbundene Automatisierungsmöglichkeiten (z. B. bei der Arbeit mit Filtern im Variantenmanagement oder Möglichkeiten des Imports von Tabellen in Redaktionssysteme)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Component-Content-Management und Modularisierung

Component-Content-Management

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Modularisierungsprinzipien (z. B. Inhalts- und Modulverwaltung) und Kriterien zur Modularisierung von Dokumenten und Informationen von Modulen (z. B. Granularität, Größe, Prinzipien zur Archivierung von Modulen, z. B. Ablage der Module in Datenbanken)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Zusammenhang von Modularisierung, Metadaten und Standardisierung

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Wiederverwendung von Texten bzw. von Grafiken: Möglichkeiten (intern/extern), Probleme und Fehler bei der Wiederverwendung und Dokumentgenerierung

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Metadaten für das Content-Management, Verwendung, Bedeutung, typische Metadaten, Variantenmanagement (z. B. mit Variablen)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Zusammenhänge von Modularisierung, Metadaten, Wiederverwendung und Archivierung und Publikation

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

4. Inhaltsdarstellung (User Experience Design)

7 Coins (210 Stunden)

8 Coins (240 Stunden)

Informationsbeschaffung und Quellen

Ex Informationsquellen

Für die Entwicklung eines Informationsprodukts werden Informationen aus unternehmensinternen oder -externen Quellen benötigt.

Es muss bekannt sein, welche Quellen es gibt und welche Informationen diese liefern können. Dabei müssen die Zuverlässigkeit der jeweiligen Quelle und die Qualität der Informationen eingeschätzt werden.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts ist bekannt, welche Quellen für die Informationsbeschaffung verfügbar sind.

Ex Übergeordnete Informationen

Ermittlung und Festlegung, zu welchen übergeordneten Themen Informationen beschafft werden müssen (z. B. Informationen des unternehmensspezifischen Redaktionsleitfadens, gesetzliche Anforderungen, Normen, Standards, Produkt-Compliance)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Produktspezifische Informationen

Ermittlung und Festlegung, zu welchen produktspezifischen Themen Informationen beschafft werden müssen (z. B. Technik, Produkt, Anwendung, Risiken, Sicherheitsaspekte)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Interne oder externe Quellen

Potenzielle interne und externe Informationsquellen für die Technische Kommunikation

Ⓑ Wissen/Verstehen

Definition und Identifikation von grundlegenden und speziellen Informationsquellen und Informationslieferanten (z. B. Produktmanager, Ingenieure, Entwickler) für unterschiedliche Inhalte (z. B. funktionaler Nutzen, Bedienung und Fehlerbehebung von Funktionen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ermittlung ausschöpfbarer Informationsquellen, z. B. selbstständige Produktnutzung, Produktschulungen, verfügbare Informationen (z. B. Spezifikationen, Entwicklerdokumente, Zulieferer, Archive, Datenbanken, Flyer, Kataloge, Unternehmensbroschüren, Prototypen, Simulationen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kriterien zur Unterscheidung zwischen vertraulichen und nicht-vertraulichen Informationen und zur Bewertung von Quellen, deren Zuverlässigkeit (z. B. Relevanz, Aktualität) und Informationsqualität

Ⓑ Wissen/Verstehen

Informationsbeschaffung und -auswahl

Die Informationen, die Grundlage für die Inhaltserstellung sind, können mit verschiedenen Methoden beschafft werden. Um dies effektiv und effizient zu gestalten, müssen ein Prozess für die Umsetzung geplant und organisiert sowie die dafür genutzten Technologien zur Verfügung gestellt werden.

Die gewonnenen Informationen müssen auf ihre Relevanz bewertet und entsprechend ausgewählt werden.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts liegen die benötigten Informationen für die Inhaltserstellung vor.

Ex Organisatorische Aspekte

Prozesse und Prozessschritte der Informationsbeschaffung (z. B. Push oder Pull)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prozesse der Informationsbeschaffung bei internen bzw. externen Informationslieferanten, an Schnittstellen zwischen Abteilungen und zwischen verschiedenen Verantwortlichkeiten bzw. Funktionen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Technologien zur Bereitstellung und Beschaffung von Informationen (z. B. ERP-Systeme, CMS, Wiki, File- und Serversysteme, E-Mail)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Methoden

Informationsbeschaffung (z. B. Single source of truth; online, papierbasiert, telefonisch, persönlich)

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Probleme bei der Informationsbeschaffung (z. B. Zeitmanagement, Informationsverfügbarkeit) und mögliche Lösungsstrategien

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Praktiken der Recherche in technischen Zusammenhängen, (z. B. Fragetechniken, Interviewtechniken etc.)

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Fragestrategien und Fragetypen (z. B. offen, geschlossen, W-Fragen) für Informationsbeschaffungsziele

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Nachbereitung der Informationsbeschaffung (z. B. Strukturierung der Ergebnisse, z. B. mittels Mindmapping), Ablage und Archivierung

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationsauswahl

Informationsauswahl (z. B. Use Cases, Customer Journey)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kriterien für die Aufbereitung von Information (z. B. Perspektive, Informationstiefe, Detaillierungsgrad)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufbereitung von Information (z. B. Selektion, Bewertung, Gewichtung, Verlässlichkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Konzeptentwicklung für die Inhaltsdarstellung (User Experience Design XD)

Die Verständlichkeit, Akzeptanz und Gebrauchstauglichkeit von Informationsprodukten hängt in hohem Maß von der Inhaltsdarstellung ab. Ein konsistentes Erscheinungsbild und die einheitliche Struktur des Informationsprodukts wirken sich zum einen positiv für die Nutzer:innen aus, zum anderen steigern sie die Effektivität und Effizienz der Informationsentwicklung.

Informationsprodukte können unterschiedliche Medientypen enthalten, z. B. Grafiken oder Audio.

Für jeden Medientyp muss eine Konzeption der Ausgestaltung und des Einsatzes erstellt werden, in der die zentralen Rahmenbedingungen und Vorgaben festgelegt werden. Diese Festlegungen gelten in der Regel für mehrere Informationsprodukte. Eine häufige Form ist ein Redaktionsleitfaden.

Das Konzept der Inhaltsdarstellung definiert die mediale Ausgestaltung des Informationsprodukts.

Textgestaltungskonzept

Schriftarten und -familien (z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten, informationsvermittelnder Funktion, Lesbarkeit, Leserlichkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Mikro- und makrotypografische Gestaltungsmöglichkeiten (z. B. Satzspiegel, Schriftgröße, Zeilenbreite, Zeilenabstand, Kerning, z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten, informationsvermittelnder Funktion, Lesbarkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Optische und grafische Mittel zur Textauszeichnung (z. B. Farbe), Methoden der Visualisierung von Textstrukturen und Auszeichnungskonventionen (z. B. Darstellung von Links), z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten, informationsvermittelnder Funktion, Lesbarkeit

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden der Visualisierung von Textstrukturen (z. B. Listen) und Auszeichnungskonventionen (z. B. Darstellung von Links), z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten, informationsvermittelnder Funktion, Lesbarkeit

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Tabellenkonzept

Tabellenarten

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung von Tabellen: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Ausgabegeräten, informationsvermittelnder Funktion, Lesbarkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Grafikkonzept

Grafikarten (z. B. 2D- und 3D-Grafiken, Illustrationen, Maßbilder, Raster, Explosionszeichnungen, Vektorgrafiken, Pixelbilder, Piktogramme, Symbole, Icons)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung von Grafiken: Gestaltungsprinzipien (z. B. Bildkomplexität, visuelle Organisation, räumliche Darstellung, Steuerung der Aufmerksamkeit und der visuellen Auswertung, visuelle Handlungsdarstellung, Text-Bild-Bezug, alphanumerische Verweise (z. B. Legenden), Beschriftung), Gestaltungselemente (z. B. Farbeinsatz, farbliche Gestaltung, Linienstärke, Sichtbarkeit von Teilen), Konzeption und Aufbau (z. B. Bilddichte, Detaillierungsgrade), z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten, Funktion, Verständlichkeit

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Möglichkeiten der grafischen Darstellung von Informationen (z. B. durch Schemata, Charts, Pläne, Symbole) und unterschiedliche Typen (z. B. Charttypen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung grafischer Darstellung von Informationen: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Ausgabegeräten, Funktion, Verständlichkeit, Lesbarkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Möglichkeiten der Darstellung von Daten (z. B. Tabellen, Diagramme) und unterschiedliche Typen (z. B. Diagrammtypen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung der Darstellung von Daten (z. B. Tabellen, Diagramme): Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente und Konzeption und Aufbau z. B. in Abhängigkeit von Ausgabegeräten, Funktion, Verständlichkeit, Lesbarkeit

