

Wenn maximale Flexibilität gefragt ist: Redaktionsleitfaden für eine tagesaktuelle Support-Datenbank

tekom Jahrestagung 2012

DATEV eG & doctima GmbH | 25.10.2012 | Jörg Palm & Johannes Dreikom



Das Tutorial heute

- Vorstellung eines 1 Jahre alten Redaktionsleitfadens
- Dokument & Lösungen vorstellen
- Grundsätzliche Fragen besprechen, z. B.
 - Vollständigkeit
 - Rücksichtnahme auf spezielle Zielgruppen
- Erfolgsfaktoren herausarbeiten

DATEV eG & doctima GmbH | Tutorial „Redaktionsleitfaden“ | 25.10.2012 | Jörg Palm, Johannes Dreikom

Seite 2

Jörg Palm



- **Tätigkeit**
 - Informationsentwickler im Bereich Service-Kommunikation (Konzepte, Regeln, Tools)
 - DATEV eG, Nürnberg
- **Rolle im Projekt**
 - Entwicklung und Prüfung der Regeln
 - Einbindung der Regeln in Acrolinx IQ
 - Weiterentwicklung des Leitfadens

DATEV eG & doctima GmbH | Tutorial „Redaktionsleitfaden“ | 25.10.2012 | Jörg Palm, Johannes Dreikom

Seite 3

Johannes Dreikorn



- **Tätigkeit**
 - Redaktionsleiter, Berater & Coach
 - doctima GmbH, Fürth
- **Rolle im Projekt**
 - Entwicklung der Regeln
 - Erstellung von Mustertexten
 - Konzeption und Erstellung des Leitfadens als Dokument
 - Projektorganisation

Inhalt

Der Kontext	Ein neuer Leitfaden: Warum? Wofür? Wie?
Das Dokument	Ein Rundgang durch den Leitfaden. Aufbau, Gestaltung, praktische Anwendung
Die Regeln	Was wurde warum wie standardisiert? Die wichtigsten Regeln im Überblick
Ein Fazit	Erfolgsfaktoren: Wie ein Leitfaden-Projekt gelingt Mut zur Lücke: Umgang mit Bestandsdaten Zukunftsmusik: Wie es mit dem Leitfaden weitergeht

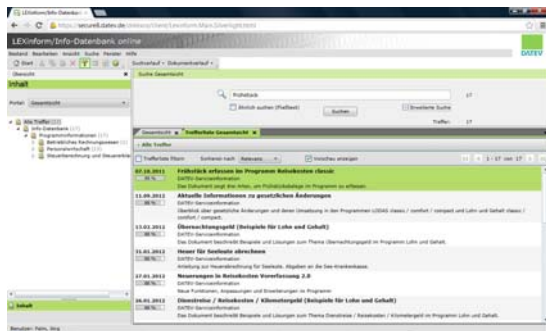
Ein neuer Leitfaden ...

Warum? Wofür? Wie?

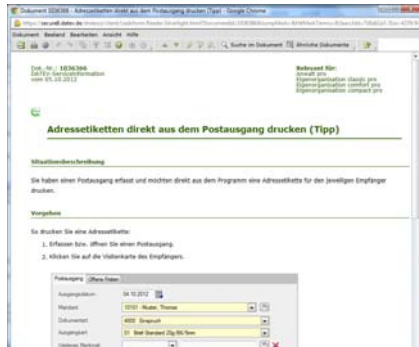
Ein Redaktionsleitfaden für eine Service-Datenbank

- Info-Datenbank: Service-Datenbank der DATEV
- Sehr breites Themenspektrum
- Sehr inhomogene Zielgruppe

Informationszugriff



Beispieldokument



Ein Leitfaden für alles?

Rahmendaten zum Projekt

- Team
 - DATEV: 8 verantwortliche Mitarbeiter aus 5 Fachredaktionen
 - doctima: 1 Berater, 1 Redakteur
- Laufzeit
 - 8 Monate
 - 7 Plenumstreffen (+ 2 Zusatztermine mit Fachredaktionen)
- Aufgabenverteilung
 - Doctima: Projektleitung + Erarbeitung von Regeln, Mustertexten und Leitfaden
 - DATEV: Prüfung auf Umsetzbarkeit
- Ergebnis: Leitfaden mit ...
 - ... 117 Seiten
 - ...



