



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism neu gedacht ...

oder was gehört in die Dokumentation eigentlich hinein?



Martin Holzmann, ARAKANGA GmbH



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Vorstellung ARAKANGA

- 1999 in Hanau gegründet
- Kernkompetenzen:
 - ▶ Technische Redaktion
 - ▶ inhaltliche und strukturelle Optimierung von Dokumenten und Websites
 - ▶ Bearbeitung und Verwaltung von Dokumenten
 - ▶ konzeptionelle Beratung bei Informationsmanagement und Prozessdesign
 - ▶ Ergonomie und Usability von Unternehmenskommunikation



Was bedeutet „**ARAKANGA**“?

- Südamerikanische Papageienart
- Wir verbinden mit ihm
 - ▶ Originalität und Farbe
 - ▶ Kommunikationsfähigkeit
 - ▶ Flexibilität und Innovation



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Warm up

Was ist eigentlich Minimalism?

Was ist Minimalism in der Technischen Dokumentation?



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism z. B. in der Architektur

In der Architektur

Der Minimalismus ist ein Architekturstil, der sich im Wesentlichen durch seine einfache Formensprache und durch den **Verzicht auf Dekorationselemente** auszeichnet. Die Ursprünge liegen in der Architekturmoderne der 20er Jahre und bis heute bildet der Minimalismus die Entwurfsgrundlage für viele zeitgenössische Architekten.



In der Technischen Dokumentation

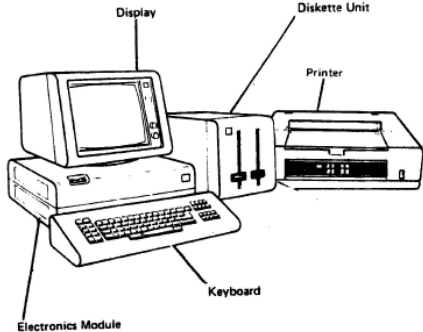
Minimalism ist ein methodischer Ansatz zum Erstellen von Anwenderdokumentation – primär Softwaredokumentation – zum Zweck des Lernens.

- Von John M. Carroll am IBM User Interface Institute entwickelt
- Beschrieben in „The Nürnberg Funnel: Designing Minimalist Instruction for Practical Computer Skill.“

Topic 1: 1

Topic 1. What is This Thing All About?

The Displaywriter is a "word processor" -- a sort of super-typewriter. The parts of the Displaywriter system are shown below:



When you type things on the Keyboard, you will see them on the Display screen first. This makes it easy to correct your work before you actually print it on paper.

The Displaywriter is an enormously powerful tool to help you do your work. It may seem very different from using typewriters. At first it may seem difficult. But very quickly you will find that it can help you be more effective.

This training manual is designed to help you get to the point of really using the Displaywriter as soon as possible. At any point, if you wish to take a detour in your training to explore the Displaywriter, or to use it for some of your own work -- DO IT! Even if you run into some trouble, the time you spend using and exploring the Displaywriter on your own is time well spent. It's the best way to learn.



Minimalism – Technische Dokumentation

Grunderkenntnisse

- Nutzer von Software lesen keine umfangreiche Systembeschreibungen, bevor sie die Software verwenden.
- Nutzer tendieren dazu, Software direkt zu verwenden.
- Nutzer lesen Dokumentation erst, wenn sie Fehler machen oder ihr Ziel nicht erreichen.

Nutzer wollen handeln – nicht lesen

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism – Technische Dokumentation

Konsequenzen

- Dokumentation muss Nutzer beim Handeln unterstützen.
- Dokumentation muss nicht primär vollständig sein (also alle nur denkbaren Aspekte der Anwendung beschreiben).
- Dokumentation muss den Nutzer beim Lösen seiner Probleme helfen (also wenn er Fragen hat).

Weniger kann mehr sein!



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Beispiele

Umstieg Word 2003 auf Word 2007

- Was hat Sie am meisten interessiert?

Fachinformationen der IT von Banken an die Banken

- Wer ist betroffen?
- Was ist zu tun?
- Nicht wichtig: Die Details der Änderungen (die stehen später im Handbuch)



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism

Die Basisprinzipien

- Schwerpunkt: Handlungsanleitungen, nicht Wissensvermittlung (unvollständig!)
- Bezug zur konkreten Arbeitssituation des Anwenders herstellen
- Fehlerbeseitigung und Problemlösung unterstützen
- Zugang zur Information leicht und schnell ermöglichen

Ergänzende Punkte

- Topic-Orientierung: Jeder Topic ist für sich selbst verständlich
- Keine zwingende Lesereihenfolge zwischen Topics



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Warum neu denken – Probleme

Der Anwender lernt aus Fehlern?

- Bankanwendung?
- Maschine?
- Verfahrenstechnische Anlage?
- Kernkraftwerk?

Wie also Minimieren?