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Visuelle Zeichensysteme (z. B. Piktogramme, ikonische Zeichen, indexikalische Zeichen, symbolische Zeichen, Mischformen)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung visueller Zeichensysteme: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von kulturspezifischen Faktoren, Funktion, Verständlichkeit, Lesbarkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Medienabhängige Dateiformate für Grafiken und Abbildungen sowie Konvertieren von Formaten

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Mögliche kommunikative Funktion einer Grafik (z. B. Bezug, Zeigen einer Handlung), schematische Darstellung der Technik (z. B. Schaltplan)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Bildkonzept

Bildarten (z. B. Fotos, Screenshots)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung von Bildern: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Ausgabegeräten, Funktion, Verständlichkeit, Lesbarkeit)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Layoutkonzept

Layouttypen (z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufbau von Seiten und Seitenlayout: Gestaltungsmerkmale, Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Publikationsmedien und Ausgabegeräten)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Produktionstechnische Aspekte, die beim Layout berücksichtigt werden müssen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Konzepte für Sicherheits- und Warnhinweise

Unterscheidung von Sicherheits- und Warnhinweisen

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung und Einbindung von Sicherheits- und Warnhinweisen: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden,
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verbots-, Warn- und Gebotszeichen

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Standards für Sicherheits- und Warnhinweise (z. B. ANSI Z535, tekomp-Leitfaden Sicherheits- und Warnhinweise)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Gefahrenstufen und Signalwörter für Gefahrenstufen, internationale Normung von Signalworten und Gefahrenstufen, Piktogramme für Gefahrenstufen gemäß bestimmten Standards (z. B. DIN EN 82079-1, ANSI-Normenreihe)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Inhaltserstellung

Die Inhalte des Informationsprodukts werden aus den beschafften und ausgewählten Informationen auf Basis der Konzeptentwicklung erstellt. Die erstellten Inhalte müssen die spezifischen Anforderungen des eingesetzten Medientyps und der Zielgruppe berücksichtigen. Die Erkenntnisse der Informationsverarbeitung und Wissensvermittlung werden berücksichtigt.

Als Ergebnis der Inhaltserstellung liegen die Inhalte für das zu erstellende Informationsprodukt vor.

Grundlagen der Informationsverarbeitung und Wissensvermittlung

Modelle und kognitive Bedingungen der Informationsverarbeitung (z. B. mentale Modelle; Wahrnehmung und Rezeption; Arbeitsgedächtnis; Vorwissen; Motivation)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Ebenen der Textverarbeitung: basale Wahrnehmung (Rezeption), semantisch-syntaktische Verarbeitung (Kohärenz), elaborative Verarbeitung (Verstehen und Vorwissen), reduktive Verarbeitung (Selektion), rekonstruktive Verarbeitung (Wissensnutzung), Lesearten

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundlagen der visuellen Wahrnehmung und Verarbeitung (voraufmerksame, aufmerksame, elaborative und rekonstruktive Verarbeitung, Gestaltungsgesetze)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Theorien und Erklärungsansätze für Verständlichkeit, Leserlichkeit, Lesbarkeit, Kommunikationstheorien, z. B. Common Ground Theory of Communication, Grice'sche Konversationsmaxime, qualitative Verständlichkeitsmodelle (z. B. Hamburger Verständlichkeitsmodell, Verständlichkeitsdimensionen nach Groeben) und damit verbundene Probleme und Empfehlungen zur Verbesserung und Optimierung von Texten

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Einflussfaktoren auf das Verstehen von Information: informationsproduktbezogene Faktoren auf verschiedenen Ebenen, z. B. Struktur-, Wort-, Satz-, Textebene, Bild, Medium (z. B. Informationsdichte) und zielgruppenbezogene Faktoren (z. B. Vorwissen)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Kriterien zur Beurteilung von Verständlichkeit, Leserlichkeit, Lesbarkeit von Inhalten (z. B. Textkohärenz, konzeptuelles Netz, rhetorische Struktur)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Messmethoden zur Beurteilung von Verständlichkeit, Leserlichkeit, Lesbarkeit (z. B. Lesbarkeits- und Verständlichkeitsmaße)

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Schwierigkeitsgrade von Texten und Einflussfaktoren auf die Schwierigkeit von Texten

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundlagen des Instruktionsdesigns, z. B. Integration von lernpsychologischen oder didaktischen Aspekten in kommunikative Funktionen (z. B. Schritt-für-Schritt-Anleitung, Konzept)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Text

Besonderheiten informationsvermittelnder und anleitender Texte: Sprachstil bei Informationsprodukten und Abgrenzung zu anderen Arten von Sprachstilen (z. B. Umgangssprache, Marketingsprache, Fachsprachen, journalistische Sprache)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

UX Writing

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Rechtschreibung gemäß Rechtschreibregeln

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Syntaktische und grammatikalische Regeln und Sprachbildung (z. B. Satzbau, Deklination, Konjugation, Zeichensetzung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Grundlagen der Semantik sowie von Methoden und Prinzipien der Wortbildung, Wortarten

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundlegende Regeln der sprachlichen Gestaltung von informationsvermittelnden Texten, z. B. in Abhängigkeit von der Gestaltung von Überschriften, Anknüpfung an Vorwissen, Wortwahl, Wortbildung, Termkonsistenz, Satzbildung, Satzbezüge, Textkohärenz, Anwendung der Deixis (Zeigen mit Wörtern), Handlungsbeschreibungen und Handlungsanleitungen, Verwendung von Gliederungselementen und Auszeichnungen, kognitive (Vor-)Strukturierung

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verständliches bzw. barrierefreies und übersetzungsgerechtes Schreiben (z. B. Richtlinien, Sprachregeln, Rechtschreibregeln, Regeln zum Textinhalt)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Unternehmensspezifische Schreibungsregeln

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Tabellen

Aufbereitung von Informationen für Tabellen

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Integration und Darstellung von Tabellen in Informationsprodukten

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Grafiken

Einstellungsparameter (z. B. Auflösung) zur Einbindung von Abbildungen in Abhängigkeit vom Publikationsmedium

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verarbeitung von Bilddaten, Datenübernahme (z. B. CAD, Konstruktionsdaten), Speicherung

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Bildern

Fotografische Parameter zur Bilderstellung (z. B. Ausschnitte, Perspektive, Speicherformat, Farbräume (z. B. RGB, CMYK), Belichtung, Beleuchtung, Auflösung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Screenshots (z. B. Ausschnitte, Speicherung, Farbräume (z. B. RGB, CMYK), Auflösung)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Sicherheits- und Warnhinweisen

Erstellung, Gestaltung und Formulierung von Sicherheits- und Warnhinweisen gemäß dem aktuellen Stand von Normen und Technik, einschließlich firmeninterner Vorgaben und Standards

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Umsetzung von Ergebnissen der Risikoanalyse

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung übergreifender und kontextspezifischer Sicherheits- und Warnhinweise (allgemeine und spezifische)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Platzierung von Sicherheits- und Warnhinweisen im Text und im Informationsprodukt

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Tools zur Erstellung von Inhalten

Für die Erstellung von Inhalten kommen, je nach zu erstellenden Medientypen und Zielformaten, spezielle Tools zum Einsatz.

In der folgenden Prozessphase der Medienproduktion werden die Inhalte in ein Informationsprodukt integriert.

Text-Editoren

Software für die Texterstellung (z. B. auch Markdown-Editoren)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Component-Content-Management-Systeme (CCMS)

Software für Component-Content-Management-Systeme (CCMS)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Speicherformate (XML, proprietäre Formate)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

DTP-Programme

Software für Desktop-Publishing

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Speicherformate (XML, proprietäre Formate)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Automatisierungsmöglichkeiten

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Tools für die Erzeugung von PDF-Dateien

Software für die Erzeugung und Bearbeitung von PDF-Dateien

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Help Authoring Tools (HAT)

Software für die Erstellung von Online-Hilfen

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Tools für die Versionierung von Inhalten, inkl. Rollen- und Rechteverwaltung in der Softwareentwicklung

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Speicherformate (XML, proprietäre Formate)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Grafik- und Bild-Editoren

Software für die Bearbeitung von Grafik- und Bilddateien und deren grundlegende Funktionen (z. B. Farbveränderung, Ausschnitt, Freistellen, Maskieren, Vorbereitung zur Übergabe in Publikationssysteme)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Tools zum Aufzeichnen von Screenshots und Bildschirmabläufen

Software für die Erstellung von Screenshots und Screenrecording und ihre grundlegenden Funktionen und Funktionsweisen

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Integration und Redaktion

Ex Integrieren von Inhalten in Informationsprodukte

Informationsprodukte können sich aus mehreren Teilen zusammensetzen, die aus unternehmensinternen und/oder externen Quellen stammen. Diese müssen nach logischen, inhaltlichen und konzeptionellen Prinzipien so redigiert und integriert werden, dass damit eine durchgängige Darstellung erreicht wird.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts liegen die gesamten Inhalte für das Informationsprodukt gemäß den Anforderungen und konzeptionellen Vorgaben für die Medienproduktion vor.

