

DAIMLERCHRYSLER

in Zusammenarbeit mit

cognitas.

VeroNa

Verständlich ohne Nachfragen

Gliederung

1. Teil

- Die Ausgangssituation
 - Kundenfeedback und Ursachen
 - Kundenwünsche

- Die Grundlagen
 - Zielgruppenanalyse
 - Das Hamburger Verständlichkeitsmodell
 - Didaktisch-typografische Visualisation nach Günther W. Reichert

Gliederung

2. Teil

- Das Konzept VeroNa
 - Makrostruktur-Ebene
 - Mikrostruktur-Ebene

- Umsetzung und Ausblick
 - Betriebsanleitung SLK-Klasse
 - Umsetzung aller Pkw- und Zusatzanleitungen
 - Adaption des Konzepts für Nutzfahrzeuge
 - Umsetzung der Anleitung zur SL-Klasse im Internet

Die Ausgangs- situation

- Kundenfeedback und Ursachen

Als Schwachpunkte unserer Dokumentation nannten die Kunden

- schwer verständlich formuliert
- zu technisch
- zu umfangreich
- zu viele Querverweise

Ursachen dafür waren u.a.

- zu großer Fokus auf interne „Kunden“ wie z.B. Fach- und Rechtsabteilungen
- zu wenig Fokus auf die Bedürfnisse des Endkunden

- Kundenwünsche

- Navigation, die selektives Lesen ermöglicht
- Verständliche Formulierungen in einem ansprechenden Layout
- Konzentration auf bedienrelevante Information

Die Grundlagen

Zielgruppen-analyse

- Zielgruppenanalyse

Die Marktforschung bei DaimlerChrysler liefert Kundenprofile in Bezug auf

- Alter
- Geschlecht
- Soziale Position
- Neukundenanteile
- Erwartungen an das Fahrzeug und die Dokumentation

- Diese Informationen ermöglichen eine zielgruppengerechte Kundeninformation in Bezug auf

- Gliederung
- Inhalte
- Aufmachung

Die Grundlagen

Das Hamburger
Verständlichkeits-
modell

Einfachheit

Kompliziertheit

Gliederung –
Ordnung

Unübersicht-
lichkeit,
Zusammen-
hanglosigkeit

Kürze –
Prägnanz

Weit-
schweifigkeit

Zusätzliche
Stimulanz

Keine
zusätzliche
Stimulanz

Die Grundlagen

Das Hamburger
Verständlichkeits-
modell

Einfachheit

++	+	0	-	-
----	---	---	---	---

Kompliziertheit

Gliederung -
Ordnung

++	+	0	-	-
----	---	---	---	---

Unübersicht-
lichkeit,
Zusammen-
hanglosigkeit

Kürze -
Prägnanz

++	+	0	-	-
----	---	---	---	---

Weit-
schweifigkeit

Zusätzliche
Stimulanz

++	+	0	-	-
----	---	---	---	---

Keine
zusätzliche
Stimulanz

Die Grundlagen

DTV nach Günther
W. Reichert

- Das didaktisch-typographische Visualisieren strukturiert Texte mit Hilfe von
 - Tabellen
 - Auszeichnungen
 - Farben
 - Piktogrammen

Die übersichtlichere Textgestaltung erleichtert

- das selektive Lesen erhöht
- die Attraktivität der Dokumentation bewirkt dadurch
- eine höhere Effektivität

Das Konzept VeroNa

Makrostruktur- Ebene

- Zielgruppen- und handlungsorientierte Gliederung
 - Kompakt-Anleitung
 - Betriebsanleitung mit acht Kapiteln und Verzeichnissen:
 - Inhaltsverzeichnis
 - Einleitung
 - Auf einen Blick
 - Erste Fahrt
 - Sicherheit
 - Bedienen im Detail
 - Betrieb
 - Selbsthilfe
 - Technische Daten
 - Fachwort-Verzeichnis
 - Stichwortverzeichnis

Das Konzept VeroNa

Makrostruktur-
Ebene

- Zielgruppen- und handlungsorientierte Gliederung
 - einheitlicher Aufbau der Kapitel
 - Advance Organizer
 - Überschrift
 - Infoblock
 - Bild mit Legende oder Bildunterschrift
 - Handlungsanweisungen
 - +
 - Sicherheitshinweise
 - Warnungen vor Fahrzeugschäden
 - Tipps
 - Umwelthinweise

Das Konzept VeroNa

Makrostruktur-
Ebene

- Orientierungshilfen
 - Verzeichnisse
 - Farbleitsystem
 - Kolumnentitel

- Layout
 - eigenes Layout für Sicherheitshinweise, Warnungen, Tipps
 - Handlungsanweisungen mit ►
 - Ergebnisse als Rückmeldung eingerückt
 - Tabellen, Listen
 - neue Gestaltung der Grafiken