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism neu gedacht

Die Handlung steht im Mittelpunkt

- Damit die Zielgruppe

Methodische Vorgehensweise

- Nicht einfach alle Informationen umformen, die jemand liefert, sondern ausfiltern, was nicht benötigt wird.
- Die Information standardisiert aufbereiten.



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism neu gedacht

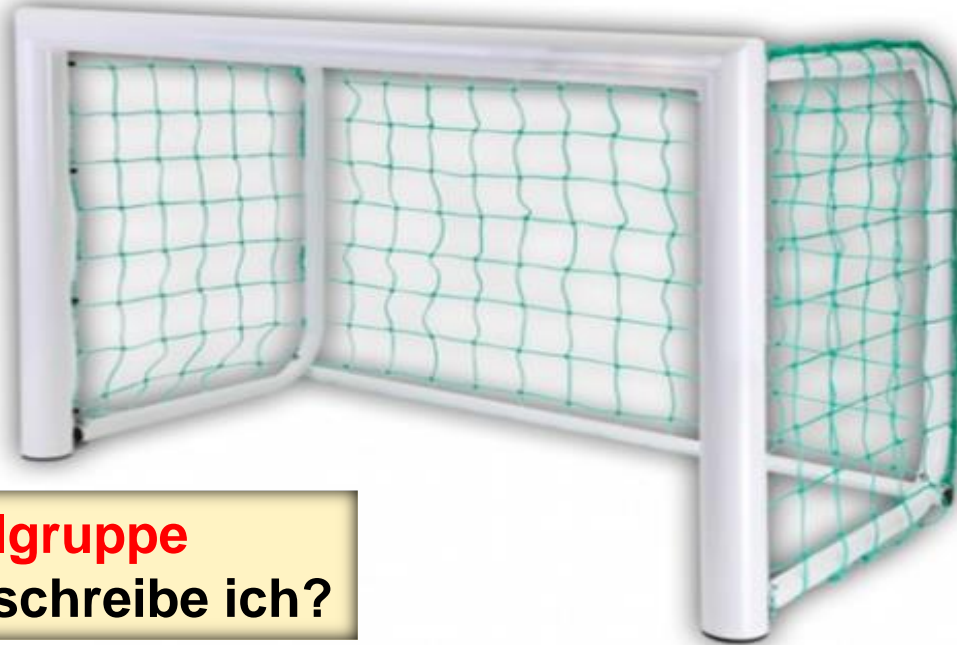
Methodische Vorgehensweise – in 4 Schritten zum minimalen und vollständigen Inhalt

- Schritt 1: Ziel festlegen
- Schritt 2: Inhalt festlegen
- Schritt 3: Gruppieren/sortieren und sequenzieren
- Schritt 4: Strukturieren, gestalten und formulieren



Schritt 1: Ziel festlegen – Torpfosten setzen

Die Torpfosten für das Thema festlegen



Zielgruppe
Für wen schreibe ich?

Zweck
Was will ich?

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität





Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Schritt 1: Torpfosten Zielgruppe

Zielgruppe beschreiben

- **Name**
 - ▶ Fachkraft für Mechanik / Elektrik /...
 - ▶ Mitarbeiter des Bereichs ...
- **Wissen/Können**
 - ▶ Ausbildung
 - ▶ Erfahrung
- **Haben**
 - ▶ Werkzeuge
 - ▶ Berechtigungen
 - ▶ ...
- **Aktuelle Situation**
 - ▶ Bei der Inbetriebnahme / bei der täglichen Bedienung
 - ▶ In einem Notfall
 - ▶ ...



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Schritt 1: Torpfosten Zweck

Zweck beschreiben

- **Name** des Dokuments
- **Zweck intern** – für den Ersteller
 - ▶ Gesetzliche Rahmenbedingungen erfüllen
 - ▶ Haftungsrisiken minimieren
 - ▶ Support kostenpflichtig abrechnen können
 - ▶ ...
- **Zweck extern** – für den Nutzer
 - ▶ Verstehen
 - ▶ Bedienen
 - ▶ Warten
 - ▶ Instandsetzen
 - ▶ ...



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Ergebnis von Schritt 1

Ein Filter / Maßstab ist definiert, mit dem sich die minimale Menge der notwendigen Information bestimmen lässt!



Schritt 2: Inhalt festlegen

Gesetzliche und normative Anforderungen beachten!

Vorgehensmodell für Festlegung auswählen

- Für Redakteure
- Für Fachleute





Schritt 2: Inhalt festlegen – für Redakteure

Aufgaben- / Zielgruppen- / Wissens-Analyse

- Alle Aufgaben aufschreiben, die der Nutzer mit der Dokumentation realisieren soll.
- Notwendiges Wissen aufschreiben, das für die Durchführung der Aufgabe erforderlich ist.