Ex Inhouse-Dokumentation

Zuweisung von Inhalten zu Inhaltstypen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Zusammenstellung von Inhalten nach einer vorgegebenen Struktur

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Integration von Lieferantendokumentation

Versorgung von Lieferanten mit notwendigen Standards, Vorlagen und Informationen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Abnahme von Lieferantendokumentation und Integration in das Informationsprodukt (z. B. Verwendung als Teil des Informationsprodukts oder nach Verwendung oder Konvertierung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Integration von Dienstleisterdokumentation

Versorgung der Dienstleister mit notwendigen Standards, Vorlagen und Informationen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Freigabe von Dienstleisterdokumentation und Integration in das Informationsprodukt (z. B. Verwendung als Teil des Informationsprodukts oder nach Verwendung oder Konvertierung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verwendung als Teil des Informationsprodukts oder nach Verwendung oder Konvertierung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Integration von Zertifikaten und Erklärungen

Integration von Zertifikaten, rechtlichen Hinweisen und erforderlichen Erklärungen in das Informationsprodukt (z. B. Import in das Redaktionssystem, Verwendung als Informationsprodukt oder Konvertierung in ein CI-konformes Layout)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Qualitätssicherung

Qualitätssicherung der Inhalte des Informationsprodukts

Die erstellten Inhalte müssen einer Qualitätssicherung unterzogen werden, z. B. durch Prüfen

- der Texte, Darstellung und Struktur,
- der inhaltlichen und sachlichen Richtigkeit,
- des Einhaltens der konzeptionellen und redaktionellen Vorgaben,
- der Konsistenz der Informationen mit dem Produkt,
- der Übereinstimmung von externen Inhalten mit den vorab definierten Anforderungen.

Das Ergebnis der Qualitätssicherung ist ein freigegebener Inhalt, der dazu geeignet ist, in der Medienproduktion verwendet zu werden.

Ex Grundlagen der Qualitätssicherung

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement für Informationsprodukte, Qualitätskriterien, Nutzen (z. B. für Übersetzung, Kosteneinsparungen) und mögliche Auswirkungen fehlender Qualitätssicherung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Qualitätsprobleme in der Technischen Kommunikation und ihre Ursachen (z. B. Übersetzung vor Fertigstellung des Quelltextes) und Lösungen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erhöhung der Qualität durch Standardisierung (z. B. Prozessstandardisierung, Redaktionsleitfäden) und Erleichterung der Qualitätssicherung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Definition von Informationen mit besonderer Relevanz, die strengeren Qualitätssicherungsmaßnahmen unterzogen werden (z. B. Sicherheits- und Warnhinweise, Gefahrstoffe)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Reviews (z. B. Vier-Augen-Prinzip, Checklisten, Subject-Matter Experts) und Tools zur inhaltlich-technischen Freigabe

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (z. B. Lessons Learned)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Usability-Test (z. B. Lautdenken, Usability Lab)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Qualitätssicherung von Text, Darstellungen und Struktur

Prüfkriterien für Lektorat und Review-Aufträge

Ⓐ Wissen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Möglichkeiten und Grenzen des Lektorats (z. B. Beseitigung von Unklarheiten)

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen

Überprüfung von Struktur

- Ⓐ Wissen
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Überprüfung von Inhalt und Text (z. B. Rechtschreibung, Grammatik, Stil, Terminologie)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Überprüfung von weiteren redaktionellen Vorgaben und projektspezifischen Anforderungen (z. B. Auftraggeber, Zielgruppe)

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Überprüfung der Inhaltsdarstellungen (z. B. Tabellen, Grafiken, Bilder) und der Bezüge zwischen den Inhalten

- Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden
- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Prüfung der inhaltlichen Richtigkeit

Inhaltliche Überprüfung (z. B. Text, Grafiken, Daten, Tabellen) für die inhaltliche Freigabe

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Inhaltlicher Review und Freigabe: Vorgehensweise, Einplanung und Befähigung (z. B. Entwickler, Experten)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Weiterleitung des Informationsprodukts zur inhaltlichen Freigabe (z. B. als kommentierbares PDF)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Überprüfung von weiteren konzeptionellen Vorgaben und projektspezifischen Anforderungen (z. B. Zielgruppe)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Qualitätssicherung von Lieferantendokumentation

Formale Prüfung von Lieferantendokumentation, Feedback

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Inhaltliche Prüfung hinsichtlich Vollständigkeit, ausreichender Detaillierungstiefe und Normenkonformität

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Qualitätssicherung von Dienstleisterdokumentation

Prüfung von Dienstleisterdokumentation, Freigabe und Feedback

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Qualitätssicherung von Zertifikaten und Erklärungen

Prüfung von Zertifikaten und Erklärungen (z. B. Vorhandensein und korrekte Zuordnung) und Freigabe

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Test

Vergleich von Produkt und Produktinformation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Überprüfungen des Informationsprodukts (z. B. Funktionstests, Feldtest, Usability)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Formen der Zertifizierungen des Informationsprodukts und Freigabe durch Prüfinstitute

Ⓑ Wissen/Verstehen

Ex Freigabe

Kriterien für die inhaltliche Prüfung zur Freigabe des Informationsprodukts

Ⓑ Wissen/Verstehen

Kriterien für die formale Prüfung zur Freigabe des Informationsprodukts

Ⓑ Wissen/Verstehen

Organisation inhaltlicher und formaler Freigaben

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Organisation serieller Freigabeprozesse/paralleler Freigabeprozesse

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

5. Medienproduktion

0,5 Coins (15 Stunden)

0,5 Coins (15 Stunden)

Printmedien

Printmedien sind papiergebundene Druckerzeugnisse. Da jedoch für die Printproduktion meist eine PDF-Datei als Zwischenschritt benötigt wird, wird vor allem auf die PDF-Erstellung eingegangen. PDF-Dateien lassen sich sowohl für die Erstellung eines Druckerzeugnisses als auch für eine elektronische Publikation verwenden. Je nach Drucktechnik müssen bestimmte Anforderungen bereits bei der Medienproduktion eines Druckprodukts beachtet werden.

Zur Produktion eines Printmediums müssen Aspekte des Satzes und des Layouts berücksichtigt werden. Bei der PDF-Erstellung müssen je nach Darstellungsmedium und Ausgabegerät unterschiedliche Parameter eingestellt werden. Wenn die erzeugte PDF-Datei beispielsweise in elektronischer Form bereitgestellt wird, müssen Aspekte wie Kopierschutz und Sicherheit sowie Verlinkungen in dem Dokument berücksichtigt werden. Für die Bereitstellung eines gedruckten Mediums müssen Aspekte der Druckproduktion (z. B. Druckverfahren, Papierauswahl) und technische Vorgaben (z. B. Datenformat, Beschnittmarken) berücksichtigt werden.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts liegt eine PDF-Datei vor, die elektronisch oder nicht-elektronisch (z. B. Druck) publiziert werden kann.

PDF-Generierung

Erstellung von PDF-Dokumenten

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Einstellungsparameter für die PDF-Erstellung (z. B. Auflösungen, Komprimierung), Einbettung von Schriften und Farbseparationen in PDF

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Anforderungen an Grafiken (z. B. Auflösungen) und Einbindung von Grafiken (z. B. Verlinkung vs. Einbettung) und von nicht-druckbaren Elementen (z. B. Animationen, Videos) in PDF

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verlinkung von PDF-Seiten innerhalb von PDF-Dokumenten, Erstellung von Navigationshilfen

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Formularen und Formularfeldern in PDF

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Einbindung von Signaturen, Kopierschutz und Sicherheit von PDF

Ⓐ Wissen, Ⓒ Können/Anwenden

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

6. Bereitstellung

7. 0,5 Coins (15 Stunden)

8. 0,5 Coins (15 Stunden)

Die Publikation von Informationsprodukten in elektronischen Medien ist besonders bestimmt durch:

- die Prozesse zur Integration der elektronischen Inhalte in das Produkt,
- die Darstellungsmöglichkeiten im finalen Ausgabegerät.

Dazu müssen auch Aspekte der Informationslogistik berücksichtigt werden. Deshalb muss organisiert werden, durch welche Prozesse und anhand welcher Prinzipien die Information verteilt wird und wie Aktualisierungsprozesse ablaufen. Die verwendeten Medien zur Speicherung des Informationsprodukts bringen wiederum spezifische Anforderungen mit sich.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts ist das Informationsprodukt im Produkt oder durch ein elektronisches Ausgabegerät dem Nutzer verfügbar gemacht.

