

tekom RG Nürnberg

Textqualität als Erfolgsfaktor -

Doku-Café am 16.02.2022

Mitschrieb von Peter Oehmig

In einem Satz: Textqualität ist für mich?...

- konsistente Schreibweise
- verständliche Sprache
- Zielgruppenorientierung
- Kurz und Knackig
- Übersetzungsfreundlich
- wenn der Text seinen Zweck erfüllt
- Genderproblematik möglichst elegant umgehen
- <https://www.genderator.app/>
- <https://geschicktgenderen.de/>

Wann war es zu wenig Qualität im Text?

- Wer liest denn schon Handbücher? Bedienen wir die Vorurteile unserer Leser*innen
- wenn die Sprachprüfung meckert
- Satzlänge, komplexe Satzstruktur, Terminologie, Anfragen die mit der Doku beantwortet werden
- Serviceanfragen werden ausgewertet, Servicerückläufer, Produktbeobachtung
- Feedback wird gegeben, aber Qualität schwer messbar
- Oft kein „linguistisches Problembewusstsein“
- „Du“ in der TD? „Ikea-Du?“ Ist das eine Frage des Alters? „Du“ in der leichten Sprache? Du als „Stolperstein?“
- „Mischformen“ zwischen Du und Sie
- Nicht „gegendert“
- Nicht barrierefrei

Was sind die „Qualitätselemente“?

- Vollständigkeit/Minimalismus IEEE/IEC 82079
- Sachliche Richtigkeit/Aktualität
- Auffindbarkeit/Navigation ohne Aufwand
- Typografie - Schriftgröße - Darstellungsart - Layout - Onlinehilfe „hübsch“
- Anleitung soll beim Lesen nicht ermüden, optisch anspruchsvoll, textlich spannend
- Ankerpunkte, bei Querverweisen Orientierung und Finden des Ausgangspunktes
- Text soll mich zum Weitermachen motivieren
- Auflockern des Textes mit wiedererkennbaren Elementen z.B. Screenshots. Mehrsprachlich ist das aber Arbeit.
- Text als Video? Mehrsprachlichkeit? Bei „dynamischem“ Produkt?
- Im Deutschen immer „Sie“ außer wenn das Du zum Markengesicht gehört

Wie kann man Textqualität messen?

- Hotline musste den Text dem Anwender erklären - Zeit/Auslastung der Hotline als Parameter
- Ich brauche Qualitätskriterien
- Dokucheck durch Dienstleister oder Teilnahme am tekomp Dokupreis
- Jemanden den Text geben und die Handlung machen lassen, wenn er richtig handelt, ist der Text wahrscheinlich brauchbar.
- Übersetzer melden sich, wenn sie den Text nicht verstehen. Sind gute Korrekturleser, die wir oft nicht nutzen.
- Mit Sprachkontrolltools wie Acrocheck/Congree/...
- 10 Schreibregeln aufstellen und Korrekturleser danach lesen lassen

Wie viel Qualität brauche ich?

- .. das Maximale rausholen oder nur die 10 wichtigsten Sachen
- Was sind die 10 wichtigsten Sachen?
- Gendern kann ein Qualitätsproblem sein, wie übersetzungsfreundlich ist Gendern, Firmenpolitische Vorgaben/Leitlinien
- Inklusive Sprache/barrierefreie Sprache/political correctness

Wie komme ich „unplugged“ zu mehr Textqualität

- wenn ich Acrolinx/Congree nicht habe
- Englische Software hat kaum deutsche Q-Kriterien
- Redaktionsleitfaden/Wiki mit Schreibregeln
- Bilder sind aufwändig, aber können langlebig gestaltet werden.
- Schreiben, wie es die Schule lehrt, ist für die Doku oft verkehrt. Alles über Bord werfen, was wir beim Aufsatz schreiben gelernt haben außer der Rechtschreibung.
- Ich schreibe in Englisch und „übersetze“ das dann in Deutsch (wenn ich nicht sehr gut in Englisch bin, gute Reduktion)
- Ich lese am nächsten Tag nochmal drüber oder lasse den Schreibtischnachbarn lesen
- Anderes Layout/Format verwenden und dann lesen
- Fontgröße 16p - dann kürze ich den Text lieber, weil er so viel Platz braucht.

