

Klaus Böhler, Siegfried Siegel

Dokumente strukturieren – Informationen verständlich machen

In Unternehmen werden täglich unzählige Informationen aufbereitet und kommuniziert. Dabei kommen zunehmend moderne Tools aus dem Informationsmanagement zum Einsatz. Solche Systeme können Informationen jedoch nur dann effizient verwalten, wenn die Module gewissen Richtlinien folgen: Die Auszeichnungssprache XML in Kombination mit einer Dokumenttypdefinition (DTD) gibt hier Strukturierungsregeln vor. Das ist jedoch nur der technische Aspekt. Aber was machen die Autoren? Oft haben sie nicht die notwendige Erfahrung zum Erstellen gut strukturierter und lesegerechter Dokumente. Besonders bei der Aufbereitung großer Informationsmengen benötigen sie Anhaltspunkte für Gestaltung und Modularisierung. Denn die Informationsvermittlung scheitert häufig aufgrund unübersichtlicher Dokumente. Mit Information Mapping® steht ein Regelwerk zur Verfügung, das Autoren hilft, gut strukturierte Dokumente zu erstellen und dem Leser verständliche Informationen anzubieten.

Information Mapping®

Information Mapping (IMAP) ist ein weltweit eingesetzter, auf wissenschaftlichen Grundlagen der Lernpsychologie basierender Standard zur Informationsstrukturierung. Information Mapping umschreibt eine Methode:

- zur Analyse der Informationsbedürfnisse des Lesers, um den Informationsumfang zu bestimmen,

- zur Strukturierung der Informationen, um einen schnellen Zugriff zu ermöglichen,
- zur leserechten Darstellung der Informationen, um die Informationsaufnahme zu erleichtern.

Zur Erstellung zielgruppengerechter und modular aufgebauter Informationen setzt Information Mapping die folgenden Werkzeuge ein:

- Strukturierung der Informationen in die Informationseinheiten „Map“ und „Block“,
- Klassifizierung der Informationen in sechs Informationsarten,
- Anwendung von sieben Prinzipien zur Informationsaufbereitung und
- Analyse des Informationsbedürfnisses des Lesers.

Informationsstrukturierung – der Weg zum Modul

Die traditionelle Textgestaltung kennt den Absatz als die Einheit, aus der Texte aufgebaut sind. Absätze sind formal nicht definiert („da, wo man absetzt“), sodass sie die inhaltliche Strukturierung nur bedingt unterstützen. Beim Information Mapping werden Informationen in Abhängigkeit ihrer Informationsart in den Informationseinheiten „Map“ und „Block“ nach klaren Regeln aufbereitet. Die so erzeugten Informationsmodule bilden eine hervorragende Grundlage für XML-basierte Lösungen und Contentmanagement-Systeme. Sie lassen sich zudem gut in eine IMAP-konforme DTD übertragen oder auf Standard-DTDs abbilden. So entspricht eine IMAP-

Map z.B. exakt dem DITA-Topic, das sich ebenfalls auf XML gründet.

Klassifizierung in Informationsarten

Als wesentliches Werkzeug der IMAP-Methode erfolgt die Klassifizierung der verschiedenen Informationen in sechs Informationsarten. Jede Information wird dabei entsprechend ihrer Informationsart in einem separaten Block aufbereitet. Dadurch entsteht eine modulare Strukturierung. Da innerhalb eines Blocks bzw. einer Map nur jeweils ein Thema behandelt wird, erhält der Leser Zugriff auf die spezifischen Informationsmodule, die Antworten auf seine Fragen geben.

Für jede Art von Information empfiehlt Information Mapping eine optimale und lesegerechte Art der Darstellung, die lernpsychologische Gesichtspunkte berücksichtigt.

Sieben Prinzipien der Informationsaufbereitung

Für die Informationsaufbereitung gemäß der Information Mapping-Methode gelten sieben grundlegende Prinzipien, die sicherstellen, dass die Information benutzergerecht und klar strukturiert ist. Diese Prinzipien finden sowohl auf Block- als auch auf Map-Ebene Anwendung. Einige davon gehören zum Grundwissen jedes erfahrenen Autors. Da aber auch viele Personen in Unternehmen Dokumente schreiben, die nicht als Autoren oder Technische Redakteure ausgebildet sind, bilden diese Regeln ein wertvolles Regelwerk zum Erstellen verständlicher und gut strukturierter Informationen. Die Prinzipien der Gliederung, Betitelung, Relevanz und Einheitlichkeit sind aus Forschungen zu Gedächtnis und Wahrnehmung des menschlichen Gehirns abgeleitet. Drei weitere Prinzipien unterstützen den Autor bei der Darstellung und Strukturierung der Informationen.