Ex Integration in Produkte oder Ausgabegeräte

Integration von Informationen in Produkte (z. B. Texte für Softwareoberflächen, Apps, User Interface, Mouseover Information, Tooltip), Displays und andere elektronische Anzeigen (z. B. Online-Hilfen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Schnittstellen zur Informationsintegration

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Digitale Bereitstellung: Datenaustauschformate, z. B. iiRDS, VDI 2770, EN 17412 (Building Information Modelling)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Intelligente Bereitstellung

Multi-Channel Publishing

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationsmodellierung und Systemplanung für dynamische Bereitstellung (Dynamic Content Delivery)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Metadaten für dynamische Bereitstellung (Dynamic Content Delivery)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Zusammenspiel verschiedener Systeme beim Multi-Channel Publishing (z. B. Component-Content-Management-Systeme (CCMS) und Translation-Memory-Systeme (TMS))

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kontextsensitive Bereitstellung (z. B. anhand des Users, seiner Rolle, seinem physischen Standpunkt, seiner Produkterfahrung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ex Informationslogistik

Informationsverteilung (z. B. Push- und Pull-Prinzipien, Distributionskanäle, Abrufkanäle)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aktualisierungsprozesse (z. B. Einspielung von Updates) für Inhalte von Informationsprodukten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Organisation von Aktualisierungsprozessen (z. B. in Form von Sprints bei agilen Projektmethoden)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Software-as-a-service

Ⓑ Wissen/Verstehen

Publishing in Content-Delivery-Portalen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Automatisierungsmöglichkeiten (Anbindung von PDM/Archivierungssystemen und Distributionswegen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Suchmaschinenoptimierung (SEO)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Wahlbereiche

Unterrichtsempfehlung für je eine der folgenden Spezifizierungsrichtungen:
3 Coins (90 Stunden) für W 1 bis W 3 / 2 Coins (60 Stunden) für W 4 bis W 7

W 1 Spezifizierungsrichtung: Medienkonzepte (Medienentwicklung)

W 1.1 Medienkonzepte und Gestaltung

Informationsprodukte können unterschiedliche Medientypen enthalten, z. B. Grafiken oder Audio.

Das Konzept der Inhaltsdarstellung definiert die mediale Ausgestaltung des Informationsprodukts.

Merkmale eines Medienkonzepts

Auswahl des Medientyps (z. B. in Abhängigkeit vom Inhalt und von Einschränkungen durch technische Formate, Publikationsmedien und Ausgabegeräte sowie aufgrund von Anforderungen an die Erstellung von Inhalten, die sich aus dem Medientyp ergeben)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Auswahl des Publikationsmediums und des Ausgabegeräts (z. B. in Abhängigkeit vom Inhalt, von Einschränkungen durch technische Formate, von Anforderungen an die Inhalte, die sich aus dem Publikationsmedium bzw. Ausgabegerät ergeben, und von der Zielgruppe oder Zielgruppenmerkmalen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Anforderungen an Informationen und Daten für die Integration in Produkte und Ausgabegeräte (z. B. Texte für Softwareoberflächen, Apps, User Interface, Mouseover Information, Tooltip), Displays und andere elektronische Anzeigen (z. B. Online-Hilfe)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Anforderungen bei der Kombination und Einbindung von Medientypen in das Publikationsmedium

Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundlagen der Mediengestaltung

Einbeziehen von Benutzern; Iteration basierend auf Usability-Evaluierung; Ansprechen der gesamten User Experience

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Grundlagen der Informationsverarbeitung, Kognitionspsychologie und Wahrnehmungspsychologie als Basis für Gestaltungsprinzipien für darstellende und interaktive Medientypen und für die Darstellung von Informationsprodukten

Ⓑ Wissen/Verstehen

Gestaltungsprinzipien und Gestaltungselemente für die Darstellung von Informationsprodukten (z. B. für Bildschirmgestaltung: Typografie für den Bildschirm, Bildschirmaufteilung, Anordnungen, Farbgebung, Einbindung von Grafiken, Film, Animationen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prinzipien des Zusammenspiels von verschiedenen Medientypen (z. B. grundlegende Regeln und Aspekte des Text-Bild-Bezugs, Sprach-/Textassistenten, Videos in einer App)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Darstellung und Integration von verschiedenen Medientypen (z. B. Text, Grafik, Bild, Film, Animation, Audio) in Publikationsmedien und Ausgabegeräten

Ⓑ Wissen/Verstehen

W 1.2 Interaktion und Navigation

Wesentliche Voraussetzung für die effektive und effiziente Nutzung eines Informationsprodukts und seiner Inhalte ist der einfache und schnelle Zugriff durch die Nutzer:innen. Daher muss vor Beginn der Erstellung eines Informationsprodukts festgelegt werden, wie dieser Zugriff ermöglicht wird und welche Methoden und technischen Möglichkeiten eingesetzt werden. Auch muss sichergestellt werden, dass das Informationsprodukt und dessen Inhalte fehlerfrei dem jeweiligen Produkt bzw. der Produktfunktion zugeordnet werden können.

Konzepte für Interaktion und Navigation

Interaktionsmodelle und Möglichkeiten, Interaktivität herzustellen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Interaktive Elemente

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung und Einbindung von interaktiven Elementen (z. B. Bedienelemente oder Schaltflächen): Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Funktion, Usability und Navigation)

Ⓒ Können/Anwenden

Navigationskonzepte (z. B. Verlinkung, Topic-Strukturen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung und Einbindung von Navigationskonzepten: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Funktion, Usability und Navigation)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Navigationselemente

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung und Einbindung von Navigationselementen: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Funktion, Usability und Navigation)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 1.3 Konzepte für mediale Darstellungen

Die Verständlichkeit, Akzeptanz und Gebrauchstauglichkeit von Informationsprodukten hängt in hohem Maß von der Inhaltsdarstellung ab. Ein konsistentes Erscheinungsbild und die einheitliche Struktur des Informationsprodukts wirken sich zum einen positiv für die Nutzer:innen aus, zum anderen steigern sie die Effektivität und Effizienz der Informationsentwicklung.

Informationsprodukte können unterschiedliche Medientypen enthalten, z. B. Grafiken oder Audio.

Für jeden Medientyp muss eine Konzeption der Ausgestaltung und des Einsatzes erstellt werden, in der die zentralen Rahmenbedingungen und Vorgaben festgelegt werden. Diese Festlegungen gelten in der Regel für mehrere Informationsprodukte. Eine häufige Form ist ein Redaktionsleitfaden.

Das Konzept der Inhaltsdarstellung definiert die mediale Ausgestaltung des Informationsprodukts.

Konzepte für Animationen

Animationsarten und -techniken (z. B. 3D vs. 2D, animierte PDF, Vektorgrafik vs. Rastergrafik, Animationstechniken)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Entwicklung von Animationen: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Funktion oder Verständlichkeit)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Drehbuchentwicklung für die Produktion von Animationen und deren Inhalte (Skript)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Technische Aspekte bei der Erstellung von Animationen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Dateiformate für Animationen (z. B. HTML5, UDF)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Konzepte für Film

Filmtypen (z. B. Videos, Utility-Filme, Screenrecording)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Drehbuchentwicklung für die Produktion von Filmen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Film: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente (z. B. filmische Gestaltungsmittel, Abstraktionsgrad, Perspektivenwahl, zeitlicher Ablauf, Schnitte, Bildsequenzen, Aspekte der visuellen

Glaubwürdigkeit einzelner Darstellungen), Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Funktion oder Verständlichkeit)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Konzepte für Audio und Sensorik

Akustische und sensorische Medien (z. B. Sprachausgabe, Sound, Vibration, Haptik (Blindenschrift))

Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung von akustischen und sensorischen Medien: Gestaltungsprinzipien, Gestaltungselemente, Konzeption und Aufbau (z. B. in Abhängigkeit von Funktion, Ausgabegerät oder Nutzungsumgebung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Konzepte für Augmented Reality, Virtual Reality; Mixed Reality

Technologieverständnis für Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR); Mixed Reality (MR)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Anwendungsfelder für Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR); Mixed Reality (MR)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Storytelling und Storyboarding in dreidimensionalen Räumen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 2 Spezifizierungsrichtung: Sprache und Sprachmanagement

W 2.1 Internationalisierung und Lokalisierung

Die mehrsprachige Entwicklung von Informationsprodukten gewinnt durch die Globalisierung einen immer höheren Stellenwert. Ein Informationsprodukt wird meist für verschiedene Länder entwickelt und muss damit auch meist in mehrere Zielsprachen übersetzt werden. Die länderspezifischen Anforderungen und kulturellen Unterschiede, die mit den verschiedenen Zielmärkten des Informationsprodukts einhergehen, wurden im Rahmen der Umfeldanalyse ermittelt. Daraus werden ein Mehrsprachigkeitskonzept und länderspezifische Konzepte abgeleitet. Vor allem rechtliche Anforderungen und sicherheitsrelevante Aspekte sollen dabei berücksichtigt werden.

