

Wasch Maschine!

Untersuchungen zur Diachronie von Gebrauchsanweisungen

Magisterarbeit

in der Philosophischen Fakultät IV

(Sprach-, Literatur- und Kulturwissenschaften)

vorgelegt von

Nina Baderschneider

aus

Selb



Erstgutachter: Prof. Dr. Albrecht Greule

Zweitgutachter: Prof. Dr. Hans Rott

Inhaltsverzeichnis

1. „Ich kriege einen Anfall!“	S.1
2. Verstand, Verstehen, Verständlichkeit...	S.4
2.1. Unverständlichkeit: Die Schuldfrage	S.4
2.2. Verständlichkeit: Eine Frage des Wollens?	S.5
2.3. Verständlichkeit: Eine Frage der richtigen Übersetzung?	S.6
2.4. Verständlichkeit = Verstehen?	S.9
2.5. Verständlichkeit: Ein Thema für Sprachwissenschaftler	S.10
2.6. Das Dilemma der Verständlichkeit	S.12
2.7. Der Weg zur Verständlichkeit	S.13
3. Das Korpus	S.14
3.1. Warum Waschautomaten?	S.14
3.2. Warum Miele?	S.17
3.3. Warum 1955 - 2009?	S.18
3.4. Waschautomaten von Miele aus den Jahren 1955 – 2009	S.21
4. Textexterna, Analyseverfahren und Diachronie	S.22
4.1. Text und Minimale Texteinheiten	S.22
4.1.1. Was ist ein Text?	S.22
4.1.2. Woraus besteht ein Text?	S.23
4.1.2.1. Minimale Texteinheiten	S.23
4.1.2.2. Exkurs: Syntaktisch-typografische Besonderheit	S.26
4.1.2.3. MTE und Textbegriff	S.28
4.2. Textsorte	S.29
4.2.1. Definition der Textsorte 'Gebrauchsanweisung'	S.29
4.2.2. Textsortendeklaration	S.33
4.2.3. Textfunktion	S.35
4.2.3.1. Illokution	S.35
4.2.3.2. Illokutionsindikatoren und Perlokution	S.37
4.2.3.3. Indikatoren der Textfunktion	S.40
4.2.3.4. Textteile	S.42
4.2.3.4.1. Textuelle Grundfunktionen	S.42
4.2.3.4.2. Die Textteile der Gebrauchsanweisungen	S.43
4.2.3.4.3. Textteilfunktionen und textuelle Grundfunktion	S.53
4.2.3.4.5. Appelle	S.55
4.2.4. Text und Bild	S.57

4.3. Kommunikanten	S.61
4.3.1. Rezipient(en)	S.61
4.3.2. Emittent	S.64
4.4. Gebrauchsanweisungen – Fachsprachliche Texte?	S.66
5. Die Entstehung von Gebrauchsanweisungen	S.74
6. ...Verstanden?	S.77
7. Textinterna und Verständlichkeit	S.80
7.1. Typografie	S.80
7.2. Gliederung	S.83
7.3. Text-Bild-Relation	S.86
7.4. Syntaktisch-typografische Besonderheiten	S.88
7.5. Appelle	S.90
7.5.1. Syntax	S.90
7.5.2. Modalverben	S.99
7.5.3. Verständnis und Erklärung	S.99
7.6. Synonyme	S.100
7.7. Unpräzise Angaben	S.100
8. Gebrauchsanweisungen – immer besser	S.102
9. Literaturverzeichnis	S.105
9.1. Quellen – Gebrauchsanweisungen	S.105
9.1.1. Das Korpus	S.105
9.1.2. Weitere Quellen	S.105
9.2. Sekundärliteratur	S.106
9.3. Weitere Literatur	S.109
9.4. Lexika	S.110
9.5. Internet	S.110
10. Plagiats-Erklärung	S.112

1. „Ich kriege einen Anfall!“

Die Äußerung in der Überschrift dieses Kapitels kann man angeblich häufig von Menschen vernehmen, die gerade im Begriff sind, ein Regal oder ein Bett des Möbelhauses IKEA aufzubauen und an der Montageanleitung scheitern. Der Ausruf stellt aber auch einen humoristischen Versuch dar, die Buchstaben des Firmennamens zu erklären: **I**ch **K**riege **E**inen **A**nfall.¹ Eine weitere Möglichkeit das Initialwort aufzulösen, wäre: **I**nstruktion **K**ann **E**rbrechen **A**uslösen. Aber nicht nur der schwedische Möbelhersteller muss sich derartige Späße gefallen lassen. Glaubt man einigen Witzseiten im Internet,² steht AEG nicht für die „**A**llgemeine **E**lektricitäts **G**esellschaft“ oder für „**A**us **E**rfahrung **G**ut“, wie es lange Zeit in der AEG-Werbung hieß, sondern für „**A**uspacken – **E**inschalten – **G**eht nicht“ oder „**A**nleitung **E**rfordert **G**eistesgröße.“

Ob man über diese Akrosticha lachen kann oder nicht, eine Gemeinsamkeit haben sie: Sie drücken alle einen gewissen Unmut über produktbegleitende Texte aus. Im Fall von IKEA sind es die Montage- oder Aufbauanleitungen ihrer Möbelstücke, bei AEG die Gebrauchsanweisungen für ihre technischen Haushaltsgeräte, die den Käufern und damit auch Lesern geistige Höchstleistungen abverlangen oder sogar Übelkeit bereiten sollen. Produktbegleitende Texte sind aber auch immer wieder Anlass zur Belustigung: Mike Krüger verhöhnt Bedienungsanleitungen und erobert 1980 mit einem Lied die deutschen Charts, in dem von einem Nippel die Rede ist, der durch eine Lasche gezogen werden soll.³ Knapp 30 Jahre später bringt Jürgen Hahn ein Buch mit dem Titel „Auspack und freu! Die witzigsten Gebrauchsanweisungen“ heraus, in dem man sich über Formulierungen wie „Fuer neue Batterie alt Batterie zurueck fuer Sauberwelt in deutscher Wald“⁴ amüsieren kann. Doch dieser Spaß an Gebrauchsanweisungen ist nichts anderes als Schadenfreude. Ist man selbst in der Situation, auf Texte mit derartigen Formulierungen angewiesen zu sein, kommt nicht selten Frust und das Gefühl von Hilflosigkeit auf.

In unserem Privat- und Berufsleben sind wir auf technische Geräte und damit auch darauf angewiesen, diese korrekt bedienen zu können. Gleichzeitig werden die Geräte immer komplexer, verfügen über verschiedene Zusatzfunktionen und sind da-

¹ Eigentlich setzt sich der Firmenname *IKEA* aus den Initialen des Gründers Ingvar **K**amprad **E** Vgl. Internetquelle a) IKEA – Firmengeschichte.

² Vgl. u.a. Internetquelle b) Witze im Internet.

³ Vgl. Internetquelle c) Mike Krüger: Der Nippel.

⁴ Hahn: Auspack und freu! 2009, S.7.

mit nur noch selten selbsterklärend. Eine unverständliche Gebrauchsanweisung macht daher in vielen Fällen die Benutzung eines technischen Gerätes unmöglich.

Die kommunikative Bedeutung für unsere Gesellschaft und der hohe Verbreitungsgrad dieser Textsorte hat sie auch für die Sprachwissenschaft interessant gemacht. Seit den 1980er Jahren liegen erste linguistische Abhandlungen vor.⁵ Diese nehmen meist eine synchrone Perspektive ein – Diachrone Analysen von Gebrauchsanweisungen sind hingegen sehr selten.⁶ Auf das Problem der Verständlichkeit wird im Zusammenhang mit Gebrauchsanweisungen immer hingewiesen,⁷ auch existieren viele Sprachratgeber für die Erstellung von Gebrauchsanweisungen.⁸ Die deskriptiven Analysen geben aber nur selten Einschätzungen darüber ab, ob die Texte für den Rezipienten verständlich gestaltet sind.

Anstoß für die vorliegende Arbeit waren folgende Fragestellungen: Sind die meisten Gebrauchsanweisungen wirklich unverständlich oder handelt es sich bei dieser Annahme nur um ein Vorurteil? Haben sich Gebrauchsanweisungen im Verlauf der Zeit verändert und wenn ja, wie haben sich diese Veränderungen auf die Verständlichkeit ausgewirkt? Ob ein Text als hilfreich und leicht zu verstehen bewertet wird, ist prinzipiell von dem subjektiven Empfinden des Lesers abhängig. Somit stellt sich die Frage, inwieweit sprachwissenschaftliche Methoden dazu beitragen können, die Verständlichkeit der Gebrauchstexte beurteilen und eventuell sogar verbessern zu können. Das Ziel dieser Arbeit besteht aber nicht darin, einen Katalog von Fehlern⁹ zusammenzustellen, die in Gebrauchsanweisungen gemacht wurden oder gemacht werden könnten.

Die folgende diachrone Analyse basiert auf einer authentischen Textsammlung: zwölf Gebrauchsanweisungen für Waschautomaten der Firma Miele aus den Jahren 1955 bis 2009.¹⁰ Um die besonderen Eigenschaften und Anforderungen an diese Texte einschätzen zu können, wird es zunächst notwendig sein, das Korpus vorzustellen. Im Anschluss daran steht eine deskriptive Betrachtung der Texte, wobei hier der Fokus auf textexterne Merkmale und die diachrone Entwicklung gelegt wird.

⁵ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.22f.

⁶ Mir sind nur bekannt: Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003. Und: Nickl: Gebrauchsanleitungen, 2001.

⁷ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.6.

⁸ Vgl. Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.11.

⁹ Fehler im Sinne von sprachlichen, formalen oder strukturellen Textmerkmalen, die die Verständlichkeit des Textes einschränken können.

¹⁰ An dieser Stelle möchte ich Udo Günther, dem Gesamtverantwortlichen für Gebrauchsanweisungen der Firma Miele, für die Bereitstellung des Korpus und seine Unterstützung bei dieser Arbeit danken.

Zudem müssen einige Grundlagen der Analysemethode eingeführt werden, die es ermöglichen sollen, die Gebrauchsanweisungen miteinander vergleichen zu können. Bevor dann sprachliche und nichtsprachliche Merkmale, die die Verständlichkeit in den Texten des Korpus einschränken, erörtert werden, wird ein kurzer Blick auf den Emittenten von Gebrauchsanweisungen, den Technischen Redakteur, geworfen. Zunächst muss aber, bevor das Korpus auf seine Verständlichkeit hin untersucht werden kann, geklärt werden, was genau man unter *Verständlichkeit* zu verstehen hat. Die Beschränkung auf die Firma Miele und die Tatsache, dass in dieser Arbeit nur Waschautomaten-Gebrauchsanweisungen thematisiert werden, lässt eine Generalisierung der Analyseergebnisse auf alle Exemplare der Textsorte 'Gebrauchsanweisung' nicht zu. Die vorliegende Arbeit darf demnach nur als Wegweiser und Anstoß für weitere Untersuchungen verstanden werden. Aus demselben Grund wird in dieser Arbeit auch die Geschichte der Textsorte unberücksichtigt bleiben.

Beschäftigt man sich mit Gebrauchsanweisungen, bleibt eine gewisse Sensibilisierung für dieses Thema nicht aus. Ziel dieser Arbeit ist nicht, das Korpus mit anderen Gebrauchsanweisungen, zum Beispiel anderer Firmen oder anderer Geräte, zu vergleichen. Um bestimmte Sachverhalte darzustellen oder zu verdeutlichen, wird aber auch auf Gebrauchsanweisungen außerhalb des Korpus verwiesen.

Eine letzte Anmerkung: Obwohl sich die Waschautomaten-Gebrauchsanweisungen der 50er und 60er Jahre des letzten Jahrhunderts an die „Sehr geehrte Hausfrau“¹¹ wenden, wird aus Gründen der Lesefreundlichkeit in der vorliegenden Arbeit bei Personenbezeichnungen die maskuline Form im Sinne einer generischen Bezeichnung verwendet.

¹¹ GA, Miele, 1959, S.2.

2. Verstand, Verstehen, Verständlichkeit...

In dieser Arbeit soll und kann keine exakte Definition für den Begriff 'Verständlichkeit' erarbeitet werden. Um aber Gebrauchsanweisungen als verständlich oder unverständlich einstufen zu können, sind einige Überlegungen zu den Fragen, was einen Text verständlich macht und welche verschiedenen Faktoren der Verständlichkeit zu- oder abträglich sind, unerlässlich.¹² Später werden dann die (an dieser Stelle noch grundlegenden) Überlegungen zur Verständlichkeit auf die speziellen Anforderungen von (Waschautomaten-)Gebrauchsanweisungen übertragen.

2.1. Unverständlichkeit: Die Schuldfrage

Der erste Zugriff darauf, was *Verständlichkeit* bedeutet, kann über die Etymologie des Wortes erfolgen: Das Adjektiv *verständlich* ist, ebenso wie das Substantiv *Verstand* eine Bildung zu dem althochdeutschen Verb *firstantan*.¹³ Und wie Reiner Pogarell in seinem Aufsatz „Milch habt ihr nötig, nicht feste Speisen“ darlegt, leiten sich die Bezeichnungen für *verstehen* und *Verständlichkeit* auch in der französischen, dänischen, ungarischen Sprache, ja sogar im Swaheli, „von dem Phänomen ab, das gemeinhin als Unterscheidungsmerkmal zwischen Mensch und Tier oder Dummheit und Weisheit gilt.“¹⁴ Das deutsche Wort *Verstand* hat seine heutige Bedeutung, als die „Kraft des [erwachsenen] Menschen, das Wahrgenommene sinngemäß aufzufassen und zu begreifen“¹⁵ erst im 18. Jahrhundert erhalten.¹⁶ Besonders anschaulich dokumentiert Pogarell die verschiedenen Stationen und Bedeutungen des Wortes anhand von Bibelzitatzen:¹⁷ Zunächst ist der Verstand eine Gabe Gottes an die Menschen, die sie allein dazu befähigt „kunstreich zu arbeiten an Gold, Silber [und] Erz.“¹⁸ Der Verstand ist hier gleichzusetzen mit der Beherrschung bestimmter Techniken oder Arbeitsabläufen und steht in keinem Zusammenhang mit geistigen Leistungen.

Im Buch Deuteronomium werden die Gegner Israels wie folgt charakterisiert: „Denn es ist ein Volk, darin kein Rat ist, und ist kein Verstand in ihnen. O, daß sie weise wären und vernähmen solches, daß sie verstünden, was ihnen hernach begeg-

¹² Die folgenden Überlegungen beziehen sich ausschließlich auf die geschriebene Sprache.

¹³ Vgl. Dudenredaktion: Das Herkunftswörterbuch, 2001, Lemma: Verstand.

¹⁴ Pogarell: Milch habt ihr nötig, nicht feste Speisen, 1999, S.13.

¹⁵ Dudenredaktion: Das Bedeutungswörterbuch, 2002, Lemma: Verstand.

¹⁶ Vgl. Dudenredaktion: Herkunftswörterbuch, 2001, Lemma: Verstand.

¹⁷ Vgl. Pogarell: Milch habt ihr nötig, nicht feste Speisen, 1999, S.13-16.

¹⁸ Internetquelle d) Lutherbibel 1912, Buch Exodus, 31.4.

nen wird!¹⁹ Verstehen wird jetzt als eine Fähigkeit von Menschen beschrieben, für die sie selbst verantwortlich sind. Versteht ein Mensch nicht, weil er ungebildet ist oder zu wenig Verstand besitzt, so kann er dafür geächtet und sogar ausgeschlossen werden. Die Schuld für das Nicht-Verstehen liegt also allein beim Rezipienten und nicht an schwierigen Inhalten oder deren schlechter und unverständlicher Darstellung durch den Emittenten. Mit anderen Worten: Wenn mein Leser meinen Text nicht versteht, hat er zu wenig Verstand oder gehört nicht zu meiner Zielgruppe. Erst das Buch Nehemia gibt einen Hinweis darauf, dass auch die Art der Vermittlung für die Verständlichkeit wichtig sein könnte: „Und sie lasen im Gesetzbuch Gottes klar und verständlich, daß man verstand, was gelesen ward.“²⁰ Nun hat sich die Verantwortung auf den Emittenten verschoben. Um diese Entwicklung nachvollziehen zu können, ist aber nicht unbedingt ein Blick in das Buch der Bücher notwendig: Jakob und Wilhelm Grimm stellen fest, dass „zwischen verständig und verständlich [...] in der älteren sprache kein grundsätzlicher unterschied der bedeutung festzustellen“²¹ ist. Im Wörterbuch von Adelung ist das, „was leicht verstanden werden kann, was einen klaren und deutlichen Begriff gewähret“ verständlich: „Eine verständliche Rede.“²²

2.2. Verständlichkeit: Eine Frage des Wollens?

Wenn man nun davon ausgeht, dass Verständlichkeit die alleinige Aufgabe des Textproduzenten und damit eine Eigenschaft des Textes ist, müssen zwei Möglichkeiten in Betracht gezogen werden. Erstens könnte der Leser gar nicht verstehen wollen und beschäftigt sich daher nicht ausreichend mit dem Text oder konzentriert sich nicht. Laut Nietzsche war „das ganze Mittelalter [...] tief unfähig zu einer streng philologischen Erklärung, das heißt zum einfachen Verstehenwollen dessen, was der Autor sagt.“²³ Eine Voraussetzung für das Verstehen von Texten ist also auch, dass sich der Leser damit auseinandersetzt – kein Text versteht sich von selbst. Zweitens könnte der Verfasser gar nicht verstanden werden wollen. Durch eine besonders komplizierte und unverständliche Ausdrucksweise können bestimmte Lesergruppen ausgegrenzt werden: Wer meinen Text nicht versteht, soll ihn auch gar nicht verstehen. Oder wie Püschel es etwas überspitzt ausdrückt: Durch „Herr-

¹⁹ Internetquelle e) Lutherbibel, 1912, Buch Deuteronomium, 32.28; 32.29.

²⁰ Internetquelle f) Lutherbibel 1912, Buch Nehemia, 8.8.

²¹ Grimm/Grimm: Deutsches Wörterbuch, 1956, Sp.1588.

²² Adelung: Grammatisch-kritisches Wörterbuch, 1970, Sp.1147.

²³ Nietzsche: Menschliches, Allzumenschliches, 1994, S.177.

schaftswissen [können] die Nicht-Spezialisten in Abhängigkeit“²⁴ gehalten werden. Unverständliches Schreiben kann aber nicht nur ein Mittel sein, um bestimmte Lesergruppen auszuschließen, es kann auch dazu genutzt werden, sich selbst und das Gesagte aufzuwerten. Der Philosoph Karl Popper warf zum Beispiel seinem Kollegen Jürgen Habermas vor, sich in seinen Texten ganz bewusst unverständlich auszudrücken. Popper sieht darin den Versuch von Intellektuellen „sich ihren Mitmenschen gegenüber als große Propheten aufzuspielen und sie mit orakelnden Philosophien zu beeindrucken.“ Und Popper weiter: „Wer`s nicht einfach und klar sagen kann, der soll schweigen und weiterarbeiten, bis er`s klar sagen kann.“²⁵

Sollte also – die prinzipielle Bereitschaft des Rezipienten verstehen zu wollen vorausgesetzt – die Unverständlichkeit von Texten in dem Unvermögen des Emittenten sich verständlich auszudrücken oder in dessen Willen unverständlich zu schreiben ihren Ursprung haben? Verschiedene Ratgeber und Untersuchungen zur Textverständlichkeit scheinen dies anzunehmen und konzentrieren sich allein auf den Verfasser der, wenn er nur bestimmte Regeln befolgt, das verständliche Schreiben erlernen kann.²⁶

2.3. Verständlichkeit: Eine Frage der richtigen Übersetzung?

Das Hamburger Verständlichkeitskonzept der drei Psychologen Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch, mit dessen Hilfe die Verständlichkeit von Texten bewertet und verbessert werden soll, geht von der alleinigen Bringschuld des Verfassers aus: „Der Inhalt ist meistens gar nicht so kompliziert. Er wird erst kompliziert gemacht – durch eine schwer verständliche Ausdrucksweise.“²⁷ Der Weg dahin, sich verständlich auszudrücken, geht für die drei Psychologen über vier Merkmale der Verständlichkeit:

1. Einfachheit
2. Gliederung/Ordnung
3. Kürze/Prägnanz
4. Anregende Zusätze²⁸

²⁴ Püschel: Sprachstil - ein Thema für Technische Redakteure? 1996, S.332.

²⁵ Kiesewetter/Zenz: Karl Poppers Beiträge zur Ethik, 2002, S.35.

²⁶ Vgl. Schneider: Deutsch für Profis. Wege zu gutem Stil, 2001.

²⁷ Langer/Schulz von Thun/Tausch: Sich verständlich ausdrücken, 2006, S.16.

²⁸ Langer/Schulz von Thun/Tausch: Sich verständlich ausdrücken, 2006, S.21.

Unter „Einfachheit“ fallen Kriterien wie kurze Sätze, eine anschauliche Darstellung oder die Vermeidung beziehungsweise Erklärung von Fachtermini. Verständlich gegliedert ist laut diesem Modell ein Text, wenn alles „schön der Reihe nach“²⁹ erzählt und Wesentliches von Unwesentlichem unterschieden wird. Will man kurz und prägnant schreiben, vermeidet man am besten Dinge, die man weglassen könnte und unter die „Anregenden Zusätze“ fällt alles, was den Text interessanter, abwechslungsreicher und persönlicher gestaltet.³⁰ Da derartig vage Vorgaben schwer umzusetzen und nur mühselig zu erläutern sind, ist das Buch von Langer/Schulz von Thun/Tausch von Beispielen durchzogen, in denen der „Komplizierten Fassung“ die „Einfache Fassung“³¹ gegenübergestellt wird. Ohne diese Vorgehensweise weiter zu kommentieren, möchte ich auf einen Aspekt dieser Umformulierungen besonders hinweisen: Dem Hamburger Verständlichkeitskonzept liegt die Annahme zugrunde, dass jeder Text, so kompliziert und unverständlich er auch ist, in einen einfacheren und damit verständlicheren Text „übersetzt“ werden kann. Dahinter steht die Überzeugung, „man könne immer oder fast immer das gleiche auch anders sagen“³² und für jeden Leser gäbe es eine Fassung, die er versteht.

Aber kann wirklich jeder Textinhalt beliebig umformuliert, vereinfacht und verständlich gemacht werden, ohne ihn zu verändern? Nein. Wie Ulrich Püschel in seinem Aufsatz „Sprachstil – ein Thema für Technische Redakteure?“ besonders anschaulich darstellen konnte, ist die Annahme, der „Gedanke, den wir ausdrücken wollen, wäre [...] eine fixe Größe; die Art wie man den Gedanken ausdrücken möchte, wäre dagegen eine Variable,“³³ falsch. Eine Veränderung des Stils, also der Art des sprachlichen Ausdrucks, bringt unweigerlich eine (wenn auch nur nuancierte) Veränderung des Gesamten mit sich.

²⁹ Langer/Schulz von Thun/Tausch: Sich verständlich ausdrücken, 2006, S.24.

³⁰ Vgl. Langer/Schulz von Thun/Tausch: Sich verständlich ausdrücken, 2006, S.22-27.

³¹ Langer/Schulz von Thun/Tausch: Sich verständlich ausdrücken, 2006, S.23.

³² Heringer: Verständlichkeit, 1979, S.259.

³³ Püschel: Sprachstil - ein Thema für Technische Redakteure? 1996, S.315.

Ein Beispiel: Mit den Formulierungen

- a) Das Waschmittel wird eingefüllt.
- b) Waschmittel einfüllen.
- c) Man füllt das Waschmittel ein.
- d) Füllen Sie das Waschmittel ein.

wird viermal der gleiche Inhalt³⁴ wiedergegeben: Das Waschmittel soll eingefüllt werden. Nur von wem? Satz a) lässt diese Frage vollkommen offen; das Waschmittel könnte hier auch durch einen automatisch ablaufenden Prozess eingefüllt werden. In dem Satz b) wird ebenfalls kein Agens genannt, die Konstruktion 'man + 3. Person Singular' in c) lässt die Vermutung zu, dass das Waschmittel von einer Person eingefüllt werden könnte, die momentan abwesend ist. Nur im Satz d) wird der Leser (und damit auch der, der das Waschmittel einfüllen soll) direkt angesprochen. Es mag ein wenig kleinlich erscheinen, wenn an dieser Stelle behauptet wird, dass mit diesen vier Formulierungen nicht das Gleiche ausgedrückt wird, sich die vier Beispielsätze auch inhaltlich unterscheiden und deshalb nicht als vier Formulierungsvarianten für ein und denselben Sachverhalt angesehen werden dürfen. Mir erscheint in diesem Zusammenhang ein Vergleich mit der Konnotation von einzelnen Wörtern sinnvoll: Es ist eben nicht dasselbe, ob ich verkünde, dass ich mit dem *Hund* oder dem *Köter* um den Block gehe. Aber nicht nur einzelne Wörter können negativ, positiv oder stilistisch konnotiert sein, sondern auch die Syntax und die Gliederung beziehungsweise der Aufbau eines Textes können Einfluss darauf haben, was der Text aussagt und wie er verstanden wird. Ein Beispiel: Langer/Schulz von Thun/Tausch haben einen kurzen Text, der Antwort auf die Frage „Was ist Raub?“ gibt, in eine einfache Fassung übertragen:

Komplizierte Fassung

Raub ist dasjenige Delikt, das jemand durch Entwendung eines ihm nicht gehörenden Gegenstandes unter Anwendung von Gewalt oder von Drohungen gegenüber einer anderen Person begeht, sofern die Intention der rechtswidrigen Aneignung besteht.

³⁴ Nach Searle: die gleiche Referenz und Prädikation; vgl. 4.2.3.1. in dieser Arbeit.

Einfache Fassung

Jemand nimmt einem anderen etwas weg. Er will es behalten. Aber es gehört ihm nicht. Beim Wegnehmen wendet er Gewalt an oder droht dem Anderen, dass er ihm etwas Schlimmes antun werde. Dieses Verbrechen heißt Raub.³⁵

Abgesehen davon, dass der Vorsatz in der einfachen Fassung unberücksichtigt bleibt, wird der einfache Stil eine andere Reaktion beim Leser hervorrufen, als die vermeintlich komplizierte Fassung. Der veränderte Text wird höchstwahrscheinlich als weniger offiziell und unverbindlicher eingestuft; er scheint für Kinder geschrieben worden zu sein. Die beiden Texte sprechen demnach zwei verschiedene Zielgruppen an, verfolgen unterschiedliche Intentionen und können je nur eine Rezeptionserwartung, also die Erwartung, die der individuelle Leser in den Text setzt, befriedigen.

Der Leser ist demnach doch eine Variable, die bei der Textverständlichkeit bedacht werden muss: „Je nachdem welche 'Merkmale' bei bestimmten Lesern vorliegen, können bestimmte sprachlich-kognitive Ausprägungen des Textes mehr oder weniger förderlich für das Verstehen des Textes sein.“³⁶ Gleichzeitig bedeutet dies, dass verschiedene sprachliche Merkmale und Bemühungen, einen Text verständlich zu machen, für den einen Leser sehr zuträglich sein können, während ein anderer Rezipient diese als störend und unverständlich empfindet.³⁷

2.4. Verständlichkeit = Verstehen?

Bisher kann festgehalten werden, dass das Verstehen nicht allein von dem geistigen Vermögen des Rezipienten abhängig gemacht werden darf; ebenso falsch wäre der Umkehrschluss, dass Verständlichkeit eine Eigenschaft des Textes und damit nur in der Verantwortung des Verfassers liegt. Lehrndorfer definiert Verständlichkeit wie folgt:

Ein Text trägt das Merkmal gute Verständlichkeit, wenn er von den Lesern un-aufwendig und ohne zeitliche oder kognitive Anstrengung rezipiert, also aufgenommen und behalten werden kann.³⁸

³⁵ Langer/Schulz von Thun/Tausch: Sich verständlich ausdrücken, 2006, S.23.

³⁶ Biere: Textgestaltung, 1996, S.295.

³⁷ Das bedeutet nicht, dass nicht auch Texteigenschaften existieren, die das Verständnis immer und für jede Zielgruppe einschränken, wie zum Beispiel eine unlogische oder kaum vorhandene Gliederung.

³⁸ Lehrndorfer: Zielgruppengerechtes Schreiben, 1999, S.126. Vgl. auch: Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.165: „Einfachheit meint die Anforderung nach schnell erfaßbaren Texten.“

Und Inghard Langer:

„Macht der Text es dem Empfänger leicht, die Informationen zu entnehmen, so ist der Text verständlich gestaltet.“³⁹

Wie groß die von Lehrndorfer erwähnte Anstrengung des Rezipienten ausfällt, hängt allerdings wieder von dessen kognitiven Fähigkeiten ab. Fehlt ihm zum Beispiel das nötige Vorwissen oder konfrontiert ihn der Text mit für ihn völlig neuen Inhalten und Sichtweisen, kann die Rezeption durchaus aufwendiger sein – ohne dass der Text automatisch als unverständlich eingestuft werden darf.

Verständlichkeit ist eine subjektive Empfindung und damit sehr schwer zu definieren oder zu überprüfen. Und auch die Definition von Langer bringt nicht viel Licht ins Dunkel: Verständlichkeit kann nicht allein mit der Bereitstellung beziehungsweise dem Erkennen von Informationen gleichgesetzt werden. Nur weil der Vorgang des Lesens keine besondere Anstrengung erfordert, heißt das nicht, dass der Inhalt des Textes verstanden wurde. Wer nach der Rezeption des Gedichtes „Die blaue Blume“ des romantischen Dichters Josef von Eichendorff denkt, dass darin wirklich die Suche nach einer blauen Blume (zum Beispiel einer Kornblume oder einem Veilchen) beschrieben wird, hat das Gedicht zwar erfolgreich gelesen, aber sicher nicht im Sinne des Dichters verstanden. In solchen Fällen kann es auch – analog zum Scheinwissen – zu einem Schein-Verstehen kommen, welches noch problematischer einzustufen ist als das Nicht-Verstehen. Verstehen und Nicht-Verstehen sind Extreme, zwischen denen durchaus auch Graustufen auszumachen sind.⁴⁰

2.5. Verständlichkeit: Ein Thema für Sprachwissenschaftler

Mit der Verständlichkeitsproblematik hat sich bisher hauptsächlich die Rhetorik, Didaktik,⁴¹ Stilistik oder auch die Psychologie beschäftigt.⁴² Diverse Sprachratgeber stellen feste und vor allem isolierte Regeln auf, die sich meist nur auf Morphologie und Syntax beschränken. Als die größten Feinde der Verständlichkeit werden immer wieder das Passiv, hypotaktische Sätze und Nominalisierungen entlarvt.⁴³ Doch hin-

³⁹ Langer: Verständliche Gestaltung von Fachtexten, 1979, S.229.

⁴⁰ Heringer: Verständlichkeit, 1979, S.267.

⁴¹ Vgl. Stadtfeld: Didaktische Grundlagen der Verständlichkeit, 1999, S.138f.

⁴² Vgl. Heringer: Verständlichkeit, 1979, S.261.

⁴³ Vgl. zum Beispiel: Liebert/Schmitt: Texten als Dienstleistung, 1998, S.1.

ter derartigen Auflistungen⁴⁴ von sprachlichen Merkmalen, die bei der Textproduktion vermieden werden sollten, steht oft nur die Frage nach dem, was falsch gemacht werden könnte, aber keine Hilfestellung zur Textoptimierung.

Die Sprachwissenschaft hat die Verständlichkeitsforschung noch nicht als genuinen Forschungsbereich⁴⁵ für sich entdeckt. Das ist ebenso verwunderlich wie unverständlich, denn „Verständlichkeit hat mit Sprache zu tun, und Sprache wird von der Linguistik erforscht.“⁴⁶ Zudem bietet der situativ-funktionale Blick der Linguistik auf einen Text einen vielversprechenden Ansatz, um herauszufinden, was für Verständlichkeit ausschlaggebend ist.

Texte sind in eine bestimmte Kommunikationssituation integriert⁴⁷ und sprachliche Einheiten müssen immer in Abhängigkeit dieser situativen Einbettung betrachtet werden.⁴⁸ Der Autor sollte bei der Wahl der sprachlichen (und auch außersprachlichen)⁴⁹ Mittel die verschiedenen kontextuellen Faktoren berücksichtigen, die den Text bestimmen.⁵⁰ Zum Beispiel muss die Kommunikationsform bedacht werden, die zur Übermittlung der Inhalte gewählt wurde.⁵¹ Bei einem geschriebenen Text liegt meist eine monologische Kommunikationsrichtung vor, die Kommunikationspartner sind zeitlich und räumlich voneinander getrennt; der Leser kann nicht nachfragen, wenn er etwas nicht verstanden hat. Auch der Handlungsbereich des Textes, die Beziehung zwischen den Kommunikanten, die Erwartungen des Lesers und sein Kenntnisstand müssen bedacht werden, wenn ein Text verständlich gestaltet werden soll. Die Sprachwissenschaft kann mit ihren verschiedenen Teildisziplinen mehr zur Optimierung und verständlicheren Gestaltung von Texten beitragen, als zum Beispiel nur bestimmte Wortarten zu verbieten.⁵²

⁴⁴ Vgl. Krömker: Die Welt der Benutzerfreundlichkeit, 1999, S.24: „• Nebensätze statt Nominalisierungen; • kurze Sätze [...], • nicht zu abstrakt“.

