

2 Vorstrukturierung und thematischer Überblick

In der Einleitung der Arbeit wurde die Motivation für die Untersuchung und die vorliegende Forschungsfrage erläutert. Kapitel 2 gibt einen Überblick über den Aufbau, das Ziel und die Vorgehensweise der vorliegenden Arbeit. Es wird dargestellt, wie das in einem Kapitel Erarbeitete und Dargestellte ermöglicht, den nächsten Schritt in Bezug auf die Gesamtstrategie und das Gesamtziel zu machen. In Kapitel 3 wird eine Übersicht zur Forschungsliteratur gegeben, welche für das Thema als relevant identifiziert wurde. Im nächsten Schritt wird in Kapitel 4 die Ausgangssituation vor Beginn der Arbeit ausführlich dargestellt. In Kapitel 5 schließt sich die eigentliche Problemanalyse an. Daraufhin wird kurz die Erarbeitung des Optimierungsverfahrens (vgl. Kapitel 6) zur Verbesserung der schriftlichen Fachkommunikation geschildert. Es folgt in Kapitel 7 ein Überblick über das Vorgehen zur Evaluation des in der Praxis eingesetzten Optimierungsverfahrens.

2.1 Theoretische Grundlagen

Nach umfangreicher Literaturrecherche wurde aus verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen die als relevant eingestufte Fachliteratur zur Textoptimierung zusammengestellt. Sie gliedert sich, wie in Kapitel 3 dargestellt, in die Fachsprachenforschung, Text- und Textsortenlinguistik, Pragmatik, Verständlichkeitsforschung, Schreibprozessforschung, Fehlerlinguistik sowie Translationswissenschaften. Des Weiteren spielen die Ergebnisse der Forschung zur Experten-Laien-Kommunikation (ELK) eine zentrale Rolle für die vorliegende Arbeit. Die Forschung der ELK untersucht Wissensmanagement als geregelten Umgang mit Wissen.

2.2 Ausgangssituation

Im Zentrum der Analyse der Ausgangssituation stehen die kommunikativen Probleme und die Spezifikation der zu untersuchenden Texte des IT-Unternehmens im Abgleich mit den Forschungsergebnissen zur Textoptimierung und

Experten-Laien-Kommunikation (vgl. Kapitel 3). Die ab Oktober 2006 durchgeführte Problemanalyse der schriftlichen Kundenkommunikation beinhaltet eine genaue Prüfung der fachlichen Informationsschreiben hinsichtlich ihrer Schwachstellen, die anhand ausführlicher Beispiele aufgezeigt werden. Die Untersuchung der Schreiben ist der Kern der Arbeit und belegt die davor zusammengetragenen Annahmen der Forschung zur Verständlichkeit von Fachkommunikation. Die folgenden Ausführungen zur Ausgangslage der Sender und Empfänger der Schreiben entwickeln sich auf Grundlage der Forschungsergebnisse der Experten-Laien-Kommunikation. Im Fokus steht hierbei das Bewusstsein der Experten (der Autoren der fachlichen Informationsschreiben), hinsichtlich des Wissensstandes und des Interesses der Leser der Schreiben. In der Beschreibung der Ausgangslage wird zur besseren Beurteilung des Kommunikationsumfeldes und seiner geschäftlichen Inhalte außerdem ein Überblick über das Unternehmen, die vom Unternehmen bereitgestellte Software und Produkte sowie die Banken als Kunden des Unternehmens gegeben.

Das Unternehmen ist IT-Dienstleister und Softwarehersteller für den Finanzbereich. Es entwickelt und vertreibt die Software für Computer in den Banken und auf den Bankautomaten. Außerdem ist es Rechenzentrum für Banken: Jegliche Daten der entsprechenden Banken werden im Unternehmen verarbeitet und gespeichert und für weitere Abrufe bereitgehalten. Das Rechenzentrum übernimmt alle Aufgaben der Datenübertragung und -sicherung, die üblicherweise in Banken anfallen. Alle Daten, die bei Abhebungen vom Bankautomaten durch den Kunden, Ausdrucke vom Kontoauszugsdrucker, Verwaltung aller Kontodaten sowie allen anderen speziellen Angeboten der Banken verarbeitet werden müssen, laufen über das Rechenzentrum. Die Software wird in einzelne Betriebsfelder gegliedert, beispielsweise das Kreditgeschäft, Passivgeschäft, Verwaltung der Kundendaten oder die Steuerungssoftware auf den Automaten. Innerhalb jedes Betriebsfeldes gibt es Produktgruppen, unter die die einzelnen Produkte fallen. Die Felder greifen ineinander über, der Aufbau ist komplex, bedingt durch gewachsene Strukturen.