Die Konzepte für die Internationalisierung und Lokalisierung legen kulturelle und länderspezifische Aspekte und ggf. länderspezifische Varianten des Informationsprodukts fest.

(in Länderspezifische Konzepte integriert)

Länderspezifische Konzepte

Entwicklung mehrsprachiger Informationsprodukte (z. B. Besonderheiten von Zielsprachen, Zeichensätzen, Lesegewohnheiten in verschiedenen Sprachen, Organisation mehrerer Sprachen in einem Informationsprodukt, Oberflächen für Texte in elektronischen Medien)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Berücksichtigung von länderspezifischen bzw. kulturellen Aspekten bei der Erstellung von Informationsprodukten für verschiedene Märkte

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kriterien zur Beurteilung der Kulturneutralität eines Informationsprodukts, z. B. in Abhängigkeit von Text und visueller Gestaltung (z. B. Aspekte, die über Kulturneutralität des Informationsprodukts oder Lokalisierung entscheiden) und zur Beurteilung der Notwendigkeit von kulturellen bzw. länderspezifischen Varianten

Ⓑ Wissen/Verstehen

Relevanz und Tragweite der Berücksichtigung von länderspezifischen Anforderungen in der Technischen Kommunikation (z. B. bei zu beschreibenden Inhalten, bei Sicherheitshinweisen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Umsetzung von kulturellen bzw. länderspezifischen Varianten von Informationsprodukten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 2.2 Terminologiemanagement

Informationen zur Standardisierung mittels Terminologie gibt es in der separaten Beschreibung des Supportprozesses.

Terminologie

Terminologiarbeit

Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundlagen der Terminologie und Terminologiearbeit: Prinzipien (z. B. semiotisches Dreieck) und Begriffe, z. B. erlaubte und verbotene Benennungen, Klassifikation von Benennungen (z. B. Synonyme, Homonyme, Antonyme)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Prinzipien des Aufbaus einer Terminologiedatenbank (z. B. begriffsorientiert statt benennungsorientiert)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufbau einer mehrsprachigen Terminologie

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Extraktion von Terminologie

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Organisation von Terminologiearbeit (z. B. kontinuierliche Terminologiearbeit durch Einbindung im Editor, grundlegende Prozesse für die Terminologiearbeit (z. B. Terminologiekreis, Freigabe, Übersetzung), Rollen und Aufgaben, insbesondere für die Technische Kommunikation)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Übersetzungsprozesse

Wenn die Inhalte für verschiedene Zielmärkte bestimmt sind, wird nach der Inhaltsentwicklung der Übersetzungsprozess angestoßen.

W 2.3 Veranlassen der Lokalisierung/Übersetzung

Die Hauptaufgabe des Übersetzungsprozesses besteht darin, diesen so zu managen, dass zeitgleich mit der Produktauslieferung das Informationsprodukt in allen notwendigen Sprachen und länderspezifischen Varianten zur Verfügung steht.

Spezielle Softwaretools unterstützen die Effektivität und Effizienz des Übersetzungsprozesses, indem z. B. nur einzelne Inhaltsmodule zur Übersetzung gegeben werden, bereits übersetzte Inhalte wiederverwendet werden oder Vorübersetzungen automatisch erfolgen.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts liegen die Inhalte in den geforderten Sprachen und Ländervarianten vor.

Lokalisierung

Lokalisierung (z. B. kulturelle Besonderheiten, lokale Standards und Normen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Phasen und Ablauf des Lokalisierungsprozesses

Ⓑ Wissen/Verstehen

Organisation des Lokalisierungsprozesses (z. B. als Parallelprozess)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Initiieren des Lokalisierungsprozesses

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Softwarelokalisierung

Softwarelokalisierung

Ⓑ Wissen/Verstehen

Besonderheiten bei der Softwarelokalisierung

Ⓑ Wissen/Verstehen

Übersetzung

Prozesse der Übersetzung (funktionales Übersetzen, Humanübersetzung, Maschinelle Übersetzung, Review-Prozess)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Phasen und Ablauf des Übersetzungsprozesses

Ⓑ Wissen/Verstehen

Beauftragung, Prüfung und Freigabe der Übersetzung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Terminologiemanagement und Übersetzungsmanagement (z. B. Pflege von Terminologiedatenbanken und Translation Memories)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Internationale Normen für den Übersetzungsprozesses (z. B. ISO 17100 und ISO 18587)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 2.4 Lokalisierungs- und Übersetzungstools

Für die Erstellung von Inhalten kommen, je nach zu erstellenden Medientypen und Zielformaten, spezielle Tools zum Einsatz.

In der folgenden Prozessphase der Medienproduktion werden die Inhalte in ein Informationsprodukt integriert.

Lokalisierungs- und Übersetzungstools

Software, die im Rahmen der Lokalisierung und Übersetzung eingesetzt wird (z. B. Translation Memory, Translation-Management-Systeme (TMS), Maschinelle Übersetzung, Softwarelokalisierungstools)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Linguistische Software

Text-Checker (z. B. Rechtschreibprüfung und Controlled Language Checker)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Terminologiedatenbanken und -tools

Wissen/Verstehen

Übersetzungstools, Computer Aided Translation (CAT), Translation Memories (TM), Machine Translation (MT)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Softwarelokalisierungstools

Ⓑ Wissen/Verstehen

W 3 Spezifizierungsrichtung: Informations-, Dokumenten- und Component-Content-Management

W 3.1 Informationsmanagement

Um das Informationsprodukt effizient zu erstellen und dabei sowohl verschiedene Anforderungen an ein Informationsprodukt als auch Unterschiede zwischen verschiedenen Informationsprodukten zu berücksichtigen, gibt es verschiedene Verfahren: das Component-Content-Management, das Informationsmanagement und das Dokumentenmanagement.

Das Konzept für den Informationsfluss soll die Auffindbarkeit und Wiederverwendbarkeit von Inhalten und Dokumenten sicherstellen.

Informationsmanagement, Prinzipien und Organisation des Informationsmanagements in Abhängigkeit von den Informationsbedürfnissen in der Technischen Kommunikation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufbau einer Informations-Infrastruktur für die Technische Kommunikation, Informationsflüsse und Informationssteuerung in Unternehmen, z. B. Medien (z. B. E-Mail, Umlaufverfahren, Wikis, Intranet, SharePoint®), Verfahren

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verfügbarkeit von unternehmensweiten Datenquellen (z. B. ERP-, PIM- oder PDM-Systeme, Web-CMS) und Schnittstellen zur Technischen Kommunikation

Ⓑ Wissen/Verstehen

Anforderungen an interne Informationsquellen

Ⓑ Wissen/Verstehen

W 3.2 Dokumentenmanagement

Um das Informationsprodukt effizient zu erstellen und dabei sowohl verschiedene Anforderungen an ein Informationsprodukt als auch Unterschiede zwischen verschiedenen Informationsprodukten zu berücksichtigen, gibt es verschiedene Verfahren: das Component-Content-Management, das Informationsmanagement und das Dokumentenmanagement.

Das Konzept für den Informationsfluss soll die Auffindbarkeit und Wiederverwendbarkeit von Inhalten und Dokumenten sicherstellen.

Dokumentenmanagement, Prinzipien (z. B. Archivierung, Arbeitsverzeichnisse, Ablagesystematik, Dateibenennungen, Metadaten, Rechtssicherheit, Ablagekonzepte, Ablagestrukturen, Dateibenennungen und Kennzeichnungen, Versionierung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Dokumentenlenkung und Verteilungsprozesse

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Dokumenten-Management-Systeme

Ⓑ Wissen/Verstehen

W 3.3 Archivierung

Zum Abschluss eines Projekts müssen alle relevanten Projektinformationen, Projektergebnisse und Informationsprodukte archiviert werden. Eine elektronische Archivierung ermöglicht eine unveränderbare, langzeitige Aufbewahrung elektronischer Informationen. Für die systematische Archivierung werden

verschiedene konzeptionelle und organisatorische Festlegungen getroffen. Unterstützt wird die elektronische Archivierung durch verschiedene Tools und deren Funktionen und Komponenten.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts sind alle Projektergebnisse und projektrelevanten Informationen archiviert.