⁴⁵ Vgl. Heringer: Verständlichkeit, 1979.

⁴⁶ Heringer: Verständlichkeit, 1979, S.261.

Es stellt sich sogar die Frage, ob Lebewesen ohne Sprache überhaupt verstehen können. Vgl. Demmerling, Implizit und Explizit, 2009, S.78.

⁴⁷ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.146.

⁴⁸ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.40.

⁴⁹ Wie im weiteren Verlauf der Arbeit gezeigt werden wird: Sprache ist nur ein Aspekt neben anderen, die gemeinsam zur Verständlichkeit von Texten beitragen.

⁵⁰ Vgl. Beier: Zur Untersuchung der Fachsprache, 1982, S.16.

⁵¹ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.147.

⁵² Laut Wolf Schneider sollte man unter anderem auf Adjektive verzichten, um „gut, interessant und verständlich“ zu schreiben. Vgl. Schneider: Deutsch für Profis, 2001, S.4f.

2.6. Das Dilemma der Verständlichkeit

Hans Jürgen Heringer stellt zwei Maximen der Verständlichkeit und damit zwei Gebote für den Emittenten auf, die prinzipiell nachvollziehbar sind und die Kommunikationssituation berücksichtigen:

1. Sag, was zu sagen ist.
2. Rede so, dass dein Partner dich versteht.⁵³

Doch schon aus diesen beiden relativ simplen Regeln ergibt sich das, was Heringer als „Dilemma der Verständlichkeit“⁵⁴ bezeichnet: Was ist, wenn mein Leser das, was zu sagen ist, nicht versteht?

So viele Vorteile der situativ-funktionale Ansatz zur Verständlichkeit auch hat, auf diese Frage kann er leider keine Antwort geben. Auch wenn der Verfasser eines Textes die Kommunikationssituation berücksichtigt, sich auf die Bedürfnisse, Erwartungen und Vorkenntnisse seines Lesers einstellt, besteht dennoch die Möglichkeit, dass der Inhalt vom Rezipienten nicht verstanden wird. Besonders deutlich wird dies bei Fachtexten: Der Inhalt eines medizinischen oder technischen Forschungsberichtes kann nicht ohne einen erheblichen Mehraufwand, der den Rahmen des Textes sprengen und damit auch seinen Inhalt verändern würde, für den fachlichen Laien verständlich gemacht werden.⁵⁵

Der Textautor sieht sich außerdem mit einem (ebenfalls unlösbaren) Problem konfrontiert: Selbst wenn er adressatenorientiert schreiben will, hat er es (vor allem im offiziellen oder öffentlichen Handlungsbereich) nur selten mit einem individuellen Leser zu tun. Meist kann ein Verfasser nicht beeinflussen, wer seinen Text liest⁵⁶ und für eine heterogene Lesergruppe, also eine Gruppe von Rezipienten mit unterschiedlichen Vorkenntnissen und vielleicht sogar variierenden Erwartungen an den Text, lässt sich nur schwer Allgemeinverständlichkeit erreichen. Eine Lösung für dieses Problem wäre eine Orientierung am „worst case“,⁵⁷ dem theoretisch schlechtesten anzunehmenden Leser. Doch kann man auch nicht jedem Text mit dem sinnbildlichen Pärchen Adam und Eva beginnen lassen.

⁵³ Heringer: Verständlichkeit, 1979, S.258.

⁵⁴ Heringer: Verständlichkeit, 1979, S.258.

⁵⁵ Vgl. Lehrndorfer: Zielgruppengerechtes Schreiben, 1999, S.127.

⁵⁶ Vgl. Biere: Textgestaltung, 1996, S.300.

⁵⁷ Lehrndorfer: Zielgruppengerechtes Schreiben, 1999, S.127.

2.7. Der Weg zur Verständlichkeit

Auch wenn, wie bereits erwähnt, an dieser Stelle nicht exakt definiert werden kann, was Verständlichkeit ist, so wurden doch einige Aspekte angesprochen, die für das Verstehen von Texten und damit auch für diese Arbeit von Bedeutung sind:

1. Verständlichkeit ist kein Prädikat, das einem Text ohne Kenntnis der Kommunikationssituation zu- oder aberkannt werden kann.
2. Nicht jeder Textinhalt kann für jeden Leser verständlich gemacht werden – eine Tatsache, die allerdings nicht zu dem Umkehrschluss verführen darf, dass Verständlichkeit allein von der Bildung oder Intelligenz des Lesers abhängig ist.
3. Ein Text kann nicht ohne Weiteres in eine „verständliche Version“ übersetzt werden – Verständlichkeit wird nur erreicht, wenn sich der Emittent bereits im Vorfeld Gedanken über Ziel und Zweck des Textes macht.
4. Ästhetische Kategorien wie gutes oder schlechtes Formulieren greifen für die Bewertung von Verständlichkeit zu kurz. Für einen angemessenen Sprachstil kann es kein einfaches Rezept geben.⁵⁸
5. Adressatengerechtes Schreiben ist vor allem bei einer heterogenen Zielgruppe ein äußerst schwieriges Unterfangen. Das Vor- oder Weltwissen der Rezipienten kann zum Beispiel kaum eingeschätzt werden.

Diese Erkenntnisse haben auch Einfluss auf die Gliederung der vorliegenden Arbeit: Die übliche Vorgehensweise bei einer Analyse von Textsortenexemplaren wäre, zunächst allgemein über die Merkmale und Funktionen der Textsorte, die Kommunikationssituation und Kommunikanten zu referieren, um im zweiten Schritt die zu analysierenden Texte genauer in Augenschein zu nehmen, eventuell sogar zu prüfen, ob und warum diese Repräsentanten der Textsorte sind.⁵⁹ Da diese Arbeit aber keinen Beitrag zur Textsortenforschung leisten will, sondern ihren Fokus auf die Verständlichkeit von Gebrauchsanweisungen gelegt hat, ist es zweckmä-

⁵⁸ Vgl. Püschel: Sprachstil - ein Thema für Technische Redakteure? 1996, S.319f.

⁵⁹ Dass es sich bei der Textsammlung um Gebrauchsanweisungen handelt, wird nachfolgend erklärt und bis dahin vorausgesetzt.

fig, zunächst das Korpus vorzustellen. Im Anschluss können die Merkmale der Textsorte im Hinblick auf die speziellen Anforderungen der zu analysierenden Texte besprochen werden.

3. Das Korpus

Nicht nur im Hinblick auf die Verständlichkeit ist es hilfreich, zunächst die Textsammlung vorzustellen; die Auswahl des Korpus beeinflusst alle Komponenten der folgenden Analyse. In einigen sprachwissenschaftlichen Veröffentlichungen werden textsortenspezifische Merkmale von Gebrauchsanweisungen anhand von heterogenen Textsammlungen erarbeitet.⁶⁰ Ich sehe in dieser Vorgehensweise folgendes Problem: Unterschiedliche Geräte stellen unterschiedliche Herausforderungen an den Benutzer und damit auch an die Gebrauchsanweisung dar. Es stellt sich die Frage, ob verschiedene produktbegleitende Texte (also zum Beispiel eine Gebrauchsanweisung für einen Toaster und ein sogenanntes Bordbuch für einen PKW) wirklich zu einer Textsorte gezählt werden können oder ob *Gebrauchsanweisung* als ein Hyperonym zu vielen Untertextsorten zu verstehen ist.

Das Korpus für diese Arbeit besteht aus zwölf Gebrauchsanweisungen für Waschautomaten der Firma Miele aus den Jahren 1955 bis 2009. Bei der Auswahl der Texte war es wichtig, ein Korpus zusammenzustellen, an dem die verschiedenen, für die Verständlichkeit von Texten ausschlaggebenden Aspekte gut darzustellen sind. Darüber hinaus mussten sich die Texte für eine diachrone Analyse eignen. Die folgenden Überlegungen waren für meine Entscheidung ausschlaggebend.

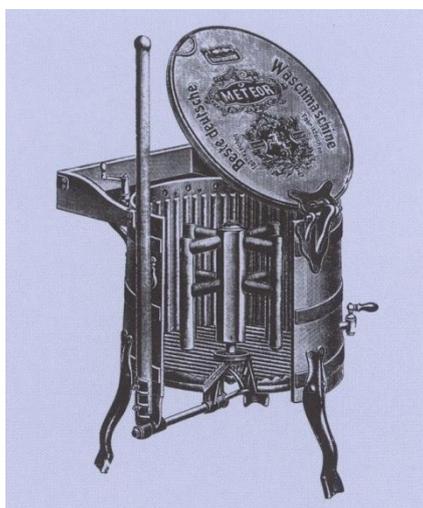
3.1. Warum Waschautomaten?

Bei einer diachronen Analyse von Gebrauchsanweisungen liegt es nahe, diese thematisch einzugrenzen. Waschautomaten und damit auch deren Gebrauchsanweisungen eignen sich aus mehreren Gründen besonders gut für eine entwicklungsgeschichtliche Betrachtung: Zum einen existiert dieses Gerät schon sehr lange (zum Beispiel im Vergleich zu Handys): Die erste Waschmaschine der Firma Miele kam 1901 auf den Markt.⁶¹ Selbstverständlich hat sich seit dieser Zeit die Handhabung des Gerätes verändert – nicht aber seine Grundfunktion. Mit *Grundfunktion* ist an

⁶⁰ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.50f. Oder: Nickl: Gebrauchsanleitungen, 2001, S.151f.

⁶¹ Vgl. Miele: Chronik, 2009, S.16.

dieser Stelle der prinzipielle Gerätenutzen und damit die Erwartung des Verbrauchers an den Automaten gemeint. Auch hier kann das Mobiltelefon als Gegenbeispiel dienen: Noch vor wenigen Jahren erwartete man von einem Handy nur, dass man mit ihm mobil telefonieren konnte. Heute hätte ein Handy, mit dem man nicht auch fotografieren, Musik hören oder im Internet surfen kann, nur schlechte Absatzchancen. Bei Waschautomaten hat sich in den letzten 110 Jahren die Grunderwartung an das Gerät nicht verändert: Wäsche waschen – optisch sind hingegen kaum noch Gemeinsamkeiten bei den Geräten auszumachen:



Waschmaschine
Miele „Meteor“ 1901.⁶²



Waschautomat
Miele „W6766 WPS“ 2009.⁶³

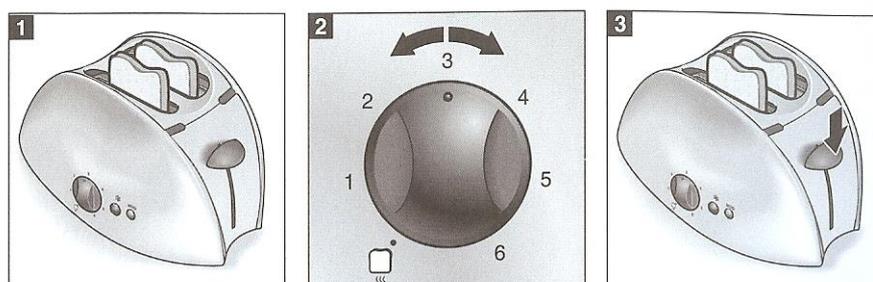
Die Funktion 'einen Film wiedergeben' erfüllt heute nicht mehr nur der Fernseher, sondern auch der Computer, das Handy oder diverse Spielekonsolen. Der Waschautomat hat seine Grundfunktion aber beibehalten und um Wäsche waschen zu können, steht uns nur dieses eine technische Gerät zur Verfügung. Auch der prinzipielle Ablauf des Waschvorgangs: Waschen, Spülen und Schleudern (beziehungsweise Wringen), hat sich nicht verändert. Somit können Gebrauchsanweisungen von Waschautomaten, auch im Verlauf ihrer Entwicklung, gut miteinander verglichen werden.

⁶² Miele: Chronik, Die Geschichte der Miele Waschmaschine.

⁶³ Miele: Chronik, Die Geschichte der Miele Waschmaschine.

Waschautomaten sind Haushaltsgeräte des alltäglichen Lebens. Im Gegensatz zu den eben erwähnten Spielekonsolen steht in den meisten deutschen Haushalten eine Waschmaschine.⁶⁴ Die Nutzergruppe kann weder nach ihrem Alter noch nach ihren Interessen oder Vorkenntnissen eingegrenzt werden, wie es bei speziellen Senioren-Handys oder semiprofessionellem Kamerazubehör der Fall wäre. Da für diese Arbeit keine Gebrauchsanweisungen von Waschautomaten für den industriellen Gebrauch⁶⁵ herangezogen werden, können bei den potenziellen Käufern weder technische Vorkenntnisse noch Erfahrungen mit dem Waschen vorausgesetzt werden.

Für die Waschautomaten spricht zudem, dass es sich um relativ komplexe Geräte handelt, deren Bedienung nicht selbst-verständlich ist. Im Hinblick auf die Frage nach der Verständlichkeit von Gebrauchstexten wären Begleittexte von Kühlschränken oder Kleingeräten ungeeignet. Deren Bedienung ist den meisten Menschen auch ohne die Lektüre der Gebrauchsanweisung möglich, erfordert nur wenig Erklärung und kann größtenteils anhand von außersprachlichen Mitteln dargestellt werden:



Aus der Gebrauchsanweisung des Bosch Toasters TAT6.⁶⁶

Um einen Waschautomaten bedienen und alle seine Funktionen nutzen zu können, ist die Lektüre der Gebrauchsanweisung unumgänglich, da sie die wichtigste Informationsquelle für den Nutzer darstellt. Viele Programmierfunktionen lassen sich auch nicht durch Herumprobieren herausfinden: Der Waschautomat „W 6766 WPS“ verfügt zum Beispiel über einen PIN-Code, um ihn vor einer Fremdnutzung zu schützen.⁶⁷ Unentbehrlich ist die Gebrauchsanweisung aber auch, um sich und

⁶⁴ Laut statista.com besaßen 2001 94% aller deutschen Haushalte eine Waschmaschine. Vgl. Internetquelle g) Waschmaschinen in Deutschland.

⁶⁵ Vgl. Internetquelle h) Miele Professional.

⁶⁶ Gebrauchsanleitung, Bosch, Toaster TAT6, 2008, S.2.

⁶⁷ Vgl. GA, Miele, 2009, S.68.

seine Umgebung vor eventuellen Gefahren zu schützen, die von dem Automaten ausgehen können.⁶⁸ Die sehr schweren Geräte sind beispielsweise mit so genannten 'Transportstangen' versehen, die das Tragen erleichtern sollen. Werden diese nicht vor der ersten Inbetriebnahme entfernt, können sie den Waschautomaten und Gegenstände in seiner Umgebung beschädigen.⁶⁹

3.2. Warum Miele?

Bei Sätzen aus Gebrauchsanweisungen, wie „Slippel A kaum abbiegen und verklappen in Gegenstippel B für Illumination von GWK 9091“⁷⁰ stellt sich die Frage, ob es sich überhaupt um die deutsche Sprache handelt. Dass aufgrund von schlechten Übersetzungen Verständnisprobleme auftreten können, ist nicht überraschend. Interessant sind hingegen Probleme der Verständigung (und damit der Verständlichkeit) dann, wenn sowohl der Emittent als auch der Rezipient deutsche Muttersprachler sind. Um diese Voraussetzung zu gewährleisten, war es notwendig, die Gebrauchsanweisungen von einem (oder auch mehreren) deutschen Unternehmen zu wählen, die ihre produktbegleitenden Texte auch noch selbst produzieren. Eine deutsche Firmengeschichte allein stellt dafür aber noch keine Garantie dar. Nachdem die Firma AEG beziehungsweise deren Mutterkonzern electrolux 2007 ihre Produktion nach Polen verlegt hat,⁷¹ kann man der Gebrauchsanweisung des AEG-Waschautomaten „Lavamat 84950“ Informationen entnehmen, wie „Das vorgezogene Programm kann nicht gelöscht werden, aber Sie können es zermalmen, indem sie andere Programme registrieren, die vorgezogen wurden, über.“⁷²

Auf die Erstellung von Gebrauchsanweisungen in der Firma Miele wird später noch eingegangen, hier genügt es festzustellen, dass innerhalb des Korpus Übersetzungsfehler und damit verbundene Probleme bei der Verständlichkeit ausgeschlossen werden können. Alle untersuchten Textexemplare sind außerdem einsprachig.

Diese Überlegung, die für das Unternehmen Miele spricht, vorausgeschickt, muss nun der zwar banale aber ausschlaggebende Grund genannt werden, warum sich die anschließende diachrone Analyse nur auf Miele-Gebrauchsanweisungen beschränkt: Die Firma Miele war das einzige Unternehmen das auf meine E-Mail-Anfrage, wer bei ihnen für die Produktion von Gebrauchsanweisungen zuständig ist, reagiert

⁶⁸ Vgl. GA, Miele, 2009, S.55.

⁶⁹ Vgl. GA, Miele, 2009, S.55.

⁷⁰ Hahn: Auspack und freu! 2009, Buchrücken.

⁷¹ Vgl. Internetquelle i) AEG-Werk dicht – Verlagerung nach Polen.

⁷² GA, AEG, Lavamat 84950, 2009, S.20.

hat.⁷³ Zwar antworteten auch AEG und Bauknecht, aber nur um zu erklären, dass es sich bei meiner Anfrage um Firmeninterna handele, die sie nicht nach außen weitergeben wollen.

Heute kann man auf den Internetseiten fast aller Elektrohersteller Gebrauchsanweisungen herunterladen, doch oftmals ist hierfür die Seriennummer des Gerätes notwendig. Außerdem werden weder auf den Internetseiten noch in den Gebrauchsanweisungen selbst Hinweise auf deren Erscheinungsjahr gegeben. Noch dazu sind im Internet nur produktbegleitende Texte von den Geräten zu finden, die momentan hergestellt werden. Um an ältere Texte heranzukommen, ist man demnach auf die Hilfe aber auch auf die Qualität der Archivierung eines Unternehmens angewiesen. Auf meine Anfrage hin ließ mir der Gesamtverantwortliche für Gebrauchsanweisungen der Firma Miele, Udo Günther, einige Texte zukommen, aus denen ich mein Korpus zusammengestellt habe.⁷⁴

3.3. Warum 1955 - 2009?

Im letzten Abschnitt wurden zwei Wörter (scheinbar) synonym verwendet: *Waschmaschine* und *Waschautomat*.⁷⁵ Da in der vorliegenden Arbeit nur Gebrauchsanweisungen von Waschautomaten betrachtet werden sollen, ist es notwendig, diese von den Waschmaschinen abzugrenzen. Hierfür genügt schon ein Blick in das Fremdwörterbuch des Dudenverlages. Eine Maschine ist ein Gerät, das bestimmte Arbeitsgänge verrichtet und damit menschliche Arbeitskraft einspart⁷⁶ (vgl. Bohr- oder Schreibmaschine). Ein Automat hingegen führt Arbeitsvorgänge nach Programm selbstständig, also automatisch, aus⁷⁷ (vgl. Verkaufs- und Kaffeeautomaten). Zwar hatte die Einführung der Waschmaschine vor knapp 110 Jahren den 'Waschtag' mit der körperlich äußerst anstrengenden Arbeit am Waschbrett bereits zu ein paar Wasch-Stunden reduziert,⁷⁸ aber die Hausfrau war immer noch sehr in den Vorgang des Wäschewaschens involviert. 1952 „erobert“, laut der Miele-Chronik die „Waschmaschine Nr.75“ die Etagenwohnungen.⁷⁹ Der Bottich dieser Maschine

⁷³ Eine diesbezügliche Anfrage haben ich im Juni 2009 per E-Mail an über zehn Waschmaschinenhersteller versandt.

⁷⁴ Die Kooperation der Firma Miele war aber nicht nur für die Textbeschaffung notwendig. Wie sich im Verlauf dieser Arbeit noch zeigen wird, sind auch für viele Einschätzungen Hintergrundinformationen von Miele nützlich, wenn nicht unerlässlich.

⁷⁵ Vgl. Bildunterschriften S.15 in dieser Arbeit.

⁷⁶ Vgl. Duden: Das Fremdwörterbuch, 2007, Lemma: Maschine.

⁷⁷ Vgl. Duden: Das Fremdwörterbuch, 2007, Lemma: Automat.

⁷⁸ Vgl. Miele: Chronik, 2009, S.20.

⁷⁹ Vgl. Miele: Chronik, 2009, S.143.

musste per Hand mit Wasser befüllt und entleert werden, die Wäsche wurde nicht geschleudert sondern mit einem Handwringer bearbeitet und die, in der Gebrauchsanweisung mit abgedruckten, „Waschrezepte“ zwangen den Waschenden dazu, permanent anwesend zu sein, da er in Minutenabständen den Temperatur- oder Zeitwähler betätigen oder ein Waschmittel zugeben musste.⁸⁰

1955 stellte das Unternehmen Miele seinen ersten Waschautomaten, den „Miele Automatic“ her. Dieser Automat verfügt über einen Wasserzulauf und ist an das Abwassersystem angeschlossen; mit dem Programmwähler werden verschiedene Waschprogramme, wie 'Vorwäsche' oder 'Klarspülen' eingestellt, in der Waschmittellöpfung wird das Seifenpulver gespeichert und zum richtigen Zeitpunkt selbstständig zu der Wäsche gegeben. Außerdem schleudert dieser Waschautomat die Wäsche, womit das leidige Wringen ein Ende hat.⁸¹ Diese Neuerungen erleichtern das Wäschewaschen nicht nur, sie verändern den gesamten Tätigkeitsablauf,⁸² was sich auch auf die produktbegleitenden Texte auswirkt.

Der begrenzte Rahmen dieser Arbeit würde eine Betrachtung aller Gebrauchsanweisungen der Firma Miele seit 1901 nicht zulassen, weswegen sich die Beschränkung auf Waschautomaten, beginnend mit der „Miele Automatic“ aus dem Jahr 1955, anbietet.

Allerdings muss ein Unterschied zwischen dem Druckdatum der Gebrauchsanweisung und dem Jahr, in dem der Waschautomat entwickelt beziehungsweise verkauft wurde, gemacht werden. Auch nach 1955 stellte Miele noch Waschmaschinen her und Gebrauchsanweisungen wurden (und werden immer noch) je nach Bedarf nachgedruckt, wobei es zu Veränderungen im Text kommen kann. Besonders gut sieht man dies an den zwei Gebrauchsanweisungen aus den 1970er Jahren, die auch Teil des Korpus sind: Sowohl die Gebrauchsanweisung von 1975 als auch die von 1978 weist in die Benutzung des Waschautomaten „W 433“ ein, wobei sich die Textlänge innerhalb der drei Jahre versechsfacht hat.

Zwischen 1955 und 2009 stellte Miele eine Reihe von Waschautomaten her und für jedes Gerät können mehrere Versionen der Gebrauchsanweisungen angenommen werden. Dies macht eine weitere Einschränkung des Korpus notwendig. Für jedes Jahrzehnt stehen repräsentativ zwei Gebrauchsanweisungen, wobei ich nochmals darauf hinweisen möchte, dass die Jahreszahl nur das Druckdatum des Textes angibt

⁸⁰ Vgl. GA, Miele, 1962, S.6f.

⁸¹ Vgl. GA, Miele, 1955.

⁸² Stand bei Waschmaschinen die Aktion an dem Gerät noch im Vordergrund, so geht es bei Waschautomaten mehr um die Interaktion mit dem Gerät.

und keine Rückschlüsse auf das Entwicklungsjahr des Automaten zulässt. Die Folgende Tabelle zeigt eine Aufstellung der Korpustexte:

Herstellerfirma	Gerätebezeichnung	Jahr
Miele	Automatic	1955
Miele	Automatic	1959
Miele	*W 404 / W 504	1962
Miele	*W 412 / W 414	1969
Miele	W 433	1975
Miele	W 433	1978
Miele	*W 434 / W 435 / W 436	1982
Miele	Special Electronic	1988
Miele	W822	1992
Miele	Meteor 2200	1996
Miele	W935 WPS	2001
Miele	W6766 WPS	2009

* 1962, 1969 und 1982 werden verschiedene Modelle im Rahmen einer einzigen Gebrauchsanweisung beschrieben.

Seit 1955 werden also (nicht nur von der Firma Miele) Waschautomaten hergestellt. Die Bezeichnung konnte sich aber weder in den Gebrauchsanweisungen von Miele (bis in die 1990er ist immer noch von der „Waschmaschine“⁸³ die Rede) noch in der Alltagssprache⁸⁴ oder im Titel dieser Arbeit durchsetzen. Miele stellt auf der offiziellen Homepage auch heute noch Informationen über die neusten „Waschmaschinen“⁸⁵ zur Verfügung. Da aber die Unterscheidung des Automaten von der Maschine ein wichtiges Auswahlkriterium für das Korpus dieser Arbeit war, soll im Folgenden nur noch von Waschautomaten die Rede sein.

⁸³ Zum Beispiel: GA, Miele, 1988, S.9.

⁸⁴ Mit *Alltagssprache* ist hier die Sprache des Alltags gemeint, die in diesem Zusammenhang vor allem von der technischen Fachsprache abzugrenzen ist.

⁸⁵ Vgl. Internetquelle k) Miele Waschmaschine.

3.4. Waschautomaten von Miele aus den Jahren 1955 - 2009

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich Waschautomaten beziehungsweise deren Gebrauchsanweisungen sehr gut für eine diachrone Analyse eignen, da das Gerät und sein maschineller Vorgänger bereits seit über 110 Jahren existieren und sich in dieser Zeit weder die Grundfunktion verändert hat, noch andere Geräte diese Funktion erfüllen. Auch für die Analyse der Verständlichkeit von Texten sind die Gebrauchsanweisungen von Waschautomaten besonders gut geeignet, da sie die Bedienung eines zwar alltäglichen aber nicht selbst-verständlichen und auch kostspieligen Gerätes beschreiben und der Käufer auf die Informationen angewiesen ist. Die Beschränkung auf die Firma Miele stellt zwar sicher, dass die Verständlichkeit nicht durch Übersetzungsfehler beeinträchtigt werden kann, sie schränkt aber auch die Aussagekraft dieser Arbeit ein. Sämtliche Ergebnisse dürfen nicht verallgemeinernd als Charakteristika von Gebrauchsanweisungen im Allgemeinen oder Waschautomaten-Gebrauchsanweisungen im Speziellen angesehen werden. Miele versucht, wie viele andere Unternehmen, sich eine Unternehmenspersönlichkeit (Corporate Identity) aufzubauen, was sich auch in der individuellen Gestaltung der Gebrauchsanweisungen zeigt. Während Miele auf gebundene Heftchen im DIN A5-Format von relativ großem Umfang setzt, informiert BSH (Bosch-Siemens-Hausgeräte) seit einigen Jahren über seine Waschautomaten mithilfe eines 6-seitigen, doppelt bedruckten DIN A5-Faltblattes.⁸⁶ Diese Unterschiede im Layout wirken sich auch auf den Inhalt des Textes aus.

Die eingangs aufgeworfene Frage, ob unter *Gebrauchsanweisung* ein Hyperonym zu vielen Untertextsorten (wie zum Beispiel der der Waschautomaten-Gebrauchsanweisung) zu verstehen ist, kann an dieser Stelle noch nicht beantwortet werden. Dafür sind weitere Analysen der Textsorte notwendig.

⁸⁶ GA, BSH, WM14A2G0, 2010.

4. Textexterna, Analysemethode und Diachronie

In den vorangegangenen Kapiteln wurden die produktbegleitenden Drucksachen der Firma Miele bereits als 'Texte' und als Exemplare der Textsorte 'Gebrauchsanweisung' bezeichnet. Diese, bisher nur theoretischen Annahmen, müssen im Folgenden noch belegt werden. Die Gebrauchsanweisungen werden auf Grundlage der Textlinguistik analysiert, weshalb es außerdem notwendig ist, einzelne zentrale Begriffe einzuführen beziehungsweise für die Analyse unverzichtbare Definitionen zu erarbeiten. Prinzipiell soll es im Folgenden vor allem um textexterne Merkmale von Gebrauchsanweisungen gehen, die sich aus der Kommunikationssituation, der Textproduktion und -rezeption ergeben. Um diese Arbeit in einem gewissen Rahmen halten zu können, wird die Darstellung der textexternen Merkmale mit den Ergebnissen meiner diachronen (textinternen) Analyse des Korpus verbunden. Unter anderem wird die Frage aufgeworfen, ob Gebrauchsanweisungen als fachsprachliche Texte angesehen werden sollten. Es werden demnach auch Merkmale der Textsorte angesprochen, die die Verständlichkeit theoretisch einschränken könnten. Die hier dargestellten Analyseergebnisse sollen aber vor allem der Veranschaulichung dienen und die Entwicklung der Texte in den letzten 60 Jahren beschreiben.

4.1. Text und Minimale Texteinheiten

4.1.1. Was ist ein Text?

In der Textlinguistik konnte sich bisher noch keine allgemein anerkannte Textdefinition durchsetzen.⁸⁷ Der integrative Textbegriff Klaus Brinkers stellt aber einen guten Ansatz dar:

'Text' bezeichnet eine begrenzte Folge von sprachlichen Zeichen, die in sich kohärent ist und die als Ganzes eine erkennbare kommunikative Funktion signalisiert.⁸⁸

Die Waschautomaten-Gebrauchsanweisungen erfüllen alle vier Kriterien dieser Definition: Sie sind auf eine bestimmte und damit begrenzte Anzahl von Blättern ge-

⁸⁷ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.12.

⁸⁸ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.17.

druckt worden und bestehen (hauptsächlich)⁸⁹ aus sprachlichen Zeichen. Zudem sind sie grammatisch und thematisch kohärent strukturiert (in den Texten werden ausschließlich der Waschautomat und seine Bedienung thematisiert) und besitzen eine kommunikative (Haupt-) Funktion, die im weiteren Verlauf noch erarbeitet werden soll.

Die Textdefinition Brinkers ist demnach für die Zwecke dieser Arbeit ausreichend, muss aber in einem Punkt präzisiert werden: Für die nachfolgende Analyse ist es besonders wichtig, genau zu klären, was unter einer „Folge von sprachlichen Zeichen“ zu verstehen ist. Die zwölf Gebrauchsanweisungen des Korpus sollen nicht nur auf ihre Verständlichkeit hin untersucht, sondern auch miteinander verglichen werden. Die einzelnen Texte unterscheiden sich allerdings sehr in ihrer Länge,⁹⁰ weswegen es notwendig ist, die Häufigkeit von morphologischen oder syntaktischen Merkmalen im Verhältnis zum Gesamttext zu sehen.

4.1.2. Woraus besteht ein Text?

4.1.2.1. Minimale Texteinheiten

Um eine geeignete Analysemethode entwickeln zu können, mussten im Vorfeld einige Charakteristika der Textsammlung beachtet werden. Erstens: Die Gebrauchsanweisungen beinhalten ausnahmslos Bilder, wobei deren Anzahl und Größe sehr unterschiedlich ausfallen. Auch das Layout, der Einsatz von Tabellen und die Schriftgröße haben sich über die Jahre verändert. Somit wäre es zu kurz gegriffen, das Aufkommen bestimmter sprachlicher oder auch nichtsprachlicher Merkmale nur mit der Seitenzahl der Texte in Relation zu bringen. Und zweitens bestehen die produktbegleitenden Texte nicht nur aus Sätzen, in der Form wie sie Klaus Brinker in Anlehnung an die Valenzgrammatik definiert. Ein Satz ist demnach eine sprachliche Einheit,

die sich aus einem Verb (Prädikat) als dem strukturellem Zentrum und einer Reihe von Satzgliedpositionen [...] konstruiert, die jeweils in bestimmten Abhängigkeitsrelationen zum „tragenden“ Verb stehen.⁹¹

Ein Satz wird hier mit einem Verbalsatz gleichgesetzt, der ein finites Verb (beziehungsweise ein Prädikat) beinhaltet. In den untersuchten Gebrauchsanweisungen

⁸⁹ Alle Gebrauchsanweisungen beinhalten zudem nicht-sprachliche Zeichen, wie Abbildungen oder Symbole; vgl. 4.2.4. in dieser Arbeit

⁹⁰ Der Text 1955 umfasst 4 DIN A5 Seiten, 2009 hat sich die Seitenzahl fast verzehnfacht.

⁹¹ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.23.

lassen sich aber viele Satzkonstruktionen ohne Prädikat, wie Infinitivkonstruktionen, und auch Wendungen ohne Verb, sogenannte Satzungen („Wiedermontage in umgekehrter Reihenfolge“⁹²) finden. Würden bei der folgenden Textanalyse die nicht-satzwertigen Ausdrücke unberücksichtigt bleiben und alle Ergebnisse nur in Relation zu der Anzahl der Verbalsätze interpretiert werden, würde das Ergebnis verfälscht, zumal auch das Verhältnis der Verbalsätze zu den nicht-satzwertigen Ausdrücken in den einzelnen Gebrauchsanweisungen sehr unterschiedlich ausfällt.

Die sprachlichen Zeichen, die die Bestandteile eines Textes darstellen, müssen demnach weiter gefasst werden und werden im Folgenden als Minimale Texteinheiten (kurz: MTE) bezeichnet.

