

Vorwort

Nach meinem Studium der Germanistik und Geschichte in Heidelberg mit dem Abschluss Magister, bin ich im Jahr 2006 in den Beruf eingestiegen. Meine Aufgabe sollte es sein, die Verständlichkeit der Kundenkommunikation zu verbessern. Daraus ist ein für mich größeres Projekt geworden und die vorliegende Arbeit entstanden. Mein Interesse gilt sowohl der verständlichen Vermittlung von Fachwissen von Experten zu Anwendern, mit dem Schwerpunkt, wer welche Informationen und welches Wissen benötigt sowie dem Aufbau eines Wissensmanagements mit Hilfe der heute zur Verfügung stehenden Dialog-Möglichkeiten des Internets. Diesen Themen widme ich mich wissenschaftlich, wie auch in meinem Beruf.

Mein herzlicher Dank gilt Herrn Prof. Konerding von der Universität Heidelberg, der diese Arbeit von Beginn an intensiv betreut und begleitet hat. Seine wichtigen Ratschläge und Anregungen über die gesamte Zeit des Projektes haben das Gesamtbild der Arbeit geprägt und mich viel lernen lassen.

Viele Menschen haben mich in den letzten Jahren unterstützt und mir geholfen, Familie, Beruf und Dissertation unter einen Hut zu bekommen. Dafür danke ich ihnen. Tatsächlich hätte ich all das aber nicht ohne meinen Mann Stefan geschafft, all meine Liebe und meine Dankbarkeit für die letzten wunderbaren Jahre gelten ihm.

Martina Faust

Münster, Februar 2013

Informationsschreiben in der IT-Branche
Ein Leitfaden und Qualitätsprüfungsverfahren

Faust, M.

2013, XIX, 234 S. 40 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-01633-3