Management und Organisation der Archivierung

Archivierungskonzepte, Aufbau von Ablagestrukturen, Verwendung von Metadaten und Versionierung, Archivverwaltung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Archivierungsprozesse, Auffindbarkeit von archivierten Dokumenten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, Zugriffsrechte

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Archivierung von relevanten Kontexten der Dokumente (z. B. Zulieferdokumente, Entwicklerdokumente, Drittdokumente) und Erhaltung der Bezüge zwischen diesen Dokumenten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Dokumentation des Archivierungssystems, Kriterien zur Festlegung von Archivierungsfristen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Standards für die elektronische Archivierung (z. B. OAIS „Reference Model for an Open Archive Information System“, ISO-Standard 14721 bzw. ISO-Norm 14721:2012)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Technische Grundlagen der Archivierung

Speichermedien

Ⓑ Wissen/Verstehen

Zugänglichkeit, Zugriffszeiten sowie Zugangssicherheit

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Datensicherung und Wiederherstellung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Datensicherheit und Revisionsicherheit (Daten-Unveränderbarkeit)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Archivierungssysteme

Ⓑ Wissen/Verstehen

Tools und Datenformate für die Archivierung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 3.4 Component-Content-Management-Systeme

Für die Erstellung von Inhalten kommen, je nach zu erstellenden Medientypen und Zielformaten, spezielle Tools zum Einsatz. In der folgenden Prozessphase der Medienproduktion werden die Inhalte in ein Informationsprodukt integriert.

Unterschiede zwischen Component-Content-Management-Systemen und Dokumentenmanagementsystemen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Voraussetzungen für die Einführung eines Component-Content-Management-Systems

Ⓑ Wissen/Verstehen

Prozess der Einführung eines Component-Content-Management-Systems (Phasen, Umsetzung und Change-Management)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Arbeitspakete und Aufgaben bei der Einführung eines Component-Content-Management-Systems (z. B. System- und Anbietersauswahl, Pflichtenhefterstellung, interne Vorbereitungen, Datenmigration, Standardisierungsvorgaben, Systemanpassungen, Prozessanpassungen, Systemeinführung, Schulung)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Nutzen sowie Vorteile und Nachteile von Component-Content-Management-Systemen, Bedingungen für eine effiziente Verwendung, Beurteilung von Kosten-Nutzen-Relationen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Tools für das Component-Content-Management

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufbau und Bestandteile von Component-Content-Management-Systemen, Arbeitsprinzipien

Ⓑ Wissen/Verstehen,

Administration von Component-Content-Management-Systemen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 4 Spezifizierungsrichtung: Medienproduktion und Bereitstellung

W 4.1 Medienspezifische Inhaltserstellung

Die Inhalte des Informationsprodukts werden aus den beschafften und ausgewählten Informationen auf Basis der Konzeptentwicklung erstellt. Die erstellten Inhalte müssen die spezifischen Anforderungen des eingesetzten Medientyps berücksichtigen. Die Erkenntnisse der Informationsverarbeitung und Wissensvermittlung werden berücksichtigt.

Als Ergebnis der Inhaltserstellung liegen die Inhalte für das zu erstellende Informationsprodukt vor.

Erstellung von Animationen

Erstellung von Animationen, Speicherung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Parameter für Rendering (z. B. Oberfläche, Beleuchtung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Filmen

Erstellung von Filmen (z. B. Drehbuchumsetzung, Ausschnitte, Schnitte, Perspektive, Speicherformat, Farbräume (z. B. RGB, Beleuchtung, Auflösung))

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Utility-Film (z. B. Video)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Screenrecording

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Audio- und Sensorikinhalt

Erstellung von auditiven Medien (z. B. MP3, Text-to-Speech Engines, Auswahl und Beauftragung von Sprechern)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Voice-Bots (Architektur von Dialogsystemen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von sensorischen Medien

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 4.2 Tools zur Erstellung von medienspezifischen Inhalten

Für die Erstellung von Inhalten kommen, je nach zu erstellenden Medientypen und Zielformaten, spezielle Tools zum Einsatz.

Animationsprogramme

Software für die Erstellung von 2D- und 3D-Animationen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Video-Editoren

Software zur Bearbeitung von Filmen und ihre grundlegenden Funktionen (z. B. Farbveränderung, Ausschnitt, Freistellen, Maskieren, Vorbereitung zur Übergabe in Publikationssysteme)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Sprachtechnologie

Grundlagen der Sprachtechnologie (Anwendungen, Herausforderungen und Grenzen, Teilgebiete der Sprachtechnologie; Architektur von Sprachverarbeitungssystemen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 4.3 Medienproduktion: Elektronische Medien

Die verschiedenen elektronischen Ausgabegeräte stellen unterschiedliche Anforderungen an die Informationsprodukte. Dies muss bereits bei der Produktion der Informationsprodukte berücksichtigt werden.

Metadaten ermöglichen dabei die Erfüllung der spezifischen Anforderungen sowie die variantengesteuerte Produktion. Im Unterschied zu Printmedien ist bei elektronischen Medien wie Internet, PC und sämtlichen mobilen Anwendungen die gleichzeitige Produktion, Übertragung und Aufnahme von Inhalten möglich.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts liegt das Informationsprodukt in einer elektronischen Version vor, die das Ausgabegerät zur Darstellung verwenden kann.

Ausgabemedien und Formate

Digitale Bereitstellung von Inhalten (z. B. Online-Hilfen, Webseiten, Apps, Displays, E-Books, HTML5, PDF, Datenbrillen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Social Media, Videoblogs (Vlogging), Podcasts, Videoplattform

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Publikationsprozesse mit Metadaten

Metadaten zur Steuerung der Publikationen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Variantensteuerung mit Metadaten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Übergabe an Content-Delivery-Systeme (z. B. iiRDS; VDI 2770)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Druckmedien

Automatisierte Prozesse (Steuerung z. B. XSL-FO; und zur Erstellung von Screenshots) für die Herstellung von Druckmedien

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Elektronische Ausgabegeräte

Automatisierte Prozesse (Steuerung z. B. XSL-FO; und zur Erstellung von Screenshots) für die Herstellung von Online-Dokumentation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Programmierung zur Erstellung von elektronischen Medien für die Informationsprodukte (hierher verschoben aus „Programmierung“)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 4.4 Distribution gedruckter Medien

Durch die **Medienproduktion** wird das Informationsprodukt für die Distribution zur Verfügung gestellt. Das Informationsprodukt wird entweder auf Papier oder/und elektronisch (z. B. eingebettet, online oder mobil) bereitgestellt.

Die Distribution umfasst die Gestaltung, Steuerung und Kontrolle aller Prozesse, um das Informationsprodukt für den Gebrauch zum den Nutzer:innen zu bringen. Das Informationsprodukt muss meist gemeinsam mit dem Produkt distribuiert werden. In bestimmten Fällen kann die Distribution des Informationsprodukts getrennt von der Distribution des Produkts erfolgen.

Für den Druck müssen verschiedene Parameter festgelegt werden, z. B. Papierqualitäten oder Formate. Für den Druck gibt es verschiedene Verfahren und verschiedene manuelle Prozesse.

Auch für die Distribution eines Druckprodukts müssen bestimmte Aspekte der Konfektionierung und der Zuordnung der Informationsprodukte zum Produkt berücksichtigt werden. Das ist insbesondere wichtig, wenn es Varianten des Informationsprodukts gibt, z. B. länderspezifisch.

Als Ergebnis dieses Prozessschritts liegt das Informationsprodukt gedruckt vor.

Satz und Layout (DTP)

Anforderungen der Druckverfahren an Quelldaten (z. B. Erstellungsparameter, Raster)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Grundlagen des Desktop-Publishing (DTP)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Herstellungsprozess

Festlegungen für den Druck (z. B. Formate, Papierqualitäten, Bindungen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Druckverfahren (z. B. Offset, Digitaldruck, direct-to-plate)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Manuelle Prozesse (z. B. Finishing, Zusammentragen)

- ⓑ Wissen/Verstehen

Konfektionierung und Bereitstellung

Konfektionierung (z. B. elektronisch)

- ⓑ Wissen/Verstehen

Einbindung von Lieferantendokumentation

- ⓑ Wissen/Verstehen

Konfektionierung bei Mehrsprachigkeit

- ⓑ Wissen/Verstehen

Variantspezifische Konfektionierung

- ⓑ Wissen/Verstehen

Beilage- und Bereitstellungsprozesse, Zuordnung zum Produkt, zeitlicher Ablauf

- ⓑ Wissen/Verstehen

W 4.5 Qualitätskontrolle der Bereitstellung und Distribution

Bevor das Informationsprodukt den Nutzer:innen bereitgestellt und veröffentlicht wird, muss noch einmal die Qualität geprüft werden. Diese Qualitätssicherung bezieht sich in erster Linie auf die Qualität der Medienproduktion und der Publikation des Informationsprodukts, nicht auf die inhaltliche Qualität. Hierbei muss berücksichtigt werden, dass sich die Qualitätsanforderungen und Kriterien zwischen verschiedenen elektronischen und nicht-elektronischen Medien und Ausgabegeräten unterscheiden. Auch nach der Bereitstellung des Informationsprodukts muss die Publikation kontinuierlich geprüft und getestet werden.