In der oben angeführten Verbalsatzdefinition bleiben formale Eigenschaften von Sätzen unberücksichtigt. In der geschriebenen Sprache (wie sie schließlich auch in Gebrauchsanweisungen vorliegt) ist ein Satz durch Großschreibung des ersten Wortes und ein Satzschlusszeichen am Ende gekennzeichnet. Diese formale Satzdefinition kann in manchen Fällen der grammatischen Definition widersprechen, da mehrere grammatische Teilsätze (zum Beispiel ein Haupt- und ein Nebensatz) in einer formalen Konstruktion zusammengefasst sein können. Für die Bestimmung der MTE der Gebrauchsanweisungen ist, wie sich auch im Verlauf der Arbeit noch zeigen wird, eine Differenzierung der einzelnen Teilsätze nicht notwendig. Daher kann die Interpunktion als ein Kriterium für die Einteilung von Minimalen Texteinheiten angesehen werden: Syntaktische Einheiten, die mit einem Punkt, Ausrufezeichen oder einem Fragezeichen enden, stellen eine MTE dar; ebenso Parenthesen, die durch Klammern oder Gedankenstriche vom eigentlichen Satzverband abgetrennt sind.

Der Doppelpunkt ist an sich kein Satzschlusszeichen, sondern dient, laut dem ersten Band der Duden-Reihe 'Die deutsche Rechtschreibung', zur Gliederung von Ganzsätzen.⁹³ Der Strichpunkt kann statt eines Punktes oder eines Kommas stehen.⁹⁴ Allerdings haben sich die Verfasser der Miele-Gebrauchsanweisungen in den letzten 60 Jahren nicht immer an die Vorgaben der amtlichen Rechtschreibung des Duden-Verlages gehalten. Der Doppelpunkt wird oft anstelle eines Kommas oder eines Punktes gesetzt, außerdem scheint die Verwendung der Satzzeichen auch einer ge-

⁹² GA, Miele, 1982, S.41.

⁹³ Vgl. Dudenredaktion: Die deutsche Rechtschreibung, 2006, §81.

⁹⁴ Vgl. Dudenredaktion: Richtiges und gutes Deutsch, 2007, Lemma: Semikolon.

wissen Mode zu unterliegen: 1962⁹⁵ werden auf jeder DIN A5-Seite durchschnittlich drei Doppelpunkte und zwei Strichpunkte verwendet;⁹⁶ 2009 lassen sich auf 74 DIN A5-Seiten nur 82 Doppelpunkte (also ca. ein Doppelpunkt pro Seite) und zu vernachlässigende vier Strichpunkte finden. Diese Zahlen verdeutlichen, dass sich die Definition der MTE von Gebrauchsanweisungen weder allein auf das Vorhandensein von finiten Verben noch auf die Interpunktion beschränken kann.

Sätze (beziehungsweise MTE) können nicht nur nach ihren grammatischen oder formalen Merkmalen beschrieben werden, sie besitzen auch eine Inhaltsseite und gelten als kommunikativ relativ abgeschlossene Sinneinheit.⁹⁷ Für eine Definition des Terminus *Satz* ist dieses Merkmal nicht besonders hilfreich, da nicht klar ist, was genau unter einer Sinneinheit zu verstehen ist. Doch um die Frage zu klären, ob zum Beispiel ein Doppelpunkt zwei MTE voneinander trennt oder nicht, ist es notwendig, auch die inhaltliche Seite der MTE zu berücksichtigen.

Auf den vorangegangenen Überlegungen aufbauend, kam ich zu folgender Unterscheidung: Wenn einem Doppelpunkt oder Strichpunkt eine Folge von sprachlichen Zeichen vorausgeht oder folgt, die für sich keine kommunikative Funktion erfüllt, keine eigenständige Sinneinheit darstellt beziehungsweise nicht allein stehen kann, wird diese nicht als MTE gewertet. Dieser Fall liegt häufig bei Aufzählungen und metrischen Angaben vor:

- e) Sicherheitsabstand zur Wand: mindestens 2 cm⁹⁸
- f) Bei der Anwahl von *Weitere Extras* [...] kann je nach Programm noch unter folgenden Extras gewählt werden: *zusätzlicher Spülgang, Vorwäsche, Einweichen, Spülstop* und *Summer*.⁹⁹

⁹⁵ Die Jahreszahlen sollen im Folgenden nicht ausdrücken, dass bestimmte Merkmale typisch für einen bestimmten Zeitraum waren, sie sind nur als Kurztitel für die Gebrauchsanweisungen zu verstehen.

⁹⁶ 98 Doppelpunkte und 63 Strichpunkte auf 32 DIN A4-Seiten.

⁹⁷ Vgl. Helbig, *Deutsche Grammatik*, 1999, S.106.

⁹⁸ GA, Miele, 2009, S.58, [Hervorhebung im Original].

⁹⁹ GA, Miele, 2009, S.18, [Hervorhebungen im Original].

Die Beispiele e) und f) bestehen je nur aus einer MTE. Stellen sprachliche Äußerungen aber eine abgeschlossene Sinneinheit dar, werden sie als eigenständige MTE gewertet, auch dann, wenn sie nur mit einem Doppelpunkt oder Semikolon schließen:

- g) Temperaturwähler auf 95°C; Schalttaste **—** drücken; Programmwähler bis zum Beginn vom Vorwaschen drehen und ziehen; dies ist das normale Betätigen des Programmwählers.¹⁰⁰
- h) Um die Fehlermeldung auszuschalten: Schalten Sie den Waschautomaten mit der Taste I-Ein/0-Aus aus.¹⁰¹
- i) Waschmittelzugabe: Vorwaschen: 7 Eßlöffel eines Schnellwaschmittels
Klarwaschen: 7 Eßlöffel Seifenpulver¹⁰²

Das Beispiel g) besteht aus vier, Beispiel h) aus zwei MTE. Beispiel i) bedarf noch einer weiteren Erklärung: Das Wort *Waschmittelzugabe* ist in dieser Gebrauchsanweisung nicht nur eine Überschrift, es ist als Aufforderung an den Benutzer zu verstehen, nun, nachdem er zuvor die Wäsche in den Automaten gegeben und die Tür geschlossen hat, das Waschmittel in den Automaten zu füllen. Daher wird das einzelne Wort als eigenständige MTE angesehen, die Mengenangaben hingegen nicht, sodass das Beispiel i) aus drei MTE besteht.

Der Textauszug i) verweist neben der Interpunktion auf eine weitere Abgrenzungsmöglichkeit von MTE: die Typografie. Überschriften, Bildbeschreibungen und Einwortäußerungen, die nicht durch ein Satzzeichen, sondern grafisch (zum Beispiel durch einen Absatz) vom Kontext abgetrennt sind, werden als eigenständige MTE gewertet. Dieses Unterscheidungsmerkmal der MTE ist allerdings dem Merkmal der abgeschlossenen Sinneinheit unterzuordnen.

4.1.2.2. Exkurs: Syntaktisch-typografische Besonderheit

Zuletzt ist für die Bestimmung der MTE ein besonderes Charakteristikum der zu untersuchenden Gebrauchsanweisungen zu beachten: Ich bezeichne dieses Merkmal, das sich bei allen zwölf Texten des Korpus finden lässt, als syntaktisch-typografische Besonderheit. Dahinter verbirgt sich der Versuch, sehr lange und komplexe Sätze typografisch aufzuspalten, um sie übersichtlicher und damit ver-

¹⁰⁰ GA, Miele, 1962, S.10.

¹⁰¹ GA, Miele, 2009, S.44, [Hervorhebung im Original].

¹⁰² GA, Miele, 1959, S.6.

ständlicher zu machen; im folgenden Beispiel wurde der Satz zusätzlich durch eine Nummerierung gegliedert:

- 1.3. Die Verwendung von Gummischläuchen als Druckverbindungsleitung zwischen Innenanlage und Gerät ist nur dann gestattet, wenn sie
 - 1.31 samt eingebundenen Anschlußarmaturen einem Mindestdauerdruck von 15 atü standhalten,
 - 1.32 während der Inbetriebnahme des Gerätes hinreichend beaufsichtigt sind und
 - 1.33 nach Beendigung des gesamten Waschvorgangs der Wasserzufluß zuverlässig abgesperrt oder die Schlauchverbindung überhaupt von der Innenanlage [...] getrennt wird.¹⁰³

Dieses Textbeispiel ist zwar typografisch aufgespalten, besteht aber aus einer abgeschlossenen Sinneinheit und wurde daher als eine MTE gewertet.

Eine weitere, ebenfalls in den Gebrauchsanweisungen sehr häufige Segmentierung beziehungsweise Kürzung von Sätzen, zeigt dieser Textausschnitt:

- Prüfen Sie, ob:
- die Tür richtig geschlossen ist.
 - der Netzstecker eingesteckt ist.
 - die Sicherung in Ordnung ist.¹⁰⁴

Der Hauptsatz und die Konjunktion *ob* sind für die beiden unteren Spiegelstriche elliptisch. Dennoch handelt es sich hier um drei eigenständige MTE, was auch durch das Satzschlusszeichen und die Kleinschreibung nach jedem Spiegelstrich angezeigt wird. Zur Verdeutlichung: Das folgende Beispiel besteht wiederum nur aus einer MTE, da der zweite und dritte Unterpunkt durch ein Komma verbunden sind und das finite Verb erst am Ende des dritten Unterpunktes steht:

- Bevor Sie Ihre Miele-Automatic einschalten, achten Sie bitte darauf, daß
1. der Wasserleitungshahn geöffnet,
 2. der Stecker des Anschlußkabels eingesteckt und
 3. der Deckel des Einfülltrichters geschlossen ist.

¹⁰³ GA, Miele, 1969, S.4.

¹⁰⁴ GA, Miele, 1996, S.27.

4.1.2.3. MTE und Textbegriff

Mit der Definition der MTE, die dieser Arbeit zugrunde liegt, wurde versucht, auf die spezifischen Merkmale der Textexemplare einzugehen, weshalb sowohl die Interpunktion als auch die Typografie und Semantik Berücksichtigung finden. Verbsätze, Infinitiv- und Partizipialkonstruktionen, Satzungen, Parenthesen und Einwortäußerungen¹⁰⁵ werden als MTE angesehen. Nicht zu den MTE gezählt werden die sprachlichen Äußerungen der Inhaltsangabe (da sich die Überschriften im Text ohnehin wiederholen), Tabellen, die hauptsächlich Zahlen oder Symbole wiedergeben und die auf allen Gebrauchsanweisungen mit abgedruckten Kontaktdaten von Miele.

Auf der Basis dieser Vorüberlegungen kam ich in Bezug auf meine Textsammlung zu folgenden Ergebnissen:

	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Seitenanzahl	4	12	32	8*	8*	48	48	32	38	52	60	74
Anzahl der Bilder	5	22	70	3	3	98	47	26	41	45	39	69
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096

*Die Gebrauchsanweisungen aus den Jahren 1969 und 1975 umfassen vier DIN A4-Seiten. Um sie besser mit den anderen Texten vergleichen zu können, die alle im DIN A5-Format abgedruckt sind, wurden die Seitenzahlen auf das DIN A5-Format umgerechnet.

Diese Tabelle verdeutlicht nachträglich die Notwendigkeit der Einführung der MTE: Die Texte von 1978 und 1982 umfassen beide 48 Seiten und bestehen jeweils aus circa 700 MTE, die Anzahl der Bilder¹⁰⁶ ist 1978 aber fast doppelt so groß wie 1982. Die Seitenanzahl hat sich von 1975 zu 1978 versechsfacht, die Anzahl der MTE aber nicht einmal vervierfacht.

Dennoch lässt sich an dieser Tabelle eine kontinuierliche Zunahme der Seitenanzahl und der MTE ablesen, was mit der gestiegenen technischen Komplexität der Waschautomaten und dem damit verbundenen Mehraufwand bei der Erklärung der Geräte im Zusammenhang steht. Die Gebrauchsanweisungen von 1969 und 1975 durchbrechen kurzzeitig den Trend des stetigen Wachstums: 1969 und 1975 setzte

¹⁰⁵ Darunter fallen unter anderem auch die Benennungen von Geräteteilen im Rahmen der Produktzeichnung; siehe 4.2.3.4.2. in dieser Arbeit.

¹⁰⁶ Zu Bildern werden hier alle nichtsprachlichen Kommunikationsmittel gezählt, die in 4.2.4. in dieser Arbeit als Abbildungen und Piktogramme definiert werden.

Miele bei der Beschreibung ihrer Waschautomaten jeweils auf ein doppelseitig bedrucktes DIN A3-Blatt,¹⁰⁷ auf dem die einzelnen Waschprogramme tabellarisch und mithilfe vieler Symbole erklärt werden. Auch die plötzliche Verminderung der Seiten- und MTE-Anzahl zwischen 1982 und 1988 lässt sich mit einer Veränderung des Zeitgeschmacks erklären: 1962, 1978 und 1982¹⁰⁸ wurden die einzelnen Waschgänge, also zum Beispiel die Vorgehensweise bei stark verschmutzter Buntwäsche auf 60°C oder Feinwäsche, die nur bei 30°C gewaschen wird,¹⁰⁹ einzeln erklärt. Das bedeutet, dass Informationen, die für alle Waschgänge gelten, bis zu 20 Mal wiederholt wurden. Seit 1988 hat sich der Trend durchgesetzt, Gemeinsamkeiten der einzelnen Waschgänge, wie zum Beispiel das Bedienen des Programmschalters oder das richtige Einfüllen des Waschmittels, erst allgemein zu erklären. Die Beschreibung der einzelnen Waschgänge nimmt dadurch wesentlich weniger Platz ein.

Auf der Grundlage der in dieser Arbeit definierten MTE können, wie eben gezeigt, die Gebrauchsanweisungen miteinander vergleichen und die Häufigkeit bestimmter sprachlicher Merkmale im Verhältnis zum Gesamttext analysiert werden.

Die Tatsache, dass auch Überschriften und Bilderklärungen als MTE angesehen werden, setzt nicht nur eine neutrale Sichtweise auf alle sprachlichen Äußerungen der Texte voraus,¹¹⁰ sondern auch einen relativ weit gefassten Textbegriff: Die Gebrauchsanweisungen werden im Folgenden als komplexe Texte angesehen, zu deren Bestandteilen nicht nur sprachliche (MTE), sondern auch nichtsprachliche Zeichen, wie Abbildungen, Tabellen, Symbole und Piktogramme zählen.

4.2. Textsorte

4.2.1. Definition der Textsorte 'Gebrauchsanweisung'

Jeder konkrete Text und damit auch die zwölf Texte des Korpus sind Exemplare einer bestimmten Textsorte.¹¹¹ In der Textlinguistik konnten bislang keine Kriterien für eine exakte Textsortenabgrenzung erarbeitet werden, dennoch ist die Tatsache, dass Mitglieder einer Sprachgemeinschaft über ein „Textsorten-Wissen“¹¹² verfügen, nicht von der Hand zu weisen. Wir besitzen ein intuitives Wissen darüber, welche

¹⁰⁷ Einmal gefaltet, wurde es dem Gerät im DIN A4-Format beigelegt.

¹⁰⁸ 1969 und 1975 stellen, wie dargestellt, Ausnahmen dar.

¹⁰⁹ 1978 wurde zwischen 16 verschiedenen Waschprogrammen unterschieden. Vgl. GA, Miele, 1978, S.3.

¹¹⁰ Vgl. Rolf: Die Funktionen der Gebrauchstextsorten, 1993, S.311.

¹¹¹ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.138.

¹¹² Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.140.

Funktion ein Text hat und wie ein verwendeter Text interpretiert werden kann.¹¹³ Daher ist die Herangehensweise Klaus Brinkers, der seiner Analyse und Abgrenzung verschiedener Textsorten den alltagssprachlichen Textsortenbegriff zugrunde legt, sehr schlüssig.¹¹⁴ Ganz allgemein sind Textsorten

komplexe Muster sprachlicher Kommunikation [...], die innerhalb der Sprachgemeinschaft im Laufe der historisch-gesellschaftlichen Entwicklung aufgrund kommunikativer Bedürfnisse entstanden sind.¹¹⁵

Von dieser Basis ausgehend, können weitere Spezifizierungen bis hin zur Textsorte 'Gebrauchsanweisungen' gemacht werden.

Zunächst müssen Gebrauchsanweisungen von literarischen Texten abgegrenzt werden: Es handelt sich um eine Gebrauchstextsorte, die zwar einen Funktionswert aber keinen Eigenwert besitzt.¹¹⁶ An diese Texte werden kaum ästhetische Ansprüche gestellt. Zu den Gebrauchstexten zählen vorrangig Schriftstücke des alltäglichen Lebens wie Berichte, Urkunden, Anzeigen, Werbetexte oder Rezepte und laut Eckard Rolf auch Fachtextsorten.¹¹⁷ Mit der Produktion eines Gebrauchstextes verfolgt der Emittent ein Ziel. Die Texte sind auf die Lösung eines bestimmten (wiederkehrenden) Problems zugeschnitten¹¹⁸ und können, wie Micaëla Zirngibl anmerkt, ihre kommunikative Bedeutung auch verlieren,¹¹⁹ wenn der mit ihnen verfolgte Zweck nicht mehr von Belang ist.¹²⁰ Dies trifft zwar nicht im gleichen Maße auf alle Gebrauchstexte zu (zum Beispiel Kochrezepte), dennoch ist es als ein Unterscheidungsmerkmal dieser Textsorten gegenüber literarischen Texten anzusehen, dass sie sich sozusagen verbrauchen können: Für unseren konkreten Fall bedeutet dies, dass die kommunikative Bedeutung jeder Gebrauchsanweisung des Korpus von der Existenz des beschriebenen Gerätes abhängig ist.

Die Bezeichnungen *Gebrauchstextsorte* und *Gebrauchsanweisung* stehen somit in einem Verhältnis von Über- und Untergeordnetem. Dazwischen liegen zwei weitere Differenzierungskriterien, die allerdings bezüglich ihrer Rangfolge nicht unterschieden werden können: Gebrauchsanweisungen sind produktbegleitende Anweisungstexte.

¹¹³ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.19.

¹¹⁴ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.141.

¹¹⁵ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.138.

¹¹⁶ Vgl. Rolf: Die Funktionen der Gebrauchstextsorten, 1993, S.128.

¹¹⁷ Vgl. Rolf: Die Funktionen der Gebrauchstextsorten, 1993, S.126.

¹¹⁸ Vgl. Rolf: Die Funktionen der Gebrauchstextsorten, 1993, S.128.

¹¹⁹ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.54.

¹²⁰ Vgl. zum Beispiel Wetterberichte.

Unter produktbegleitende Texte fallen auch Werbetexte oder firmeninterne Dokumentationen über das Produkt. Anweisungstexte führen in den „Umgang – d.h. Betrieb, Bedienung, Anwendung, Konsum u.a.“¹²¹ einer Ware oder eines Vorgangs ein; dies trifft allerdings auch auf Kochrezepte, Anwendungshinweise für Reinigungsmittel oder Software-Handbücher zu.

Gebrauchsanweisungen bilden eine Teilmenge der Technischen Dokumentation,¹²² die Carl-Heinz Gabriel wie folgt definiert:

Die Technische Dokumentation ist ein Sammelbegriff für alle Dokumente über technische Prozesse sowie Entwicklung, Produktion, Verwendung, Instandhaltung und Entsorgung technischer Produkte. Sie enthält alle technischen Informationen, die von einem Hersteller [...] parallel zum Produktlebenszyklus erstellt werden.¹²³

Technische Dokumentation umfasst demnach auch Texte der fach- oder berufsspezifischen Technischen Kommunikation, wie Service-Handbücher, Wartungsunterlagen, Datenblätter, Ersatzteilkataloge, Rundschreiben oder Pflichtenhefte.¹²⁴

Schmidt¹²⁵ und Zirngibl¹²⁶ haben jeweils die Textsorte 'Gebrauchsanweisung'¹²⁷ definiert. Unter Berücksichtigung beider Definitionen kann festgestellt werden, dass es sich bei Gebrauchsanweisungen um schriftliche Texte handelt, die einem Produkt beiliegen und den Benutzer vollständig in dessen Inbetriebnahme einweisen. Diese Merkmale schließen nachträglich erworbene Handbücher aus, da diese beim Kauf Gerätes nicht automatisch miterworben werden. Auch von Werbetexten, die dem Nutzer kein Handlungswissen vermitteln, wird die Gebrauchsanweisung abgegrenzt und durch die Beschränkung auf Schriftsprache werden andere Möglichkeiten der Vermittlung (wie Verkaufsgespräche) ausgeschlossen. Ich möchte diese Sammlung von Merkmalen noch spezifizieren beziehungsweise erweitern: Gebrauchsanweisungen beziehen sich ausschließlich auf technische Geräte.¹²⁸ Zudem muss betont werden, dass es sich bei dem Nutzer wirklich nur um den Käufer des Gerätes und nicht

¹²¹ Tratschitt: Über die Anleitung, Anweisungstexte verständlich abzufassen, 1982, S.105.

¹²² Vgl. Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.9.

¹²³ Internetquelle | Gabriel, Carl-Heinz: Intern und Extern verknüpfen.

¹²⁴ Vgl. Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.7.

¹²⁵ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.8.

¹²⁶ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.58.

¹²⁷ Zirngibl bezeichnet die Textsorte als 'Bedienungsanleitung', auf dieses Problem wird im folgenden Kapitel eingegangen.

¹²⁸ Texte, die zum Beispiel in den Aufbau eines Regals oder die Handhabung nicht-elektrischer Küchengeräte einweisen. Vgl. Saile: Wie montiert man einen Fleischwolf? 1982.

um einen Werkstattmitarbeiter handelt; Gebrauchsanweisungen müssen von firmenbeziehungsweise fachinternen Anleitungen abgegrenzt werden. Die Verwendungssituation von Gebrauchsanweisungen kann als textsortenkonstituierend angesehen werden:¹²⁹ Die Lektüre der Texte setzt im Normalfall nicht nur den Kauf, sondern auch die Möglichkeit des unmittelbaren Zugriffs auf das Gerät voraus. Und schließlich sollten bei der Definition dieser Textsorte die Aspekte 'Sicherheit' und 'rechtliche Absicherung' berücksichtigt werden. Daher schlage ich folgende Definition vor:

Gebrauchsanweisungen sind schriftliche Texte,* die Bestandteil eines technischen Gerätes sind, bei dessen Kauf automatisch miterworben werden und vorrangig die Ziele verfolgen, den Benutzer vollständig in die Bedienung des Gerätes ein- und zu Handlungen an dem Gerät anzuweisen, ihm den Zugang zu sämtlichen Gerätefunktionen zu ermöglichen und ihn vor Gefahren zu warnen, die bei einem unsachgemäßen Gebrauch von dem Gerät ausgehen und Schäden verursachen könnten, für die der Benutzer selbst verantwortlich ist und für die der Gerätehersteller nicht haftet.

* Dass Gebrauchsanweisungen ausschließlich schriftliche Texte sind, kann heute allerdings nur noch als Normalfall bezeichnet werden. Der Trend geht bei einigen Geräten zu interaktiven Präsentationen, die entweder im Internet abgerufen werden können oder in Form einer DVD dem Gerät beigelegt sind.¹³⁰ Viele dieser Präsentationen werden aber hauptsächlich zu Werbezwecken vor dem Kauf eingesetzt und/oder dem Kunden zusätzlich zur schriftlichen Gebrauchsanweisung angeboten. Für Waschautomaten wird sich die Informationsvermittlung via Computer wohl kaum durchsetzen, da der Kunde sonst immer wieder zwischen Computer und Waschküche hin und her pendeln müsste, um das gerade Erlernte an dem Gerät anzuwenden.

¹²⁹ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.125.

¹³⁰ Vgl. Internetquelle m) jura - Knowledge Builder – Die interaktive Bedienungsanleitung.

4.2.2. Textsortendeklaration

Ein Charakteristikum von Gebrauchsanweisung ist, dass sie ihre Textsortenbezeichnung beinhalten.¹³¹ Auch Zirngibl konnte dies im Rahmen ihrer Analyse feststellen.¹³² Alle zwölf Texte des Korpus beginnen mit einer Textsortendeklaration, oft verbunden mit der Präposition *für* und der Gerätebezeichnung („Gebrauchsanweisung für Waschautomat Special Electronic“¹³³). Die einzige Abweichung stellt die unterschiedliche Benennung der Textsorte dar: 1955 wurde der Text als „Benutzungsanleitung“¹³⁴ bezeichnet, 1959, 1969 und 1975 als „Gebrauchsanleitung“¹³⁵ und 1962 wird die Textsorte mit „Gebrauch – Waschprogramme – Pflege“¹³⁶ umschrieben.¹³⁷ Seit 1975 konnte sich dann die Bezeichnung „Gebrauchsanweisung“¹³⁸ durchsetzen. Dies gilt allerdings nur für Miele. BSH bezeichnet den Text, der ihre Waschautomaten begleitet, als „Gebrauchsanleitung“,¹³⁹ AEG orientiert sich an den Vorgaben des Deutschen Instituts für Normung¹⁴⁰ und verwendet die Bezeichnung „Benutzerinformation.“¹⁴¹

Bei der Textsortendeklaration konkurrieren aber vor allem die Wörter *Gebrauchsanweisung* und *Bedienungsanleitung* miteinander. Die Frage ist, ob es sich bei den beiden Bezeichnungen wirklich um unterschiedliche Textsorten oder nur um Synonyme handelt. Auch im Rahmen einiger sprachwissenschaftlicher Analysen wurde das Problem der Benennung erkannt und versucht zu lösen: Rosemarie Gläser sieht Gebrauchsanweisungen und Bedienungsanleitungen als Textsortenvarianten an, die sich durch den Ort unterscheiden, auf dem sie abgedruckt wurden: Gebrauchsanweisungen stehen laut ihrer Definition auf der Verpackung, Bedienungsanleitungen sind auf separaten Blättern abgedruckt und befinden sich in der Geräteverpackung.¹⁴² Von derart konstruierten Unterscheidungsversuchen sollte Abstand genommen werden. Nachvollziehbar ist dagegen die Differenzierung von Roland Pelka. Er betont, dass das 'Anleiten' als instruktiv zu charakterisieren ist, wohingegen

¹³¹ Vgl. Tratschitt: Über die Anleitung, Anweisungstexte verständlich abzufassen, 1982, S.86.

¹³² Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.121.

¹³³ GA, Miele, 1988, S.1.

¹³⁴ GA, Miele, 1955, S.1.

¹³⁵ GA, Miele, 1959, 1969, 1975, S.1.

¹³⁶ GA, Miele, 1975, S.1.

¹³⁷ Krings hat eine Liste von über 35 weiteren Textsortenbezeichnungen zusammengestellt. Vgl. Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.8f.

¹³⁸ GA, Miele 1975-2009, S.1.

¹³⁹ GA, BSH, WM14A2G0, 2010, S.1.

¹⁴⁰ Vgl. DIN 8418: Benutzerinformation. Hinweise für die Erstellung, 1988.

¹⁴¹ GA, AEG, Lavamat 84950, 2010, S.1.

¹⁴² Vgl. Gläser: Fachtextsorten im Englischen, 1990, S.243.

eine 'Anweisung' auf eine direktive Funktion hindeutet.¹⁴³ Eine Anweisung lässt keinen Handlungsspielraum offen und ist daher eigentlich für die Kommunikation mit dem Endverbraucher ungeeignet; schließlich befiehlt Miele seinen Kunden nicht, das Waschmittel einzufüllen. Trotzdem hat sich bei Miele die Bezeichnung *Gebrauchsanweisung* durchgesetzt, eben um auf den verbindlichen Charakter der Texte hinzuweisen.¹⁴⁴ Ob der Nutzer das Waschmittel einfüllt oder nicht, ist ihm selbstverständlich freigestellt, aber die Sicherheitshinweise sind durchaus als Handlungsvorschriften zu verstehen und sollten von dem Gerätenutzer ernst genommen und befolgt werden.

Der Textsortendeklaration der Firma Miele folgend, werden die in dieser Arbeit analysierten Texte als *Gebrauchsanweisungen* bezeichnet. Obwohl sich bei den beiden Determinativkomposita *Gebrauchsanweisung* und *Bedienungsanleitung* das Bestimmungswort unterscheidet und die Anweisung einen größeren Nachdruck vermittelt (was im rechtlichen Handlungsbereich sicher von Bedeutung ist), werden die beiden Wörter in der Alltagssprache synonym gebraucht. Von unterschiedlichen Textsorten oder Textsortenvarianten kann demnach nicht allein aufgrund der Benennung ausgegangen werden.

Wie bereits erwähnt, ist es eine Eigenschaft von Gebrauchsanweisungen, dass sie ihre Textsortenbezeichnung wie ein Wappen vor sich hertragen. Aber selbstverständlich ist nicht alles, was als 'Gebrauchsanweisung' deklariert wird, auch wirklich ein Exemplar dieser Textsorte. Oft werden auch Einführungen in ein Thema oder Ratgeber als *Gebrauchsanweisung* bezeichnet, sodass sich hinter dieser Textsortendeklaration auch Reise- oder Beziehungsratgeber verbergen können.¹⁴⁵

¹⁴³ Vgl. Küster: Pragmalinguistische Aspekte von Anweisungstexten, 1982, S.87.

¹⁴⁴ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

¹⁴⁵ Vgl. Jonas: Gebrauchsanweisung für Bayern, 2006. Oder: Benard/Schlaffer: Männer. Eine Gebrauchsanweisung für Frauen, 1995.

4.2.3. Textfunktion

4.2.3.1. Illokution

Die Textfunktion, also die „kommunikative Funktion von Texten“¹⁴⁶ ist eng mit dem sprechakttheoretischen Begriff des illokutionären Akts verknüpft.¹⁴⁷

Wie der illokutionäre Akt den Handlungscharakter einer Äußerung festlegt, so bestimmt die Textfunktion den Kommunikationsmodus des Textes, d.h. die mit dem Text vom Emittenten dem Rezipienten gegenüber ausgedrückte Art des kommunikativen Kontakts.¹⁴⁸

Daher ist es zweckmäßig, zunächst zu klären, was sich hinter dem Begriff des illokutionären Akts verbirgt. Die Sprechakttheorie baut auf der Erkenntnis auf, dass der Emittent (eines Textes) immer auf eine bestimmte Art auf den Rezipienten einwirken möchte und er somit durch seine sprachliche Äußerung eine zielgerichtete Handlung ausführt.¹⁴⁹ Oder wie John Searle es ausdrückt: „Sprechen bedeutet, in Übereinstimmung mit Regeln Akte zu vollziehen.“¹⁵⁰ Eine dieser Regeln, die bei der Ausführung von Sprechhandlungen befolgt werden müssen, ist, den konventionellen Charakter der Sprache zu beachten. „Sprachliche Handlungen werden innerhalb der Sprachgemeinschaft nach Regeln vollzogen, die die einzelnen Sprachteilhaber jeweils in ihrem Sozialisationsprozeß [...] erlernt haben.“¹⁵¹ Dieses Regelwissen ist die Voraussetzung für den Rezipienten, einen Text richtig zu verstehen, das heißt, „die vom Emittenten erstrebte Verstehensweise“¹⁵² herauszufinden. Nur so kann der Emittent auf den Rezipienten in gewünschter Weise einwirken.

Eine Äußerung beziehungsweise Sprechhandlung besteht nach Searle aus drei Teilhandlungen: der Äußerungshandlung, dem illokutiven und dem propositionalen Akt. Die Äußerungshandlung betrifft nur die Ausdrucksseite einer sprachlichen Äußerung,¹⁵³ unter Illokution versteht man die kommunikative Funktion, die der Emittent vermitteln will. Der propositionale Akt setzt sich aus der Referenz und der Prädikation des Gesagten zusammen:¹⁵⁴ Mit Sprache wird Bezug auf ein außersprachliches Objekt genommen. Bei einer Äußerung verweist der Sprecher auf ein bestimm-

¹⁴⁶ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.88.

¹⁴⁷ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.100.

¹⁴⁸ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.101.

¹⁴⁹ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.89.

¹⁵⁰ Searle: Sprechakte, 1983, S.38.

¹⁵¹ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.91.

¹⁵² Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.91.

¹⁵³ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.93f.

¹⁵⁴ Vgl. Searle: Sprechakte, 1983, S.40.

tes Objekt,¹⁵⁵ stellt somit eine Referenz, eine Beziehung zwischen dem sprachlichen Zeichen und dem Referenzobjekt her. Unter Prädikation versteht man die Bestimmung des Referenzobjekts mit einem Prädikat. Am besten lassen sich die drei Teilverhandlungen eines Sprechakts mithilfe von Beispielen erklären:

- k) Das Waschmittel wird eingefüllt.
- l) Füllen Sie bitte das Waschmittel ein.

Wenn in unserem Fall der Technische Redakteur diese Sätze in einer Gebrauchsanweisung formuliert, stellt der Akt des Schreibens jeweils eine Äußerungshandlung dar. Beide Beispiele besitzen sowohl die gleiche Referenz (Waschmittel) als auch die gleiche Prädikation (einfüllen). Die beiden Sätze unterscheiden sich aber, so dürfte dies ein kompetenter Sprachnutzer zumindest deuten, in ihrer Illokution. Mit Satz k) äußert der Schreiber eine Beschreibung oder Feststellung, Satz l) stellt eine Aufforderung dar. Die sprachliche Handlung des Aufforderns unterscheidet sich demnach von der des Feststellens. John Searle differenziert insgesamt fünf Illokutionsklassen, die jeweils einem illokutionären also kommunikativen Zweck dienen:¹⁵⁶

- **Repräsentative:** Einen Sachverhalt darstellen.
(Mitteilung, Beschreibung, Feststellung)
 - ▶ „Die Skala zeigt den Ablauf des Waschprogramms.“¹⁵⁷
- **Direktive:** Der Rezipient soll zu einer Handlung bewegt werden.
(Anordnung, Empfehlung, Bitte, Befehl)
 - ▶ „Reinigen Sie das Sieb im Wasserzulauf.“¹⁵⁸
- **Kommissive:** Der Emittent verpflichtet sich zu einer zukünftigen Handlung.
(Versprechen, Drohung, Garantie)
 - ▶ „Miele wird die Möglichkeit zur Programmaktualisierung rechtzeitig bekannt geben.“¹⁵⁹

¹⁵⁵ Searle: Sprechakte, 1983, S.39.

