

# How to Create and Deliver Intelligent Information

Home [Dieser Blog](#) [Unsere Autoren](#) [Go to English](#)

## Design Thinking – ein frischer Ansatz für die Technische Kommunikation?

By Helena Maier 3 August 2017

design thinking, informationsaustausch, Informationsentwicklung, kommunikation, soft skills, Technischer Redakteur, zielgruppenanalyse

**Jede intelligente Lösung beginnt mit einer ersten Idee. Wir tauschen uns aus, bringen unsere Gedanken zu Papier und feilen an einer Umsetzung. Es gibt verschiedene Methoden, um diesen Ideenprozess zu unterstützen. Eine davon heißt Design Thinking, sie besagt: Indem wir durch die Brille des Nutzers schauen, können wir gute kreative Lösungen finden. Auch ein spannender Ansatz für die Technische Kommunikation?**

*Ingrid Gerstbach über Design Thinking und dessen Chancen...*



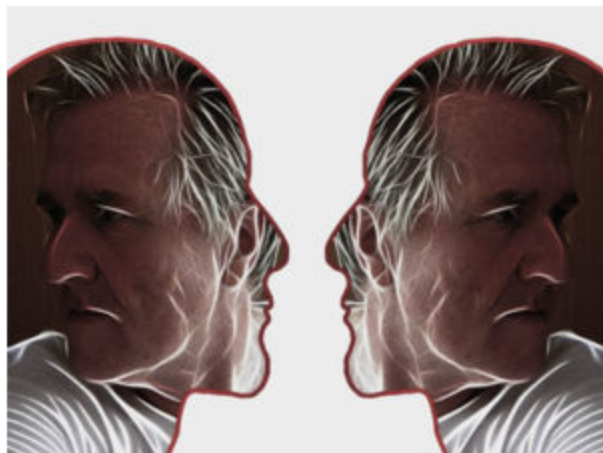
Einen Großteil der Zeit verbringen Technische Redakteure mit der Recherche und Dokumentation von Informationen rund um ein neues Produkt, um dessen sichere, effiziente und effektive Verwendung zu gewährleisten. Das passende Wissen erhalten sie aus einer Vielzahl von Quellen: technische Spezifikationen, Produktforschungsdokumente, Geschäftsvorschläge, White Papers, interne Wikis, Tickets, etc. Am entscheidendsten sind jedoch die Gespräche mit den Produktentwicklern und anderen Prozessbeteiligten, denn:

- Sie können nicht nur die Idee selbst erläutern, sondern auch Vor- und Nachteile des Produkts diskutieren.
- Entwickler sind gute Ansprechpartner, wenn es darum geht, mögliche Gefahrenquellen des Produkts frühzeitig zu ermitteln.

Klingt im ersten Moment leicht – ist es jedoch nicht! Denn Worte sind strapazierbar und unterliegen der **Interpretation durch den Empfänger**. Sicher haben Sie auch schon eine Bedienungsanleitung in der Hand gehalten und nur Bahnhof verstanden, oder? Als technische Kommunikatoren sollten Sie diese Situation immer im Hinterkopf haben.

Sie müssen sich in Ihr Gegenüber einfühlen und sich auf seine Sicht der Welt einlassen, um ihn mit ihren Worten zu erreichen.

## Kreativität und Empathie als Lösung



*Fakt ist: Wenn zwei Menschen aneinander vorbeireden, dann ist im seltensten Fall ein unterschiedlicher Standpunkt dafür verantwortlich. Vielmehr treten Missverständnisse aufgrund der unterschiedlichen Art und Weise, wie kommuniziert wird, auf. Irritationen und Missverständnisse sind die Folge.*

Eine Methode, um aus Gesprächen verlässlich wichtige Informationen zu ziehen und Missverständnisse zu vermeiden, ist Design Thinking. Das Ziel ist: Das Umfeld und Denken des Nutzers wirklich zu verstehen und seine Probleme nachhaltig und effizient zu lösen.

Die Aufgabe von technischen Redakteuren liegt nun darin, für die sichere und effektive Nutzung von Produkten – seien es Geräte, Maschinen, Software, ganze Anlagen oder Dienstleistungsprodukte – den Konsumenten Informationen entlang des gesamten Produktlebenszyklus in geeigneter medialer Form anzubieten. Dazu ist es notwendig, einerseits den wirklichen **Bedarf der Zielgruppe** zu identifizieren und andererseits die **Fachterminologie** entlang der Produktkette zu verstehen.

**Hier kommt die Design Thinking-Methode zu Gute. Sie hilft im Unternehmen:**

- um auf Ansätze und Sichtweisen besser einzugehen.
- Probleme aus verschiedenen Standpunkten heraus nachhaltig zu lösen.
- viele verschiedene Elemente eines Gesamtprozesses zusammen zu bringen.
- unterschiedliche Lösungsansätze in einem interdisziplinären Team durchzuspielen, bis eine gemeinsame Lösung gefunden ist.