Als Ergebnis der Qualitätssicherung kann das Informationsprodukt final veröffentlicht und distribuiert werden.

Qualitätskontrolle bei Printmedien

Prüfung der Druckqualität

- ⓑ Wissen/Verstehen, ⓒ Können/Anwenden

Prüfung von Sicherheitsanforderungen bei Printmedien (z. B. Revisionsicherheit, Manipulationsschutz und Kopierschutz)

- ⓑ Wissen/Verstehen, ⓒ Können/Anwenden

Prüfung der Fehlerfreiheit des Publikationsprozesses

- ⓑ Wissen/Verstehen, ⓒ Können/Anwenden

Qualitätskontrolle bei elektronischen Medien

Prüfung des Zugriffs für Zielgruppen und Zugriffsrechte

- ⓑ Wissen/Verstehen, ⓒ Können/Anwenden

Prüfung von Sicherheitsanforderungen bei elektronischen Medien (z. B. Revisionssicherheit, Manipulationsschutz und Kopierschutz, Schutz gegen unautorisierte Verteilung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prüfung der Fehlerfreiheit des Publikationsprozesses

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Qualitätskontrolle von Informationsprodukten in Ausgabegeräten

Test der Installierbarkeit des Informationsprodukts und seiner Lauffähigkeit in der Zielumgebung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Test der Funktionalität (z. B. Formulare, Hilfeseiten, Links)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prüfung der Inhaltsdarstellung (z. B. Vollständigkeit, Darstellung, Links)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prüfung des gesamten Informationsprodukts (z. B. Umbrüche, Dateigröße, Vollständigkeit der Anzeige im Display)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kontinuierliche Kontrolle des Informationsprodukts

Organisation der kontinuierlichen Kontrolle

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Identifizierung von Sicherheitslücken

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Identifizierung von Schutzrechtsverletzungen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prüfung von Lizenzen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 5 Spezifizierungsrichtung: Programmierungsmethoden und Software

W 5.1 Softwaredokumentation (Pflichtbereich Professional Software)

**Agile Entwicklung Technischer Dokumentation
(Pflichtbereich Professional Software)**

Inkrementelle, iterative Entwicklung und Continuous Delivery und ihre Anforderungen an die Technische Dokumentation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Rolle, Pflichten und Beitrag der Technischen Kommunikation in agilen Teams

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Agile Feedback-Kanäle als Quelle für Technische Dokumentation

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Scrum, Kanban, User Stories als relevante Werkzeuge

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

ContentOps für automatisierte Content Delivery und Tests

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

API-Dokumentation (Pflichtbereich Professional Software)

API-Referenz als automatisch und kontinuierlich erzeugte Funktionsdokumentation, ggf. mit interaktiver Testmöglichkeit

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Docs-as-Code als Methode zur Dokumentation im Quellcode

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Entwickler-Leitfaden als Hilfsdokumentation

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Rolle und Beitrag der Technischen Kommunikation in der API-Dokumentation

- Ⓑ Wissen/Verstehen

W 5.2 Automatisierung und Programmierung

Methoden sind vor allem wichtig, um Inhalte, Aufbau und Erstellungsprozesse zu standardisieren. Etablierte Methoden sind z. B. kontrollierte Sprache, Dokumentvorlagen oder DTDs. Verschiedene Technologien sowie softwaregestützte Prozesse können die Umsetzung und Anwendung unterstützen.

Im Methodenkonzept wird festgelegt, welche Methoden für welche Informationsprodukte angewendet werden.

Informationen zur Standardisierung mittels Terminologie gibt es in der separaten Beschreibung des Supportprozesses.

Markup Languages

Auszeichnungssprachen (Markup Languages, z. B. XML, HTML)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Tagging-Methoden (z. B. visuelles und logisches Tagging)

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Datenmodellierung mit Markup Languages

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Aufbau und Bestandteile von Auszeichnungssprachen (z. B. Wohlgeformtheit, Validität)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Zusammenhang von Markup Languages und dem Internet

Ⓑ Wissen/Verstehen

Standardisierte Verarbeitung von Markup Languages

Ⓑ Wissen/Verstehen

Erstellung einer Publikation mittels Markup-Languages-Daten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Document Type Definition (DTD) / Schemas

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Cascading Style Sheets (CSS): Syntax, Aufbau und Regeln

Ⓑ Wissen/Verstehen

Einbindung von Skripten und Makros (z. B. JavaScript)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Sicherheitsaspekte von Skripten und Makros in Medien (z. B. JavaScript)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Software für Erstellung von Markup-Languages-Daten (Editoren)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Automatisierungsmethoden

Automatisierung von Erstellungsprozessen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Automatisierung von Publikationsprozessen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Programmierung und Automatisierung

Grundkenntnisse über Aufbau, Eigenschaften und Verwendung von Programmiersprachen und Markup Languages (z. B. HTML, HTML5, XML, JavaScript, Visual Basic, CSS) zur Medienproduktion

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Qualitätssicherung der Programmierung (z. B. XML-Validität)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 6 Spezifizierungsrichtung: Planung und Projektmanagement

W 6.1 Planung der Informationserstellung

Die Anforderungen an jedes Informationsprodukt unterscheiden sich in jedem Projekt. Deshalb muss die Planung der Informationserstellung der einzelnen Detailaufgaben spezifisch eingerichtet werden.

Dazu gehört festzulegen, wie der Prozess organisiert wird, welche Ressourcen zur Umsetzung notwendig sind, welche Kenntnisse die ausführenden Mitarbeiter haben müssen, welche Schnittstellen berücksichtigt werden und welche Anforderungen erfüllt sein müssen, damit die einzelnen Teilschritte des Informationsentwicklungsprozesses reibungslos verlaufen können. Die Planungsgrundlage liefern meist Erfahrungswerte aus vorangegangenen Projekten.

Der gesamte Prozess der Informationsentwicklung (Zeit, Aufgaben, Inhalte und Ablauf) wird bei der Informationserstellungsplanung vorab konzipiert.

Agile Entwicklung Technischer Dokumentation (Pflichtbereich Professional Software)

Inkrementelle, iterative Entwicklung und Continuous Delivery und ihre Anforderungen an die Technische Dokumentation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Rolle, Pflichten und Beitrag der Technischen Kommunikation in agilen Teams

Ⓑ Wissen/Verstehen

Agile Feedback-Kanäle als Quelle für Technische Dokumentation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Scrum, Kanban, User Stories als relevante Werkzeuge

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

ContentOps für automatisierte Content Delivery und Tests

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellungsplanung

Spezifikation von Erstellungsumfängen und Ressourcenplanung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Produktionsplanung von Informationsprodukten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung von Einkauf und der Beauftragung von Dienstleistern (z. B. Medienentwickler, Terminologie, Übersetzer, Grafiker, TD-Dienstleister)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Zeit- und Aufgabenplanung (z. B. Arbeitspakete, Zeitplan für z. B. Redaktionsaufgaben, Lieferantendokumentation, Dienstleisterdokumentation, Grafik- und Medienerstellung, Übersetzungsaufgaben)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Prozessgestaltung, Schnittstellen und Aufgabenkoordination

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung der Verzahnung mit Supportprozessen (z. B. Übersetzung, Terminologie)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Umgang mit vertraulichen Informationen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Planung des Tooleinsatzes

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Informationsbeschaffungsplanung

Planung der Informationsbeschaffung (z. B. Ziele, Fragenkatalog, Ort, Gesprächspartner, Materialien, Vorbereitung, Zugriff auf Requirement- und Bugtracking-Systeme, Materialien, Prototypen, Beta-Versionen, Vorbereitung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung des Informationsbeschaffungsprozesses: Prozessschritte und Planungsgrößenordnungen (z. B. Zeitplanung, Aufwandsplanung)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Definition der Anforderungen an unternehmensinterne Quellen (z. B. an Datenformate, Vorlagen) und Dokumente

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ermittlung der Anforderungen aus Open-Source-Software

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung der Korrektur von Informationsprodukten (ohne Änderungen am Produkt)

Ermittlung des Umfangs von Korrekturen bzw. Ergänzungen und der zu korrigierenden Inhalte

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Priorisierung und Bewertung der Dringlichkeit von Korrekturen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Information über Korrekturen an die Zielgruppe

