

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	15
Tabellenverzeichnis	19
1 Einleitung.....	21
1.1 Thematische Einführung	21
1.2 Forschungsfrage	22
1.3 Entstehung und Ablauf des Projekts	23
1.4 Fazit.....	25
2 Vorstrukturierung und thematischer Überblick.....	27
2.1 Theoretische Grundlagen	27
2.2 Ausgangssituation	27
2.3 Analyse der Problemfelder.....	29
2.4 Erarbeitung eines Optimierungsverfahrens	30
2.5 Evaluation	32
2.6 Diskussion und Ausblick.....	32
2.7 Fazit.....	33

3 Theoretische Grundlagen und empirische Befunde	35
3.1 Forschungsdefizite und -desiderate	35
3.2 Fachsprachen.....	36
3.3 Kognitionspsychologie.....	38
3.3.1 Beschreibung des Leseprozesses.....	40
3.3.2 Propositionslisten	42
3.3.3 Ausubelsche Lerntheorie: Kognitive Lerntheorie und Prinzipien der Textorganisation	43
3.3.4 Lesbarkeits- und Verständlichkeitsforschung	44
3.3.5 Psycholinguistische Syntaxforschung	45
3.3.6 Das Hamburger Verständlichkeitsmodell.....	47
3.3.7 Verständlichkeitsmodell von Groeben	48
3.4 Textproduktion und Textoptimierung nach Göpferich.....	49
3.4.1 Typografie und Layout.....	50
3.4.2 Zur Makrostruktur von Textsorten	51
3.4.3 Satzbau unter kommunikativem Aspekt.....	51
3.4.4 Thema-Rhema-Theorie	52
3.5 Experten-Laien-Kommunikation.....	53
3.5.1 Experten- und Laienwortschätze	55
3.6 Zusammenfassung der Befunde und Implikationen für die eigenen Untersuchungen.....	56
3.7 Fazit.....	59
4 Ausgangssituation	61
4.1 Umfeld-Analyse	61
4.1.1 Das Unternehmen.....	62
4.1.2 Software und Produkte.....	62
4.1.3 Die Banken.....	63

4.2	Untersuchungsgegenstand fachliche Informationsschreiben.....	63
4.2.1	Prozesskette der Erstellung der Schreiben	64
4.2.2	Sender.....	65
4.2.3	Empfänger	66
4.2.4	Vorabbefragung der Leser.....	68
4.2.5	Ausblick auf die Problemanalyse der Schreiben	69
4.3	Fazit.....	71
5	Analyse der Problemfelder	73
5.1	Das Themenfeld Verhältnis zwischen Sender und Empfänger	73
5.2	Das Themenfeld Makro- sowie Mikrostruktur	78
5.2.1	Fehlender Überblicksteil	92
5.2.2	Sinnvolle Absatzgliederung	94
5.2.3	Fehlende Markierung sinnvoller Einheiten im Schreiben	99
5.3	Das Themenfeld unzureichende Verankerung von Bildern im Text ...	103
5.4	Das Themenfeld Satzstruktur	109
5.4.1	Schachtelsätze	109
5.5	Das Themenfeld Sprache	111
5.5.1	Substantivierungen respektive Nominalstil	112
5.5.2	Attributive Verdichtungen durch Adverbien.....	114
5.5.3	Exzessiver Passivgebrauch.....	115
5.5.4	Fachbegriffe	116
5.5.5	Fachabkürzungen	119
5.5.6	Produktnamen	122
5.5.7	Produktnamenabkürzungen	125
5.5.8	Rechtschreibung und Grammatik.....	125

5.6	Zusammenfassung.....	126
5.7	Fazit.....	131
6	Erarbeitung eines Optimierungsverfahrens	133
6.1	Das Optimierungsverfahren	133
6.1.1	Der Leitfaden	135
6.1.2	Prozess der Qualitätsprüfung.....	138
6.1.3	Schulung der Autoren.....	139
6.1.4	Nachhaltigkeit durch Qualitätsprüfung und Schulung	142
6.2	Fazit.....	142
7	Evaluation.....	143
7.1	Forschungsfrage	143
7.2	Studie 1: Inhaltsanalyse der nach dem Leitfaden erstellten Texte.....	144
7.2.1	Einleitung, Methode und Ziel.....	144
7.2.2	Untersuchungsmaterial	145
7.2.3	Konstruktion des Kategoriensystems (Operationalisierung) – Faktorenanalyse.....	146
7.2.4	Pretest.....	149
7.2.5	Darstellung gebündelter Ergebnisse.....	149
7.2.6	Zusammenfassung.....	173
7.3	Studie 2: Befragung der Autoren. Zur Anwendbarkeit des Leitfadens	175
7.3.1	Einleitung, Methode und Material.....	175
7.3.2	Entwicklung des Fragebogens.....	177
7.3.3	Pretest.....	178
7.3.4	Versand per E-Mail	179

7.3.5 Gütekriterien	179
7.3.6 Darstellung gebündelter Ergebnisse	179
7.3.7 Zusammenfassung und Diskussion	193
7.4 Studie 3: Zum Verständnis auf Empfängerseite	195
7.4.1 Methode und Material	196
7.4.2 Pretest	197
7.4.3 Entwicklung des Fragebogens	197
7.4.4 Darstellung der einzelnen Ergebnisse	199
7.4.5 Zusammenfassung	210
7.5 Stichprobe Stand Dezember 2010	211
7.5.1 Stichprobe „Schreiben vor der Qualitätsprüfung“	213
7.5.2 Stichprobe „Schreiben nach der Qualitätsprüfung“	215
7.5.3 Bewertung der Stichprobe	221
7.6 Fazit	222
8 Diskussion und Ausblick	223
8.1 Vergleich der Studien – Themenfeld Organisation der Schreiben	224
8.1.1 Empfänger der Schreiben	224
8.1.2 Autoren der Schreiben	225
8.1.3 Zeitspanne	227
8.2 Vergleich der Studien – Themenfeld Gliederung und Struktur der Informationsschreiben	228
8.2.1 Aufzählungsblöcke	228
8.2.2 Zwischenüberschriften	229
8.2.3 Anzahl Tabellen	230
8.2.4 Formatvorlage	231

8.3	Vergleich der Studien – Themenfeld Verwendung von Bildern und Grafiken	232
8.4	Vergleich der Studien – Themenfeld Länge.....	232
8.4.1	Absätze und Wörter.....	233
8.4.2	Hauptsätze und Nebensätze.....	234
8.5	Vergleich der Studien – Themenfeld Verweise.....	234
8.6	Vergleich der Studien – Themenfeld Fachbegriffe und Fachabkürzungen	235
8.7	Zusammenfassung des Vergleichs	236
8.8	Stichprobe Dezember 2010	237
8.9	Weiterführende Überlegungen	237
8.9.1	Abgrenzung des Optimierungsverfahrens gegenüber dem Einsatz von technischen Redakteuren	238
8.9.2	Abgrenzung des Optimierungsverfahrens gegenüber technischen Schreibunterstützungen	238
8.9.3	Überlegungen zu einem einheitlichen Glossar innerhalb des Unternehmens	240
8.9.4	Übertragung des Verfahrens.....	241
8.10	Fazit.....	242
9	Schlussbemerkung.....	243
10	Literaturverzeichnis.....	247
11	Anhang.....	255

Informationsschreiben in der IT-Branche
Ein Leitfaden und Qualitätsprüfungsverfahren

Faust, M.

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

ISBN: 978-3-658-01633-3