¹⁵⁶ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.109f.

¹⁵⁷ GA, Miele, 1962, S.5.

¹⁵⁸ GA, Miele, 2001, S.44.

¹⁵⁹ GA, Miele, 2009, S.51.

- **Expressive:** Der Emittent drückt seine Empfindung zu dem Sachverhalt aus, der in der Proposition dargestellt ist.
(Dank, Glückwunsch, Klage, Gruß)
▶ **„Wir möchten Sie zu Ihrer Wahl beglückwünschen.“**¹⁶⁰
- **Deklarative:** Mit dem Vollzug dieses Sprechakts wird eine neue Wirklichkeit geschaffen, was die entsprechende Handlungskompetenz des Emittenten voraussetzt.
(Ernennung, Schenkung, Kündigung, Trauung)
▶ **Hiermit erkläre ich Sie zu Mann und Frau.**

Bis auf die deklarativen Sprechakte konnte für jede Illokutionsklasse ein Beispiel aus dem Korpus gefunden werden. Deklarative sind in Gebrauchsanweisungen nur sehr selten zu finden und wenn, dann als indirekte Sprechakte. Die Gebrauchsanweisung für den Waschautomaten „Miele Combinette“ aus dem Jahr 1957 eröffnet zum Beispiel mit der Äußerung „Sie sind nun der beneidenswerte Besitzer einer modernen **Miele-Combinette**.“¹⁶¹ Dieser Äußerungsakt allein macht den Kunden aber nicht zum Besitzer des Waschautomaten. Die Erklärung hat vielmehr eine expressive Funktion. Der Leser der Gebrauchsanweisung soll begrüßt und zu seinem Kauf beglückwünscht werden. Zudem deuten die Attribute „beneidenswerte“ und „modern“ auf eine werbende und damit direkte Kommunikationsfunktion hin.

4.2.3.2. Illokutionsindikatoren und Perlokution

Um die kommunikative Absicht des Emittenten zu erkennen, stehen dem Rezipienten eine Reihe von konventionell geltenden, sprachlichen und grammatischen Anhaltspunkten zur Verfügung. Es besteht also ein Zusammenhang zwischen der sprachlich-strukturellen und der kommunikativ-funktionalen Seite von Äußerungen.¹⁶² Nur wenn der Rezipient anhand dieser Illokutionsindikatoren das kommunikative Ziel des Emittenten (und damit auch der Äußerung) erkennt, kann er in gewünschter Weise auf den Sachverhalt, der in der Proposition ausgedrückt wird, reagieren. Es werden fünf Illokutionsindikatoren unterschieden:¹⁶³

¹⁶⁰ GA, Miele, 1959, S.2.

¹⁶¹ GA, Miele, Combinette, 1957, S.9, [Hervorhebung im Original].

¹⁶² Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.3.

¹⁶³ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.95.

a) Explizit performative Formeln. Darunter ist eine besondere Gruppe von Äußerungen zu verstehen, die auf bestimmte illokutionäre Rollen direkt zugeschnitten sind.¹⁶⁴ Diese Äußerungen enthalten immer ein performatives, also sprechaktindizierendes Verb.¹⁶⁵ Die explizit performativen Formeln für die obigen Beispiele der Illokutionsklassen könnten wie folgt aussehen:

Repräsentativ:

Ich teile Ihnen mit, dass die Skala den Ablauf des Waschprogramms anzeigt.

Direktiv:

Ich bitte Sie / weise Sie dazu an, das Sieb im Wasserzulauf zu reinigen.

Die kommunikative Funktion ist bei diesen Beispielen durch die performativen Verben (*mitteilen, bitten, anweisen*) unmissverständlich festgelegt. Allerdings wirken die Formulierungen äußerst umständlich, weswegen explizit performative Formeln sehr selten von Sprachbenutzern verwendet werden.

b) Syntaktische Strukturen. Die Stellung und Konjugation des Verbs eines Satzes (beziehungsweise einer MTE) sind ebenfalls Indikatoren für dessen kommunikative Funktion. Die Verberststellung signalisiert zum Beispiel in Verbindung mit dem Imperativ und der 2. Person eine Aufforderung (Geben Sie das Waschmittel hinzu). Syntaktische Strukturen gleichen in gewisser Hinsicht den explizit performativen Formeln, bei denen sich die Illokution allerdings aus der lexikalischen Bedeutung ergibt.¹⁶⁶

c) Einzelne Wörter können ebenfalls einen Hinweis auf die von dem Emittenten angestrebte kommunikative Funktion einer Äußerung geben. Hierbei handelt es sich vor allem um Adverbien (*nur, hoffentlich, bestimmt*) und in der gesprochenen Sprache um Partikeln (*bloß, ja, aber, bair. fei*). Die Äußerung „Ich habe geputzt“ stellt eine wertfreie Information dar, „Ich habe ja nur geputzt“ könnte als Vorwurf an jemanden geäußert werden, der gerade mit schmutzigen Schuhen das Zimmer betritt.

Für den weiteren Verlauf dieser Arbeit wird die Funktion des Wortes *bitte* noch eine Rolle spielen: Die Verwendung von *bitte* ist nicht nur ein Zeichen von Höflichkeit, es ist auch ein Indikator dafür, dass der Sprecher einen direktiven Sprechakt vollziehen will.¹⁶⁷ Im Gegensatz zu den performativen Verben und den syntaktischen

¹⁶⁴ Austin: How to do things with Words, 1972, S.10.

¹⁶⁵ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.93.

¹⁶⁶ Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.55.

¹⁶⁷ Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.48.

Strukturen können diese einzelnen Wörter auch bei nicht-satzwertigen Äußerungen einen Hinweis auf die Illokution geben. Die Äußerung „Keine Lösemittel“ könnte als Information verstanden werden, dass Lösemittel nicht nötig sind oder das (zum Beispiel in einem Kunststoffbauteil) keine Lösemittel enthalten sind. „Bitte keine Lösemittel“ wird hingegen als Aufforderung verstanden, diese Mittel nicht zu verwenden.

Die gleiche Funktion erfüllen verschriftlichte Warnrufe wie 'Achtung!' oder 'Vorsicht!', die (mit Ausnahme von 1969 und 1975) in allen Gebrauchsanweisungen des Korpus vorkommen. In dem folgenden Beispiel zeigt erst die nachgestellte Warnung an, dass es sich bei dieser Äußerung nicht nur um eine Information handelt:

Ein warmer Schlauch weist auf warmes oder gar heißes Wasser hin:
Vorsicht!¹⁶⁸

d) Prosodische Merkmale wie die Akzentsetzung, die Intonation oder auch das Sprechtempo sind bei der gesprochenen Sprache wichtige Illokutionsindikatoren.¹⁶⁹ Da in Gebrauchsanweisungen aber nur geschriebene Sprache vorkommt, können diese Merkmale hier vernachlässigt werden.

e) Der Kontext stellt, da jeder Sprechakt in eine Kommunikationssituation eingebunden ist, immer einen Illokutionsindikator dar.¹⁷⁰ Sökeland¹⁷¹ und Brinker¹⁷² bezeichnen diesen Indikator als **propositionalen Gehalt**, der sich allerdings nur über den Kontext erschließen lässt. „Ich werde dich morgen wieder besuchen“ wird am Krankenbett eines Freundes als Versprechen gedeutet. Äußert diesen Satz ein gewaltbereiter Schuldeneintreiber, ist er als eine Drohung zu verstehen. Um darzustellen, wie wichtig die Beachtung des Kontextes für die Einschätzung der kommunikativen Funktion einzelner Äußerungen ist, sind derart plastische Veranschaulichungen gar nicht nötig.

¹⁶⁸ GA, Miele, 1982, S.27, [Hervorhebung im Original].

¹⁶⁹ Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.57f.

¹⁷⁰ Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.47.

¹⁷¹ Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.58.

¹⁷² Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.95.

Oben wurden bereits diese beiden Beispielsätze angeführt:

- k) Das Waschmittel wird eingefüllt.
- l) Füllen Sie bitte das Waschmittel ein.

Satz l) ist durch den Imperativ und das Wort *bitte* eindeutig als Aufforderung gekennzeichnet. Aber dass der Emittent den Rezipienten auch mit Satz k) nicht nur (wie oben angenommen) informieren, sondern ihn dazu anhalten will, das Waschmittel einzufüllen, lässt sich nur über den Kontext erschließen. Der Leser der Gebrauchsanweisung kann Satz k) nur als eine an ihn gerichtete Aufforderung identifizieren, wenn er bedenkt, dass das Einfüllen des Waschmittels kein automatisch ablaufender Prozess des Automaten sein kann und es außerdem ausgeschlossen ist, dass die Handlung von einer dritten Person ausgeführt werden soll.¹⁷³

Von den drei Teilhandlungen (Äußerungsakt, propositionaler Akt und illokutionärer Akt), aus denen sich ein Sprechakt zusammensetzt, wird noch ein weiterer Begriff abgegrenzt: der des perlokutionären Aktes. Damit sind „die Konsequenzen oder Wirkungen, die [illokutionäre] Akte auf die Handlungen, Gedanken, Anschauungen usw. der Zuhörer haben“¹⁷⁴ gemeint. „Ob der perlokutionäre Akt vollbracht wird, hängt also davon ab, ob dank der Äußerung noch etwas Zusätzliches geschieht,“¹⁷⁵ in unserem Fall, dass der Rezipient das Waschmittel zur Hand nimmt und es in den Automaten einfüllt.

4.2.3.3. Indikatoren der Textfunktion

Die Textfunktion, also die dominierende kommunikative Funktion eines Textes, steht im Zusammenhang mit den illokutionären Zielen, die mit dessen einzelnen Äußerungen verfolgt werden. Das bedeutet aber nicht, dass die kommunikative Funktion eines Textes durch das bloße Bestimmen und Auszählen der illokutionären Rollen seiner MTE ermittelt werden kann.¹⁷⁶

¹⁷³ Auf eine Hierarchisierung der Illokutionsindikatoren soll hier verzichtet werden. Vgl. hierzu: Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.76f.

¹⁷⁴ Searle: Sprechakte, 1983, S.42.

¹⁷⁵ Austin: How to do things with Words, 1972, S.S.9.

¹⁷⁶ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.104.

Ein Werbetext besteht beispielsweise zu einem Großteil aus repräsentativen Sprechakten, um das Produkt vorzustellen:

Im Dienste der Hausfrau

Miele

700

In einer Stunde 7 kg Trockenwäsche fix und fertig gewaschen und gespült
Sparsam im Energieverbrauch, ganz gleich ob für Gas- oder Elektroheizung
Bei einfachster Bedienung – Keine Störung durch Wasserdampf
Wäscht schonendfein und blütenweiß

Dieser Textausschnitt stammt aus einem Werbeprospekt für den „Miele 700“ aus dem Jahr 1957.¹⁷⁷ Nur von den sprachlichen Merkmalen ausgehend, müssten alle Äußerungen und damit auch die kommunikative Funktion der Anzeige als repräsentativ eingestuft werden.

In Anlehnung an die Illokutionsindikatoren für einzelne Sprechakte bestimmt Brinker drei „Indikatoren der Textfunktion.“¹⁷⁸ Den performativen Formeln entsprechen auf der Textebene „Sprachliche Formen und Strukturen, mit denen der Emittent die Art des intendierten kommunikativen Kontakts dem Rezipienten gegenüber explizit zum Ausdruck bringt.“¹⁷⁹ In dem obigen Werbetext ist eine solche direkte Signalisierung der Textfunktion nicht zu finden. Unter der „thematischen Einstellung“ des Emittenten versteht Brinker, in Analogie zu dem propositionalen Gehalt, jeden Hinweis auf die Einstellung des Emittenten zum Textinhalt. Die Tatsache, dass der Waschautomat in dem Prospekt als sparsam beschrieben und seine einfache Bedienung hervorgehoben wird, lässt auf eine positive Einstellung des Emittenten zum Textthema schließen. Den letzten Ausschlag für die Bestimmung der Textfunktion kann aber wieder nur die Kenntnis der Kommunikationssituation beziehungsweise des Kontextes geben. Der Werbeprospekt wurde von Miele nicht primär aus dem Grund herausgegeben, um die Leser über das Produkt zu informieren.

¹⁷⁷ Miele, Werbeprospekt – Miele 700, 1957, S.1.

¹⁷⁸ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.104f.

¹⁷⁹ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.105.

Das kommunikative Ziel entspricht vielmehr Brinkers Paraphrase der appellativen Textfunktion:

Ich (der Emittent) fordere dich (den Rezipienten) auf, die Einstellung (Meinung) X zu übernehmen/die Handlung X zu vollziehen.¹⁸⁰

Der Emittent (Miele) fordert den Rezipienten dazu auf, seine positive Einstellung bezüglich des „Miele 700“ zu übernehmen beziehungsweise (als Folge daraus) das Gerät zu kaufen.

4.2.3.4. Textteile

4.2.3.4.1. Textuelle Grundfunktionen

Auf den Illokutionsklassen Searles aufbauend, unterscheidet Brinker fünf textuelle Grundfunktionen:¹⁸¹

- Informationsfunktion
- Appellfunktion
- Obligationsfunktion
- Kontaktfunktion
- Deklarationsfunktion

Für den obigen Werbetext konnte gerade der Appell als Grundfunktion ausgemacht werden, obwohl die einzelnen Äußerungen, also die einzelnen Illokutionen der MTE, keinen Anhaltspunkt dafür geben.

In den zwölf Gebrauchsanweisungen des Korpus lassen sich, wie bereits dargestellt, bis auf deklarative Sprechakte, Repräsentanten aller vier übrigen Illokutionsklassen finden. Dennoch ist von nur einer kommunikativen Grundfunktion von Gebrauchsanweisungen auszugehen. Die anderen, so genannten subsidiären illokutiven Handlungen, dienen dazu, die dominierende illokutive Handlung zu stützen.¹⁸² Der Nachdruck des Sprechakts 'Aufforderung' kann zum Beispiel durch eine erklärende Information verstärkt werden:

Überzeugen Sie sich vor der Inbetriebnahme davon, daß die Transportsicherung an der Rückseite entfernt ist.
Beim Schleudern kann eine nicht entfernte Transportsicherung zu Schäden am Automaten und möglicherweise an nebenstehenden Möbeln/Geräten führen.¹⁸³

¹⁸⁰ Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.117.

¹⁸¹ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.113.

¹⁸² Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.97.

¹⁸³ GA, Miele, 1988, S.4, [Hervorhebung im Original].

Durch die Erläuterung der zweiten MTE wird deutlich, dass es sich bei dem vorhergehenden appellativen Sprechakt nicht nur um eine Empfehlung oder einen Ratsschlag, sondern um eine ernst zu nehmende Anordnung handelt.

Subsidiäre Illokutionen existieren aber nicht nur auf der Satz-, sondern auch auf der Textebene. Um dies zu verdeutlichen, ist die Einführung eines weiteren Begriffs, dem der Makrostruktur, notwendig. Unter der Makrostruktur eines Textes versteht Gläser das „konventionalisierte Textablaufschema, das aus einer hierarchischen, aber in Grenzen flexiblen, Anordnung inhaltlich und funktional invarianter Textelemente“¹⁸⁴ besteht. Im Fall unserer Gebrauchsanweisungen können diese Textelemente als Textteile konkretisiert werden.

Marion Langer definiert Textteile als

relativ abgeschlossene, funktional und thematisch kohärente, textkonstituierende Einheiten, die ihrerseits eine kommunikative Funktion haben und damit zur Realisierung der Textfunktion beitragen. Sie sind hierarchisch gegliedert und können formal [...] markiert sein.¹⁸⁵

Auch Gebrauchsanweisungen sind komplexe Texte, die aus mehreren Textteilen bestehen.¹⁸⁶ Diese Textteile erfüllen jeder für sich einen eigenen kommunikativen Zweck und sind dennoch durch eine thematische Kohärenz miteinander verbunden. Die eigentliche Textfunktion von Gebrauchsanweisungen ergibt sich erst durch die Addition der einzelnen Textteile.¹⁸⁷ Um also die kommunikative Grundfunktion von Gebrauchsanweisungen einschätzen zu können, müssen zunächst deren (immer wiederkehrende) Textteile und Textteilfunktionen betrachtet werden.

4.2.3.4.2. Die Textteile der Gebrauchsanweisungen

Die nachfolgende Tabelle zeigt, aus welchen verschiedenen Textteilen die zwölf Gebrauchsanweisungen des Korpus bestehen. Zudem wird zu jedem Textteil die Anzahl der MTE angegeben. Die Textteil-Benennungen sind als eine Art Inhaltsangabe zu verstehen und entsprechen nicht den Überschriften in den Gebrauchsanweisungen. Die Abgrenzung der einzelnen Textteile untereinander bereitet keine Probleme, da sich diese formal, meist durch eine Überschrift erster Ordnung, zu-

¹⁸⁴ Gläser: Fachtextsorten im Englischen, 1990, S. S.55.

¹⁸⁵ Langer: Verständliche Gestaltung von Fachtexten, 1979, S.15.

¹⁸⁶ Eine Unterscheidung zwischen eigenständigen Textteilen und Teiltexen, die keine textkonstituierenden Einheiten darstellen, wird im Folgenden nicht gemacht.

¹⁸⁷ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.27.

mindest aber durch einen Absatz oder andere typografische Mittel voneinander abgrenzen. Die Anordnung der Textteile orientiert sich an der Reihenfolge, wie sie meist in den Gebrauchsanweisungen gegeben ist.

Teilttext	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Deckblatt	3	6	4	[2]	[2]	2	2	3	5	5	5	5
Begrüßung (Glückwunsch)		7	8									
Inhaltsverzeichnis		✓	✓			✓	1	✓	✓	✓	✓	✓
Sicherheitshinweise								46	52	68	72	82
Umweltschutz									32	42	29	36
Produktzeichnung	8	23	✓	✓	21	19	17	14	11	26	32	19
Funktionsbeschreibung	5	23	59	37	42	66	71		13			77
Fleckenentfernung					17	26						
Pflegesymbole						✓			✓	✓		✓
Waschmittel und Wasser			41	26	27	54	70	46	48	51	69	54
Vor und nach dem Waschen	7	19	17	16	23	24	78	43	53	91	166	106
Programmübersicht	38	112	181	31	31	341	219	100	154	45	43	114
Programmierung										72	88	115
Zusatzfunktionen										47	84	93
Reinigung und Pflege		16	13	11	16	62	55	53	53	46	54	37
Störungshilfe	15	29	46	32	32	66	88	60	117	132	149	165
Aufstellung und Installation		99		66		80	113	105	106	136	129	151
Technische Daten			59				✓	✓	✓	1	2	6
Kurzanleitung			✓							[✓]	[✓]	[✓]
Nachkaufbares Zubehör												31
Rückseite		✓	2			4	2	2	2	2	4	5
Gesamt	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096

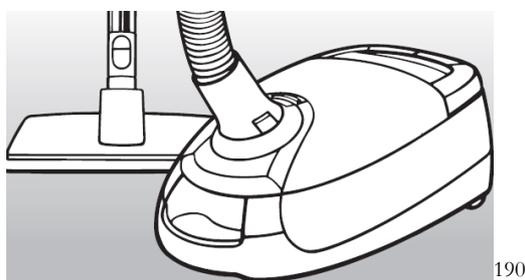
Mit „✓“ wird angezeigt, dass der Textteil zwar vorhanden ist, aber keine MTE nach der oben entwickelten Definition enthält.

Im Folgenden werden die einzelnen Textteile, ihre Inhalte und Entwicklung innerhalb der letzten 60 Jahre beschrieben. Dies ist nicht nur notwendig, um die kommunikative Gesamtfunktion von Gebrauchsanweisungen einschätzen zu können, die deskriptive Beschreibung bildet auch die Grundlage der späteren Analyse.

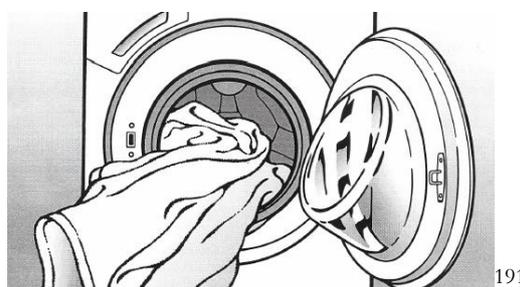
Wie bereits dargestellt, wird jede Gebrauchsanweisung des Korpus mit der Textsortendeclaration, der Nennung des Gerätetyps und der Gerätebezeichnung eröffnet. Dies erfolgt, ebenso wie der obligatorische Abdruck des Firmenlogos, immer auf dem jeweiligen **Deckblatt** des Textes. Auf die besondere Druckanordnung der Ge-

brauchsanweisungen aus den Jahren 1975 und 1969 wurde bereits hingewiesen, hier nehmen diese Informationen das obere Viertel der ersten Seite ein.

Oftmals ist auch ein Bild Bestandteil des Deckblattes.¹⁸⁸ 1955 ist die Zeichnung einer Frau zu sehen, die gerade einen Waschautomaten bedient, der allerdings nur schematisch dargestellt ist; das Gerät ist nicht als die „Miele Automatic“ zu identifizieren.¹⁸⁹ Zwischen 1959 und 1982 wurden Fotos der jeweiligen Waschautomaten abgedruckt. Seit über zehn Jahren setzt die Firma Miele auf die Deckblätter ihrer Gebrauchsanweisungen auf Fotos basierende Abbildungen, die nur den Gerätetyp anzeigen sollen. Diese Abbildungen haben den Vorteil, dass sie bei zukünftigen Gebrauchsanweisungen wiederverwendet werden können.



Gerätetyp „Staubsauger“



Gerätetyp „Waschautomat“

Dem Rezipienten sollen die Abbildungen helfen, ohne großen Aufwand den Zusammenhang zwischen Text und Gerät herzustellen.¹⁹² Das Deckblatt einer Gebrauchsanweisung als Motivation zur Rezeption anzusehen¹⁹³ (vergleichbar mit einem Buch-Cover oder dem Aufmacher einer Zeitung), ginge meines Erachtens nach aber zu weit.

1992 weist Miele auf dem Deckblatt außerdem auf die Umweltfreundlichkeit des Papiers hin, auf dem die Gebrauchsanweisung abgedruckt wurde. Ab 1996 ist an dieser exponierten Stelle eine Rezeptionsaufforderung¹⁹⁴ an den Leser zu finden.

Eine **Begrüßung** des Rezipienten findet nur in den Gebrauchsanweisungen von 1959 und 1962 statt. Dieser Textteil erfüllt vorrangig eine Kontaktfunktion. Der

¹⁸⁸ Keine Abbildungen beinhalten die Deckblätter der Gebrauchsanweisungen aus den Jahren 1969, 1975, 1988, 1992 und 1996.

¹⁸⁹ Vgl. Miele, GA, 1955, S.1.

¹⁹⁰ GA, Miele, Bodenstaubsauger S5211, 2010, S.1.

¹⁹¹ GA, Miele, 2009, S.1.

¹⁹² E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

¹⁹³ Vgl. Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.67f.

¹⁹⁴ Vgl. hierzu 4.2.3.4.3. in dieser Arbeit.

Leser wird willkommen geheißen und zu seinem Kauf beglückwünscht. Gleichzeitig hat dieser Einstieg in den Text eine direktive Funktion: Das Gerät und die Firma Miele werden nachträglich beworben:

Sehr geehrte Hausfrau!

Heute haben Sie Anlaß, sich recht von Herzen zu freuen; denn nun steht eine Miele-Automatic-Waschmaschine, Ihre Miele-Automatic, vor Ihnen. Wir möchten Sie zu Ihrer Wahl beglückwünschen. Diese Waschmaschine wird Ihnen viel Erleichterung und Freude bereiten. Von heute ab ist für Sie, geehrte Hausfrau, der Washtag ein Tag wie jeder andere.¹⁹⁵

Das **Inhaltsverzeichnis** hilft dem Rezipienten, sich schnell in der Gebrauchsanweisung zurechtzufinden, vor allem dann, wenn er Jahre nach dem Kauf eine bestimmte Information nachschlagen möchte. 1955 bestand die Gebrauchsanweisung aus nur vier DIN A5-Seiten, was ein Inhaltsverzeichnis unnötig machte; ebenso 1969 und 1975. Die Gebrauchsanweisungen und damit auch dieser Textteil wurden im Verlauf der letzten 60 Jahre immer komplexer und ausführlicher, 2009 umfasst das Inhaltsverzeichnis fast 100, 1982 nur 25 Überschriften.

Im Rahmen der **Sicherheitshinweise** wird der Nutzer vor möglichen Gefahren, die bei unsachgemäßer Verwendung von dem Automaten ausgehen können, gewarnt. Es wird beispielsweise erklärt, was bei Kindern im Haushalt zu beachten ist, und davon abgeraten, den Automaten in frostgefährdeten Räumen aufzustellen. Außerdem wird der Nutzer immer dazu angehalten, darauf zu achten, keine Fremdkörper (wie Nägel, Nadeln oder Münzen) mitzuwaschen.¹⁹⁶ Der Textteil beinhaltet viele direktive Sprechakte („Verwenden Sie niemals lösemittelhaltige Reinigungsmittel“¹⁹⁷). Sicherheitshinweise stellen erst seit 1988 einen eigenständigen Textteil in den Gebrauchsanweisungen dar. Zuvor wurden die Warnungen und Hinweise in den Textteilen abgedruckt, in denen sie relevant werden. 1962 ist der Hinweis zu frostgefährdeten Räumen zum Beispiel im Textteil 'Reinigung und Pflege' zu finden.¹⁹⁸ Doch auch nach 1988 werden die Nutzer im Zusammenhang mit einzelnen Handlungsschritten auf Gefahren hingewiesen. Die Warnung, dass mitgewaschene Fremdkörper den Automaten beschädigen können, ist in den neueren Gebrauchsanweisungen also doppelt zu finden.¹⁹⁹ Mit dieser Wiederholung soll die Brisanz der

¹⁹⁵ GA, Miele, 1959, S.2.

¹⁹⁶ Vgl. GA, Miele, 2009, S.6-9.

¹⁹⁷ GA, Miele, 1996, S.7.

¹⁹⁸ Vgl. GA, Miele, 1962, S.27.

¹⁹⁹ Vgl. GA, Miele, 2001, S.9 und S.13.

Äußerungen hervorgehoben werden, außerdem soll sichergestellt werden, dass der Nutzer diese auch wirklich liest.²⁰⁰ In diesem Textteil wird zudem wiederholt darauf hingewiesen, dass Miele für Schäden, die durch Nichtbeachtung der Sicherheitshinweise entstehen, nicht haftbar gemacht werden kann.²⁰¹

Dass sich die MTE-Anzahl dieses Textteils zwischen 1988 und 2009 fast verdoppelt hat, ist zum einen der gestiegenen Komplexität der Geräte geschuldet, die die Gefahr einer falschen Bedienung erhöht. Zudem blähen Informationen, die per Gesetz (zum Beispiel dem Geräte- und Produktsicherheitsgesetz – GPSG) in den Gebrauchsanweisungen vorkommen müssen, diesen Textteil immer weiter auf.²⁰²

Der **Umweltschutz** wurde erst in den letzten Jahrzehnten zu einem wichtigen Thema in unserer Gesellschaft; Miele reagiert seit 1992 auf diese Entwicklung. Der Textteil beinhaltet informative und direktive Aspekte: Die Umweltfreundlichkeit des Automaten wird beschrieben (Recyclbarkeit der in dem Automaten verbauten Materialien / geringer Wasser- und Stromverbrauch) und der Nutzer wird dazu angeleitet, sein Altgerät umweltgerecht zu entsorgen und die Leistung des Automaten voll auszunutzen, wodurch Wasser, Strom und Waschmittel eingespart werden können.

Eine **Produkt- beziehungsweise Produktteilzeichnung** ist in allen Gebrauchsanweisungen des Korpus zu finden. Dabei muss es sich allerdings nicht unbedingt um eine Zeichnung handeln, zwischen 1959 und 1982 wurden auch Fotos eingesetzt. Eine Produktzeichnung bildet das gesamte Gerät, meist in Vorder- und Rückansicht ab. Die Abbildungen vermitteln dem Nutzer einen ersten Überblick über den Automaten, zudem werden die einzelnen Geräteteile und Bedienelemente durch Bezugswerte im Bild oder durch eine direkte Beschriftung benannt. Oftmals werden hier schon erste Hinweise auf deren Funktion gegeben („**Taste 'Tür'** öffnet die Fülltür“²⁰³). Die Kenntnis der einzelnen Bedienelemente-Bezeichnungen ist wichtig, um bei der Rezeption der Gebrauchsanweisungen einen Zusammenhang zwischen dem Text und dem Referenzobjekt herstellen zu können. Daher ist dieser Textteil meist zu Beginn der Gebrauchsanweisung abgedruckt.

Produktteilzeichnungen bilden nur, wie der Name schon sagt, einzelne Teile des Automaten ab und sind Elemente anderer Textteile.

²⁰⁰ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

²⁰¹ Vgl. GA, Miele, 2009, S.6f.

²⁰² E-Mail-Auskunft Udo Günther, Miele.

²⁰³ GA, Miele, 2001, S.7, [Hervorhebung im Original].

Funktionsbeschreibung sind systemorientierte Textteile, im Rahmen derer der Automat und seine Funktionen dargestellt werden. Hier stehen nicht der Leser oder seine Handlungen im Vordergrund. Das einzige Ziel dieses Textteils ist, das Gerät vorzustellen. Dabei orientiert sich der Text an dem logischen Aufbau des Automaten. Zum Beispiel werden die einzelnen Bedienelemente nach ihrer Anordnung am Gerät von links nach rechts beschrieben. 1988, 1996 und 2001 fließen diese Informationen in andere Textteile mit ein.

Die Textteile '**Fleckenentfernung**', '**Pflegesymbole**' und '**Waschmittel und Wasser**' sind als Serviceleistungen an den Kunden anzusehen. Die Erklärung der verschiedenen Wasserhärtegrade und Pflegesymbole sind, ebenso wie die Information, dass Jodflecken am besten mit 10%iger Salmiaklösung behandelt werden,²⁰⁴ für die eigentliche Nutzung des Waschautomaten nicht notwendig.

Der Inhalt des Textteils '**Vor und nach dem Waschen**' setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen, deren Gewichtung unterschiedlich ausfällt. Prinzipiell wird hier der theoretische Ablauf eines Waschganges beschrieben. Beinhaltet eine Gebrauchsanweisung die gerade erwähnten Textteile 'Fleckenentfernung', 'Pflegesymbole' und 'Waschmittel und Wasser' nicht, werden auch diese Themen hier behandelt. Der Nutzer wird in die Funktion und Verwendung der einzelnen Bedienelemente eingewiesen. Zudem werden in diesem Textteil die Reaktionen des Automaten beschrieben, die der Nutzer zu erwarten hat, wenn er eine bestimmte Handlung an dem Gerät ausführt: „Wird ein Extra gewählt, leuchtet die entsprechende Kontrollleuchte.“²⁰⁵ Dieser Textabschnitt ist sozusagen das Herz aller zwölf Gebrauchsanweisungen, da er den Nutzer mit der Grundfunktion des Waschautomaten, dem Waschvorgang selbst, vertraut macht.

In der **Programmübersicht** werden die Informationen aus dem Textteil 'Vor und nach dem Waschen' im Hinblick auf die Anforderungen der verschiedenen Wäschearten konkretisiert. Für jede Textilfaser (wie Baumwolle, Nylon oder Seide) und jeden Verschmutzungsgrad existiert ein Waschprogramm, das sich aufgrund seiner Washtemperatur, dem Wasserstand, der Anzahl der Spülgänge oder der Art des Schleuderns für den einzelnen Waschgang besonders gut eignet. Bis 1975 wurden in diesem Textteil Waschrezepte abgedruckt. Das bedeutet, dass für jede Wäscheart bestimmte Schaltvorgänge empfohlen wurden. 1959 sollte man beispielsweise bei

²⁰⁴ Vgl. GA, Miele, 1978, S.37.

²⁰⁵ GA, Miele, 2009, S.18.

„Normalverschmutzer Weißwäsche“ den Temperaturwähler auf 98°C einstellen.²⁰⁶ 2009 muss man nur noch die Programmtaste 'Baumwolle' des Automaten drücken; die optimale Wascht Temperatur ist in dem Programm bereits gespeichert.

Seit 1996 verfügen die Waschautomaten über ein Display, auf dem unter anderem die Restdauer eines Waschprogramms angezeigt wird. Zwischen den Geräten von 1992 und 1996 steht außerdem eine große technische Neuerung, die sich auch auf die Gebrauchsanweisungen der Automaten auswirkt: Die Geräte werden durch eine Software gesteuert, in deren **Programmierung** der Kunde eingewiesen werden muss. So kann zum Beispiel eine Startvorwahl einprogrammiert werden, die festlegt, zu welcher Uhrzeit der Automat das Programm beendet haben soll.²⁰⁷ Zudem müssen die Sprache, in der die Anzeige des Displays erscheint, und die Uhrzeit eingestellt werden. Der Kunde kann einen Weckton aktivieren, der bei Programmende ertönt oder eine Programmverriegelung programmieren, um das Gerät vor Fremdnutzung zu schützen.²⁰⁸

Die **Zusatzfunktionen** ermöglichen es dem Nutzer, die Leistung des Waschautomaten seinen persönlichen Bedürfnissen anzupassen. Bei besonders verschmutzter Wäsche kann zum Beispiel die Funktion „Einweichen“, bei empfindlicher Wäsche die Funktion „Wasser plus“²⁰⁹ angewählt werden. In diesen Textteilen wechseln sich repräsentative und direktive Sprechakte ab: Der Nutzen der Funktionen beziehungsweise Programmierungen wird beschrieben und der Rezipient zu den dafür nötigen Handlungsschritten angeleitet.