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Distribution der Korrekturen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Austausch des korrigierten Informationsprodukts und Sicherstellen der Zustellung (z. B. Updates im Internet, Downloads)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Veranlassung von Rückrufen

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Übersetzungsplanung bei Korrekturen

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Verzahnung der Entwicklung von Informationsprodukten mit anderen Unternehmensbereichen

Verzahnung der Technischen Kommunikation mit anderen Unternehmensbereichen (z. B. Marketing, Produktmanagement, Vertrieb, Schulung und Training)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Vertriebskanäle und daraus resultierende Anforderungen an die Technische Dokumentation (z. B. Formate, Medien, Datenformate)

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Unterschiede in den Vertriebskanälen (z. B. B2B, B2C, C2C) und deren Relevanz für die Technische Kommunikation

- Ⓑ Wissen/Verstehen

E-Commerce und seine Relevanz für die Technische Kommunikation

- Ⓑ Wissen/Verstehen

Potenziale und Möglichkeiten der Automatisierung des Produkts (z. B. für innovative Service-Modelle, digitaler Zwilling) und deren Relevanz für die Technische Kommunikation

- Ⓑ Wissen/Verstehen

W 6.2 Projektmanagement

Das Projektmanagement umfasst die Organisation, Durchführung und Kontrolle des Entwicklungsprozesses des Informationsprodukts sowie der Prozessschritte, Arbeitsaufgaben und Ressourcen.

Hier werden die Projektdetails spezifiziert und geplant. Außerdem werden die erforderlichen Projektmanagementtechniken und -tools beschrieben.

Das Ergebnis des Projektmanagements zeigt den Umfang und Aufwand des Informationsprodukt-Erstellungsprojekts und wird in den nachfolgenden Phasen umgesetzt.

Projektplanung

Projekt-Umfeldanalyse und -definition

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufgaben- und Leistungsplanung

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufwandsschätzung und Ressourcenplanung

- Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Kostenplanung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Definition und Erhebung von Projektkennzahlen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Planung der Erhebung von Projektkennzahlen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Projektrisikoplanung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Projektdokumentation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ablauf-, Termin- und Ressourcenplanung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Projektdurchführung und -controlling

Aufgaben, Methoden und Verfahren des Projektcontrollings

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Bewertung und Priorisierung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Ermittlung und Management kritischer Pfade

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Zeitmanagement in Projekten und typische „Zeitfresser“

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Maßnahmen bei Planabweichungen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Aufgaben- und Tätigkeitskoordination und Informationsmanagement innerhalb des Projekts und mit der Projektumwelt

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Projektkommunikation

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden des Change-Managements

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden des Risikomanagements

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Methoden des Managements von Schnittstellen und Zulieferungen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Projekt-Reporting

Erhebung und Auswertung der definierten Projektkennzahlen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Soll-Ist-Analyse

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Erstellung von Statusberichten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Projektpräsentation (z. B. im Steuerkreis und nach außen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Projektmanagementtools und -techniken

Modelle des Projektmanagements (z. B. Wasserfallmodell, Agile Modelle, V-Modell)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Techniken für das Projektmanagement (z. B. Gantt-Diagramm)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Anforderungen an ein Projektmanagementtool

Ⓑ Wissen/Verstehen

Tools für das Projektmanagement (z. B. MS Excel®, MS Project®, Mindjet MindManager®)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 7 Spezifizierungsrichtung: Beobachtung und Feedbackauswertung und Ergebnisse

W 7.1 Beobachtung und Feedback

Feedback beinhaltet alle Rückmeldungen von verschiedenen Nutzern zum Informationsprodukt. Feedbackquellen können unternehmensintern oder unternehmensextern sein. Um Feedback zu erhalten, lassen sich systematische Prozesse einführen. Im Unterschied zu einer gezielten Evaluation des Informationsprodukts, z. B. durch eine Befragung, ist Feedback meist unsystematisch und unstrukturiert. Deshalb muss stets die Aussagekraft und Relevanz hinterfragt werden.

Feedback liefert Informationen, die bei der Umfeldanalyse im Hinblick auf Verbesserungspotenziale für das Informationsprodukt ausgewertet werden.

Quellen für Feedback

Organisation von Feedbackprozessen

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Externes Feedback (z. B. Call-Center, Kundendienst, Servicetechniker, Hilfe-Hotline)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Feedback von internen Bereichen (z. B. Schulungszentrum, Trainer, Kundendienst, Servicetechniker)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Auswertung von Feedback

Systematische Auswertung von Feedback (z. B. Kundenprobleme, Beschwerden, Kundenfeedback oder internes Feedback zum Informationsprodukt)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Bewertung des Feedbacks und seiner Aussagekraft

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 7.2 Evaluation

Die Evaluation des Informationsprodukts ist systematisch. Sie liefert Erkenntnisse, um für die Erstellung von Informationsprodukten Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln und auf neue oder geänderte Anforderungen reagieren zu können. Für eine Evaluation gibt es verschiedene Methoden, z. B. Befragungen oder Tests. Die Verwendung einer Methode hängt vom jeweiligen Ziel und der Fragestellung der Evaluation ab.

Die Ergebnisse einer Evaluation liefern Informationen, die bei der Umfeldanalyse im Hinblick auf Verbesserungspotenziale für das Informationsprodukt ausgewertet werden.

Usability-Methoden

Usability-Tests und Erhebungsmethoden (z. B. Lautes Denken, Eye-Tracking, Befragungen, Beobachten)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Typische Probleme und Risiken bei der Durchführung eines Usability-Tests (z. B. Repräsentativität) und Lösungen (z. B. Teilnehmerauswahl)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Qualitätskriterien für Usability-Tests (z. B. Gütekriterien: Reliabilität, Validität, Objektivität, Repräsentativität, Ökonomie)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Kunden- und Anwenderbefragungen

Befragungsmethoden (z. B. Interviews, schriftliche Umfragen)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Konzeption, Aufbau und Durchführung einer Befragung (z. B. Erstellung eines Fragebogens, Fehlerquellen bei Befragungen, Qualitätskriterien, Mittel zur Erhöhung der Rücklaufquote)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Typische Probleme und Risiken bei der Durchführung einer Befragung und Lösungen (z. B. Mittel zur Erhöhung der Rücklaufquote)

Ⓑ Wissen/Verstehen

Auswertung und Evaluation von Befragungen, Auswertung von Daten unter Anwendung deskriptiver Methoden

Ⓑ Wissen/Verstehen

Anwenderbeobachtung und Selbsttest

Anwenderbeobachtung und Bewertung der Aussagekraft

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Systematische Beobachtung und Beobachtungsaufzeichnung

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Fehlerquellen bei Beobachtungen und Selbsttests

Ⓑ Wissen/Verstehen

Tests und Gutachten

Expertengutachten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Öffentliche Testverfahren und Dokupreise (z. B. Stiftung Warentest, Konsumententipp, STC-Preis)

Ⓑ Wissen/Verstehen

W 7.3 Webmonitoring

Durch gezieltes Webmonitoring können Informationen zur Nutzung des Informationsprodukts eingeholt werden. Im Unterschied zu anderen Beobachtungsprozessen bekommt man die Informationen nicht aktiv von den Nutzern, sondern aus dem Internet und zieht Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten und die Akzeptanz. Dies ist z. B. durch die Erhebung von Webstatistiken möglich.

Ergebnisse des Webmonitoring liefern Informationen, die bei der Umfeldanalyse im Hinblick auf Verbesserungspotenziale für das Informationsprodukt ausgewertet werden.

Social Media und Internet für Feedback

Social-Media-Kanäle, Blogs und Webmonitoring zur Beobachtung und zum Einholen von Feedback zu Informationsprodukten

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Webstatistiken

Methoden des Webmonitoring (z. B. Klickraten, Ranking, Rating)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

W 7.4 Ergebnisse der Beobachtung des Informationsprodukts

Im Rahmen der Umfeldanalyse wird untersucht, wie erfolgreich bereits entwickelte und auf den Markt gebrachte Informationsprodukte sind und welche Verbesserungspotenziale vorhanden sind. Daher müssen Ergebnisse der Marktbeobachtung des Informationsprodukts analysiert und bei der Planung, Konzeption und Erstellung neuer Informationsprodukte berücksichtigt werden.

Analyse der Beobachtung des Informationsprodukts

Auswertung und Bewertung von Feedback und Beobachtungen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Fehlerkultur in Unternehmen

Ⓑ Wissen/Verstehen

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (z. B. Deming-Zyklus, Lessons Learned, Kaizen)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden

Korrektur- und Vorsorgemaßnahmen (inkl. Planung, Verantwortlichkeit, Termine, Implementierung und Kontrolle)

Ⓑ Wissen/Verstehen, Ⓒ Können/Anwenden