Aufgabe	Zielgruppe	Notwendiges Wissen

- Filtern
 - ▶ Alles streichen, was nicht durch die Torpfosten passt

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Schritt 2: Inhalt festlegen – für Fachleute

Brainwriting

- Alles aufschreiben, was einem zum Thema einfällt (auf ein Flip, in eine MindMap, auf Kärtchen ...)
- Filtern: Alles streichen, was nicht durch die Torpfosten passt
- Filtern – und so geht's: **Anwendersicht einnehmen!**
 - ▶ Gibt es Aufgaben, für die das Thema benötigt wird?
 - ▶ Gibt es eine Frage aus Nutzersicht, zu der das Thema die Antwort liefert?
 - ▶ **Wenn nein -> Thema streichen!**

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Ergebnis von Schritt 2

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

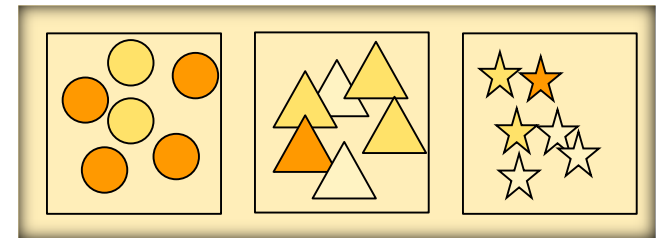
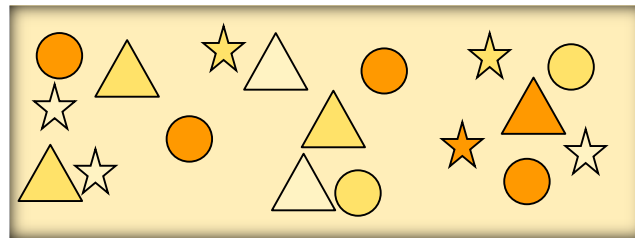
Wir bringen Qualität

Die notwendige Informationsmenge ist festgelegt!

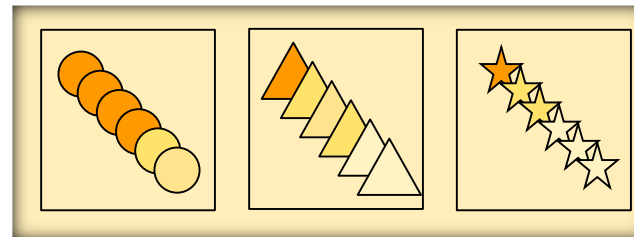
Der Nutzer und seine Handlungen stehen im Mittelpunkt!

Schritt 3: Gruppieren, sortieren, sequenzieren

Gruppen bilden, einsortieren von Teilthemen, die zusammen gehören



Sequenzieren, d. h. in eine Reihenfolge bringen, die für den Anwender nützlich ist



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität





Schritt 3: Gruppieren/sortieren + sequenzieren

Sequenzieren – die Möglichkeiten

- Vom Allgemeinen zum Speziellen
- In der Arbeitsreihenfolge
- Chronologisch
- Ausgehend von Voraussetzungen
- Ausgehend vom Aufbau, den Bestandteilen
- Entsprechend der Häufigkeit, in der bestimmte Information benötigt wird
- Entsprechend passender Klassifikationen
- Anhand von Entscheidungsbäumen

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Ergebnis von Schritt 3

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die notwendige Informationsmenge ist geordnet!



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Schritt 4: Strukturieren, gestalten, formulieren

Methode: Anwendung von Mustern auf die geordnete Informationsmenge

Grundgedanken aus dem Minimalism beibehalten:

- Topic-Orientierung
- Anwenderfragen im Fokus



ARAKANGA

Wir beraten Sie


Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Schritt 4: Strukturieren, gestalten, formulieren

Frage-Antwortsequenz

Frage 



Topic

Topictitel

Frage 

Frage 

Frage 

Frage 



Advanced Organizer

Topictitel

Fra

Topictitel

Fra

Kapiteltitlel

Fra

Frage 

Fra

Übersicht

Fra





Schritt 4: Strukturieren, gestalten, formulieren

Fragen, die sich „Handelnde“ stellen

- Was muss ich tun?
- Was muss ich beachten?
- Warum soll ich das tun?
- Was sind die Voraussetzungen?

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Schritt 4: Strukturieren, gestalten, formulieren

Fragen, die sich „Nichtwissende“ stellen

- Wie funktioniert das?
- Wie sieht es aus?
- Wie ist es aufgebaut?
- Was ist das? / Was bedeutet das?
- Welche Arten/Sorten gibt es?
- Wo finde ich das?
- Womit kann ich das vergleichen?
- Was sind die Daten?

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Resultat der Schritte 1 bis 4

Alle notwendigen Inhalte liegen in einer standardisierten modularisierten Form vor!

Der Anwenderbezug ist gesichert, da beim Erstellen immer nur auf Nutzerfragen eingegangen wird!

Der Dokumentationsumfang ist minimal, da nur Inhalte vorhanden sind, die

- **auf Anwenderfragen antworten,**
- **zum Erreichen des Ziels notwendig waren!**



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Minimalism neu gedacht



Noch Fragen?

Weitere Informationen



Stand 412b

www.arakanga.de

ARAKANGA