Ablauf & Methodik

- Ausgangspunkt
 - Aktueller Datenbestand
- Fachlich
 - Linguistisches Textmodell
 - „Sachte“ Qualifikation des Arbeitskreises
- Mustertexte
 - Entwicklung der Regeln
 - Entscheidung über Regeln
 - Input für Leitfaden-Dokument
- DATEV: 1 fachlicher Hauptansprechpartner für Detailarbeit zwischen den Treffen



Aufbau, Gestaltung, praktische Anwendung

Ein Rundgang durch den Leitfaden

Wie sieht der Leitfaden aus?

- Gedruckte Handreichung für Redakteure
- Ca. 120 Seiten
- Konzipiert als Nachschlagewerk für die tägliche Arbeit
- Orientierung am Arbeitsprozess
 - Planung
 - Typisierung
 - Gliederung
 - Formulierung

Der Rundgang



Was gehört noch dazu? - Arbeitshilfen

- Sprachqualitätswerkzeug (Acrolinx)
 - Terminologiedatenbank
 - Stilregeln
- Grafik-Leitfaden
- Referenz-Oberflächenelemente

Die wichtigsten Regeln im Überblick

Was wurde warum wie standardisiert?

Ausgangslage

- Das ist schon da
 - Geschultes Redaktionsteam, das qualitäts- und regelorientiert arbeitet
 - Leitfaden für „Geschwister“-Medium (Programm-Hilfen) mit vielen Detailregelungen, die auch für Support-Texte gelten.
 - Positive Ergebnisse aus User-Tests zu Programm-Hilfen
- Aber
 - Keine Adaption der Regeln für Support-Datenbank
 - Keine Regeln für Support-DB-spezifische Fragen
 - Kein Leitfaden als Rahmendokument

Stoßrichtung der Leitfadens und der Regeln

- Systematisieren
 - Sprache finden: Textphänomene benennen und unterscheiden
 - Beziehungen klären: Wie hängen Textphänomene zusammen
 - Logisches Ganzes
- Kodifizieren
 - Einmal (endlich) festlegen: Was machen wir wie?
 - In Zukunft: keine Varianz mehr

Welche Regeln machen den größten Unterschied zu früher?

Phänomen 1: Dokument-Typen

4.1	Typ „Anleitung“	14
4.2	Typ „Beispiele & Lösungen“	25
4.3	Typ „Checkliste“	33
4.4	Typ „Fehler & Abhilfen“	38
4.5	Typ „Hintergrund“	46
4.6	Typ „Neuerungen“	55
4.7	Typ „Programm-Meldungen“	59
4.8	Typ „Tipp“	62

- Funktion:
 - Bestimmen Fokus und Art der Informationsaufbereitung
 - Bestimmen Titel und Gliederung
- Plus für Redakteur: Gestaltungshilfe, Ordnungssystem für Detailregeln
- Plus für Leser: hohes Maß an Berechenbarkeit

Dokument-Typen: Früher und heute



- Funktion: Fokus und Art der Informationsaufbereitung festlegen
- Plus für Redakteur: Gestaltungshilfe, Ordnungssystem für Detailregeln
- Plus für Leser: hohes Maß an Berechenbarkeit

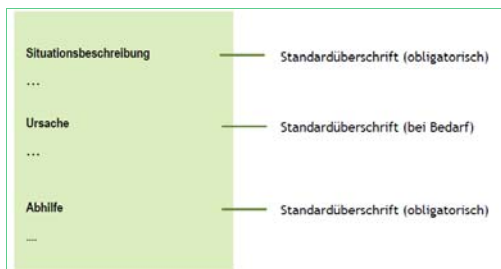
Phänomen 2: Gliederung

Worum geht's?