Wünsche

- wenn ich wüsste, wo der Fehler ist, könnte ich ihn korrigieren
- Ist mein Stil von vor 15 Jahren aus der Mode?
- Gibt es neue Standards in der Kundschaft?
- Wie bringe ich das „Statement des Produkts“ rüber
- Ich bräuchte mehr Zeit/Ressourcen für Textqualität/Wiki/Leitfaden
- Wissenstransfer an andere
- Nur 1 Kopf = Konsistenz
- Simplified User Interface-Grafiken mit einem Tool (Techsmith Snagit) oder reduzieren
- Tool „Readyplace“
- „Qualitätsschiedsrichter“ von extern

Links zu Wissen und Weisheit

- <https://serwiss.bib.hs-hannover.de/frontdoor/deliver/index/docId/1234/file/BaumertESLS.pdf>
- https://einfachebuecher.de/WebRoot/Store21/Shops/95de2368-3ee3-4c50-b83e-c53e52d597ae/MediaGallery/Downloads/Ratgeber_Einfache_Sprache.pdf
- <https://www.youtube.com/watch?v=QjJwbUjlhs8>
- https://www.beschaeftigte.uni-stuttgart.de/document/dokument_hkom/Leitfaden-geschlechtersensible-Sprache.pdf
- <https://docplayer.org/3372772-Kuedes-uedes-empfehlungen-fuer-die-terminologearbeit.html>
- https://www.opendata.uni-halle.de/bitstream/1981185920/12933/1/benutzergerechte_technische_dokumentation.pdf
- <https://technische-dokumentation.org/files/technische-dokumentation-ebook.pdf>
- <https://serwiss.bib.hs-hannover.de/files/697/ES.pdf>
- <https://leichte-sprache.de/>
- https://shop.lebenshilfe-bremen.de/wp-content/uploads/2020/07/E-Book_LeichteSprache-DieBilder-web.pdf

Alles kostenlos, aber nicht umsonst

tekom AG entwickelt Kriterienkatalog

Gute Güte! Textqualität ermitteln

Von Peter Oehmig

Wie lässt sich die Qualität eines Textes messen? Die tekom AG Textqualität hat sich die Aufgabe gestellt, konkret bewertbare und vergleichbare Kriterien zu erarbeiten, anhand derer die Qualität von Texten beurteilt werden kann. Idealerweise sollten diese Kriterien eine schnelle und möglichst objektive Bewertung ermöglichen. Das Ergebnis dieser Arbeit ist ein Kriterienkatalog.

Was zeichnet die Qualität eines Textes aus? Eine Definition aus der Praxis: Ein Text hat eine gute Qualität, wenn er seinen Zweck erfüllt.

Texte können für sehr unterschiedliche Verwendungszwecke bestimmt sein, die Anforderungen an den jeweiligen Text sind daher sehr unterschiedlich:

- Ein guter Krimi zeichnet sich durch Spannung bis zur letzten Seite aus.
- Ein Gesetzes- oder Vertragstext muss Anforderungen an rechtliche

Auslegbarkeit und Eindeutigkeit erfüllen.

- Ein Schulaufsatz erreicht eine gute Note, wenn er abwechslungsreich geschrieben ist und wenn der Autor einen reichhaltigen Wortschatz verwendet.

Und welche Kriterien gelten für einen Text in der Technischen Dokumentation? Expertenmeinungen und Normen geben vor zu wissen, worauf es ankommt. Sie fordern beispielsweise dazu auf, anweisende Texte im Aktiv zu schreiben. Es fehlt aber eine plausible Begründung, warum ein im Passiv geschriebener anweisender Text schlechter sein soll.

Interessant sind die Untersuchungen der amerikanischen Textverständlichkeitsforscher Duffy, Curran und Sass: Sie ließen einen Anleitungstext von verschiedenen Experten optimieren und die Ergebnisse in Usability Tests überprüfen. Dabei stellten sie fest,

dass die mit teilweise hohem Aufwand optimierten Versionen die Anwender nicht besser zum Ziele führten als der Originaltext [1].