Die schriftliche Kundenkommunikation des IT-Dienstleisters und Softwareherstellers erfolgte ohne konkrete Vorgaben und eingehender Prüfung. Die Kunden empfanden die Kommunikation des Unternehmens als nicht kundenorientiert. Dies wurde in regelmäßigen mündlichen Kundenumfragen ermittelt. Besonders die schriftlich vermittelten Inhalte waren schwer verständlich formuliert und strukturiert, was zu häufigen Verständnisproblemen vonseiten der Banken führte. Auf schriftlichem Wege kommuniziert das Unternehmen per E-Mail, Individualschreiben, Informationsschreiben, Kurzinformationen sowie SMS mit den Banken. Außerdem fand eine direkte Kommunikation durch Telefonate, Fachvertrieb, Vorstand, Gespräche auf Veranstaltungen, wie Messen, Vorträgen,

Diskussionen und Schulungen statt. Die Kommunikation wird hauptsächlich auf konzeptionell schriftlichem Wege realisiert. Dafür wurden ein speziell entworfenes Lotus-Notes-Medium sowie der E-Mail-Verkehr genutzt.

Die Anzahl der pro Jahr verschickten Informationsschreiben beläuft sich auf 200–250 pro Jahr. Diese enthielten allgemeine Informationen zu den Softwareprodukten. Es handelte sich jedoch nicht um technische Beschreibungen. Vielmehr bezogen sich die Informationen auf die Einführung neuer beziehungsweise geänderter Produkte und technischer Rahmenbedingungen, auf die Funktionalität der Produkte, auf Weiterentwicklungen und Erweiterungen sowie auf rechtliche Vorgaben der Bankenwelt, die in den Produkten berücksichtigt werden müssen. Ersteller der Schreiben waren ausschließlich IT-Fachleute aus dem Bereich der Entwicklung sowie Produktmanager aus dem Vertriebsbereich.

In den Banken hatten Mitarbeiter aus diversen Bereichen Berührungspunkte zu dem IT-Unternehmen. Die Vorstände, Mitarbeiter in den EDV-Abteilungen sowie Fachangestellte aus diversen Bereichen der Bank lesen die vom Unternehmen verschickten und in der vorliegenden Arbeit thematisierten fachlichen Informationsschreiben. Die Mitarbeiter der EDV-Abteilungen sind Hauptansprechpartner in den Banken für das Unternehmen. Sie verantworten und betreuen den Einsatz der Software. In den Beruf des EDV-Verantwortlichen sind sie als ausgebildete Bankkaufleute zumeist hineingewachsen und haben sich im Verlauf ihres Berufslebens weitergebildet. Sie verfügen über angeeignetes Fachwissen, die Softwareanwendungen betreffend, die in ihrer Bank eingesetzt werden. Sie sind für den Einsatz der Software auf den Computern und den Einzahlungs-, Auszahlungs- oder Kontoauszugsdrucker-Automaten sowie für die Umsetzung neuer Anforderungen und Weiterentwicklungen der Produkte verantwortlich. Die Vorstände und Mitarbeiter der diversen Bereiche in den Banken sind die Anwender der Software und lesen die Schreiben, wenn sich für sie relevante Neuerungen in der Anwendung und Bedienung der Software ergeben. Grundsätzlich unterscheidet sich das Fachwissen der Sender vom Fachwissen der Empfänger. Die Experten kennen die Produkte anders als die Laien. Diese haben als Empfänger der Schreiben ein anderes Interesse am Informationsgehalt der Schreiben.