Analyse der Leserbedürfnisse

Zur Ermittlung des Dokumentumfangs ist bei Information-Mapping eine Ana-

Foto: Jupiterimages

lysetechnik integriert, die gewährleistet, dass die gegebenen Informationen den Leserbedürfnissen entsprechen. Mittel dieser Analyse ist der „imaginäre Dialog“, der zwischen Verfasser und einem fiktiven Leser geführt wird und der die möglichen Fragen eines Lesers sammelt. Auf jede mögliche Frage des Lesers muss eine Antwort gegeben werden. Nur so ist es möglich, die Nutzerbedürfnisse zu erfüllen, das Dokument vollständig zu machen und ausschließlich relevante Information weiter zu geben. Das Ergebnis der Analyse definiert somit den Informationsumfang und die Beschreibungstiefe eines Dokuments und ist Basis für die Informationsstrukturierung des Gesamtdokuments.

Der technische Aspekt – Stylesheets und Dokumentvorlagen

Strukturierungsregeln müssen dem Autor in einfach anwendbaren Stylesheets und Dokumentvorlagen zur Verfügung gestellt werden: Die größte Verbreitung in vielen Bereichen der Industrie hat Microsoft Word. Optimierte Word-Vorlagen können die Erstellung einheitlicher Dokumente unterstützen und die Basis für die Input-Generierung für andere Informationssysteme bilden. Solche Vorlagen sollen schnelles und somit wirtschaftliches Arbeiten unterstützen und es auch weniger geübten Anwendern ermöglichen, sauber formatierte Dokumente zu erstellen. Die Praxis zeigt allerdings, dass Dokumentvorlagen nicht immer reibungslos funktionieren. Komplexe Vorlagen mit einer Vielzahl von Formaten und Makros verursachen bei der Anwendung oftmals Probleme und sind eine häufige Fehlerquelle.

Eine „einfache“ Word-Vorlage nach dem Motto „Keep it simple!“ sollte daher nach Möglichkeit folgende Anforderungen erfüllen:

- wenige Absatz- und Zeichenformate,
- unkompliziert und schnell anwendbar, alle Formate per Mausklick zuweisbar,
- alle wichtigen Formate für die „übliche“ Technische Dokumentation sind enthalten,

- möglichst keine Makros,
- mit unterschiedlichen Word-Versionen kompatibel,
- einfacher, sauberer Export nach XML und HTML möglich.

Die bei dem Beratungsunternehmen CARSTENS + PARTNER entstandene Dokumentvorlage „SimpleDot“ erfüllt diese Anforderungen und berücksichtigt die Strukturierungsregeln des Information Mappings. Per Mausklick lassen sich wichtige Funktionen, wie z.B. „Grafik oder Tabelle einfügen“, aufrufen. Dabei werden lediglich Word-Standardfunktionen gestartet, aber keine Makros ausgeführt. Der Export von Dokumenten nach HTML gestaltet sich aufgrund der wenigen Formate einfach. Mit Tools, wie dem Web-Works-Publisher, können schnell ansprechende Online-Hilfen produziert werden. Das Mapping der Formate in die entsprechenden HTML-Formate ist unkompliziert. Auch eine IMAP-konforme Informationsstrukturierung in XML-basierten Systemen (DTD-Struktur, DITA etc.) ist sehr leicht realisierbar.

Fazit:

Die Anwendung der IMAP-Regeln für die inhaltliche Strukturierung von Information bietet den Autoren folgende Vorteile:

- klare Regeln für die Erstellung modular strukturierter Information,
- gesteigerte Effektivität beim Erzeugen der Dokumente,
- einheitliche Dokumente im Unternehmen,
- leichtes Erstellen von standardisierten Dokumentvorlagen oder Stylesheets in einer DTD sowie
- optimales Verwalten der Informationsmodule in einem CMS.

Modulare Informationen sind qualitativ hochwertige Informationen. Sie stellen eine hervorragende Basis für ein effektives Informationsmanagement dar, denn sie sind leicht in Datenbanken abzulegen, wiederzufinden und erneut zu verwenden (re-use). Die Vorteile aus Lesersicht sind aber ebenso von großer Wichtigkeit: Gemappte Informationen ermöglichen schnelle Navigation und Orientierung, promptes Erfassen des Wesentlichen und selektives Lesen. In Bezug auf die Formatierungslösungen ist „weniger oft mehr“. Mit wenigen Formaten in einer Dokumentvorlage wird es einem Anwender einfach gemacht, sauber strukturierte Dokumente zu erstellen. Für XML-Lösungen bieten die Information Mapping-Strukturierungsregeln klare Ansätze für das Managen modularer Informationen.

Die Autoren:



Klaus Böhler ist Maschinenbauingenieur und seit 1985 bei CARSTENS + PARTNER GmbH & Co. KG in München als Technischer Redakteur und Redaktionsleiter beschäftigt. Seit 1997 ist er zertifizierter Trainer der Information Mapping® Methode.

boehler@wissensmanagement.net



Siegfried Siegel ist seit 1988 bei CARSTENS + PARTNER GmbH & Co. KG beschäftigt. Er ist dort Technischer Leiter und seit 1998 zertifizierter IMAP-Trainer. Ein Aufgabenschwerpunkt ist die Beratung von Kunden bei der Einführung von Contentmanagement- und Dokumentenmanagement-Systemen.

siegel@wissensmanagement.net