Mit der Suche nach den typischen Anforderungen an Texte in der Technischen Dokumentation startete die Arbeitsgruppe. In der ersten Arbeitssitzung definierte jedes AG-Mitglied seine persönlichen Anforderungen an gute Textqualität.

Die unterschiedlich tiefe sprachwissenschaftliche Vorbildung und praktische Erfahrung der AG-Mitglieder führte beispielsweise zu den folgenden Definitionen.

Gute Textqualität ist ...

... wenn der Text genau das bewirkt, was der Schreiber durch ihn erreichen will.

... wenn der Leser, für den der Text bestimmt ist, beim ersten Lesen den



Peter Oehmig ist Technischer Redakteur im Maschinenbau. Seit 15 Jahren erstellt er Betriebsanleitungen für Druckmaschinen und Druckereisoftware. Seit 10 Jahren ist er in der Regionalgruppenleitung der RG Baden aktiv.

Nr. 812003280604

cognitas

1/3 210 x 103mm

Seite 4c

Daten folgen

Qualität messbar machen

Drei Arbeitsgruppen der tekomp haben sich in den letzten Jahren speziell mit den Qualitätsaspekten Technischer Dokumentation befasst. In dieser und den beiden folgenden Ausgaben stellen wir jeweils eine Arbeitsgruppe und deren Ergebnisse vor. Den Anfang macht die

Arbeitsgruppe „Textqualität in der Technischen Dokumentation“ – kurz: „AG Textqualität“. In den weiteren Ausgaben der ‚technischen kommunikation‘ kommen die Arbeitsgruppen „Qualitätsmanagement im Übersetzungsprozess“ und „Online-Informationen“ zu Wort.



Die Mitglieder der AG Textqualität (v.l.n.r.): Heike Jägel, PTV AG, Karlsruhe; Ursula Reuther, IAI – Institut der Angewandten Informationsforschung e.V., Saarbrücken; Dorothea Dentz, SAP AG Walldorf; Prof. Dr. Petra Drewer, Hochschule Karlsruhe; Martin Koldau, Koldau-Seminare, Seeheim; Frank Nehlig; Prof. Jürgen Muthig, Hochschule Karlsruhe; Peter Oehmig, Heidelberger Druckmaschinen AG

Inhalt problemlos erfasst und versteht.

... eine Menge von Eigenschaften von Texten, auf die man zum Beispiel beim Reden über die Qualität von Texten Bezug nehmen kann, um zu begründen, warum dieser Text gut geeignet ist seinen kommunikativen Zweck zu erfüllen.

... wenn die Zielgruppe zufrieden ist, weil sie alle benötigten Informationen einfach auffindet und wenn möglichst geringe Übersetzungskosten entstehen, weil Übersetzer den Text sofort verstehen und für ihre Arbeit unterstützende Software einsetzen können.

... wenn der Leser dorthin gelangt, wo es der Schreiber beabsichtigt, und das auf kurzem Weg, die Übersetzungshürden überspringend und mit wenig Mühe beim Lesen.

Aus diesen Definitionen extrahierten die AG-Mitglieder zunächst eine unsortierte Liste einzelner Kriterien für gute Textqualität. In weiteren Sitzungen testeten sie mehrere Möglichkeiten, die Kriterien zu strukturieren und entschieden sich für die nachfolgend dargestell-

te Gliederung des Kriterienkatalogs. Dieser Katalog besteht aus drei Teilen.

Äußere Form



Die äußere Form eines Dokuments kann zum Lesen einladen, aber auch – im schlimmsten Fall – vom Lesen abhalten. Ebenso kann die äußere Form die Arbeit mit dem Dokument erleichtern oder erschweren. Dieser Teil des Kriterienkatalogs enthält also Merkmale, die der Anwender sehen kann ohne das Dokument zu lesen, beispielsweise:

- Aufmachung, Typografie
- Navigationselemente.

Die tekomp-AG Textqualität überprüfte hierzu vorrangig gedruckte Dokumente. Mit der Online-Umsetzung und deren Qualität beschäftigt sich die AG Online-Informationen.