Mit Ausnahme des Textes von 1955 wird der Kunde in jeder Gebrauchsanweisung des Korpus über die **Reinigung und Pflege** des Automaten instruiert. Hier wird zum Beispiel erklärt, wie der Waschmittel-Einfüllkasten ausgebaut wird, um ihn zu reinigen, oder wie das Gehäuse des Automaten zu pflegen ist. Dieser Textteil informiert außerdem über die Durchführung kleinerer Wartungsarbeiten, die der Benutzer selbst an dem Gerät durchführen kann. So müssen die Siebe des Wasserzu- und ablaufes regelmäßig kontrolliert werden.

Der Textteil '**Störungshilfe**' soll dem Rezipienten die nötige Handlungskompetenz vermitteln, um kleinere Defekte selbst beheben zu können. 1969 wird zudem darauf hingewiesen, dass, sollte der Kundendienst für die Behebung solcher Fälle gerufen werden, „die erforderlichen Aufwendungen auch während der Garantiezeit nicht

²⁰⁶ Vgl. GA, Miele, 1959, S.4.

²⁰⁷ Vgl. GA, Miele, 2009, S.27.

²⁰⁸ Vgl. GA, Miele, 2009, S.66f.

²⁰⁹ Vgl. GA, Miele, 1996, S.21.

kostenlos erfolgen.“²¹⁰ Charakteristisch für diesen Textteil ist (mit Ausnahme der Gebrauchsanweisungen von 1982, 1988 und 1992) die Imitation einer Face-to-Face-Kommunikation mit Fragen und Antworten. Der Textteil wird nur selten als „Störungshilfe“ bezeichnet, die Überschrift lautet meistens „Was tun wenn, ...“²¹¹ oder „Was muss gemacht werden, wenn...“.²¹² Die drei Punkte sollen nicht anzeigen, dass an dieser Stelle Wörter, Satz- oder Textteile ausgelassen wurden, der gesamte Textteil stellt vielmehr das dar, was oben bereits als syntaktisch-typografische Besonderheit bezeichnet wurde. Die Wortfolge *Was ist zu tun, wenn...* wird elliptisch für alle nachstehenden Fragen verwendet. Die folgenden drei Textausschnitte erstrecken sich über drei DIN A5-Seiten.

Was ist zu tun, wenn...

...beim Einschalten kein Wasser einläuft?²¹³

Zunächst prüfen, ob der Wasserhahn geöffnet ist.

[...]

...die Lauge in der Ablaufphase nicht abgepumpt wird?²¹⁴

Prüfen, ob das Flusensieb gereinigt werden muss.

[...]

... in der Hauptwäsche aus dem Einspülkasten Schaum austritt?²¹⁵

Zunächst prüfen, ob auch ein Waschmittel für den entsprechenden Temperaturbereich verwendet wird.

Die korrekte **Aufstellung und Installation** des Waschautomaten wird 1955, 1962 und 1975 auf einem separaten Blatt erklärt und ist damit kein Teil dieser Gebrauchsanweisungen. Auf diesen Textteil wird später noch genauer eingegangen.

Die **Technischen Daten** beziehungsweise Verbrauchsdaten der Automaten werden seit 1982 in Tabellen wiedergegeben. Diesen kann man unter anderem das Gewicht des Automaten, den maximalen Wasserfließdruck oder den Kilowattverbrauch eines 30°C-Waschgangs entnehmen.

Eine **Kurzanleitung** ist für die Gebrauchsanweisung eines Waschautomaten aufgrund seiner technischen Komplexität relativ untypisch. 1962 schließt der Text mit einer zusammenfassenden Programm-Übersicht in Form einer Tabelle. 1996, 2001 und 2009 ist die Kurzanleitung in den Textteil „Vor und nach dem Waschen“ sozu-

²¹⁰ GA, Miele, 1969, S.4.

²¹¹ GA, Miele, 1959, S.4.

²¹² GA, Miele, 2009, S.43.

²¹³ GA, Miele, 1978, S.34, [Hervorhebung im Original].

²¹⁴ GA, Miele, 1978, S.35, [Hervorhebung im Original].

²¹⁵ GA, Miele, 1978, S.36, [Hervorhebung im Original].

sagen mit eingebaut.²¹⁶ Die einzelnen Schritte des Handlungsablaufs sind mit Zahlen markiert; dazu der Hinweis: „Sie können die mit Zahlen (①, ②, ③, ...) gekennzeichneten Bedienschritte als Kurzanleitung nutzen.“²¹⁷ Dieser Textteil kann dem Nutzer auch als eine Art Gedächtnisstütze dienen.

Nachkaufbares Zubehör wird das erste Mal 2009 in einer Gebrauchsanweisung beworben. Es handelt sich um Spezialwaschmittel, die Miele extra für einzelne Waschprogramme der Automaten herstellen lässt.²¹⁸ Werbende und damit appellative Sprechakte sind aber in allen Gebrauchsanweisungen und in unterschiedlichen Textteilen zu finden. Bereits 1996 und 2001 wird im Rahmen der 'Sicherheitshinweise' betont, dass nur die Spezial-Entkalkungsmittel von Miele verwendet werden sollen. 1955 bis 1982 empfiehlt Miele seinen Kunden bestimmte Marken von Wasch- oder Reinigungsmitteln, wie zum Beispiel 'Calgon'.²¹⁹ Oft wird in den Gebrauchsanweisungen außerdem die (im Rahmen des Textteils 'Begrüßung' bereits thematisierte) Eigenwerbung (After-Sale-Marketing) betrieben.²²⁰ Der Kunde soll nachträglich bezüglich der Richtigkeit seiner Kaufentscheidung bestärkt werden. 1988 wird im Textteil 'Sicherheitshinweise' betont, dass auch die „Verwendung bester Materialien und die angewandte Sorgfalt bei der Herstellung [...] den Zulaufschlauch nicht vor alterungsbedingten Schäden“²²¹ schützt.

1962, 1969 und 1982 führen die Gebrauchsanweisungen in die Benutzung verschiedener Waschautomaten-Modelle ein. 1962 werden daher in der Programmübersicht die Bedienmöglichkeiten eingeschränkt: Nur wenn der Nutzer eine „Miele Vollautomatic“²²² erworben hat, kann er nach dem Waschen den Schleudergang einstellen. Rainer Küster deutet diese Vorgehensweise als eine Art Werbung:²²³ Die (indirekte) Information, dass ein Gerät mit mehr oder besseren Funktionen auf dem Markt ist, soll in unserem Fall bei dem Besitzer des Automaten ohne Schleudergang das Bedürfnis wecken, sich ein Gerät mit Schleuderfunktion zu kaufen. Da Waschautomaten aber eine relativ kostspielige Anschaffung darstellen und von einem zeitnahen Nachkauf nicht auszugehen ist, dürfte für die Firma Miele bei der Vorgehensweise, mehrere Automaten mit nur einer Gebrauchsanweisung zu beschreiben,

²¹⁶ Da die Kurzanleitung in diesen Jahren keinen eigenständigen Textteil darstellt, wird diese in der obigen Tabelle nur eingeschränkt angezeigt – [✓].

²¹⁷ GA, Miele, 2001, S.13.

²¹⁸ Vgl. GA, Miele, 2009, S.71.

²¹⁹ Vgl. zum Beispiel, GA, Miele, 1969, S.1.

²²⁰ 1959 bis 1969, 1988 und 1992.

²²¹ GA, Miele, 1988, S.5.

²²² GA, Miele, 1962, S.16.

²²³ Vgl. Küster: Pragmalinguistische Aspekte von Anweisungstexten, 1982, S.108.

hauptsächlich die Ersparnis an Herstellungs- und Druckkosten im Vordergrund gestanden haben.

Auf der **Rückseite** der Gebrauchsanweisungen sind immer die Kontaktdaten von Miele beziehungsweise des Kundendienstes abgedruckt, oft begleitet von dem Hinweis, dass Reparaturen nur von dem Miele-Werkskundendienst²²⁴ durchgeführt werden dürfen. 1969 und 1975 stehen diese Informationen am unteren Rand der ersten DIN A4-Seite.²²⁵ 1955 ist die Adresse von Miele auf dem Extrablatt zu finden, auf dem auch die Aufstellung und Installation des Automaten beschrieben werden.

Garantieerklärungen sind (ebenso wie Gebrauchsanweisungen) Bestandteile der Technischen Dokumentation. In den Gebrauchsanweisungen des Korpus ist dieser Textteil mit Deklarationsfunktion nicht vorhanden. Auch Zirngibl fand im Rahmen ihrer Analyse heraus, dass Garantien keine Textteile von Gebrauchsanweisungen sind und auf separaten Blättern abgedruckt werden.²²⁶

Zwischen Käufer und Verkäufer existiert der seit 2004 europaweit geltende gesetzliche Anspruch der zweijährigen Gewährleistung.²²⁷ Wenn der Nutzer einen Mangel an seinem Automaten feststellt, wird er sich zunächst an seinen Fachhändler wenden. In den ersten sechs Monaten nach dem Kauf wird per Gesetz unterstellt, dass der Mangel bereits bei der Auslieferung des Geräts bestanden hat. Der Händler muss daher den Automaten reparieren beziehungsweise austauschen. Sieben bis 24 Monate nach dem Kauf muss der Käufer erst einmal beweisen, dass nicht er selbst für den Schaden verantwortlich ist (Beweislastumkehr) und der Mangel schon in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf bestanden hat.²²⁸

Kommt es zu einer Mängelbeseitigung durch den Fachhändler, wird dieser wiederum seinen gesetzlichen Anspruch gegenüber dem Hersteller geltend machen und Ersatz verlangen. Der Hersteller (in unserem Fall Miele) kann damit nicht einschätzen, ob die von dem Fachhändler erbrachten Leistungen gut und vor allem angemessen waren. Daher bieten Hersteller den Endverbrauchern direkt einen Garantievertrag an, um eventuelle Mängel selbst und ohne den Umweg über den Fachhändler

²²⁴ Seit 1996: Werkkundendienst, ohne Fugen-s.

²²⁵ GA, Miele, 1975, S.1.

²²⁶ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.138.

²²⁷ Vgl. BGB, § 634a Verjährung der Mängelansprüche / § 634 Ansprüche und Rechte des Bestellers bei Mängeln.

²²⁸ Vgl. BGB, § 476, Beweislastumkehr.

ler beurteilen und beheben zu können. Wie lang die Garantiezeit und vor allem die Zeitspanne bis zur Beweislastumkehr ausfällt, kann der Hersteller im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben²²⁹ selbst bestimmen.²³⁰ Miele bietet seinen Kunden zum Beispiel eine zweijährige Garantie auf Waschautomaten ohne Beweislastumkehr an. Dies ist mehr als die gesetzliche Gewährleistung vorschreibt und damit eindeutig als Werbung einzustufen.

4.2.3.4.3. Textteilfunktionen und textuelle Grundfunktion

Die Beschäftigung mit den einzelnen Textteilen hat gezeigt, dass diese meist informative (zum Beispiel die Produktzeichnung) und appellative (wie der Textteil 'Vor und nach dem Waschen') Funktionen erfüllen. Die Obligations- und Kontaktfunktion kann vernachlässigt werden. Bei einigen Textabschnitten wie den Sicherheitshinweisen oder dem Textteil 'Reinigung und Pflege' ist es nur aufgrund sprachlicher Merkmale nicht möglich, ihnen eine informative beziehungsweise appellative Grundfunktion zuzuordnen. Ebenso verhält es sich mit den Gebrauchsanweisungen an sich. Explizit performative Formeln werden in den Texten nur sehr selten verwendet. Das Einzige, was der Funktion performativer Formeln auf der Textebene nahekommt, ist die seit 1988 in den Gebrauchsanweisungen mit abgedruckte Rezeptionsaufforderung an den Leser.

Lesen Sie die Gebrauchsanweisung bevor Sie Ihren Waschautomaten in Betrieb nehmen. Dadurch schützen Sie sich und vermeiden Schäden an Ihrem Automaten.²³¹

Das Lesen allein schützt den Käufer des Automaten sicher nicht vor diversen Schäden, nur wenn er dem Gelesenen entsprechend handelt, hat der Emittent sein kommunikatives Ziel erreicht. Die informativen Textteile dürfen daher nicht als bloße Darstellung von Sachverhalten angesehen werden. Der Rezipient soll die repräsentativen Feststellungen, die vom Emittenten ausgedrückte Meinung oder Bewertung bezüglich eines Sachverhaltes übernehmen und danach handeln. Unter Einbeziehung der Kommunikationssituation wird die Grundfunktion von Gebrauchsanweisungen deutlich: Der Emittent (Miele) fordert den Rezipienten dazu auf, seine Einstellung gegenüber verschiedenen Aspekten des Waschautomaten zu

²²⁹ Vgl. BGB, §475, Abweichende Vereinbarungen.

²³⁰ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

²³¹ GA, Miele, 1988, S.4, [Hervorhebung im Original].

übernehmen und/oder bestimmte Handlungen an dem Gerät zu vollziehen. Diese Definition entspricht Brinkers Paraphrase der appellativen Textfunktion, wie wir sie bereits oben an dem Text des Werbeprospekts angewendet haben. Gebrauchsanweisungen sind demnach Texte, die eine Appellfunktion erfüllen.

Ursula Weber schwächt diesen Befund wieder ab, indem sie Textsorten wie Gebrauchsanweisungen oder Kochrezepten eine besondere Variante der Appellfunktion zuspricht: die Instruktion.²³² Die Besonderheit bei diesen Textsorten ist, laut Weber, der verminderte Nachdruck, also die fehlende Verbindlichkeit der appellativen Sprechakte. Dem Rezipienten wird nichts befohlen oder angeordnet, wie es bei Gesetzestexten der Fall ist. Das Ziel von Gebrauchsanweisungen besteht allein darin, die Handlungskompetenz des Rezipienten zu erweitern. Dabei steht es dem Leser frei, ob er die Handlung ausführt oder nicht. Prinzipiell ist Weber in diesem Punkt zuzustimmen. Auch Schmidt merkt an, dass sich aus dem Verstoß gegen Anweisungen von Gebrauchsanweisungen keinerlei Sanktionen ergeben, außer vielleicht, dass das Gerät nicht benutzt werden kann.²³³ Die Appelle von Gebrauchsanweisungen implizieren eine Wenn-Dann-Relation:²³⁴ Wenn ich den Waschautomaten in Betrieb nehmen will, dann (und nur dann) muss ich mich an die Vorgaben der Gebrauchsanweisung halten.

Dennoch werden die appellativen Sprechakte der Texte in dieser Arbeit als Appelle und nicht als Instruktionen bezeichnet. Hinter dieser Entscheidung steht folgender Standpunkt: Wenn der Rezipient nicht das Ziel hätte, das Gerät in Betrieb zu nehmen, wäre das Lesen des Textes absolut überflüssig. Die Sanktion, dass der Waschautomat nicht in Betrieb genommen werden kann, würde die Rezeption des Textes ad absurdum führen, da diese nur dann sinnvoll ist und in der Praxis sicher auch nur dann stattfinden wird, wenn der Zugriff auf den Automaten gewährleistet und der Leser dazu bereit ist, die Anweisungen des Textes zu befolgen. Zudem werden in dieser Arbeit nur die Sprechakte als Appelle angesehen, die bezüglich der zu vollziehenden Handlung nur einen geringen Ermessensspielraum offen lassen.

²³² Vgl. Weber: Instruktionsverhalten, 1982, S.1.

²³³ Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S 46.

²³⁴ Vgl. Weber: Instruktionsverhalten, 1982, S.2.

4.2.3.5. Appelle

Im siebten Kapitel dieser Arbeit werden unverständliche Aspekte in den Gebrauchsanweisungen des Korpus betrachtet. Da der Appell das kommunikative Ziel von Gebrauchsanweisungen ist, wird es vor allem wichtig sein, diese Sprechakte zu analysieren. Dazu muss aber zunächst geklärt werden, was unter einem Appell zu verstehen ist. Zirngibl berücksichtigt bei ihrer Auswertung beispielsweise ein Satzgefüge nur dann, wenn die Handlungsinstruktion im Hauptsatz steht.²³⁵ Die besonderen syntaktischen Verhältnisse des Korpus lassen eine derart vereinfachte Definition appellativer Sprechakte nicht zu. Die Auszählung und Bestimmung der Appelle wird im Folgenden der Definition der MTE angepasst. Prinzipiell kann jede MTE ein eigenständiger Appell sein. Um die Gebrauchsanweisungen weiterhin miteinander vergleichen zu können, ist aber eine Verallgemeinerung nötig: Egal wie viele Handlungsanweisungen in einer MTE enthalten sind, eine MTE wird immer nur als ein Appell gewertet.

Vergewissern Sie sich, ob der Wasserleitungshahn aufgedreht und der Stecker eingesteckt ist.²³⁶

Obwohl die Äußerung den Rezipienten zu zwei Handlungen anleitet, wird die MTE als nur ein Appell gezählt. Diese reduzierte Sichtweise ist mit dem Ziel der folgenden Analyse vereinbar. Um die Verständlichkeit von Appellen beurteilen zu können, sind vor allem die grammatischen Indikatoren von Interesse. Wichtig ist bei dem obigen Beispiel demnach nur, dass die Appellfunktion durch einen Imperativ der Höflichkeit ausgedrückt wird.

Die Entscheidung, ob eine MTE einen Appell beinhaltet oder nicht, ist allerdings auch von dem Inhalt und dem Kontext der MTE abhängig. Die MTE „etwa 35°C Wassertemperatur“²³⁷ kann in einer Gebrauchsanweisung mit Waschrezepten ein Appell sein (der Nutzer soll den Temperaturregler auf circa 35°C stellen), bei Waschautomaten mit Programmfunktion informiert die Äußerung den Rezipienten nur darüber, dass bei dem eingestellten Programm eine Wassertemperatur von 35°C erreicht wird.

In einigen Gebrauchsanweisungen ist der Textteil 'Funktionsbeschreibung' bezüglich der Handhabung des Automaten die einzige Informationsquelle für den Rezi-

²³⁵ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.158.

²³⁶ GA, Miele, 1955, S.2.

²³⁷ GA, Miele, 1955, S.3.

pienten. Wenn der Nutzer nur an dieser Stelle des Textes mit der Bedienung des Automaten vertraut gemacht wird, müssen Äußerungen wie „Der Programmwähler dient zur Einstellung des Waschprogramms“²³⁸ auch zu den Handlungsaufforderungen gezählt werden.

Anweisungen sind für die Analyse nur dann interessant, wenn sie zu einer Aktion an dem Gerät anleiten oder Handlungen fordern beziehungsweise verbieten, die für die Sicherheit (auch der Umwelt) notwendig sind. Beziehen sich Handlungsanweisungen nur auf die optimale Behandlung der Wäsche (häufig zu finden in den Textteilen 'Fleckenentfernung' und 'Waschmittel und Wasser'), werden diese nicht zu den Appellen gezählt. Die Aufforderung der MTE „Damit nichts Helles verfärbt, waschen Sie neue dunkle Sachen ein paar mal getrennt“²³⁹ wird zwar durch einen Imperativ ausgedrückt, die Information ist aber für die Nutzung des Automaten nicht notwendig und wird daher als eine Instruktion, in der Bedeutung, wie Weber sie definiert hat, angesehen. Die MTE „Bei Gardinen: Röllchen und Bleiband entfernen oder in einen Beutel einbinden“²⁴⁰ muss hingegen als Appell gewertet werden, da die beschriebenen Maßnahmen nicht die Gardinen, sondern den Waschautomaten vor sich eventuell ablösenden Kleinteilen schützen sollen. Wie die MTE sind auch Appelle nicht an einen Verbalsatz gebunden.

m) Das Waschmittel (aufgelöst) wird in die vordere Waschmittelöffnung zugegeben.²⁴¹

n) Enthärtungsmittelzugabe wie bei normalverschmutzter Wäsche.²⁴²

Das in Klammern stehende Partizip II in Beispiel m) ist eine eigenständige MTE und ein Appell, der den Nutzer des Automaten dazu anweist, das Waschmittel zuerst aufzulösen, bevor er es in das Gerät einfüllt. Beispiel n) ist eine Setzung, muss aber trotzdem als eine Handlungsinstruktion angesehen werden.

Bei der Auszählung der MTE wurde (aus Gründen, die später noch erklärt werden) der Textteil 'Aufstellung und Installation' nicht mit einbezogen. Auf der Basis der eben dargestellten Überlegungen kam ich bezüglich des Korpus zu folgenden Ergebnissen:

²³⁸ GA, Miele, 1959, S.2.

²³⁹ GA, Miele, 2001, S.13.

²⁴⁰ GA, Miele, 2001, S.13.

²⁴¹ GA, Miele, 1955, S.2.

²⁴² GA, Miele, 1959, S.5.

	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Seitenanzahl	4	12	32	8*	8*	48	48	32	38	52	60	74
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle pro 100 MTE	37	27	39	24	24	40	25	23	21	22	23	21

Nachträglich bestätigt diese Tabelle nochmals die These, dass textuelle Grundfunktionen nicht allein an der Anzahl bestimmter illokutionärer Sprechakte abgelesen werden können. 2009 beinhalten nur 21% der MTE einen Appell. 1955 und 1959 beschränkten sich die Gebrauchsanweisungen auf rein handlungsorientierte Textteile, weswegen in diesen Jahren der Anteil der Appelle, gemessen an der Anzahl der MTE, höher ausfällt. 1962, 1978 und 1982 wiederholen sich, wie bereits erwähnt, die Handlungsanweisungen in jedem einzelnen Waschgang, was 1978 zu dem Spitzenwert von 40% Appellen in der Gebrauchsanweisung führt.

4.2.4. Text und Bild

Laut Steffen-Peter Ballstaedt sind außersprachliche Kommunikationsmittel ein fester Bestandteil technischer Dokumentationen²⁴³ und damit auch für die Verständlichkeit von Gebrauchsanweisungen ausschlaggebend. Technisches Wissen wird immer als Kombination von Text und Bild dokumentiert;²⁴⁴ so auch in den zwölf Gebrauchsanweisungen des Korpus. Ballstaedt teilt bildliche Kommunikationsmittel in vier Kategorien ein: visuelle Zeichen, Piktogramme, Abbildungen und Visualisierungen.²⁴⁵ Unter visuelle Zeichen fallen Ikone und Symbole. Das ikonische Zeichen besitzt eine Ähnlichkeit mit dem Bezeichneten, wohingegen Symbole ihre Bedeutung willkürlich durch Konvention erhalten. Unter einem Piktogramm versteht Ballstaedt ein Bild „das einen Begriff aktiviert oder eine Handlung auslöst.“²⁴⁶ Meist setzen sich diese aus ikonischen und symbolischen Zeichen zusammen. Eine Abbildung besteht nur aus ikonischen Zeichen und gibt einen Realitätsausschnitt wieder. Sie bilden sozusagen die Wirklichkeit ab, wobei dies durch ein Foto oder eine Zeichnung realisiert werden kann. Karten, Schemata oder Diagramme fasst Ballstaedt unter Visualisierungen zusammen, die in den Gebrauchsanweisungen des Kor-

²⁴³ Vgl. Ballstaedt: Bildverstehen, 1996, S.191.

²⁴⁴ Vgl. Ballstaedt: Verständlichkeit von technischen Bildern, 1999, S.89.

²⁴⁵ Vgl. Ballstaedt: Bildverstehen, 1996, S.195f.

²⁴⁶ Ballstaedt: Bildverstehen, 1996, S.197.

pus aber nicht vorkommen. Im Folgenden wird jeder Bildkategorie ein Beispiel aus den Gebrauchsanweisungen²⁴⁷ zugeordnet.

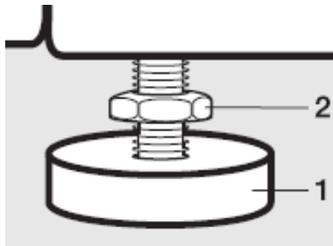
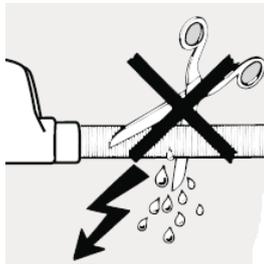


Abbildung einer
der vier Schraubfüße
des Waschautomaten

1= Fuß
2= Kontermutter



Symbol
für
Weichspüler



Piktogramm

„Die Schutzhülle
darf nicht beschädigt wer-
den“

Der Blitz symbolisiert,
dass das Geräteteil
unter elektrischer Spannung
steht.



Ikon
„Handwäsche“

Bilder übernehmen in Gebrauchsanweisungen vor allem zwei Aufgaben: Erstens wirken sie auflockernd, erwecken Aufmerksamkeit und motivieren den Leser somit auch dazu, den beistehenden Text zu lesen.²⁴⁸ Zudem bieten Bilder einen Ersatz für das abwesende Referenzobjekt. Während ein Gegenstand mit Sprache nur beschrieben werden kann, gibt ein Bild optische Merkmale, räumliche Beziehungen oder auch Veränderungen des Aussehens direkt wieder.²⁴⁹ Diese Funktion von Abbildungen, die Ballstaedt als „Veranschaulichung“²⁵⁰ bezeichnet, stellt für die technische Dokumentation den größten Vorteil dar. Visuelles Wissen kann auch sprachlich ausgedrückt werden, was aber einen deutlichen Mehraufwand darstellen würde. Die obige Schraubfuß-Abbildung ersetzt die Erklärung, wo genau sich die „Kontermutter“ befindet und wie sie aussieht. Das Beispiel zeigt außerdem eine Möglichkeit auf, wie Bild und Sprache zusammenwirken können: Die Abbildung stellt eine Beziehung zur Wirklichkeit her. Der Text wiederum bezieht sich über die Kennnummern auf das Bild und steuert so die Bildrezeption des Lesers.

²⁴⁷ Bilder und Text aus: GA, Miele, 2009.

²⁴⁸ Vgl. Ballstaedt: Bildverstehen, 1996, S.192f.

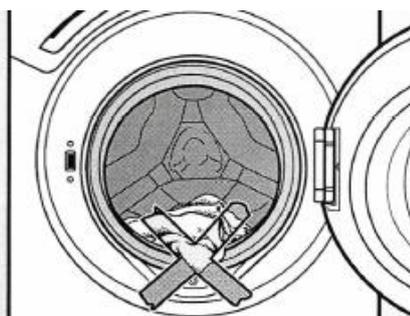
²⁴⁹ Vgl. Ballstaedt: Verständlichkeit von technischen Bildern, 1999, S.89.

²⁵⁰ Ballstaedt: Bildverstehen, 1996, S.192.

Dennoch können Bilder die Sprache nicht ersetzen, da mit ihnen weder begründet noch argumentiert werden kann.²⁵¹ „Während man in der Sprache unmissverständlich sagen oder schreiben kann, wie man eine Aussage verstanden haben möchte, sind Bilder in dieser Hinsicht meist mehrdeutig.“²⁵² Bild und Text ergänzen sich daher in den Gebrauchsanweisungen des Korpus. Ballsteadt unterscheidet drei Typen inhaltlicher Text-Bild-Relationen, die im Folgenden mithilfe je eines Beispiels aus den Gebrauchsanweisungen verdeutlicht werden:

Redundante Beziehung

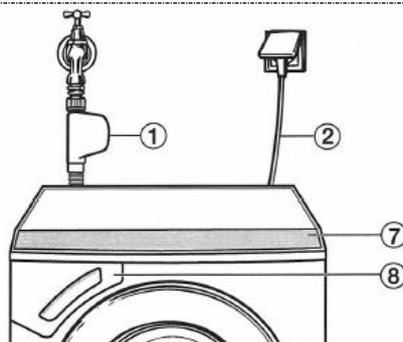
Text und Bild haben den gleichen Informationsgehalt.



„Achten Sie darauf, dass keine Wäschestücke zwischen Fülltür und Dichting eingeklemmt werden.“²⁵³

Komplementäre Beziehung

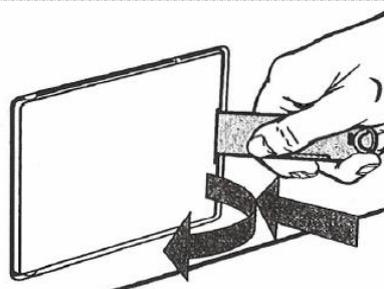
Text und Bild ergänzen sich. Beide sind für das Verständnis notwendig.



„① Zulaufschlauch [...] ② Elektroanschluss ⑦ Bedienblende ⑧ Waschmittel-Einspülkasten“²⁵⁴

Elaborative Beziehung

Einer der beiden Codes geht inhaltlich über den anderen hinaus.



„Klappe öffnen.“²⁵⁵

Ohne die Abbildung wäre bei dem Beispiel der elaborativen Beziehung weder klar, welche Klappe, noch wie diese geöffnet werden soll.

²⁵¹ Vgl. Ballstaedt: Bildverstehen, 1996, S.194.

²⁵² Ballstaedt: Verständlichkeit von technischen Bildern, 1999, S.94.

²⁵³ Text und Bild: GA, Miele, 2009, S.19.

²⁵⁴ Text und Bild: GA, Miele, 2009, S.52.

²⁵⁵ Text und Bild: GA, Miele, 1992, S.23.

Zirngibl entdeckt in ihrem Korpus von Fotoapparat-Gebrauchsanweisungen ein weiteres Text-Bild-Verhältnis, das sie als „autonom“ bezeichnet. Sehr selten und in der Textsammlung von Zirngibl nur bis 1920²⁵⁶ kommen in Gebrauchsanweisungen Bilder vor, die in keiner Relation zum Kontext stehen. Innerhalb meines Korpus sind solche Bilder nur in der Gebrauchsanweisung von 1959 zu finden. Zwischen zwei Waschrezepten steht zum Beispiel folgende Zeichnung, die zwar thematisch zu einer Waschautomaten-Gebrauchsanweisung passt, aber keinerlei Information vermittelt und damit nur als schmückendes Beiwerk anzusehen ist.



Mit Ausnahme der Texte von 1955, 1959 und 1975 ist in allen Gebrauchsanweisungen eine spezielle Art der komplementären Text-Bild-Beziehung vorzufinden. Die außersprachlichen Zeichen sind hier direkt in die MTE mit eingebaut und müssen sozusagen „mitgelesen“ werden.

Die Wahl einer der Schalttasten richtet sich einerseits danach, wie stark die Wäsche beschmutzt ist und andererseits danach, welche Wäsche gewaschen werden soll:

■ ist für normal und stärker,
 □ ist für leicht beschmutzte
 kochechte, farbechte und nicht
 farbechte Wäsche.

258

Füllen Sie flüssige Mittel
 in die Kammer ☼ und pulver-
 förmige oder zähflüssige
 Mittel in die Kammer U.

260

Im Knitterschutz wechselt im Display
 die Anzeige zwischen:

Baumwolle
60°C 1600 U/min
Knitterschutz

und

i Programmende. Vor dem Ausschalten Wäsche entnehmen.

259

²⁵⁶ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.152.

²⁵⁷ GA, Miele, 1959, S.5.

²⁵⁸ GA, Miele, 1962, S.4.

²⁵⁹ GA, Miele, 2009, S.22.

²⁶⁰ GA Miele, WA 6766 WPS Exklusiv-Edition, S.40.

4.3. Kommunikanten

4.3.1. Rezipient(en)

Die Merkmale der heterogenen Lesergruppe von Gebrauchsanweisungen können nur sehr allgemein bestimmt werden. Der geringe ästhetische Anspruch des Gebrauchstextes wird aber (ebenso wie der fehlende Unterhaltungswert) dazu führen, dass sich der Leser nicht unnötig lang mit der Gebrauchsanweisung beschäftigen wollen wird. Die Leser haben keine Zeit, wollen nur das Wichtigste (sofort) verstehen und interessieren sich für Informationen nur dann, wenn sie sie gerade brauchen.²⁶¹ Eine Gebrauchsanweisung wird daher in den meisten Fällen nur in Teilen und nicht von vorne bis hinten gelesen. Bei dieser selektiven Rezeption können eine handlungsorientierte Makrostruktur, eine logische Gliederung der Teiltex-te und ein Inhaltsverzeichnis mit aussagekräftigen Überschriften unterstützend wirken, da der Leser (als Laie) gar nicht beurteilen kann, welche die wichtigen Informationen sind. Roland Pelka teilt die Leser von Gebrauchsanweisungen in drei Kategorien ein: der technische Fachmann, der technisch Interessierte und der, der von Technik gar nichts versteht.²⁶² Diese Unterteilung ist zwar nachvollziehbar, wird einem Technischen Redakteur bei seiner Arbeit aber kaum weiterhelfen, schließlich werden sich seine Leser aus Repräsentanten aller drei Kategorien zusammensetzen. Und hinsichtlich „der fortschreitend komplizierter und differenzierter werdenden Technik geraten wir alle immer mehr in die Lage von Laien.“²⁶³ Zudem scheint diese Einteilung eine wesentliche Eigenschaft von Gebrauchsanweisungen technischer Geräte falsch einzuschätzen: In diesen produktbegleitenden Texten wird die Bedienung des Geräts beschrieben, nicht das Gerät an sich. Aus einer Waschautomaten-Gebrauchsanweisung ist beispielsweise nur die Information zu entnehmen, welche Bedienschritte nötig sind, damit die Wäsche geschleudert wird, nicht welche technischen Abläufe innerhalb des Geräts während des Schleudergangs ablaufen. Der technische Fachmann hat hier also keinen Vorteil gegenüber dem Laien. Technisches Wissen war für die Rezeption der Gebrauchsanweisungen auch nie nötig, Kenntnisse bezüglich des Waschens hingegen schon. In den 1950er Jahren wurde von dem Nutzer des Waschautomaten erwartet, dass er weiß, wie Wäsche gewaschen wird.