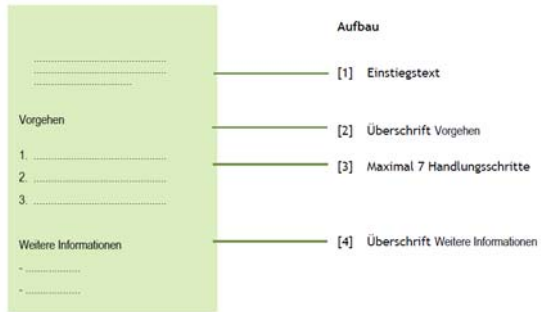
- Formal
 - Hauptüberschriften
 - Zwischenüberschriften
- Für Leser
 - Portionierung
 - Orientierung
 - Logik

Beispiel I: Gleichbleibende Standardstruktur

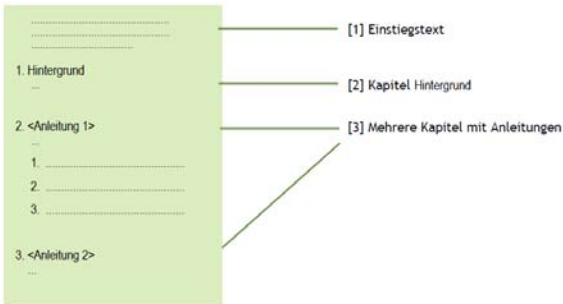
- Dokument-Typ „Programm-Meldung“



Beispiel II: „Einfache“ Anleitung



Beispiel III: Anleitung mit höherem Strukturbedarf



Beispiel IV: Zwischenüberschriften in Handlungsanweisungen



Phänomen: Nutzerführung

Worum geht's?

- Formal
 - Titel
 - Teaser
 - Einstiegstext
- Für Leser
 - Entscheidungshilfe
 - Zugangs- und Orientierungshilfe

Beispiel I

Bauleistungen nach § 13b UStG buchen (Beispiele für Rechnungswesen-Programme)

Stand: 30.05.2010

Letzte Änderungen

- Aktualisiert: Beispiel für privaten Bereich (→ Kapitel 2.4)

Bauleistungen für Voranmeldezeiträume ab 01.01.2007: Wie Sie diese in den DATEV-Programmen zum Rechnungswesen korrekt buchen, zeigt Ihnen dieses Dokument anhand konkreter Szenarien.

Die Beispiele zeigen Buchungen aus beiden Perspektiven:

- Leistungsempfänger (→ Kapitel 3)
- Leistungserbringer (→ Kapitel 4)

Hinweis

Beispiele zu den Veranlagungszeiträumen bis 31.12.2006 finden Sie hier: [Dok.-Nr. 1033882](#)

Phänomen 4: Verweisen auf andere Dokumente

- Prinzip 1: Verweisen statt duplizieren (Fokus: Hintergrundinformationen)
- Prinzip 2: Querverweise auslagern

Externer Verweis

1. ...
 2. Wenn ein SQL-Server installiert ist, Deinstallieren Sie den SQL-Server vor dem Upgrade (Tipp: Dok.-Nr. [327005](#))
 3. ...
- Position: Eigene Zeile nach Handlungsschritt
 - Klammer
 - Einleitendes Stichwort mit möglichst hoher Aussagekraft (hier: Tipp)
 - Ankerstichwort = Dokumentnummer des Linkziels

Sonderfall: Stichwort „Siehe auch“

1. ...
 2. Wenn ein SQL-Server installiert ist, Deinstallieren Sie den SQL-Server vor dem Upgrade (Siehe auch: Dok.-Nr. [327005](#))
 3. ...
- Wichtig
Siehe auch nur dann verwenden, wenn kein kurzes und aussagefähiges Stichwort verfügbar ist.

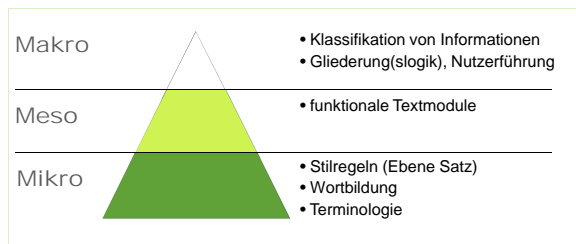
Zwischenfazit

- Viele Bekanntes
 - Jetzt aber mit System
- Einiges Maßgeschneidertes
 - Beispiel: Verweislogistik
- Einiges Ungewöhnliches
 - Beispiel: Lange Dokumenttitel

Warum so?