Verständlichkeit

Eine praxisorientierte Definition für Verständlichkeit: Wenn der Leser nach einmaligem Lesen den Text inhaltlich korrekt wiedergeben kann, ist der Text verständlich.


Die richtige Lösung für unsere Dokumentation. eolas informationsdesign arbeitet eng und effektiv mit unserer Entwicklung zusammen.


Dr. Reimar Hofmann
CTO, Panoratio Database Images GmbH

eolas
informationsdesign gmbh

Kapuzinerstraße 25c
80337 München
Fon: 089 532979-20
Fax: 089 532979-29
info@eolas.info
www.eolas.info

tekom-Richtlinie

Richtlinie zur Erstellung von Sicherheitshinweisen in Betriebsanleitungen

Das praxisnahe Kompendium zur Erstellung und Verwendung von Sicherheits- und Warnhinweisen:

- ▶ Aufgabe von Sicherheitshinweisen
- ▶ Arten von Sicherheitshinweisen
- ▶ Erarbeiten von Sicherheits- und Warnhinweisen für Betriebsanleitungen
- ▶ Unterschiede bei Sicherheitshinweisen zwischen EU und USA
- ▶ Quellen für Anforderungen an Sicherheitshinweise

Erarbeitet von der tekom AG Sicherheitshinweise in Zusammenarbeit mit Carl-Heinz Gabriel ● Format DIN A4 ● 64 Seiten ● mit farbigen Abbildungen ● Platzierungsbeispiele von Sicherheitshinweisen ● detaillierte Quellen

▶ Fax: 0711/65704-99

Ja, ich bestelle hiermit _____ Exemplar(e) der Richtlinie über Sicherheitshinweise, Format DIN A4, Umfang 64 Seiten

zum Mitgliedspreis von je 42,- Euro, zzgl. Versandkosten
Meine Mitgliedsnr.: _____

zum Preis von je 62,- Euro, zzgl. Versandkosten

Name

Firma

Abteilung

Straße/Postfach

PLZ, Ort

E-Mail

Datum/Unterschrift

Der Sprachwissenschaftler definiert detaillierter: Der Grad der Verständlichkeit einer sprachlichen Äußerung ergibt sich aus dem kognitiven Aufwand, den der Leser leisten muss, um diese Äußerung so zu verstehen, wie sie vom Autor gemeint war.

Unter Verständlichkeit sind also folgende stark miteinander verwobene Aspekte zusammengefasst, die jeder für sich, aber auch in Kombination, zum Verständlichkeitsgrad einer sprachlichen Äußerung beitragen:

- Eindeutigkeit
- Einheitlichkeit
- Lesbarkeit
- Logische Ordnung
- Zielgruppenangemessenheit

Dieser Teil des Kriterienkatalogs fragt zum Beispiel folgende Forderungen ab:

- Vermeidung von mehrdeutigen Beziehungen im Text.
- Vermeidung von Textstellen, die das Dokument unnötig verlängern.
- Vermeidung von unterschiedlichen Satzbaumustern für inhaltlich verwandte Aussagen.
- Vermeidung von Textstellen, die erneutes oder mehrfaches Lesen erfordern.
- Vermeidung von fachsprachlichen Ausdrücken, die der Leser nicht versteht.

Dokumente, die sich durch hohe Verständlichkeit auszeichnen, sind meist auch einfach zu übersetzen. Somit kann Übersetzbarkeit als ein positiver Nebeneffekt von Verständlichkeit gesehen werden.

Interessantheit

Kann Technische Dokumentation interessant sein? Eindeutig ja! Computerzeitschriften sind ein Paradebeispiel für interessante Technische Dokumentation. Die Leser geben dafür sogar Geld aus.

Der Teil Interessantheit des Kriterienkatalogs enthält zusätzliche Merkmale, die ein Technischer Redakteur nutzen kann, um die Aufmerksamkeit des Lesers auf seinen Text zu lenken. Hierzu zählen auch Aspekte der didaktischen Aufbereitung. Einige der Merkmale dieses Teils überschneiden sich mit Merkmalen der Verständlichkeit.