Die Lösung fungiert dann als Basis für neue Möglichkeiten. Design Thinking ist ein Prozess, der mit der eigenen, individuellen Herausforderung beginnt und auf die mehrere, iterative Phasen folgen, die allesamt auf Empathie setzen. Danach wird der



### Tags



### Intelligent Information in 7 Schritten

1. Umfeldanalyse
2. Planung
3. Konzeptentwicklung
4. Inhaltserstellung
5. Medienproduktion
6. Informationsbereitstellung
7. Beobachtung am Markt

### Article language

[Deutsche Artikel](#)

[English Articles](#)

[Recent](#)

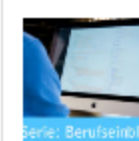
[Popular](#)



Design Thinking – ein frischer Ansatz für die Technische Kommunikation?  
3 August 2017



Dem Opinion Spam auf der Spur  
24 Juli 2017



Beitragsserie: Verliebt in meinen IT-Job (3) – Martin Häberle  
17 Juli 2017



Eine neue User-Assistance-Konferenz und warum Herr Userast teilnimmt  
11 Juli 2017



(Wie gut) können Computer unsere Welt

Herausforderung beginnt und auf die kleinere, iterative Phasen folgen, die allesamt auf Empathie setzen. Danach wird das Problem (neu) definiert und Lösungen in einer Phase der Ideengeneration erarbeitet. Diese Ideen werden wiederum als Prototypen umgesetzt, die dabei helfen sollen, Feedback zu dem neuen Lösungsansatz direkt vom Kunden einzuholen, damit das Team schnell lernen und mit dem neuen Wissen weiter an der Lösung bauen kann – bis diese passt und sowohl Kunde als auch Unternehmen zufrieden sind. **Empathie ist das entscheidende Stichwort.** Glauben Sie mir, egal wie viele Gedanken Sie sich dazu machen:

Sie können nur raten, was wirklich in den Köpfen Ihrer Kunden vorgeht. Also fragen Sie sie doch einfach und erforschen Sie mittels Interviews, Beobachtung und Erfahrungen ihre Welt!

## Die Brille des Nutzers

Der Schlüssel liegt darin, sich der verschiedenen Standpunkte überhaupt bewusst zu sein. Menschen wählen aufgrund ihrer Erfahrungen und Entwicklungen unterschiedliche Worte und Methoden, um ihre Ziele zu erreichen und ihre momentanen Eindrücke zu kommunizieren. Wenn Sie sich also der verschiedenen Brillen, durch die die Menschen die Welt sehen, bewusst sind, können Sie auch mit den Reaktionen Ihrer Gesprächspartner besser umgehen.

**Wie können Sie also am besten mit Nutzern, Produktentwicklern oder anderen technischen Redakteuren Informationen austauschen? Ganz einfach: Indem Sie mit ihnen sprechen.**



Ein Design Thinking Workshop auf der Information Energy in Utrecht in diesem Jahr.

Fragen Sie, was die Menschen genau machen, interessieren Sie sich für Ihr Gegenüber und nehmen Sie sich selbst zurück. Denn es geht darum, sich in Ihren Gesprächspartner und dessen Welt hineinzuversetzen und dessen Welt durch seine Brille zu betrachten.

**Noch ein Hinweis zum Schluss:** Viele kommunikative Missgeschicke passieren auf Grund der Verwendung von unterschiedlichen medialen Formaten. Ein kluger Mann hat mir einmal gesagt, dass eine E-Mail mindestens so viele Probleme verursacht, wie sie löst. Das scheint Ihnen übertrieben? Dann denken Sie mal an den letzten Schriftverkehr, den Sie mit einer schwierigen Person hatten. Sicher haben Sie jedes Wort auf die Goldwaage gelegt und haben Absichten bloß auf Grund der Wortwahl unterstellt. Die gute Nachricht: Das ist nur allzu menschlich. Und Sie können es sogar vermeiden – indem Sie in den direkten Dialog gehen!



Ingrid Gerstbach ist Expertin für Design Thinking und Innovationsmanagement, Wirtschaftspsychologin und Unternehmensberaterin. Sie sieht sich als Entwicklungshelferin für Unternehmen, um Innovationen, neue Erfolgspotenziale und nachhaltige Wertschöpfung zu ermöglichen. Als Keynote-Speakerin gibt sie wertvolle Impulse, wie sich Unternehmen mit Hilfe von Design Thinking neu erfinden und einen Wettbewerbsvorteil sichern.  
[www.ingridgerstbach.com](http://www.ingridgerstbach.com)



### Ihr Buch zum Thema

INGRID GERSTBACH  
Design Thinking im Unternehmen  
Ein Workbook für die Einführung von Design Thinking

320 Seiten, gebunden  
ISBN 978-3-86936-726-2  
€ 34,90 (D) | € 35,90 (A)  
GABAL Verlag, Offenbach 2016



### Events

NORDIC TechKomm 2017 in  
Copenhagen

12/09/2017 - 13/09/2017

Jahrestagung 2017

24/10/2017 - 26/10/2017