²⁶¹ Vgl. Weidenmann: Psychologie des Nichtverstehens, 1999, S.48f.

²⁶² Vgl. Pelka: Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen, 1982, S.82.

²⁶³ Pelka: Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen, 1982, S.74.

1955 ist in der Gebrauchsanweisung folgender Hinweis zu finden:

Sollte nach einigen Trommelbewegungen der Eindruck bestehen, es sei wenig Wasser in der Waschtrommel, so schaltet man den Kippschalter einmal aus und sofort wieder ein.²⁶⁴

Was mit „wenig Wasser“ gemeint ist, wird nicht weiter definiert. Auch für die Sortierung der Wäsche werden keine Anhaltspunkte gegeben. 1959 wird vorausgesetzt, dass der Rezipient „Starkverschmutzte, kochechte Weißwäsche“ von „Nicht farbechte[r] Buntwäsche“²⁶⁵ unterscheiden kann. In der Gebrauchsanweisung von 1962 werden für die Wahl des richtigen Waschmittels diesbezügliche Erfahrungen des Gerätenutzers vorausgesetzt.²⁶⁶ Dennoch setzt sich in den Gebrauchsanweisungen des Korpus ab 1962 immer mehr der Trend durch, den Nutzer auch in die Kunst des Waschens einzuführen.

Dieser Nutzer wurde bisher mit dem Rezipienten der Gebrauchsanweisungen beziehungsweise dem Käufer des Waschautomaten gleichgesetzt. Bis einschließlich 1975 wird in den Gebrauchsanweisungen des Korpus klar gesagt, wer sich mit dem Text angesprochen fühlen soll: die sehr verehrte/geehrte Hausfrau.²⁶⁷ 1962 richtet sich der Textteil 'Aufstellung und Installation' aber plötzlich nicht mehr an die Hausfrau; es wird vielmehr über sie gesprochen:

Ob man sich bei der Aufstellung der Waschmaschine für die Küche oder das Bad entscheidet, hängt vom persönlichen Geschmack ab. [...] Für die Küche spricht vielleicht ihr Charakter als Hauptwirtschaftsraum, in dem sich die Hausfrau während der Arbeitszeit am häufigsten aufhält.²⁶⁸

Damit stellt sich die Frage, für wen dieser Textteil gedacht ist. Einen Hinweis gibt die Gebrauchsanweisung aus dem Jahr 1962. Der Textteil 'Technische Daten', in dem auch die Aufstellung des Automaten erklärt wird, eröffnet wie folgt:

²⁶⁴ GA, Miele, 1955, S.3.

²⁶⁵ GA, Miele, 1959, S.5.

²⁶⁶ Vgl. GA, Miele, 1962, S.6.

²⁶⁷ Vgl. GA, Miele, 1962, S.2 und 28.

²⁶⁸ GA, Miele, 1959, S.8.

Diesen Abschnitt, verehrte Hausfrau, brauchen Sie nicht unbedingt zu lesen. Er ist für jene gedacht, die mehr über die Leistung Ihrer Miele Automatic wissen möchten und sich insbesondere für den technischen Ablauf der Waschprogramme interessieren.



269

Der Herr, der im Anzug vor dem Waschautomaten kniet, soll wohl den (zur Hausfrau gehörigen) Ehemann darstellen.

Ab 1978 wird der Rezipient nur noch höflich und geschlechtsunspezifisch mit „Sie“ angesprochen. Daher liegt die Annahme nahe, dass die Ansprache zweier verschiedener Rezipienten nur in der sozialen Rolle der Frau in den 50er und 60er Jahren des letzten Jahrhunderts begründet war. Ab 1978 wurde dann dem, der das Waschmittel einfüllt, auch der Strom- und Wasseranschluss des Automaten zugetraut. Dies war jedoch ein Trugschluss. Miele will nicht und wollte nie, dass die Aufstellung und Installation der Waschautomaten vom Kunden selbst vorgenommen wird.²⁷⁰ Der entsprechende Textteil richtet sich nur an den Fachhändler, also einen Techniker, was allerdings nie im Text angezeigt wird. Nur 1988 ist das Inhaltsverzeichnis in zwei große Überschriften „Für den Benutzer“ und „Für den Aufsteller“²⁷¹ untergliedert, was aber nicht ausschließt, dass ein und dieselbe Person gleichzeitig Aufsteller und Benutzer sein kann.

Von 1988 bis 2009 wird im Rahmen der Sicherheitshinweise (also einem Textteil, der sich an den Käufer des Geräts richtet) darauf hingewiesen, dass Reparaturen nur von Fachkräften durchgeführt werden dürfen, da sonst Gefahren für den „Benutzer“²⁷² entstehen könnten. Es ist vollkommen unklar, warum nur bei dieser einen Warnung der Rezipient immer als Benutzer bezeichnet und nicht mehr direkt angesprochen wird. Zumal die meisten Menschen sicher nicht auf die Idee kommen würden, den Automaten selbst zu reparieren, ihn anzuschließen hingegen schon.

Bei Miele sieht man in der Vorgehensweise, den Textteil 'Aufstellung und Installation' nicht ausdrücklich einem Techniker zuzuordnen, kein Problem. Wer sich einen Miele-Waschautomaten kauft, tut dies bei einem von Miele autorisierten Fachhändler.

²⁶⁹ Text und Bild: GA, Miele, 1962, S.28.

²⁷⁰ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele. Hier wird besonders deutlich, wie wichtig Hintergrundinformationen des Herstellers für die Einschätzung der Gebrauchsanweisungen sind.

²⁷¹ GA, Miele, 1988, S.2.

²⁷² GA, Miele, 1988, S.5.

ler, der das Gerät liefert, anschließt und den Kunden in die ersten Bedienschritte einweist. Dadurch käme der Nutzer gar nicht auf die Idee, den Automaten selbst aufzustellen.²⁷³ Trotzdem: Ohne die Hilfe eines Fachhändlers müssen die Kunden auskommen, die ihren Miele-Waschautomaten über das Internet oder gebraucht kaufen beziehungsweise mit dem Gerät umziehen wollen.

Für diese Arbeit ist es vor allem wichtig, festzustellen, dass mit den Gebrauchsanweisungen zwei verschiedene Rezipienten angesprochen werden sollen: Der Textteil 'Aufstellung und Installation' richtet sich an einen technischen Fachmann, der restliche Text ist für einen Leser bestimmt, bezüglich dessen Vorkenntnisse keine Aussagen getroffen werden können. Weder technisches Wissen noch Erfahrungen mit dem Waschen oder Vorkenntnisse über ähnliche Geräte dürfen bei der Texterstellung mit einkalkuliert werden. Wenn die Verständlichkeit von Gebrauchsanweisungen eingeschätzt werden soll, ist der technische Fachmann als Rezipient zu vernachlässigen, daher wird und wurde der Textteil 'Aufstellung und Installation' bei der Analyse nicht berücksichtigt.

4.3.2. Emittent

Auf die Arbeit von Technischen Redakteuren, die heute in den meisten Fällen für die Produktion von Gebrauchsanweisungen verantwortlich sind, wird später eingegangen. Von der Annahme Ute Schmidts, dass der Autor von Gebrauchsanweisungen ein technischer Fachmann sei, „der das zu beschreibende Produkt bestens kennt, es möglicherweise sogar selbst entwickelt hat,“²⁷⁴ muss allerdings Abstand genommen werden. Die Konstrukteure und Techniker, die den Waschautomaten entworfen und produziert haben, sind nicht gleichzeitig für die Erstellung der Gebrauchsanweisung zuständig. Hier ist aber erst einmal von Interesse, ob und wie sich der Emittent innerhalb des Textes zu erkennen gibt. Mit Ausnahme von 1988 und 1992 sind in diesem Zusammenhang in allen Gebrauchsanweisungen des Korpus Pronomen der 1. Person Plural zu finden.

Bei ganz empfindlicher Seide ist unsere Spezial-Waschanleitung zu beachten.²⁷⁵

Allgemein empfehlen wir den Waschautomaten [...] in der Ecke eines Raumes aufzustellen.²⁷⁶

²⁷³ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

²⁷⁴ Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.38.

²⁷⁵ GA, Miele, 1955, S.3.

²⁷⁶ GA, Miele, 1982, S.5.

Das „wir“ bezeichnet allerdings nicht die Gruppe von Technischen Redakteuren, die sich an den Leser wendet. Bei der Bestimmung des Emittenten muss bei Gebrauchsanweisungen zwischen dem Textinitiator und dem Textautor differenziert werden.²⁷⁷ Der Textinitiator ist in unserem Fall die Firma Miele, der Textautor ist eine Einzelperson oder Personengruppe, die von der Herstellerfirma dazu beauftragt wurde, die Gebrauchsanweisung zu verfassen. Der Textautor wird in Gebrauchsanweisungen nicht genannt,²⁷⁸ und von dem Rezipienten auch nie mitgedacht, sodass das *wir* in der Bedeutung von 'wir von Miele' verstanden werden kann. 1996, 2001 und 2009 wird der Textinitiator auch direkt benannt:

Miele empfiehlt, das Gerät in keinem Fall an Verlängerungskabeln [...] auszuschließen.²⁷⁹

1996 und 2001 bezeichnet sich Miele in Textpassagen, die einen rechtlichverbindlichen Charakter besitzen, selbst als Hersteller:

Der Hersteller kann nicht für Schäden verantwortlich gemacht werden, die durch einen fehlenden oder unterbrochenen Schutzleiter verursacht werden.²⁸⁰

Wie bereits dargestellt, ist es nicht Ziel dieser Arbeit, Merkmale von Gebrauchsanweisungen aufzulisten, die der Verständlichkeit im Wege stehen könnten. An dieser Stelle möchte ich aber auf ein Beispiel hinweisen, das zeigt, dass sogar die Bezeichnung des Emittenten zur Verwirrung des Rezipienten einer Gebrauchsanweisung beitragen kann. Es handelt sich um die Gebrauchsanweisung für den ÖKO_LAVAMAT 90630 sensortronic von AEG aus dem Jahr 1991. Hier wird der Rezipient wie folgt angesprochen:

Guten Tag

Darf ich mich vorstellen: ich bin der umweltschonende Waschautomat ÖKO_LAVAMAT von AEG.²⁸¹

²⁷⁷ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.103.

²⁷⁸ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.104.

²⁷⁹ GA, Miele, 2001, S.56.

²⁸⁰ GA, Miele, 1996, S.5.

²⁸¹ AEG, ÖKO_LAVAMAT 90630 sensortronic, S.2, [Hervorhebung im Original].

Auch die Sicherheitshinweise erfährt der Leser sozusagen aus erster Hand, wobei diese Erzählperspektive nicht konsequent durchgehalten wird:

- Spritzen Sie keinesfalls mein Äußeres mit einem Wasserstrahl ab.²⁸²
- Nicht auf das Gerät steigen.²⁸³

Dieser Versuch die Gebrauchsanweisung persönlich, unterhaltsam oder gar witzig zu gestalten, bringt für den Rezipienten letztendlich nur einen Mehraufwand für das Verstehen mit sich. Gebrauchsanweisungen sind normierte Texte, an die der Rezipient mit einer gewissen Erwartungshaltung herantritt. Verstößt der Text gegen diese zu erwartenden Normen,²⁸⁴ indem er zum Beispiel in einer Reimform verfasst wird, wirkt sich das meist negativ auf die Verständlichkeit aus.

4.4. Gebrauchsanweisungen – Fachsprachliche Texte?

Da Gebrauchsanweisungen über technische Geräte informieren und in deren Bedienung einweisen, gehören sie (obwohl sie kein technisches Wissen vermitteln) dem Fachbereich der Technik an – doch sind sie deswegen automatisch fachsprachliche Texte?

Um diese Frage beantworten zu können, muss zunächst geklärt werden, was unter *Fachsprache* zu verstehen ist. In der Sprachwissenschaft hat sich bisher keine allgemeingültige Definition des Terminus durchsetzen können. Einig ist man sich aber darüber, dass sich Fachsprachen zwar von der Gemeinsprache²⁸⁵ abheben, aber dennoch auf ihr aufbauen. Wie es Lothar Hoffmann treffend ausgedrückt hat: Fachsprachen stellen eine „inhaltlich determinierte Auswahl sprachlicher Mittel aus dem Gesamtbestand der Sprache“²⁸⁶ dar. So besitzen Fachsprachen beispielsweise keine eigene Grammatik. In der fachsprachlichen Kommunikation werden allerdings

²⁸² AEG, ÖKO_LAVAMAT 90630 sensortronic, S.4.

²⁸³ AEG, ÖKO_LAVAMAT 90630 sensortronic, S.5.

²⁸⁴ Vgl. hierzu: Günther: Dienen Normen der Qualitätssicherung? 2000.

²⁸⁵ In Abgrenzung zur Fachsprache ist die Gemeinsprache als die Sprache des fachlichen Laien, die Sprachnorm des öffentlichen Sprachgebrauchs, zu verstehen. Die Gemeinsprache ist frei von regionalen Prägungen (Dialekte) und wird von allen Mitgliedern der Sprachgemeinschaft, unabhängig ihres Geschlechts (Genderlekte), ihrer sozialen Herkunft (Soziolekte) oder ihrer Zugehörigkeit zu einer Gruppe (Sondersprachen) verstanden.

²⁸⁶ Hoffmann: Kommunikationsmittel Fachsprache, 1985, S.47.

manche sprachlichen Mittel der Gemeinsprache besonders häufig, andere dagegen gar nicht verwendet.²⁸⁷

Fachsprachen sind eng an Berufe gebunden und daher unserer arbeitsteiligen Gesellschaft geschuldet. Im technischen Bereich wäre es allerdings zu kurz gegriffen, von einer Fachsprache der Technik auszugehen. In der horizontalen Schichtung untergliedern sich Fachsprachen nicht nur nach Fachgebieten, wie Medizin, Technik oder Wirtschaft; vielmehr ist für jeden Teilbereich, in der Technik zum Beispiel für Energie-, Kommunikations- oder Agrartechnik, eine eigene Fachsprache anzunehmen. Für die Produktion von Waschautomaten ist ebenfalls eine Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche der Technik notwendig, wie zum Beispiel der Elektro- und Softwaretechnik.

In der vertikalen Schichtung konnte sich die Untergliederung der Fachsprachen von Walther von Hahn durchsetzen: Demnach können für jede Fachsprache, ausgehend von der Kommunikationssituation, eine Theoriesprache, eine fachliche Umgangssprache und eine Verteilersprache angenommen werden.²⁸⁸ Mit diesem Tripel ist auch die Einteilung von Dieter Möhn vereinbar, wonach, abhängig von der Funktion und den Teilnehmern der Kommunikation, zwischen fachinterner, interfachlicher und fachexterner Kommunikation unterschieden wird.²⁸⁹

Die Theoriesprache wäre demnach die fachinterne Sprache der Wissenschaft, die hauptsächlich in der Forschung und dort fast ausschließlich in schriftlicher Form verwendet wird.²⁹⁰ Emittent und Rezipient sind beide Fachleute, also Experten in diesem Teilbereich.

In der mündlichen fachinternen oder auch interfachlichen Kommunikation bedienen sich diese Experten der fachlichen Umgangssprache. Auch hier sind beide Kommunikationspartner Experten, vielleicht nicht desselben Teilbereichs, aber zumindest desselben Fachgebietes. Diese fachinterne Kommunikation liegt zum Beispiel bei der Planung eines neuen Waschautomaten vor, wenn sich der Elektrotechniker mit dem Softwarespezialisten austauscht.

Die dritte vertikale Schicht von Fachsprachen ist diejenige, die für die Analyse von Gebrauchsanweisungen interessant ist: Die fachexterne Verteilersprache.²⁹¹ Der Rezipient ist hier ein Laie auf dem Gebiet der Technik, der bei der Bedienung des Ge-

²⁸⁷ Vgl. Fluck: Fachsprachen, 1996, S.12.

²⁸⁸ Vgl. Fluck: Fachsprachen, 1996, S.21.

²⁸⁹ Vgl. Möhn: Zur Aktualität der Fachsprachenforschung, 1979, S.17.

²⁹⁰ Vgl. Fluck: Fachsprachen, 1996, S.21.

²⁹¹ Vgl. Fluck: Fachsprachen, 1996, S.21.

rätes auf die Anweisung durch Experten angewiesen ist. Die Verteilersprache ist aber nicht nur die Sprache der Gebrauchsanweisungen, sie steht auch im engen Kontakt mit der Werbesprache.²⁹²

Die bisherige Einteilung von Fachsprachen war immer von dem Emittenten und dessen Beruf abhängig: In allen drei vertikalen Schichten ist dieser ein Profi. Pelka hingegen spricht den Anweisungstexten verschiedener Gerätetypen, abhängig von den zu erwartenden Vorkenntnissen des Rezipienten, unterschiedliche Grade der Fachsprachlichkeit zu. Die Gebrauchsanweisung eines Haushaltsgerätes ist demnach, ebenso wie die eines Elektrowerkzeuges, der fachexternen Kommunikation zuzuordnen, wobei Pelka davon ausgeht, dass der Rezipient einer Gebrauchsanweisung für eine Schlagbohrmaschine über ein größeres technisches Interesse und Wissen verfügt, als derjenige, der sich über die Funktionen eines Waschautomaten informieren möchte.²⁹³ Abgesehen davon, dass allein der Erwerb eines Gerätes keine Rückschlüsse auf das technische Vorwissen des Käufers zulässt, kann die Fachsprachlichkeit eines Textes nicht von dessen Rezipienten abhängig gemacht werden. Gleichzeitig ist nicht jeder Text, der von einem technischen Fachmann verfasst wird, ein fachsprachlicher Text. Gebrauchsanweisungen sind zwar als Bindeglied zwischen der Technik und dem technischen Laien anzusehen, der Emittent, also der Technische Redakteur, ist aber kein Techniker, sondern mehr als ein Vermittler zwischen dem Laien und dem Fachmann anzusehen.

Somit wäre das Einzige, was eine Gebrauchsanweisung als fachsprachlichen Text erscheinen lassen könnte, der für die technische Fachsprache typische Einsatzsprachlicher Merkmale. Reinhardt/Köhler/Neubert haben in ihrer Publikation „Deutsche Fachsprache der Technik“ einige sprachliche Charakteristika der wissenschaftlich-technischen Ausdrucksweise zusammengestellt.²⁹⁴ Bei ihrer Zusammenstellung gehen sie von der Theoriesprache, also von der fachinternen schriftlichen Kommunikation aus, die in einem Maße fachsprachlich geprägt ist, wie es für eine Gebrauchsanweisung nicht anzunehmen ist. Dennoch soll diese ausgeprägte „reine“ Form der Fachsprache als Maßstab für die Analyse der Gebrauchsanweisung herangezogen werden.

Die Gebrauchsanweisungen des Korpus werden im Folgenden nur auf einige ausgewählte fachsprachliche Merkmale hin untersucht: den Nominalstil, die Anonymi-

²⁹² Vgl. Fluck: Fachsprachen, 1996, S.21.

²⁹³ Vgl. Pelka: Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen, 1982, S.85.

²⁹⁴ Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.126-166.

tät des Vermittelnden und des Handelnden und die Verwendung von Fachtermini, von deren Verwendung die Verständlichkeit von fachexternen Texten ganz besonders abhängig ist.²⁹⁵ Passivkonstruktionen, die, im Vergleich zur Gemeinsprache, in der technischen Fachsprache sehr häufig vorkommen sollen, werden unter 7.5.1. besprochen.

Der **Nominalstil** verdankt seinen Namen einer, wieder im Vergleich zur Gemeinsprache, häufigen Verwendung von Nominalisierungen beziehungsweise Substantivierungen.²⁹⁶ Reinhardt/Köhler/Neubert bezeichnen die Produkte dieses Wortbildungstyps als Verbalsubstantive und definieren sie wie folgt: „Substantive, die ein Geschehen, den Teilakt eines Geschehens oder ein Sein wiedergeben und die den Zusammenhang mit einem Verb erkennen lassen.“²⁹⁷ Unter diese Definition fallen auch Komposita, die aus einem Verbstamm und einem Substantiv gebildet werden (wie zum Beispiel *Waschautomat* oder *Gebrauchsanweisung*).

Der größte Vorteil von Verbalsubstantiven liegt darin, dass sie dem Anspruch der technischen Kommunikation nach „Genauigkeit, Sachlichkeit, Knappheit und Übersichtlichkeit“²⁹⁸ nachkommen. Sprachliche Ökonomie, also eine syntaktische Kürzung, wird erreicht, indem Inhalte, die normalerweise in Sätzen oder Wortgruppen wiedergegeben werden müssten, in einem Wort ausgedrückt werden.²⁹⁹ Wollte man den Inhalt des folgenden Beispielsatzes ohne Verbalsubstantive wiedergeben, wären wesentlich mehr Wörter und auch die Unterteilung in zwei Verbalsätze notwendig:

Der Einbau und die Montage dieses Gerätes an nichtstationären Aufstellungs-orten (z. B. Schiffe) dürfen nur von Fachbetrieben/Fachleuten durchgeführt werden, wenn sie die Voraussetzungen für den sicherheitsgerechten Gebrauch dieses Gerätes sicherstellen.³⁰⁰

Allerdings kann eine Umwandlung des Nominalstils in den Verbalstil nicht einfach als synonyme Formulierungsvariante angesehen werden. Bei dem „Übergang eines Verbs in die Wortart der Substantive ergeben sich meist beachtliche inhaltliche

²⁹⁵ Vgl. Bosse: Erklärungsmuster für Fachausdrücke, 1999, S.101f.

²⁹⁶ Vgl. Kessel/Reimann: Basiswissen Deutsche Gegenwartssprache, 2005, S.226.

²⁹⁷ Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.143.

²⁹⁸ Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.143.

²⁹⁹ Vgl. Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.145.

³⁰⁰ GA, Miele, 2009, S.8.

Veränderungen.³⁰¹ Diese semantische Modifikation bewirkt eine Verallgemeinerung der Inhalte:

Beim Waschen mit niedrigen Temperaturen und/oder Flüssigwaschmittel besteht die Gefahr von Keim- und Geruchsbildung im Waschautomaten.³⁰²

Das Substantiv *Waschen* verdeutlicht, dass die Gefahr der Keimbildung, unter den angeführten Voraussetzungen, beim Waschen per se und nicht bei einzelnen Waschgängen besteht. Würde stattdessen das Verb *waschen* verwendet werden (Wenn Sie mit niedrigen Temperaturen [...] waschen [...]), wäre der Bezug auf den Nutzer des Waschautomaten zu ausgeprägt: Bei ihm könnte das Gefühl entstehen, dass die Geruchsbildung seine Schuld ist.

In der technischen Terminologie werden zudem bevorzugt Substantive verwendet, da sich diese, im Gegensatz zu Verben, besonders gut für Definitionen eignen (Fachtermini) und nicht konjugiert werden können beziehungsweise müssen.³⁰³ Das Substantiv „Endschleudern“³⁰⁴ (das letzte Schleudern am Ende des Waschvorgangs) kann nicht problemlos einem Wortartwechsel unterzogen werden: *Der Waschautomat endschleudert/ *Die Wäsche wird endgeschleudert.

Die Auszählung von Nominalisierungen (nach obiger Definition) in den Gebrauchsanweisungen des Korpus erbrachte folgende Ergebnisse:

	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Nominalisierungen	32	150	666	164	153	735	775	573	633	865	1041	1437
Nominalisierungen pro MTE	0,4	0,5	1,5	0,7	0,7	1	1	1,2	1	1,1	1,1	1,3

1978, 1982 und 1992 enthält jede MTE durchschnittliche eine Nominalisierung und seit 1996 ist nochmals eine steigende Tendenz auszumachen. Die meisten Verbalsubstantive stellen Zusammensetzungen mit dem Verbalstamm {*wasch-*} dar: *Waschergebnis*, *Waschprogramm*, *Waschmittel* und die Konversion *Waschen* – 2009 waren es 352, 1996 ist allein 143 Mal das Wort *Waschmittel* in der Gebrauchsanweisung zu finden. Häufig sind auch Zusammensetzungen mit den Verbalstämmen {*spül-*} und

³⁰¹ Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.144.

³⁰² GA, Miele, 2009, S.40.

³⁰³ Vgl. Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.144.

³⁰⁴ GA, Miele, 2009, S.23.

{füll-} (*Spülgang, Weichspüler, Füllung, Fülltür*) und verschiedene deverbale Konversionen, wie zum Beispiel *Spülen, Füllen, Zugeben, Drehen, Ablauf* oder *Schalten*.

Obwohl keine Vergleichsdaten zur Gemeinsprache vorliegen, kann man davon ausgehen, dass circa eine Nominalisierung pro MTE einen sehr hohen Wert darstellt, was auf eine fachsprachliche Prägung der Gebrauchsanweisungen hindeutet. Doch wie das obige Beispiel „Endschleudern“ gezeigt hat, existiert für viele Nominalisierungen keine Alternative, zumindest keine, die den Text verständlicher machen würde. Unverständlich und unverhältnismäßig lang würden die Gebrauchsanweisungen dann, wenn versucht würde, alle Nominalisierungen in Nebensätze umzuwandeln, da dies äußerst komplexe Satzstrukturen mit sich brächte.

Der Nominalstil hat zudem einen für die fachsprachliche Kommunikation positiven Effekt: Das Agens, also der Handelnde, kann vernachlässigt beziehungsweise weggelassen werden. Bei wissenschaftlich-technischen Texten, wie der Beschreibung einer Versuchsanordnung, ist dies von großem Vorteil: Der Handelnde muss sich nicht immer wieder selbst als „der Verfasser“ oder „der Berichterstatter“ bezeichnen – das Pronomen *ich* wird in fachsprachlichen Texten als zu persönlich und selbstbewusst empfunden.³⁰⁵ Die **Anonymität in fachsprachlichen Texten** beschränkt sich allerdings nicht nur auf den Emittenten, auch der Rezipient wird nicht persönlich angesprochen. Ist dies unumgänglich, da dieser beispielsweise eine Handlung ausführen soll, wird oft auf das Pronomen *man* zurückgegriffen. Damit können einerseits Einzelpersonen angesprochen werden, das Pronomen wirkt andererseits sehr verallgemeinernd, etwa in der Bedeutung von *jedermann*.³⁰⁶ Die Nicht-Nennung des Handelnden beziehungsweise dessen Verallgemeinerung unterstreicht den Charakter technischer Vorgänge, die zwar bewirkt werden, aber von der einzelnen handelnden Person unabhängig sind. Wie aber bereits gezeigt wurde, kann in den Gebrauchsanweisungen des Korpus von einer Anonymität des Rezipienten oder des Textinitiators keine Rede sein. 2009 wird der Leser über 300 Mal direkt und höflich mit „Sie“ angesprochen.³⁰⁷

Die Einschätzung, ob die Gebrauchsanweisungen des Korpus **Fachtermini** beinhalten, gestaltet sich als etwas diffiziler, da zunächst geklärt werden muss, was genau unter einem Fachterminus zu verstehen ist. Da in dieser Arbeit aber die Verständlichkeit der Texte im Vordergrund steht, kann eine vereinfachende Einschränkung

³⁰⁵ Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.127.

³⁰⁶ Vgl. Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.127.

³⁰⁷ GA, Miele, 2009.

kung vorgenommen werden: Fachtermini, also Bezeichnungen für Gegenstände und Vorgänge, die im Zusammenhang mit dem Gerät oder dem Waschvorgang stehen, sind nur dann unverständlich, wenn sie nicht erklärt werden. Somit kann sich die Beurteilung des Korpus auf Begriffe (also Inhalte) beschränken, deren Bedeutung dem Leser nicht verdeutlicht wird. Dabei spielt die Motiviertheit der Bezeichnungen keine Rolle: Ob die kreisrunde Öffnung des Waschautomaten als „Wäscheeinfülltür“,³⁰⁸ „Fülltür“³⁰⁹ oder „Bullauge“³¹⁰ bezeichnet wird, ist für das Verständnis des Rezipienten nicht von Belang, solange die Bezeichnung (zum Beispiel im Rahmen der Produktzeichnung) einmal mit dem Referenzobjekt in Verbindung gebracht wird. In diesem Zusammenhang muss zudem bedacht werden, dass, wie Dieter Möhn es ausdrückt, „Firmen wie Bosch, Philipps, VW, Siemens Wörterbuchproduzenten geworden sind.“³¹¹ Miele stellt hier keine Ausnahme dar. Nicht nur das Streben nach Individualität, auch das mangelnde Interesse der Firmen daran, sich auf einheitliche Termini zu verständigen, führen dazu, dass zum Beispiel das Wort *Fülltür* nicht als Fachterminus der technischen Fachsprache, sondern viel mehr als firmeninterne Bezeichnung angesehen werden muss. In diesem Zusammenhang wird auch deutlich, warum es so wichtig war, Gebrauchsanweisungen auszuwählen, im Rahmen derer Übersetzungsfehler ausgeschlossen werden können. In der Gebrauchsanweisung des Waschautomaten Lavamat 84950 von AEG aus dem Jahr 2009 ist Folgendes zu lesen:

Helligkeit einstellen

Die Einstellung der Helligkeit erlaubt Ihnen, die Intensität des Lichtsignals des Plakatklebers zu ändern.³¹²

Wenn hier von einem „Plakatkleber“ die Rede ist, darf dieses Wort nicht als Fachterminus verstanden werden, sondern als eine (wohl von einem Computer erstellte) Übersetzung – gemeint ist 'Display' oder 'Anzeige'.

Diese Überlegungen vorausgeschickt, kann im Bezug auf die Gebrauchsanweisungen des Korpus (den Textteil 'Aufstellung und Installation' ausgenommen) festgestellt werden, dass deren Verständlichkeit nicht durch technische Fachtermini eingeschränkt wird. Die einzigen Fachbegriffe, die in keinem der zwölf Texte erklärt wer-

³⁰⁸ AEG, ÖKO_LAVAMAT 90630 sensortronic, S.11.

³⁰⁹ GA, Miele, 2009, S.52.

³¹⁰ Miele: Chronik, 2009, S.144.

³¹¹ Möhn: Zur Aktualität der Fachsprachenforschung, 1979, S.15.

³¹² AEG, LAV84950, 2009, S.13.

den, gehören dem Fachbereich 'Waschen' an. Es wird nie erklärt, was eine *Lauge* oder eine *Trommel* ist, was man unter *Einweichen*, *Spülstop* oder *Klarspülen* zu verstehen hat und warum die Wäsche *geschleudert* wird. 1955 und 1962 wird in dem Textteil 'Störungshilfe' Bezug auf Geräteteile genommen, die nicht in der Produktzeichnung vorkommen. Diese werden in dem separat abgedruckten Textteil 'Aufstellung und Installation' erklärt. In diesem Fall ist das Problem aber mehr in der schlecht strukturierten Gliederung als in unverständlichen Fachtermini zu sehen.

Die wissenschaftlich-technische Ausdrucksweise resultiert aus dem Bemühen, sich so ökonomisch, genau und zweckrational wie möglich auszudrücken.³¹³ Daher wäre es unzutreffend, einen fachsprachlich geprägten Text automatisch als unverständlich zu bezeichnen. Nur weil bestimmte sprachliche Mittel in der Kommunikation zwischen Experten typisch sind, müssen diese nicht unverständlich oder gar unpassend für die Kommunikation zwischen Profis und Laien sein.

Gemessen an den angeführten fachsprachlichen Charakteristika sind die Gebrauchsanweisungen des Korpus keine fachsprachlichen Texte. Einzig die sehr hohe Anzahl von Verbalsubstantiven lässt auf eine fachsprachliche Prägung schließen. Aber weder das Vorhandensein noch das Fehlen eines einzelnen fachsprachlichen Merkmals kann für die Einordnung des Textes ausschlaggebend sein.

Zirngibl kommt zu dem Schluss, dass die Textsorte 'Gebrauchsanweisung' nicht als „Fachtextsorte, sondern lediglich als fachliche Textsorte“³¹⁴ zu bestimmen ist. Gegen diese Unterscheidung ist generell nichts einzuwenden, doch wird dadurch nicht die Frage beantwortet, warum Gebrauchsanweisungen und technische Fachtexte gemeinsame sprachliche Merkmale aufweisen. Diese Herangehensweise würde die horizontale Schichtung der technischen Fachsprachen nur um einen weiteren Punkt erweitern: Die Fachsprache der Technischen Redakteure beziehungsweise die Fachsprache der Gebrauchsanweisungen.