Das Konzept Verona

Mikrostruktur-
Ebene

- Terminologie
 - Benennungen des täglichen Gebrauchs
 - Wortliste

- Grammatik
 - Schreibregeln für Autoren, z.B.
 - persönliche Anrede
 - Anweisungen im Imperativ
 - Aktiv
 - positive Aussage statt Negation
 - Bedingungsgefüge immer mit „wenn“

Umsetzung und Ausblick

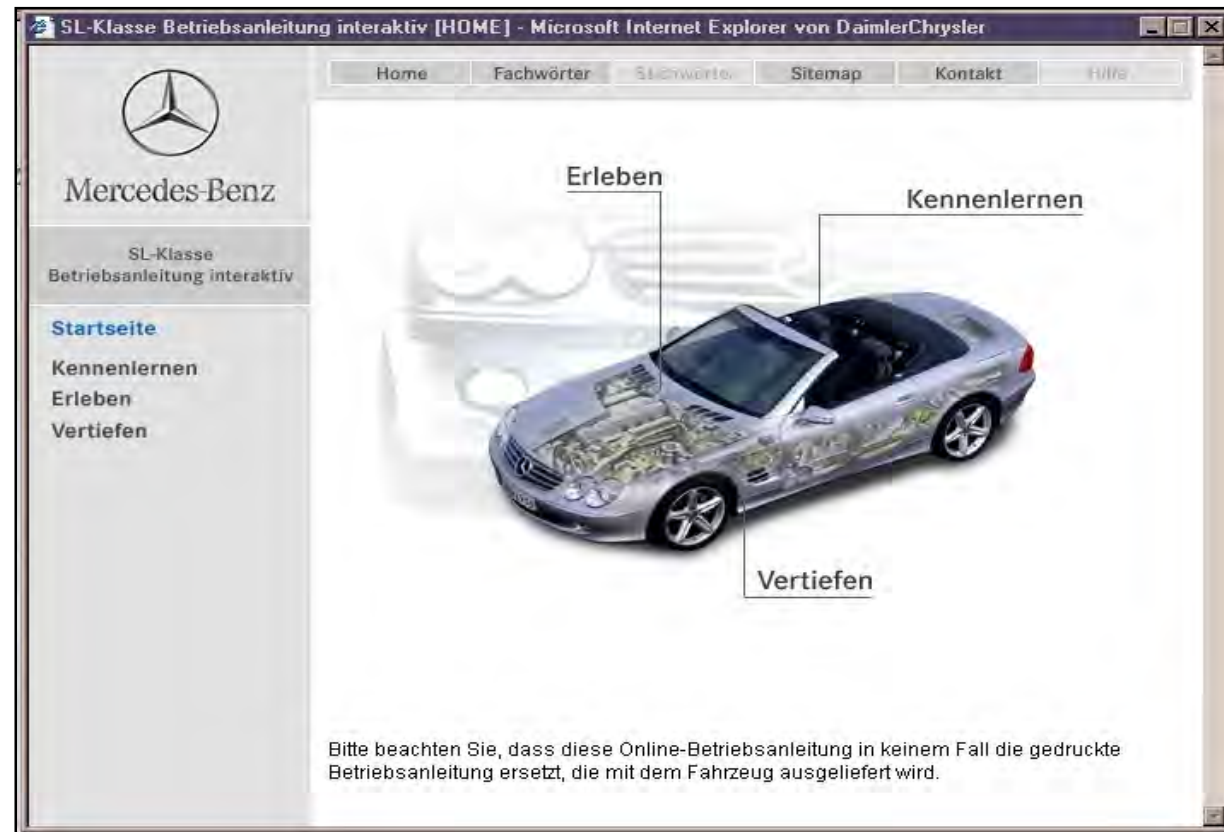
- Betriebsanleitung SLK-Klasse
- Pilotprojekt für die VeroNa-Form war die SLK-Klasse.
- Zwei Usability-Tests während des Projekts zeigten, dass das Konzept von den Kunden überwiegend positiv aufgenommen wurde. Die aufgezeigten Schwachpunkte flossen in das Projekt als Verbesserungspotential ein.
- Umsetzung aller PKW- und Zusatzanleitungen
- Beginnend im September 2001 mit der neuen SL-Klasse stellt DaimlerChrysler sukzessiv alle PKW und Zusatzanleitungen auf das neue Konzept um.
- Eine Schulung der Dienstleister schuf die Basis für den gleichen Wissensstand bei allen Beteiligten.
- Die SL-Anleitung ist die erste Fahrzeug-Betriebsanleitung, die TÜV-geprüft ist.

Umsetzung und Ausblick

- Adaption des Konzepts für Nutzfahrzeuge
- Derzeit läuft bei DaimlerChrysler ein Folgeprojekt, das das VeroNa-Konzept auf die Zielgruppe der Nutzfahrzeuge adaptiert.
- Pilotprojekt ist dabei der neue Vaneo, der im Februar 2002 in VeroNa-Form erscheinen wird.

Umsetzung und Ausblick

- Umsetzung der Anleitung zur SL-Klasse im Internet
- www.mercedes-benz.de/betriebsanleitungen/sl-klasse



Wir danken Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!