Weitere Qualitätskriterien

Darüber hinaus bestehen weitere Kriterien, die ein qualitativ guter Text erfül-

len muss, die allerdings nicht im Kriterienkatalog stehen, weil sie sich allein damit nicht prüfen lassen. Es handelt sich um folgende Kriterien:

Sachliche Richtigkeit und Vollständigkeit: Jeder Leser geht davon aus, dass der gelesene Text den Tatsachen entspricht und die notwendigen Information enthält, um zum Ziel zu kommen. Diese Kriterien können aber nur von einem Kenner des dokumentierten Gegenstands oder durch eine Prüfung der Gebrauchstauglichkeit bewertet werden. Bei den Prüfkriterien wird unterstellt, dass der Prüftext sachlich richtig und vollständig ist.

Anwenderfreundlichkeit: Die Anwenderfreundlichkeit der Dokumentation kann ebenfalls nur mit einer Brauchbarkeitsprüfung sicher bewertet werden. Eine gute Bewertung der Aspekte „Äußere Form“, „Verständlichkeit“ und „Interessantheit“ garantiert aber bereits ein hohes Maß von Anwenderfreundlichkeit.

Sprachliche Korrektheit: Zur sprachlichen Korrektheit zählen korrekte Grammatik, Rechtschreibung und Zeichensetzung. Mängel in der sprachlichen Korrektheit wirken sich vielleicht nicht auf die Verständlichkeit aus, der Leser wird aber die sachliche Richtigkeit und Verbindlichkeit des Textes bezweifeln, wenn ihm zum Beispiel Fehler in der Rechtschreibung auffallen. Einschlägige Literatur behandelt umfangreich die Regeln der deutschen Sprache, deshalb wurde dieses Qualitätskriterium nicht mitaufgenommen.

Struktur des Katalogs

Der Kriterienkatalog hat vier Gliederungsebenen: Kategorie, Unterkategorie, Kriterium und Orientierungsfrage. Kategorie und Unterkategorien dienen zur Bestimmung, Gewichtung und Abgrenzung des zu prüfenden Bereichs.

Die Kriterien sind als offene Fragen formuliert, hier muss sich der Prüfer entscheiden, wie er eine Eigenschaft bewertet. Die Orientierungsfragen sind als geschlossene Fragen formuliert, die mit ja oder nein zu beantworten sind. Diese Fragen helfen den Prüfern zu verstehen, worauf die übergeordnete Kriteriumsfrage hinaus will, und sorgen für mehr Objektivität und Homogenität in der Bewertung durch unterschiedliche Prüfer.

So prüfen Sie richtig!

Ihre persönlichen Voraussetzungen: Sie sind entweder Technischer Redakteur beziehungsweise in der Ausbildung dazu oder für das Qualitätsmanagement in der Technischen Redaktion zuständig. Sie sind bereit einige Stunden zu investieren, um sich mit dem Kriterienkatalog vertraut zu machen und um festzulegen, nach welchen Kriterien Sie Ihre Texte prüfen wollen.

Als Prüfobjekt eignen sich alle Textarten, die in der Technischen Dokumentation zum Einsatz kommen. Beginnen Sie zunächst mit kurzen Texten oder Textabschnitten und nehmen Sie sich Zeit. Die Arbeitsgruppe ist von einer durchschnittlichen Bewertungsdauer von mindestens zwei Stunden pro Text ausgegangen. Wenn Sie etwas Übung haben und mit dem Kriterienkatalog vertraut sind, schaffen Sie auch längere Texte. Für ein umfangreiches Dokument brauchen Sie aber Tage, denn lesen müssen Sie den Text immer noch selbst. Deshalb müssen Sie eventuell Stichproben ziehen. Wenn Sie mehrere Texte im Vergleich prüfen, finden Sie mithilfe des Kriterienkatalogs leichter die Faktoren, die einen guten Text von einem schlechten unterscheiden.

Der Kriterienkatalog ist sehr umfangreich. Wahrscheinlich werden Sie mit einer Teilmenge der Prüfkriterien auskommen. Angenehmer Nebeneffekt: Der Kriterienkatalog ist auch ein Hilfsmittel für die Aus- und Weiterbildung zur Technischen Redakteurin/zum Technischen Redakteur.