Eine mögliche Erklärung für gemeinsame sprachliche Merkmale von Gebrauchsanweisungen und technischen Fachtexten ist, dass diese die gleichen kommunikativen Ziele und Anforderungen erfüllen müssen. Auch Gebrauchsanweisungen sollen knapp, sachlich, genau und übersichtlich sein. Um diese Ziele zu erreichen, greifen die Autoren der Gebrauchsanweisungen deshalb wie technische Experten innerhalb der technischen Fachkommunikation auf ähnliche sprachliche Mittel zurück.

³¹³ Vgl. Kessel/Reimann: Basiswissen deutsche Gegenwartssprache, 2005, S.141.

³¹⁴ Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.69.

Das Streben nach Kürze dürfte auch die Ursache für ein sprachliches Phänomen sein, das in allen Gebrauchsanweisungen des Korpus zu finden ist, aber nicht als Merkmal fachsprachlicher Texte angesehen wird: der Ausfall von Artikeln. „Stecker vom Anschlusskabel in Steckdose stecken.“³¹⁵ Meist wird zu Beginn einer MTE auf den Artikel verzichtet: „Waschtrommel nur knapp bis zur Hälfte [...] füllen“³¹⁶ aber auch innerhalb der MTE werden Artikel weggelassen. Der kompetente Sprachnutzer wird in dem folgenden Textauszug ein „der“ vermissen: „Nach Türöffnung können die Zusatzfunktionen nicht mehr geändert werden.“³¹⁷ Hinter dem Ausfall einzelner Artikel steht aber keine nachvollziehbare Systematik; warum in dem obigen Beispiel „Zusatzfunktionen“ mit einem bestimmten Artikel definiert werden, „Türöffnung“ hingegen nicht, ist nicht nachvollziehbar.

Für die Analyse des Korpus ist vor allem ein Punkt von Bedeutung: Sollten die zwölf Gebrauchsanweisungen auf irgendeine Art unverständlich sein, darf der Grund dafür nicht pauschal in der fachsprachlichen Prägung der Texte gesehen werden.

5. Die Entstehung von Gebrauchsanweisungen

Gerade wurde erklärt, dass der Emittent von Gebrauchsanweisungen nicht mit dem Konstrukteur oder Entwickler eines Waschautomaten gleichgesetzt werden darf. Die Fachhochschule Hannover bot als erste in Deutschland im Wintersemester 1991/92 den Diplomstudiengang „Technische Redaktion“ an. Das Studium transportiert Grundlagen der Technik, aber auch der Linguistik und Informatik.³¹⁸ Der Technische Redakteur soll zwischen dem Profi und dem Laien vermitteln können. Laut der Berufsbeschreibung der tekomp, der Gesellschaft für Technische Kommunikation,³¹⁹ schlagen Technische Redakteure „Brücken zwischen Entwicklern und Anwendern, indem sie technische Sachverhalte dem Nutzer verständlich machen.“³²⁰

³¹⁵ GA, Miele, 1962, S.9.

³¹⁶ GA, Miele, 1962, S.25.

³¹⁷ GA, Miele, 2001, S.18.

³¹⁸ Vgl. Internetquelle o) Technische Redaktion – Hannover.

³¹⁹ Vgl. Internetquelle p) tekomp.

³²⁰ Internetquelle q) Berufsfeld Technischer Redakteur.

Im Rahmen dieser Arbeit können nicht alle Aspekte dieses Berufes beleuchtet werden. Im Folgenden sind nur einige Punkte aufgeführt, die einen groben Einblick ermöglichen sollen.³²¹

Entstanden ist der Beruf des Technischen Redakteurs als Reaktion auf eine Richtlinie der Europäischen Union: 85/374/EWG – Haftung für fehlerhafte Produkte. Dort heißt es:

Artikel 6

- (1) Ein Produkt ist fehlerhaft, wenn es nicht die Sicherheit bietet, die man unter Berücksichtigung aller Umstände, insbesondere
- a) der Darbietung des Produkts,
 - b) des Gebrauchs des Produkts, mit dem billigerweise gerechnet werden kann,
 - c) des Zeitpunkts, zu dem das Produkt in den Verkehr gebracht wurde, zu erwarten berechtigt ist.³²²

Der Hersteller kann nun auch verschuldensunabhängig für Schäden haftbar gemacht werden, die aufgrund einer un- oder missverständlichen Gebrauchsanweisung (Darbietung) durch den Nutzer verursacht werden. Eine Schwierigkeit ergibt sich aus dem Unterpunkt b) der Richtlinie, denn die „bestimmungsmäßige Verwendung [von Produkten] läßt sich sicherlich relativ einfach beschreiben. Doch wie soll Licht in das Dunkel des Gebrauchs gebracht werden, mit dem billigerweise gerechnet werden kann?“³²³ In den Gebrauchsanweisungen muss also auch vor einem naheliegenden Fehlgebrauch gewarnt werden, den der Nutzer, da dieser ein Laie ist, nicht als solchen erkennt. In diesem Zusammenhang existiert ein Urteil des Landgerichts Kleve: Der Kläger macht Ansprüche gegen seine Hausratversicherung geltend, die für einen Brandschaden nicht aufkommen will. Zu brennen begann ein Körnerkissen, das zur Erwärmung in eine Mikrowelle des Typs Miele 621/1S gelegt wurde. Der Richter wies die Klage mit folgender Begründung ab: „Die Ehefrau des Klägers hat objektiv grob fahrlässig gehandelt. Sie hat nämlich bei der Benutzung des Mikrowellengerätes die hierfür ausgegebene Gebrauchsanweisung nicht beachtet. Hierin heißt es wörtlich: 'Mit Körnern, Kirschkernen oder Gel gefüllte Kissen nicht im Mikrowellengerät erwärmen.'<“³²⁴ Mit dieser Ausführung soll gezeigt werden, dass

³²¹ Zur weiteren Literatur sind zu empfehlen: Alexa: Der Technische Redakteur, 1989/Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996/ Günther: Erstellung von Gebrauchsanweisungen, 1996.

³²² Richtlinie der Europäischen Gesellschaften, 85/374/EWG: Haftung für fehlerhafte Produkte, Stand November 1999, §6.

³²³ Günther: Erstellung von Gebrauchsanweisungen, 1996, S.5.

³²⁴ LG Kleve, 5 S 48/06 (13).

bei der Gestaltung von Gebrauchsanweisungen rechtliche beziehungsweise juristische Aspekte einen zentralen Stellenwert einnehmen. Bei der eigentlichen Textherstellung müssen Richtlinien des privaten und öffentlichen Rechts, aber auch Vorgaben des Deutschen Instituts für Normung e.V. befolgt werden.³²⁵ Geschieht das nicht, können das Unternehmen verschiedene Sanktionen treffen; nicht nur kostspielige und rufschädigende Klagen, auch schlechte Benotungen durch die Stiftung Warentest müssen durch eine kompetente Erstellung der Gebrauchsanweisung vermieden werden. Der Technische Redakteur muss aber nicht nur rechtliche, sondern auch firmeninterne, technische und wirtschaftliche Rahmenbedingungen berücksichtigen.³²⁶ Schließlich steht ihm nur ein begrenzter Etat zur Verfügung.

Die Arbeit des Technischen Redakteurs beginnt nicht erst, nachdem das Gerät fertiggestellt wurde. Sobald „mit der Realisierung des neuen Produktes begonnen wird, entsteht konstruktionsbegleitend seine Gebrauchsanweisung,“ wobei der Technische Redakteur immer in Kontakt mit den Entwicklern und Konstrukteuren des Gerätes steht.³²⁷ Und nicht jede Gebrauchsanweisung wird vollkommen neu verfasst, meist stellen diese eine Weiterentwicklung bereits vorhandener Technischer Dokumentationen dar,³²⁸ wobei unter anderem auch Rückmeldungen des Kundendienstes Berücksichtigung finden – Ursachen für Verständnisprobleme früherer Gebrauchsanweisungen können so behoben werden.³²⁹ Die Produktion von Gebrauchsanweisungen unterteilt sich grob in folgende Arbeitsschritte: Zunächst muss eine Produkt- und Zielgruppenanalyse durchgeführt werden. Nachdem dann der Informationsbedarf für das jeweilige Gerät festgelegt wurde, kann die Makrostruktur der Gebrauchsanweisung nach lernlogischen Gesichtspunkten festgelegt werden. Die Erstellung des Textes erfolgt bei der Firma Miele in Zusammenarbeit mit externen Grafikbüros, die die Abbildungen nach den Vorgaben des Technischen Redakteurs erstellen. Gedruckt werden die Texte heute meist digital, auflagenabhängig aber auch im Offset-Druckverfahren. So können notwendige Veränderungen schnell und problemlos in den Gebrauchsanweisungen umgesetzt werden.³³⁰ Der letzte Arbeitsschritt ist dann der sogenannte Usability-Test, auf den im Folgenden noch eingegangen wird.

³²⁵ Günther: Erstellung von Gebrauchsanweisungen, 1996, S.3f.

³²⁶ Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.67.

³²⁷ Günther: Erstellung von Gebrauchsanweisungen, 1996, S.7.

³²⁸ Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.8.

³²⁹ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

³³⁰ Günther: Erstellung von Gebrauchsanweisungen, 1996, S.16.

Was für diese Arbeit besonders interessant ist, ist der Umstand, dass sich in den letzten zwei Jahrzehnten ein Berufsbild etabliert hat, das vorrangig die Verbesserung der Verständlichkeit von Technischer Dokumentation zum Ziel hat. Bei der Firma Miele beschäftigt sich seit 1992 ein ganzes Team von Technischen Redakteuren mit diesem Thema.³³¹ Bei der folgenden Analyse der Verständlichkeit des Korpus wäre demnach eine Zäsur nach 1992 zu erwarten. Bei der Bewertung von Gebrauchsanweisungen muss aber immer ein Umstand berücksichtigt werden: Ist die Bedienoberfläche eines Waschautomaten oder der Aufbau dessen Software unverständlich, kann der Technische Redakteur daran auch durch eine benutzerfreundliche Gebrauchsanweisung nichts mehr ändern, sondern höchstens den Schaden in einem gewissen Rahmen halten.³³²

6. ...Verstanden?

An dieser Stelle sollen einige Fragen beantwortet werden, die in den vorangegangenen Kapiteln aufgeworfen wurden. Die Ausführungen des dritten und vierten Kapitels haben gezeigt, dass an die Texte des Korpus ganz spezielle Anforderungen gestellt werden, die sich auch auf deren Gestaltung auswirken. In Gebrauchsanweisungen für andere technische Geräte könnten eine höhere fachsprachliche Prägung und eine größere Gewichtung werbender Mittel vorliegen, um zum Beispiel ein bestimmtes Nachkaufverhalten beim Rezipienten auszulösen. Daher ist die Bezeichnung *Gebrauchsanweisung* als Oberbegriff zu vielen Untertextsorten anzusehen, die zwar ähnliche kommunikative Ziele verfolgen, diese aber auf unterschiedliche Art und Weise zu erreichen versuchen.

Oben wurde gezeigt, dass Textverständnis auch von dem Wollen des Emittenten und des Rezipienten abhängig ist. Dieses kann bei Gebrauchsanweisungen vorausgesetzt werden. Der Emittent ist schon wegen der rechtlichen Konsequenzen, die auf ihn (beziehungsweise seinen Auftraggeber) zukommen könnten, an einer gelungenen Kommunikation interessiert; der Rezipient möchte das Gerät nutzen und ist somit auf den Text angewiesen.

Das Dilemma der Verständlichkeit (Was ist, wenn mein Leser nicht versteht, was zu sagen ist) kann im Zusammenhang mit Waschautomaten-Gebrauchsanweisungen

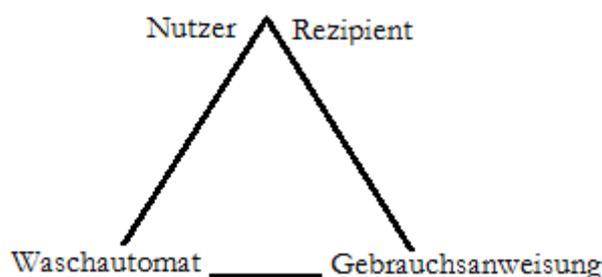
³³¹ Zuvor wurden Personen aus den verschiedensten Fachbereichen mit dieser Aufgabe betraut; E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

³³² Krings: *Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure?* 1996, S.8.

ausgeschlossen werden. Die Bedienung der Geräte ist kein Teufelwerk, setzt kein technisches Vorwissen voraus und kann daher im Rahmen einer Gebrauchsanweisung so erklärt werden, dass auch der worst-case-Leser diese erlernen kann.

Bei der Bestimmung der Textfunktion ist für Brinker nur die Intention des Emittenten von Bedeutung. Zirngibl geht hingegen davon aus, dass die Rezeptions- beziehungsweise Funktionserwartung des Nutzers, sein Motiv den Text überhaupt zu lesen, ebenfalls als Merkmal von Gebrauchsanweisungen angesehen werden muss.³³³ Dem ist zuzustimmen. Der Emittent kann bei dieser Textsorte nicht frei entscheiden, welche Informationen er vermitteln will. Und auch die Verwendung bestimmter sprachlicher Mittel, die Gestaltung des Layouts und der Sprachstil sollten den gängigen Normen und damit den Erwartungen des Lesers entsprechen, um Verständlichkeit zu gewährleisten.

Charakteristisch für Gebrauchsanweisungen ist die typische Verwendungssituation. Zur Beurteilung der Verständlichkeit der Texte muss die folgende Triade beachtet werden:



2001 wird dem Rezipienten nur die Information „(oben links auf der Blende)“³³⁴ zur Verfügung gestellt, um die Service-Kontrollleuchte zu finden. Ohne direkt auf das Referenzobjekt (also den Waschautomaten) zugreifen zu können, ist das Verstehen der Texte auch dann nicht möglich, wenn zum Beispiel immer wieder und nur mithilfe sprachlicher Mittel auf „den gelben Öffner“ Bezug genommen wird.³³⁵ Dies darf aber nicht als Kritikpunkt an den Gebrauchsanweisungen angeführt werden, es ist vielmehr ein Merkmal der Textsorte 'Gebrauchsanweisung', dass die Verständlichkeit nicht allein aufgrund sprachlicher Analysen, sondern immer erst im Praxistest und in Verbindung mit dem Gerät beurteilt werden kann. Miele verfügt zu diesem Zweck über ein eigenes Labor für Usability-Tests.³³⁶ Testpersonen werden bei

³³³ Vgl. Zirngibl: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung, 2003, S.45.

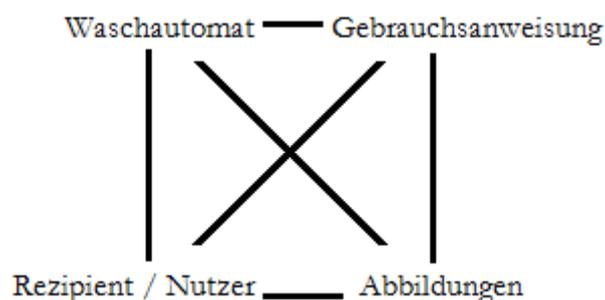
³³⁴ GA, Miele, 2001, S.29.

³³⁵ Vgl. GA, Miele, 2001, S.37.

³³⁶ E-Mail Auskunft, Udo Günther, Miele.

dem Versuch, mithilfe der Gebrauchsanweisung verschiedene Aufgaben an dem Gerät zu lösen, beobachtet.³³⁷ Erst durch die Auswertung dieser Anwendungstests kann beurteilt werden, ob eine bestimmte Formulierung in der Gebrauchsanweisung wirklich verständlich ist. Durch diese Methode kann die Verständlichkeit der Texte auch direkt nachgewiesen werden: Verstanden hat der Rezipient den appellativen Text dann, wenn er die entsprechende Handlung an dem Gerät ausführt.

Die zentrale Bedeutung von Abbildungen in den produktbegleitenden Texten macht eine Erweiterung der Triade notwendig:



In der Gebrauchsanweisung von 1982 wird beispielsweise die Einstellung des Programmwählers sprachlich nur wie folgt beschrieben: „Programmwahl: Wie abgebildet.“³³⁸ Der Rezipient muss demnach eine Beziehung zwischen dem Text und der beistehenden Abbildung herstellen und im zweiten Schritt das Bild mit dem Referenzobjekt vergleichen. Die direkte Interaktion mit dem Waschautomaten ist aber auch für den Nutzer von Vorteil: Er kann das eben Gelesene direkt anwenden und erkennt durch die Reaktionen des Gerätes sehr schnell, ob er die Anweisungen verstanden und richtig umgesetzt hat.

³³⁷ Vgl. Diekhans u.a.: Experimentelle Textoptimierung, 2000.

³³⁸ GA, Miele, 982, S.24f.

7. Textinterna und Verständlichkeit

Bereits im vierten Kapitel dieser Arbeit wurden die Makrostruktur und andere textinterne Merkmale, wie die Text-Bild-Relation oder die Textsortendeklaration angesprochen. Im Folgenden steht eine Liste an sprachlichen Merkmalen der Text-, Satz-, und Wortebene, die ich als unverständlich oder zumindest verständlichkeitsgefährdend eingestuft habe. Es handelt sich nicht um eine vollständige Auflistung an Kriterien, die der Verständlichkeit der Textsorte 'Gebrauchsanweisung' im Wege stehen. Mein Ziel ist es, herauszufinden, was in dem Korpus ganz konkret die Verständlichkeit einschränkt. Eine fachsprachliche Prägung konnte bereits als Faktor, der die Verständlichkeit in den Texten gefährdet, ausgeschlossen werden. Rechtschreibfehler lassen sich zwar in fast allen Gebrauchsanweisungen finden, allerdings nie in dem Maß, dass die Gebrauchsanweisung deswegen unverständlich werden würde. Der kompetente Sprachnutzer wird sich das fehlende *r* in der MTE „Klappe zum Laugenfilter öffnen und Wasse [...] herauslaufen lassen“³³⁹ sicher erschließen können.

7.1. Typografie

Unter Typografie werden im Folgenden alle Aspekte der Druckanordnung verstanden. Darunter fallen Möglichkeiten der grafischen Hervorhebung, wie Schriftauszeichnungsarten, Ordnungszahlen und Aufzählungszeichen, aber auch die grafische Anordnung von Textteilen. Die Typografie steht in einem direkten Verhältnis zur Verständlichkeit,³⁴⁰ da sie im schlimmsten Fall die Lesbarkeit und damit die grundlegende Voraussetzung des Verstehens beeinträchtigen kann.

1955 werden unterschiedliche Schriftarten und -größen in der Gebrauchsanweisung verwendet. Dies könnte bei dem Rezipienten den Eindruck erwecken, dass manche Textteile wichtiger sind als andere oder vielleicht gar nicht für ihn bestimmt sind. Der Text der Programmübersicht wurde in einer sehr kleinen Schrift mit geringem Zeilenabstand abgedruckt, was das Lesen erschwert. Das gleiche Problem liegt 1959 und 1962 vor. Als besonders kritisch ist die Schriftverwendung allerdings in den Gebrauchsanweisungen von 1969 und 1975 zu bewerten. Da hier versucht wurde, alle nötigen Inhalte auf vier DIN A4-Seiten zu bringen, fehlt der Platz um in den Text im Blocksatz Absätze einzufügen. 1975 ist der Textteil 'Reinigung und Pflege' in einer viel kleineren Schriftgröße abgedruckt, als der Textteil 'Fleckenentfernung',

³³⁹ GA, Miele, 1996, S.31.

³⁴⁰ Vgl. Gorbach: Typografie und Verständlichkeit, 1999, S.78.

was normalerweise auf eine geringere Gewichtung des Textteils hindeuten würde. 1969 wird der Programmablauf der einzelnen Waschprogramme in einer Tabelle und nur mithilfe von Symbolen dargestellt. Die Legende, die diese Symbole erklärt, ist (sollte sie der Rezipient überhaupt finden) ohne eine Lupe nicht zu entziffern.

In dem Bereich Typografie nimmt die Gebrauchsanweisung aus dem Jahr 1959 eine besondere Stellung ein: Sie ist farbig. Für dieses typografische Mittel wäre ein Technischer Redakteur heute sehr dankbar, da farbige Markierungen, vor allen in Bildern, für die Rezeptionssteuerung sehr nützlich wären. Allerdings würde der Einsatz von Farbe die Druckkosten der Gebrauchsanweisungen vervierfachen,³⁴¹ weshalb die wenigen bunten Exemplare aus den 50iger Jahren des letzten Jahrhunderts eine Ausnahme bleiben werden. Leider schränkt 1959 die Farbigkeit des Textes die Lesbarkeit mehr ein, als unterstützend zu wirken. Wohl um den Text modern wirken zu lassen, wird die Schrift auf Seite 6 durch einen dunkelblauen Balken, der sich von dem oberen Seitenrand nach unten erstreckt, durchbrochen.³⁴² Zudem ist die schwarze Schrift auf dunkelblauem Grund nicht gut zu erkennen. In der Produktzeichnung verlaufen die Pfeile, welche die Geräteteile ihren Benennungen zuordnen, durch die Schrift. Um in diesem Bildausschnitt das Wort *Boilerentleerungshahn* zu entziffern, bedarf es einiger Phantasie:



Nicht nur die Gebrauchsanweisungen als komplexe Texte sind stark durchgliedert, auch auf der Satzebene der einzelnen Textteile ist dies zu beobachten. Alle Gebrauchsanweisungen des Korpus beinhalten verschiedene Ordnungszahlen und Aufzählungszeichen, um die Inhalte der einzelnen Kapitel weiter zu untergliedern. Seit 1992 werden kleine Vierecke (■) immer dann vor eine MTE gesetzt, wenn

³⁴¹ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele.

³⁴² Vgl. GA, Miele, 1959, S.6.

³⁴³ GA, Miele, 1959, S.3.

diese eine Handlungsaufforderung an den Rezipienten beinhaltet. Leider wird dies in allen vier Gebrauchsanweisungen von 1992 bis 2009 nicht konsequent umgesetzt. So stehen sich 1992 auf einer Doppelseite folgende Textausschnitte gegenüber:

- Programmwähler auf „Stärken“ drehen.³⁴⁴

Pflegeleicht-Fein

- Hoher Wasserstand beim Waschen, hoher Wasserstand beim Spülen; 3 Spülgänge, Endschleudern max. 900 U/min.³⁴⁵

Da sich der Rezipient bereits daran gewöhnt hat, dass die mit einem kleinen Viereck markierten Äußerungen eine Handlungsanweisung an ihn darstellen, wird er auch die rein informative Beschreibung des „Pflegeleicht-Fein“-Programms als Aufforderung fehlinterpretieren und sich eventuell die Frage stellen, wo und wie er die Anzahl der Spülgänge einstellen kann.

Seit 1982 scheint die Bedeutung des Layouts bei Miele erkannt worden zu sein. Diese und alle folgenden Gebrauchsanweisungen sind in einer Schriftgröße abgedruckt, die beispielsweise die einer Tageszeitung noch übertrifft. Bis auf die missverständliche Verwendung der „■“ stellt die Typografie keine Beeinträchtigung für das Verständnis dar. Seit den 1990er Jahren ist das Layout der Gebrauchsanweisungen des Korpus zudem sehr ähnlich gestaltet. Miele hat sich in diesem Punkt, wie andere Firmen auch, seine eigenen Richtlinien geschaffen, sodass eine Miele-Gebrauchsanweisung allein durch die Seitengestaltung auf den ersten Blick von beispielsweise einer AEG-Gebrauchsanweisung unterschieden werden kann. Typisch für Miele ist seit 1992 zum Beispiel die Umrandung wichtiger Textpassagen durch ein grau schattiertes Rechteck.

Den Laugenfilter nicht ganz herausdrehen.

346

Diese firmeninterne Normierung des Layouts ist zwar hauptsächlich eine Komponente der Corporate Identity, nützt aber auch der Verständlichkeit von Gebrauchs-

³⁴⁴ GA, Miele, 1992, S.12.

³⁴⁵ GA, Miele, 1992, S.13, [Hervorhebung im Original].

³⁴⁶ GA, Miele, 2009, S.49.

anweisungen. Haben sich bestimmte typografische Mittel bewährt, werden sie beibehalten. Auch das Deutsche Institut für Normung hat einen positiven Einfluss auf das Erscheinungsbild von Gebrauchsanweisungen: Nach der DIN EN 62079 gilt für Technische Dokumentationen die 9-Punkt-Schrift als kleinste zu verwendende Schriftgröße.³⁴⁷

7.2. Gliederung

Die Makrostruktur kann, ebenso wie die Strukturierung der Informationen innerhalb der Textteile, die Verständlichkeit von Gebrauchsanweisungen einschränken.

Pelka unterscheidet zwei Arten von Gliederungen in den Gebrauchsanweisungen: den traditionellen, geräteorientierten und den modernen, handlungsorientierten Aufbau.³⁴⁸ Demnach wäre die Makrostruktur der Gebrauchsanweisung von 1982 als sehr positiv zu bewerten, da nur hier der Textteil 'Aufstellung und Installation' gleich nach dem Inhaltsverzeichnis abgedruckt ist.³⁴⁹ Die darin enthaltenen Informationen sind schließlich als Voraussetzung für alle anderen Textteile anzusehen. Wie aber oben bereits dargestellt wurde, richtet sich dieser Textteil nicht an den Nutzer des Waschautomaten, was aber nie explizit erwähnt wird; im Gegenteil: 1992 wird im Rahmen der Störungshilfe auf den Textteil 'Aufstellung und Installation' verwiesen³⁵⁰ und 1996 beinhaltet er Informationen, die eigentlich in den Textteil 'Vor und nach dem Waschen' gehören würden.³⁵¹ Der einzige Anhaltspunkt für den Rezipienten, die Handlungsanweisungen zur Installation als für ihn nicht relevant zu betrachten, könnte die Tatsache darstellen, dass diese meist am Ende der Gebrauchsanweisung stehen. Nur 1959, 1982, 1996 und 2009 folgen den Informationen zur Aufstellung an den Nutzer gerichtete Textteile.

Doch egal, an welcher Position der Textteil 'Aufstellung und Installation' abgedruckt ist, die Tatsache, dass er nicht explizit einem Rezipienten zugeordnet wird, stellt ein großes Problem für die Verständlichkeit dar. Die fachsprachliche Prägung der Textteile 'Aufstellung und Installation' kann in dieser Arbeit nicht genauer erläutert werden, nur so viel: Ein Laie, der mit Fachtermini wie „Rohrkrümmer“³⁵² und „Rück-

³⁴⁷ E-Mail Auskunft Udo Günther, Miele,

³⁴⁸ Vgl. Pelka: Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen, 1982, S.92.

³⁴⁹ Vgl. GA, Miele, 1982, S.4-9.

³⁵⁰ Vgl. GA, Miele, 1992, S.28.

³⁵¹ Vgl. GA, Miele, 1996, S.36: Erklärung, wie Prüfwasserreste vor dem ersten Waschen aus dem Automaten ausgespült werden können.

³⁵² GA, Miele, 1959, S.8.

flußverhinderer“³⁵³ nichts anfangen kann oder nicht weiß, was unter einem „Wasserhahn mit 3/4" Verschraubung“³⁵⁴ zu verstehen ist, wird bei der Rezeption an seine Grenzen stoßen. Die Informationen zur Aufstellung sollten, ebenso wie die Anleitung zur Reparatur des Gerätes, keinen Textteil der Gebrauchsanweisung darstellen, sondern wie 1955, 1962 und 1975 auf einem separaten Blatt abgedruckt und dem Fachhändler zugeordnet werden, damit sie, wie Hans P. Krings es ausdrückt, „gezielt in die Hände der Gerätebetreuer gelangen können und sich nicht jeder Gerätebenutzer ermutigt fühlt, selbst in den Innereien einer Maschine herumzuwühlen.“³⁵⁵

Soll eine Gebrauchsanweisung adressatenorientiert verfasst werden, hat dies unmittelbare Auswirkungen auf die Gestaltung der Makrostruktur.³⁵⁶ Die Produktzeichnung, in der alle Geräteteile benannt werden, sollte also nicht, wie 1955, am Ende des Textes stehen,³⁵⁷ da der Rezipient die Bezeichnungen bereits zuvor benötigt. 1962 befinden sich verschiedene Produktteilzeichnungen in dem Textteil 'Funktionsbeschreibung',³⁵⁸ auf dem Deckblatt wird angezeigt, wo sich der „Waschmittel-Einfüllkasten“³⁵⁹ befindet; somit ist kein zentraler Zugriff auf die Produktzeichnung möglich. 1969 stehen die Informationen zu 'Waschmittel und Wasser' auf Seite 1 und damit vor dem weitaus wichtigeren Textteil 'Vor und nach dem Waschen'.³⁶⁰ Wenn der Rezipient in der Gebrauchsanweisung von 1992 nach der Information sucht, wie er den Waschmittel-Einfüllkasten kindersicher machen kann, wird er im Textteil 'Störungshilfe'³⁶¹ fündig, die Sicherheitshinweise stehen im Textteil 'Vor und nach dem Waschen'.³⁶² 1955 wird der Leser auf eine Waschanleitung verwiesen, die Überschrift existiert aber nicht in der Gebrauchsanweisung.³⁶³

Innerhalb der Textteile kann eine ungünstige Platzierung von Informationen die Verständlichkeit einschränken. 1955 und 1959 werden Informationen, die sich auf das Waschen an sich beziehen, nur bei einem Waschrezept mit abgedruckt. 1959 wird demnach nicht klar, dass sich die Aufforderung, den Wasserhahn nach dem

³⁵³ GA, Miele, 1988, S.29.

³⁵⁴ GA, Miele, 1992, S.35.

³⁵⁵ Krings: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? 1996, S.17.

³⁵⁶ Vgl. Liebert/Schmitt: Texten als Dienstleistung, 1998, S.3.

³⁵⁷ Vgl. GA, Miele, 1955, S.4.

³⁵⁸ Vgl. GA, Miele, 1962, S.3-5.

³⁵⁹ GA, Miele, 1962, S.1.

³⁶⁰ Vgl. GA, Miele, 1969, S.3.

³⁶¹ Vgl. GA, Miele, 1992, S.29.

³⁶² Vgl. GA, Miele, 1992, S.6f.

³⁶³ Vgl. GA, Miele, 1955, S.2 und 4.

Waschen zuzudrehen, auch auf alle folgenden Waschgänge und nicht nur auf das Waschrezept „Normalverschmutzte Weißwäsche“³⁶⁴ bezieht.

1962, 1978 und 1982 wird jedes Waschprogramm einzeln erklärt. Die damit verbundene Wiederholung einzelner Textpassagen berücksichtigt vor allem die Bedürfnisse des selektiven Lesers, vermittelt aber gleichzeitig den Eindruck hoher Komplexität. Zudem muss der nicht-selektive Leser in der Gebrauchsanweisung von 1962 über 20 Mal lesen, was passiert, „wenn der Wasserzulauf im Waschmittel-Einfüllkasten verbleibt ist.“³⁶⁵ Unverständlich wird die isolierte Betrachtung der einzelnen Waschprogramme für den selektiven Leser dann, wenn wichtige Informationen nur im Rahmen eines Waschprogramms erklärt werden. Die Programmübersicht beginnt 1962 mit dem Waschprogramm 'Kochechte Buntwäsche'. Nachdem aufgezeigt wurde, welche Einstellungen an dem Automaten vorzunehmen sind, wird erklärt, dass „dies [...] das normale Betätigen des Programmwählers“³⁶⁶ ist. Bei allen folgenden Programmdarstellungen wird der Nutzer nur noch dazu aufgefordert, den Programmwähler „normal“ zu betätigen, es wird aber nicht erklärt, was „normal“ in diesem Zusammenhang bedeutet und an welcher Stelle der Nutzer diese Information nachlesen kann.³⁶⁷ Die Handlungsanweisung, den Waschmittel-Einfüllkasten vor der Inbetriebnahme des Gerätes zu schließen, ist nur in den ersten drei Programmbeschreibungen zu finden.³⁶⁸ 1978 ist die MTE „Vor der Entnahme der Wäsche Spülwasser abpumpen“³⁶⁹ neunmal zu finden, bis dem Rezipienten bei der zehnten Wiederholung endlich ein Hinweis gegeben wird, wie er diesen Vorgang einleiten kann.³⁷⁰

Wie gezeigt wurde, ist keine Gebrauchsanweisung des Korpus in Bezug auf die Gliederung perfekt. Einmal von der Nichtnennung des zweiten Rezipienten abgesehen, schränken Probleme bei der Gliederung aber die Verständlichkeit der Texte seit 1980 nicht mehr ein, ihre Behebung würde nur zur Textoptimierung betragen.

³⁶⁴ GA, Miele, 1955, S.4f.

³⁶⁵ GA, Miele, 1962, S.10-25.

³⁶⁶ GA, Miele, 1962, S.10.

³⁶⁷ Vgl. GA, Miele, 1962, S.12-25.

³⁶⁸ Vgl. GA, Miele, 1962, S.10, 12, 14.

³⁶⁹ GA, Miele, 1978, 18-24.

³⁷⁰ Vgl. GA, Miele, 1978, S.25: „(siehe Programm 'Pumpen)'“.