Fokus: Strukturelle Phänomene

- Linguistisches Textmodell von Martin Ley
(Kontrollierte Textstrukturen. Heidelberg 2005)



Arbeitsteilung

- Schreibprozess
 - Textplanung
 - **Leitfaden (Struktur + Formulierungshinweise)**
 - Acrolinx-Prüfung (Mikro-Ebene)

Wer macht was?



Fazit

Erfolgsfaktoren – Umgang mit Bestandsdaten – Weiterentwicklung

Erfolgsfaktoren 1: Der Leitfaden als Dokument

- Verzichtbar
 - Theoretische Exaktheit
 - Abbildung aller Regeln in Form von Anweisungen
 - Psychologische Kriterien
- Unverzichtbar
 - Klarer Fokus (Was soll der Leitfaden leisten?)
 - Intelligente Gliederung (entscheidend für die Nutzbarkeit)
 - Schneller Zugriff auf Details
 - Beispiele
 - Flankierende Maßnahmen

Erfolgsfaktoren 2: Erstellungsphase

- Klare Definition des Auftrags
 - Ein Leitfaden wofür, für wen und mit welchen Zielen?
- Betroffene und Interessierte einbinden
- Genügend lange Laufzeit (mindestens: 3 Monate)
 - Raum für Unvorhergesehenes
- Praktisch arbeiten
hier: Workshops, Mustertexte
- Fachleute: Zurückhaltend sein mit zu viel Theorie

Fallen

- Zu große Arbeitsgruppe
- Zu lange Arbeitspausen
- Zu wenig praktische Beteiligung

Erfolgsfaktoren 3: Nach der Einführung

- Unmittelbar
 - Leitfaden vorstellen und „propagieren“
 - Redakteure/Autoren schulen
- Grundsätzlich
 - Weiterpflege von verantwortlicher Stelle in einem hoffentlich strukturierten Prozess
 - Prüfung der Regeleinhaltung
 - Austausch- und Bildungsforen

- Regeln leben
- Regeln weiterentwickeln
- Leitfaden und Regeln als Helfer, nicht als Klotz am Bein.

Erfolgsfaktor Qualifikation

Bereiche

- Textplanung
- Leitfaden
 - Aufbau
 - Verwendung
 - Sichere Anwendung der Regeln
- Schreiben auf der Mikro-Ebene
 - Formulieren im Sinne des Leitfadens
 - Für alle Arten von Informationen

Wie kommen die Regeln in die Praxis?

- Nicht jedes „Altdokument“ wird nach Leitfaden umgeschrieben
- Neue Dokumente,
- grundlegende Überarbeitungen

Einfach und schwer: Stufenkonzept

- Stufe 1: Typisierung wurde für alle Dokumente gleich zu Anfang umgesetzt: Muss
- Stufe 2: Texte zur Leserführung werden sukzessive umgestellt
 - Titel, Einstiegstexte
 - Gliederung/Überschriften
- Stufe 3: Texte auf Meso- und Mikroebene umschreiben

Ausblick: Wo der Leitfaden noch wachsen muss

- Eigentlich gar nicht
- Flankierende Werke:
 - Beispielsammlung für Formulierungen auf Mikro-Ebene
 - Referenz der Oberflächenelemente
 - Terminologie-Datenbank

doctima



Johannes Dreikorn
doctima GmbH
Melli-Beese-Str. 19
D - 90768 Fürth
Tel.: +49 911 975670-0
Fax: +49 911 975670-188
johannes.dreikorn@doctima.de
www.doctima.de
Twitter @doctima

Jörg Palm
DATEV eG
Vimsberger Straße 63
D - 90329 Nürnberg
Tel.: +49 911 319-3685
joerg.palm@datev.de
www.datev.de