Software unterstützt Bewertung

Die Arbeitsgruppe hat den Kriterienkatalog in Tabellenform entwickelt. Bald hat sich herausgestellt, dass die Bewertung von Hand recht mühsam ist. Der Prüfer soll den Umfang der Prüfung und die Gewichtung der Prüfkriteri-

en variabel einstellen können. Deshalb entwickelt die tekomp derzeit eine Software zur Bewertung, die Sie bei der Erstellung individueller Prüfkataloge, bei der Prüfungsauswertung und bei der Prüfungsdokumentation unterstützen soll. Die Kriterienkataloge der Arbeitsgruppen „Qualitätsmanagement im Übersetzungsprozess“ und „Online-Informationen“ lassen sich mit der gleichen Software und Vorgehensweise einsetzen. Ein erster Entwurf der tekomp-Bewertungssoftware wurde auf der tekomp-Frühjahrstagung 2006 vorgestellt.

Der lange Weg zur guten Güte

Wurde das eingangs genannte Ziel erreicht? Ja und nein. Der Kriterienkatalog ist zwar sehr ausführlich und bietet einen Prüfumfang, der fast alle Anforderungen an Texte abdeckt. Die Prüfung erfordert aber einen gewissen Zeitaufwand. Diese Zeit müssen Sie einplanen. Verloren ist diese Zeit aber nicht, da Sie sicher Verbesserungspotenzial bei Ihrer Texterstellung entdecken werden und nutzen können.

Wenn Sie schneller zum Ziel kommen möchten oder müssen, greifen Sie zu den Spezialprogrammen zur Qualitätsprüfung wie CLAT oder acrocheck. Diese Programme überprüfen die Texte automatisch. Dies erspart Ihnen die Lesezeit. Und die Programme entlasten von der Monotonie und Denkbelastung, die beim manuellen Prüfen entsteht. Allerdings müssen Sie in diese Programme Geld investieren und einige vorbereitende Arbeiten leisten, zum Beispiel ein Terminiologienmanagement. Die von der AG entwickelte Prüfmethode hilft Ihnen bei den vorbereitenden Arbeiten für die automatisierte Qualitätsprüfung.

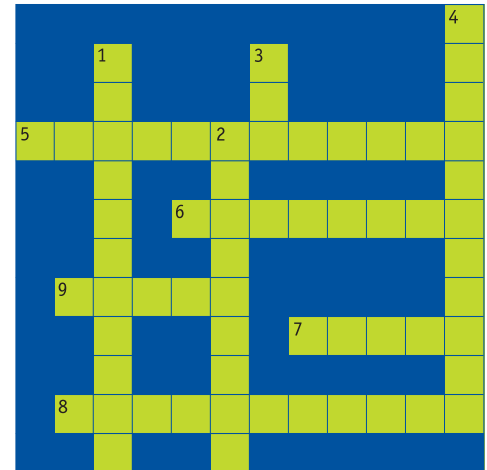
Literatur

- [1] Krings, H. (2003): Vertrauen ist gut, Testen ist besser. In *technische kommunikation*, H. 5, S. 26–32.

Autorenanschrift

Peter Oehmig
peter.oehmig@t-online.de

gar nicht so einfach:



senkrecht

- 1 Service-Dienstleistung: etwas in eine andere Sprache transferieren
- 2 engl.: Lösung; insbesondere für spezielle Übersetzungsprobleme (Mehrzahl)
- 3 Kurzform von Desktop Publishing
- 4 Adj.: wenn man sich auf jemanden verlassen kann

waagrecht

- 5 wird in anderen Ländern gesprochen
- 6 Fähigkeit, sich an neue, schwierige Situationen anzupassen; Gegenteil von statisch
- 7 allg. Bezeichnung für verschiedene Übersetzungswerkzeuge (engl.)
- 8 spezielle Abteilung mit Ingenieuren und Programmierern, die eine technisch kompatible Übersetzung sicherstellt
- 9 die Firma, die alles o.g. kann bzw. bietet



4-Text Software-Lokalisierung
und technische Übersetzungen GmbH

Wilmsdorfer Str. 39, D-10627 Berlin
Tel.: +49 (0)30 327 039 31
Fax: +49 (0)30 327 039 34
Email: info@4-text.de, www.4-text.de