2.3 Analyse der Problemfelder

Die kommunikativen Probleme der zu optimierenden Informationsschreiben beziehen sich auf drei Hauptbereiche:

Als erster Bereich wurde die Gliederung der Texte untersucht: Dies betrifft den strukturierten und sinnvoll gegliederten Aufbau der Schreiben, der die

kognitiven Fähigkeiten der Leser beeinflusst. Insbesondere beziehen sich die Probleme auf Gliederung und Struktur der Schreiben:

- Kein aussagekräftiger Titel
- Keine sinnvolle Anordnung und Reihenfolge der Informationen
- Kein stringenter inhaltlicher thematischer Aufbau insgesamt
- Schlechte die Leserführung
- Fehlende eine inhaltlich logisch sinnvolle Absatzgliederung
- Fehlende Zwischenüberschriften
- Fehlende Zusammenfassungen zum Ende der Schreiben
- Fehlende Hinweise auf die Art der Information, ob es sich um eine Sachinformation, Handlungsanweisung oder reine Produktbeschreibung handelt
- Die Verwendung von Schachtelsätzen und einem kompliziertem Satzbau.

Als zweiter Aspekt der Problemanalyse wurden die Problemfelder Sprache, Ausdruck und Stil herangezogen. Diese beinhalteten beispielsweise die häufige Verwendung von Substantivierung und Abkürzungen und die intensive Nutzung von Fachsprache und Fachabkürzungen. Anglizismen, unklare Floskeln, Wiederholungen und umgangssprachliche Ausdrücke erschweren das flüssige Lesen der Texte. Die Problematik wird in der vorliegenden Arbeit in der Problemanalyse mit einer Vielzahl von Beispielen detailliert dargestellt und erörtert.

Drittens betreffen die kommunikativen Probleme das Verhältnis zwischen dem Fachexperten auf der Seite des Senders und dem Laien beziehungsweise Semi-Experten auf der Empfängerseite. Untersucht wurde, inwieweit die Sender beim Erstellen ihrer fachlichen Informationsschreiben und beim Vertexten der weiterzugebenden Fachinformationen den Kenntnisumfang der Laien und den Umfang des notwendigen Wissens berücksichtigen.

2.4 Erarbeitung eines Optimierungsverfahrens

Nach der eingehenden Beschäftigung mit der Ausgangssituation und der Problemanalyse wird in Kapitel 6 dargelegt, nach welcher wissenschaftlichen Methodik Maßnahmen zur Verbesserung der schriftlichen Fachkommunikation erarbeitet und umgesetzt wurden. Die Maßnahmen wurden aus der Analyse der bestehenden Kommunikation unter Berücksichtigung des Wissensstands der aktuellen Forschung zum Thema abgeleitet. Sie wurden durch eine Befragung der Kunden bestätigt und in einer Testphase geprüft. Die vier Elemente des Optimierungsverfahrens sollen an dieser Stelle kurz vorweggenommen werden:

- Leitfaden „Wirkungsvolle Kundenkommunikation“
- Qualitätsprüfung
- Schulung der Autoren zu (Primär-)Autoren
- intermittierende Evaluationsphasen zwecks kontinuierlicher Optimierung

Für die Autoren der Schreiben wurde der Leitfaden „Wirkungsvolle Kundenkommunikation“ mit dem Ziel erstellt, eine Vereinheitlichung in Informationsschreiben, Kurz-Informationsschreiben und individuellen Schreiben zu erreichen. Die schriftliche Kommunikation sollte dadurch besser lesbar, verständlicher und damit wirkungsvoller gestaltet werden. Der Leitfaden wurde aus der Quellenanalyse und den Direktbefragungen der Leser abgeleitet und mit den wissenschaftlichen Erkenntnissen abgeglichen. Er umfasst Optimierungsvorschläge, die in Kapitel 6.1.1 erläutert werden.

Um eine einheitliche Kundenkommunikation nachhaltig zu verbessern, werden alle Informationsschreiben von einem Arbeiterteam aus Produktmarketing und Kundenkommunikation) qualitätsoptimiert, bevor sie im elektronischen Verfahren in eine Abstimmungsrunde von Führungskräften und Entscheidern weitergegeben werden. Die Qualitätsprüfung besteht aus einer Nachbearbeitung der Entwurfstexte zu Zieltexten in der Kommunikationsabteilung. Gibt ein Autor ein Schreiben im System vom Entwurfsstatus frei, erhält das Team der Kommunikationsabteilung eine Benachrichtigung zur Qualitätsprüfung. Entspricht ein Informationsschreiben nicht dem Leitfaden, wird es zur Überarbeitung an den Autor zurückgeschickt. Dabei werden den Autoren bereits Vorschläge zur Verbesserung gemacht und die Überarbeitung gegebenenfalls auch gemeinsam durchgeführt. Die Qualitätsprüfung arbeitet nach den Vorgaben des im Projekt erstellten Leitfadens „Wirkungsvolle Kundenkommunikation“. Ziel ist es, verständliche, gut strukturierte und für den Leser gut erfassbare Inhalte zu versenden. Des Weiteren soll der Prozess der Abstimmung systematisiert und beschleunigt werden, sodass die Schreiben den Leser rechtzeitig erreichen.

Parallel dazu wurde ein Schulungskonzept entwickelt, welches allen Mitarbeitern im Unternehmen angeboten wurde und auch neuen Mitarbeitern zur Verfügung steht. Der Leitfaden wird in kleineren Gruppen vorgestellt, etwaige Fragen der Autoren werden diskutiert. Oft haben die Autoren dabei sehr individuelle Fragen. Daher werden zusätzlich regelmäßig Schulungen sowie eine individuelle Betreuung der Autoren angeboten, sodass die Autoren direkt beim Erstellen der Entwürfe unterstützt werden können.

2.5 Evaluation

An die Problemanalyse, die Erarbeitung sowie Umsetzung des Optimierungsverfahrens, schloss sich eine empirische Überprüfung des Verfahrens an (vgl. Kapitel 7). In drei Studien wurden bestimmte Merkmale untersucht, von denen angenommen wird, dass sie die Verständlichkeit eines Schreibens in besonderem Maße beeinflussen. Die Merkmale wurden aufgrund der theoretischen Grundlagenkenntnisse mittels einer Faktorenanalyse erarbeitet. Die drei durchgeführten Studien wurden einzeln ausgewertet und im Anschluss zueinander in Bezug gesetzt und diskutiert (vgl. Kapitel 8). Ziel aller drei Studien und ihres Vergleichs miteinander ist es, die Wirksamkeit des Verfahrens zur Verbesserung der schriftlichen Fachkommunikation zu überprüfen. Die Studien sollen zeigen, ob das Verfahren tatsächlich eine Kommunikationsebene zwischen Experten und Laien ermöglicht und vorhandene Verständnisprobleme minimiert.

Studie 1 untersucht die Informationsschreiben selbst, Studie 2 stellt eine Befragung der Autoren der Schreiben dar und in Studie 3 wird eine Befragung der Empfänger der Schreiben ausgewertet. Die statistischen Analysen wurden mit dem kommerziell verfügbaren Software-Paket SPSS (Student Version 16.0, SPSS Inc., Chicago) durchgeführt. Die Merkmale beziehungsweise Fragen der Studien wurden jeweils ausgehend von der dargestellten Forschungsfrage erarbeitet und in einer Datenmatrix zur Faktorenanalyse zusammengefasst (vgl. Anhang). Allen drei Studien liegt die gleiche Forschungsfrage zugrunde.

2.6 Diskussion und Ausblick

Im Hinblick auf das Ziel der Arbeit werden im achten Kapitel die Ergebnisse der drei Studien miteinander verglichen und diskutiert. Grundlage dafür sind die Themenfelder der Problemanalyse, die hier wieder aufgegriffen werden. Es wird verglichen, ob das erarbeitete und eingeführte Optimierungsverfahren die fachlichen Informationsschreiben verständlicher macht. In den weiterführenden Überlegungen wird der Frage nachgegangen, inwiefern die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit in den Kontext der Praxis, aber auch der Wissenschaft, zu betten sind. Dabei steht eine Abgrenzung gegenüber dem Einsatz von technischen Redakteuren sowie automatisierter technischer Schreibunterstützung im Mittelpunkt. Letztlich gilt es, die Übertragbarkeit des Verfahrens darzustellen und den Forschungsbeitrag zu erläutern.

2.7 Fazit

Der in Kapitel 2 gegebene Überblick über das Ziel der Arbeit sowie Struktur und Vorgehensweise gilt als ‚Roter Faden‘ für den im Folgenden detailliert ausgearbeiteten Gesamttext. Er schildert, warum sich jeder einzelne Arbeitsschritt aus dem vorherigen ergibt, immer mit dem Ziel der Verständlichkeit von Fachkommunikation vor Augen.

Informationsschreiben in der IT-Branche
Ein Leitfaden und Qualitätsprüfungsverfahren

Faust, M.

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

ISBN: 978-3-658-01633-3