7.3. Text-Bild-Relation

Auf die Funktion und Bedeutung nichtsprachlicher Mittel in den Gebrauchsanweisungen wurde bereits eingegangen. Wenn der Einsatz von Bildern die Verständlichkeit in den Gebrauchsanweisungen des Korpus einschränkt, kann dies drei Gründe haben: 1. die Relation zwischen Text und Bild ist nicht zu erkennen, 2. das Bild widerspricht dem Text oder 3. das Bild ist mehrdeutig beziehungsweise unverständlich. Der erste Fall tritt am Häufigsten auf und könnte auch als typografisches Problem angesehen werden; ein Beispiel verdeutlicht den Fall am besten:

waschen, II bedeutet Klarwaschen. Dann folgen 5 Spülvorgänge. Das Zeichen bedeutet bei den Vollautomaten Trockenschleudern, bei den Automaten ohne Schleudergang: Auslauf. Der Skalenteil 0 bedeutet Aus. Der Zeiger wirkt wie eine Uhr; er rückt während jedes Waschprogramms weiter



Bei Modell-Nr.
405, 410 u. 505,
505 M u. 705
Trockenschleudern;
Bei Modell-Nr.
404, 504, 504 M u. 704
Auslauf.

371

Das raketentartige Symbol steht neben einem langen Fließtext. Mitgelesen werden soll es an der kleinen Einrückung nach „das Zeichen.“

1955 sind die Bildunterschriften hingegen zu nah am Text abgedruckt,³⁷² sodass diese oftmals bei der Rezeption des Fließtextes unbeabsichtigt mitgelesen werden. 1969 und 1975 sind die Bildunterschriften leicht verschoben, die richtige Zuordnung ist nicht auf den ersten Blick möglich.³⁷³ Die Bildbeschreibungen sind 1978 teils über, teils unter den Bildern abgedruckt, einzelne Abbildungen werden keinem Textabschnitt zugeordnet,³⁷⁴ sodass es nicht möglich ist, die Inhalte des Textes auf ein Bild zu beziehen.³⁷⁵ In der Gebrauchsanweisung von 2001 ist das Explosionsbild eines Wasserhahns mit den verschiedenen Aufsätzen abgebildet. Der Text erklärt, was mit der „Gummidichtung 1“ und dem „Kunststoffsieb 2“³⁷⁶ getan werden muss. Leider sind die entsprechenden Zahlen nicht in der Abbildung wiederzufinden.

³⁷¹ GA, Miele, 1962, S.5.

³⁷² Vgl. GA, Miele, 1959, S.5.

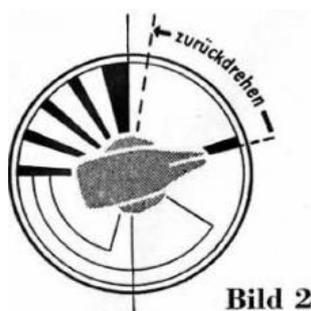
³⁷³ Vgl. GA, Miele, 1969 und 1975, S.1.

³⁷⁴ Vgl. GA, Miele, 1978, S.4.

³⁷⁵ Vgl. auch: GA, Miele, 1992, S.23: „Klappe öffnen“.

³⁷⁶ Vgl. GA, Miele, 2001, S.39, [Hervorhebung im Original].

Der Fall, dass sich Bild und Text widersprechen, kam nur einmal in der Gebrauchsanweisung aus dem Jahr 1955 vor, hier steht „Bild 2“ den folgenden Aussagen gegenüber:



Programmknopf darf nur nach rechts gedreht werden.³⁷⁷

Nach dem Schleudern Vorwaschgang [...] wiederholen, und zwar durch einfaches Vordrehen der Programmscheibe in die Ausgangsstellung (Bild 2).³⁷⁸

In diesem Beispiel gibt das Bild falsche Informationen wieder: Der Schalter darf wirklich nur nach rechts und nicht zurückgedreht werden.

1969 steht ein Symbol zwar nicht im Widerspruch zum Text, aber zum Referenzobjekt. Das in der Gebrauchsanweisung abgedruckte Symbol ist dem auf dem Waschautomaten nur ähnlich:

Auf dem Automaten: 

In der Gebrauchsanweisung: ³⁷⁹

Unverständlich sind Bilder zum Beispiel dann, wenn sie nicht die gleiche Perspektive abbilden, wie sie der Nutzer dem Gerät gegenüber einnimmt.³⁸⁰ Zu komplexe oder detailreiche Abbildungen können den Rezipienten von der wesentlichen Bildinformation ablenken.³⁸¹ Seit 1988 sind in den Gebrauchsanweisungen des Korpus keine Fotos, sondern am Computer erstellte Grafiken abgedruckt. Diese haben den Vorteil, dass bestimmte Details des Automaten hervorgehoben werden können. Miele nutzt diese Grafiken auch dazu, Dinge sichtbar zu machen, die eigentlich nicht zu sehen wären.

³⁷⁷ GA, Miele, 1955, S.2, [Hervorhebung im Original].

³⁷⁸ GA, Miele, 1955, S.3, derselbe Schalter wird sowohl als „Programmknopf“ als auch als „Programmscheibe“ bezeichnet, siehe hierzu 7.6. in dieser Arbeit.

³⁷⁹ GA, Miele, 1969, S.1.

³⁸⁰ Vgl. Ballstaedt: Verständlichkeit von technischen Bildern, 1999, S.91.

³⁸¹ Dickhans u.a.: Experimentelle Textoptimierung, 2000, S.5.

Miele

382

Mit dieser Abbildung soll dem Rezipienten gezeigt werden, wo sich der Hebel befindet, der für die Entriegelung der Kindersicherung gedrückt werden muss. Daher wurde in der Grafik ein Teil der Blende „herausgebrochen“, um den Hebel sichtbar zu machen.

Die Grafik bildet demnach nicht die Wirklichkeit ab. Um das Bild richtig deuten zu können, muss der Rezipient erst verstehen, warum an dieser Stelle ein scheinbar kaputter Automat abgebildet ist. Von 1988 bis 2001 lassen sich diesbezüglich auch keine Erklärungen im Text finden, Miele setzt das kulturelle Wissen des Rezipienten voraus, dass Waschautomaten so im Normalfall nicht aussehen. 2009 wird von dieser Darstellungsweise des Geräteinneren wieder Abstand genommen.

Wirklich unverständlich ist die Text-Bild-Relation nur 1955, in allen anderen Fällen wird die Rezeption allenfalls erschwert.

7.4. Syntaktisch-typografische Besonderheiten

Die Aufspaltung und Gliederung von MTE sollen den Text eigentlich übersichtlicher und damit verständlicher machen. Die syntaktisch-typografischen Besonderheiten können die Verständlichkeit aber auch einschränken:

Öffnen durch Druck auf die Taste „Tür“ ist nur möglich, wenn

- die Maschine elektrisch angeschlossen ist,
- das Wasser abgepumpt ist,
- nach dem Schleudern die Trommel stillsteht.³⁸³

Oftmals ist, wie in dem obigen Beispiel, nicht klar, in welchem Verhältnis die einzelnen Unterpunkte zueinander stehen; ob sie inhaltlich durch ein „und“ oder ein „oder“ miteinander verknüpft sind.

Die meisten syntaktisch-typografischen Besonderheiten werden nur durch drei Punkte (...) realisiert, wie sie oben bereits im Rahmen der Störungshilfe thematisiert wurden. Auslassungspunkte zeigen normalerweise an, dass Wörter oder auch ganze MTE ersatzlos gestrichen wurden. In den Gebrauchsanweisungen muss der Rezipient erst verstehen, dass diese Punkte eine typografisch aufgespaltene MTE verbindet. Besonders verständlichkeitsgefährdend ist diese Vorgehensweise dann, wenn

³⁸² GA, Miele, 1988, S.6.

³⁸³ GA, Miele, 1982, S.12.

nicht nur eine, sondern gleich mehrere MTE miteinander verbunden werden oder Text zwischen den einzelnen Teilen der MTE steht:

Eine richtige Dosierung ist wichtig, denn...

... zu wenig Waschmittel bewirkt:

Wäsche wird nicht sauber und im Laufe der Zeit grau und hart.

Fettläuse in der Wäsche.

Kalkablagerungen auf den Heizkörpern.

... zuviel Waschmittel bewirkt:³⁸⁴

In diesem Textbeispiel aus dem Jahr 1992 muss der Rezipient, entgegen seiner normalen Lesegewohnheit, nach dem Wort „Heizkörpern“ wieder oben mit der ersten Zeile beginnen, das eben Gelesene übergehen und mit „...zuviel Waschmittel bewirkt:“ fortfahren.

Im gleichen Jahr sind die Auslassungspunkte Teil von Überschriften („...vor der Inbetriebnahme“, „...beim Gebrauch“³⁸⁵), allerdings verbinden diese Punkte die MTE nicht mit einem vorangegangenen Textinhalt. 1996 ist der Textteil 'Störungshilfe' in Form einer Tabelle abgedruckt:

Was tun wenn, ...	Ursache ...	Behebung ...
... kein Programmstart erfolgt?	Das Gerät hat keinen Strom. Die Kontrollleuchte "Ein" leuchtet nicht.	Prüfen Sie, ob: – die Tür richtig geschlossen ist.

386

Selbstverständlich wird der Rezipient relativ schnell merken, dass in den beiden hinteren Spalten keine Verknüpfung von Wörtern vorliegt; nur aufgrund dessen wird eine Gebrauchsanweisung nicht unverständlich. Es kann aber störend wirken und es stellt sich die Frage, welchen Nutzen oder Vorteil diese Auslassungspunkte mit sich bringen. Diese sind allerdings keine Erfindung von Miele. In allen Gebrauchsanweisungen, die ich zur Vorbereitung für diese Arbeit gelesen habe, waren sie zu finden und haben dort teilweise die Verständlichkeit eingeschränkt. Folgt man den Pünktchen, kann man in einer BSH-Gebrauchsanweisung folgenden Satz lesen: „Was tun wenn ... Wasser läuft aus.“³⁸⁷

³⁸⁴ GA, Miele, 1992, S.11, [Hervorhebung im Original].

³⁸⁵ GA, Miele, 1992, S.7.

³⁸⁶ GA, Miele, 1996, S.27.

³⁸⁷ GA, BSH, WM – 14A2G0, S.11.

Bei Miele wurde das Satzfragment „Was tun, wenn ...“ in dem Textteil 'Störungshilfe' konsequent beibehalten; 2001 und 2009 ist es aber nur noch eine Überschrift in der Kopfzeile, die Punkte laufen sozusagen ins Leere.³⁸⁸

7.5. Appelle

Wie oben bereits dargestellt, ist der Appell die textuelle Grundfunktion von Gebrauchsanweisungen. Daher ist es für die Verständlichkeit besonders wichtig, dass der Rezipient die appellativen Sprechakte auch als solche versteht. Bei der folgenden Analyse bleiben die Appelle der Textteile 'Aufstellung und Installation' wieder unberücksichtigt. Appellative Sprechakte kommen prinzipiell in allen Textteilen vor. Besonders häufig wird der Rezipient aber im Rahmen der Textteile 'Störungshilfe', 'Reinigung und Pflege', 'Programmübersicht' und 'Vor und nach dem Waschen' zu einer Handlung an dem Automaten aufgefordert.

7.5.1. Syntax

Aufforderungsakte präsentieren sich syntaktisch in unterschiedlicher Struktur. Als grammatische Indikatoren gelten für die Appellfunktion aber vor allem der Imperativsatz und Infinitivkonstruktionen.³⁸⁹ Für ein müheloses Verständnis von appellativen Sprechakten sollten zwei Voraussetzungen erfüllt sein: 1. Der Rezipient muss erkennen, dass der Sprechakt eine Handlungsaufforderung darstellt und nicht zum Beispiel einen automatisch ablaufenden Vorgang beschreibt und 2. sollte sich der Leser direkt angesprochen fühlen, damit er versteht, dass auch wirklich er die entsprechende Handlung ausführen soll. Beide Kriterien sind bei indirekten appellativen Sprechakten nicht gegeben, diese definiert Sökeland wie folgt:

Ein Sprechakt ist dann indirekt, wenn zwischen der sprachlichen Struktur seiner Äußerung und seiner kommunikativen Funktion ein problematisches Verhältnis besteht.³⁹⁰

Als Paradebeispiel für Indirektheit konnte sich in der Sprachwissenschaft die Fensterschließ-Szene durchsetzen:³⁹¹ Die Äußerung „Es zieht!“ muss isoliert betrachtet als ein repräsentativer Sprechakt eingestuft werden. Wird er aber in einem Raum mit

³⁸⁸ GA, Miele, 2009, S.43.

³⁸⁹ Vgl. Brinker: Linguistische Textanalyse, 2005, S.118.

³⁹⁰ Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.14.

³⁹¹ Vgl. Sökeland: Indirektheit von Sprechhandlungen, 1980, S.21.

offenem Fenster geäußert, stellt er mit großer Wahrscheinlichkeit eine Aufforderung an den Gesprächspartner dar, eben dieses zu schließen. Auch hier kann nur durch die Berücksichtigung der Kommunikationssituation die vom Emittenten angestrebte Illokution erschlossen werden. Diese indirekte Art, einen Sprechakt richtig zu verstehen, ist auch in den Gebrauchsanweisungen möglich, sodass bestimmte grammatische Strukturen nicht ohne Berücksichtigung der Kommunikationssituation als unpassend oder sogar unverständlich eingestuft werden dürfen.

In den Gebrauchsanweisungen des Korpus konnten neun verschiedene syntaktische Realisierungsformen des appellativen Sprechakts in den MTE gefunden werden. Im Folgenden werden diese kurz aufgelistet und mit einem Beispiel belegt, bevor ihre Verständlichkeit und Frequentierung in den einzelnen Gebrauchsanweisungen besprochen wird.

1. Imperativ der Höflichkeit

„Stellen Sie ihr Gerät nicht in frostgefährdeten Räumen auf.“³⁹²

2. Imperativ

„Das Gerät vor dem ersten Waschen richtig aufstellen und anschließen.“³⁹³

3. Aktiv

„Mit dem Programmwähler stellen Sie den Ablauf des Waschprogramms ein.“³⁹⁴

4. Passiv

„Hier werden die Waschmittel eingefüllt.“³⁹⁵

5. Setzung

„Programmwahl wie Abbildung.“³⁹⁶

6. Agensvermeidung

„Es ist deshalb angebracht [...] das Waschmittel nicht auf einmal in die Maschine zu geben.“³⁹⁷

³⁹² GA, Miele, 2001, S.9.

³⁹³ GA; Miele, 2001, S.12.

³⁹⁴ GA; Miele, 1988, S.12.

³⁹⁵ GA, Miele, 1962, S. 5.

³⁹⁶ GA, Miele, 1978, S.28.

³⁹⁷ GA, Miele, 1959, S.4.

7. *man* + 3. Pers. Sg. Ind.

„Bevor man die Wäsche einlegt den Automaten 2-3 Minuten durchspülen und ausschleudern lassen.“³⁹⁸

8. Modaler Infinitiv

„Weiterhin ist zu kontrollieren, ob der Ablaufschlauch einwandfrei geführt und nicht evtl. geknickt ist.“³⁹⁹

9. Partizip II

„(geschleuderte Wäsche)“⁴⁰⁰

Imperativ der Höflichkeit	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Imperativ der Höflichkeit	2	27	11	0	2	2	5	58	31	52	57	159
Imp. d. H. pro 100 Appelle	7	31	7	0	4	1	3	53	23	31	27	69

Der Imperativ der Höflichkeit ist als die wohl verständlichste grammatische Form für einen appellativen Sprechakt einzustufen. Das Verb im Imperativ kennzeichnet die Handlungsaufforderung und die direkte Ansprache des Lesers mit „Sie“ wird nicht nur als höflich empfunden, der Nutzer erkennt auch sofort, dass er selbst die beschriebene Handlung ausführen soll. Das Wort *bitte* wurde oben bereits als Indikator des appellativen Sprechakts ausgemacht. Innerhalb des gesamten Korpus kam es 51 mal vor, davon 44 Mal in Verbindung mit dem Imperativ der Höflichkeit: „Betätigen Sie ihn bitte nur im Uhrzeigersinn.“⁴⁰¹ Seit 1988 kommt es zu einem starken Anstieg des höflichen Imperativs; 2009 macht er 69% der Appelle aus. Dass es 1959 zu dem hohen Wert von 31% kommen konnte, hat seinen Ursprung in der starken Orientierung an der Hausfrau in diesem Text. Es wird versucht, eine Face-to-Face-Kommunikation zu imitieren.

Imperativ	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Imperative	11	15	112	42	38	174	95	37	88	85	120	28
Imperative pro 100 Appelle	39	17	67	81	76	58	52	34	64	51	57	12

Obwohl der Rezipient mit Appellen, die durch einen Imperativ ausgedrückt werden, nicht direkt mit der Handlungsaufforderung in Bezug gebracht wird, dürfte diese

³⁹⁸ GA, Miele, 1955, S.2.

³⁹⁹ GA, Miele, 1975, S.4.

⁴⁰⁰ GA, Miele, 1978, S.29.

⁴⁰¹ GA, Miele, 1959, S.2.

Realisierung des appellativen Sprechaktes keine Verständnisprobleme hervorrufen. Die verbliebenen sieben Verwendungen des Wortes *bitte* innerhalb des Korpus stehen zusammen mit einem Imperativ: „Dazu bitte den Programmschalter nicht auf Anfang 'Hauptwäsche', sondern auf Anfang 'Vorwaschen' stellen.“⁴⁰² Vergleicht man die Anzahl der Imperative der einzelnen Gebrauchsanweisungen mit dem Vorkommen des Imperativs der Höflichkeit, zeigt sich, dass diese in einem direkten Verhältnis zueinander stehen: 1959 ist der Imperativ mit 17% nur sehr selten zu finden, ebenso 2009.

Imperative (gesamt)	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Imperative (gesamt)	13	42	123	42	40	176	100	95	119	137	177	187
Imperative pro 100 Appelle	46	49	74	81	80	59	55	86	87	82	84	82

Verzichtet man auf die Unterteilung zwischen den beiden Imperativen, zeigt sich, dass diese syntaktische Struktur meist mindestens die Hälfte und seit 1988 über 80% der Appelle in den Gebrauchsanweisungen ausmacht.

Aktiv	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Aktiv	0	3	0	0	0	0	1	6	1	1	4	12
Aktiv pro 100 Appelle	0	3,5	0	0	0	0	0,6	5,5	0,7	0,6	1,9	5,2

Aktivsätze sind erst in den letzten Jahrzehnten für die Vermittlung von Handlungsanweisungen in Mode gekommen. Sie vermitteln den Charakter einer Erzählung: „Mit den Tasten \vee oder \wedge wählen Sie das gewünschte Zeitformat und bestätigen es mit der Taste OK.“⁴⁰³ Im Gegensatz zu den Imperativen muss das Verb in Aktivsätzen nicht in der Spitzenstellung stehen; ein Vorteil, der auch bei der Verwendung des Passivs eine Rolle spielt.

⁴⁰² GA, Miele, 1978, S.18.

⁴⁰³ GA, Miele, 2009, S.66.

Passiv	<i>1955</i>	<i>1959</i>	<i>1962</i>	<i>1969</i>	<i>1975</i>	<i>1978</i>	<i>1982</i>	<i>1988</i>	<i>1992</i>	<i>1996</i>	<i>2001</i>	<i>2009</i>
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Passiv	4	3	11	1	3	28	7	3	8	10	13	16
Passiv pro 100 Appelle	14	3	7	2	6	9	4	3	6	6	6	7

Das Passiv wird, wie bereits dargestellt, oft als der Erzfeind der Verständlichkeit angesehen. Die Verwendung des Passivs bietet allerdings einige Vorteile, die zum Beispiel auch den sprachlichen Anforderungen der technischen Kommunikation entgegenkommen:⁴⁰⁴ Dadurch, dass der Gegenstand des Vorgangs als Subjekt in die betonte Spitzenstellung des Satzes gebracht wird, werden Ziel oder Ergebnis einer Handlung hervorgehoben:⁴⁰⁵

Defekte Bauteile dürfen nur gegen Miele Original-Ersatzteile ausgetauscht werden.⁴⁰⁶

In diesem Beispiel lässt die Passivkonstruktion zudem offen, wer die Handlung vollziehen, also wer die Bauteile austauschen soll. Betont wird demnach die Allgemeingültigkeit von Vorgängen, die unabhängig von einem bestimmten Handlungsträger immer wieder ausgeführt werden können.⁴⁰⁷ Aber gerade diese Nichtnennung des Handelnden stellt für den Rezipienten ein potenzielles Verständnisproblem dar: Er muss selbst, unter Berücksichtigung der Kommunikationssituation und des Kontextes entscheiden, ob der in der MTE geschilderte Vorgang von ihm, einer anderen Person oder vielleicht sogar von dem Automaten ausgeführt wird beziehungsweise werden soll. Das obige Beispiel steht in der Gebrauchsanweisung aus dem Jahr 2009. Im weiteren Verlauf des Textes wird erklärt, dass Reparaturen an dem Automaten nur von autorisierten Fachkräften durchgeführt werden dürfen.⁴⁰⁸ Aus dieser Information kann der Nutzer des Automaten schließen, dass nicht er die defekten Bauteile austauschen soll. Dennoch richtet sich der Appell an ihn: Es liegt in seiner Verantwortung, Reparaturen nur von Fachkräften durchführen zu lassen, die wiederum nur originale Ersatzteile einbauen sollten. Unverständlich sind Passivkonstruktionen meist nur dann, wenn man sie isoliert vom Kontext betrachtet. Der Appell „Das Schmutzsieb muss nach der Reinigung wieder eingebaut werden,“⁴⁰⁹ lässt zwar

⁴⁰⁴ Vgl. Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.128.

⁴⁰⁵ Vgl. Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.128.

⁴⁰⁶ GA, Miele, 2009, S.7.

⁴⁰⁷ Vgl. Reinhardt/Köhler/Neubert: Deutsche Fachsprache der Technik, 1992, S.129.

⁴⁰⁸ GA, Miele, 2009, S.42.

⁴⁰⁹ GA, Miele, 2001, S.39.

offen, ob der Nutzer in gewissen Zeitabständen das Sieb selbst reinigen oder dafür den Kundendienst rufen soll, da aber gleich im Anschluss an diese MTE erklärt wird, wie das Sieb ein- und ausgebaut werden muss, wird sich der Leser sicher angesprochen fühlen. Mit Ausnahme von 1955 machen Passivkonstruktionen zudem weniger als 10% der Appelle in den Gebrauchsanweisungen aus, sodass das Verständnis der Texte durch diese grammatische Struktur nicht eingeschränkt wird.

Setzungen	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Setzungen	1	27	25	2	0	60	63	1	3	5	3	4
Setzungen pro 100 Appelle	4	31	15	4	0	20	35	1	2	3	1	2

Man könnte meinen, dass sich Setzungen überhaupt nicht für die Wiedergabe von appellativen Sprechakten eignen, schließlich enthalten sie kein Verb. Die in den Gebrauchsanweisungen sehr häufig gebrauchten Nominalisierungen machen dies aber möglich: „Schaltvorgang wie bei normalverschmutzter Wäsche.“⁴¹⁰ Unverständlich sind Setzungen im Zusammenhang mit Handlungsanweisungen nicht, sie könnten höchstens als unpersönlich oder sogar unhöflich empfunden werden, weswegen ihre Verwendung seit 1988 stark abgenommen hat.

Agensvermeidung	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - Agensvermeidung	0	5	1	4	6	14	8	3	1	12	10	7
Agensvermeidung pro 100 Appelle	0	6	1	8	12	5	4	3	1	7	5	3

Von den Imperativen und Aktivsätzen abgesehen, wird in allen anderen Realisierungsformen des appellativen Sprechakts das Agens, also der Handelnde und damit auch Angesprochene nicht direkt benannt. Die Appelle, die hier unter 'Agensvermeidung' zusammengefasst sind, beinhalten oftmals bestimmte Verben, die die Nichtnennung des Agens erst ermöglichen. Darunter fallen unter anderem *dienen*: „Der Programmwähler dient zur Einstellung des Waschprogramms.“⁴¹¹ *erfolgen*: „Das Öffnen erfolgt durch Drücken der [...] Taste.“⁴¹² oder *empfehlen*: „Die Anwendung des Stufenschleuderns empfiehlt sich besonders bei den 'Pflegeleicht'-

⁴¹⁰ GA, Miele, 1959, S.5.

⁴¹¹ GA, Miele, 1959, S.2.

⁴¹² GA, Miele, 1978, S.4.

Programmen.⁴¹³ Die eben genannten Beispiele sind als Appelle nur schwer zu erkennen und könnten als Informationen fehlinterpretiert werden. Auch Fragesätze werden als Agensvermeidung eingestuft, da diese innerhalb des Korpus den Nutzer nie direkt ansprechen, sondern Fragen bezüglich des Automaten stellen: „Ist der Stecker richtig eingesteckt?“⁴¹⁴ Mithilfe des Zustandspassivs kann ebenfalls die Benennung des Handelnden umgangen werden: „Der Automat ist nur dann elektrisch vom Netz getrennt, wenn der Netzstecker gezogen oder die Sicherung ausgeschaltet ist.“⁴¹⁵ Diese MTE als Appell aufzufassen, ist auch unter Berücksichtigung des Kontextes ohne Vorwissen bezüglich des Umgangs mit Waschautomaten nicht möglich.

man + 3. Pers. Sg. Ind.	1955	1959	1962	1969
Anzahl der MTE	76	315	430	220
Anzahl der Appelle	28	86	166	52
Appelle - man + 3. Pers. Sg. Ind.	4	2	0	1
man + 3. Pers. pro 100 Appelle	14	2	0	2

Das unpersönliche *man* muss der Rezipient immer erst auf sich beziehen. Es ist, wie bei der Vermeidung des Agens, nur schwer nachzuvollziehen, warum der Nutzer nicht einfach direkt angesprochen und zu der jeweiligen Handlung aufgefordert wird. Innerhalb des Korpus sind Satzkonstruktionen mit *man + 3. Person Singular Indikativ* nur 7 Mal und ab den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts gar nicht mehr zu finden. Über das Ausschlussverfahren (wer sollte es sonst tun?) wird der Nutzer Informationen wie „Man läßt die Maschine ungefähr 5 Minuten laufen“⁴¹⁶ als Aufforderungen an sich interpretieren.

Modaler Infinitiv	1955	1959	1962	1969	1975	1978
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299
Appelle - Modaler Infinitiv	1	1	0	0	1	7
Modale Infinitive pro 100 Appelle	4	1	0	0	2	2

Modale Infinitive werden ebenfalls nur sehr selten und nur bis in die 1970er in den Gebrauchsanweisungen des Korpus verwendet: „Außerdem ist das Flusensieb zu kontrollieren.“⁴¹⁷ In ihrer Wirkung auf den Rezipienten dürften derartige Formulie-

⁴¹³ GA, Miele, 1978, S.4.

⁴¹⁴ GA, Miele, 1969, S.4; die Frage könnte sich auch an den Rezipienten wenden: „Haben Sie den Stecker eingesteckt?“

⁴¹⁵ GA, Miele, 1988, S.5.

⁴¹⁶ GA, Miele, 1959, S.6.

⁴¹⁷ GA, Miele, 1978, S.35.

rungen die gleiche Wirkung haben wie Setzungen: Der Leser wird sie als Handlungsaufforderung an ihn verstehen, sie aber nicht als besonders höflich empfinden.

Partizip II	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181
Appelle - Partizip II	4	1	0	1	0	1	1
Partizip II pro 100 Appelle	14,3	1,2	0	1,9	0	0,3	0,6

Wird in den Gebrauchsanweisungen des Korpus ein Appell mit einem Partizip II wiedergeben, stellt dieser immer eine, in eine MTE zwischengeschaltete, Parenthese dar: „In die rückwertige Spülmittelöffnung 2 kann man wiederum handelsübliches Spülmittel (aufgelöst) zugeben.“⁴¹⁸ Stehen Informationen in Klammern, werden sie von den meisten Lesern als weniger wichtige Kommentare gewertet und könnten eventuell überlesen werden.

Zuletzt möchte ich ein Phänomen der Gebrauchsanweisungen ansprechen, das die Verständlichkeit von appellativen Sprechakten stark einschränkt, durch die bisherige Vorgehensweise der Analyse aber nicht aufgezeigt werden konnte. Nach der obigen Definition wird ein Appell mit einer MTE gleichgesetzt, was die Ergebnisse der Analyse nicht verfälscht, da nicht von Interesse ist, wie oft, sondern mithilfe welcher grammatischer Strukturen der Rezipient zu einer Handlung aufgefordert wird. In allen Gebrauchsanweisungen lassen sich aber MTE finden, im Rahmen derer unterschiedliche grammatische Strukturen vorliegen.

Ein Beispiel:

Achten Sie darauf, daß nichts zwischen Fülltür und Dichtring eingeklemmt wird.⁴¹⁹

Mithilfe des Imperatives der Höflichkeit wird der Rezipient dazu angehalten, darauf zu achten, dass keine Gegenstände „eingeklemmt werden.“ Der Nebensatz steht im Passiv. Dies lässt, in Verbindung mit der direkten Ansprache innerhalb des Hauptsatzes die Interpretation zu, dass der mit „Sie“ Angesprochene den Automaten oder andere Personen davon abhalten solle, etwas zwischen Fülltür und Dichtring einzuklemmen. In Wirklichkeit ist es nicht die Tür, der Dichtring oder irgendeine andere

⁴¹⁸ GA, Miele, 1955, S.3.

⁴¹⁹ GA, Miele, 1992, S.9.

Person, sondern allein der Nutzer, der etwas einklemmen kann, indem er die Tür schließt.

Sollten Sie während des Klarwaschens feststellen, daß noch weiteres Waschmittel hinzugefügt werden muß, dann wird dieses aufgelöst in den Waschmittel-Einfüllkasten gegossen.⁴²⁰

Mit dem obigen Beispiel wird keine mentale Verbindung zwischen Mensch und Automat beschrieben. Sollte der Nutzer feststellen, dass weiteres Waschmittel nötig ist, muss er dieses selbst hinzufügen, es wird weder von dem Automaten noch von einer anderen Person hineingegossen. Wie bereits dargestellt, werden Passivkonstruktionen meist erst durch Berücksichtigung des Kontextes als Appelle erkannt. Durch die unterschiedlichen grammatischen Strukturen innerhalb der MTE wird dies aber zusätzlich erschwert. Auch wenn der eigentliche Appell immer nur mithilfe einer der oben genannten syntaktischen Struktur ausgedrückt wird, habe ich diese appellativen Sprechakte zu einer Gruppe zusammengefasst:

2 syntaktische Strukturen	1955	1959	1962	1969	1975	1978	1982	1988	1992	1996	2001	2009
Anzahl der MTE	76	315	430	220	211	744	714	472	646	764	926	1096
Anzahl der Appelle	28	86	166	52	50	299	181	110	137	167	210	229
Appelle - 2 syntaktische Strukturen	1	2	6	1	0	13	1	2	5	2	3	3
2 syn. Strukturen pro 100 Appelle	4	2	4	2	0	4	1	2	4	1	1	1

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass man Appelle, im Rahmen derer der Handelnde nicht direkt angesprochen wird, nicht pauschal als unverständlich ansehen darf. Umgekehrt wäre die Behauptung, dass das Agens aus der Kommunikationssituation der Gebrauchsanweisungen ohnehin klar hervorgeht,⁴²¹ auch zu kurz gegriffen. Wie sich eben gezeigt hat, ist die direkte Ansprache des Rezipienten kein Garant dafür, dass er die Handlungsaufforderung auf sich bezieht – im Grunde müsste jeder Appell einzeln auf seine Verständlichkeit hin untersucht werden. Dennoch haben sich einige syntaktische Realisierungsformen des appellativen Sprechaktes innerhalb des Korpus als besonders kritisch erwiesen. Vor allem die Strukturen zur Agensvermeidung, der Einsatz des Partizip II, Satzungen und Satzkonstruktionen mit *man* + 3. Sg. Ind. und unterschiedliche syntaktische Strukturen innerhalb einer MTE sind für die Vermittlung von Handlungswissen nicht geeignet.

⁴²⁰ GA, Miele, 1962, S.6.

⁴²¹ Vgl. Küster: Pragmalinguistische Aspekte von Anweisungstexten, 1982, S.110.

7.5.2. Modalverben

Modalverben können die Bedeutung beziehungsweise den Nachdruck einer Aussage verändern. In den Gebrauchsanweisungen des Korpus konnten innerhalb der Appelle die Modalverben *dürfen*, *können*, *müssen* und *sollen* gefunden werden. Mit Ausnahme von *sollen* unterstützen die Modalverben die Appelle und tragen dazu bei, dass die Handlungsanforderung richtig verstanden wird: „Eine gewählte Zusatzfunktion kann durch nochmaliges Drücken der Taste wieder ausgeschaltet werden“⁴²² – das Drücken kann erfolgen, wenn der Rezipient die daraus resultierende Reaktion des Automaten wünscht. Aber „Färbemittel müssen für den Einsatz in Waschautomaten geeignet sein,“⁴²³ da dieser sonst Schaden nehmen könnte.

Die Modalverben *sollen* oder *sollten* sind für Appelle von Gebrauchsanweisungen absolut ungeeignet, da diese bewirken, dass jede Handlungsaufforderung auch als ein Ratschlag interpretiert werden könnte, den der Rezipient befolgen kann, aber nicht muss: „Eine Erneuerung sollte dann erfolgen, wenn die Schlauchoberfläche kleine Risse oder andere Schäden aufweist.“⁴²⁴ Innerhalb des Korpus werden diese Modalverben nur neun Mal aber sehr gleichmäßig verteilt verwendet: 1955 „soll“ der Schaum in Grenzen gehalten werden,⁴²⁵ 2009 „sollten“ Verschraubungen alle sechs Monate kontrolliert werden.

7.5.3. Verständnis und Erklärung

Unter 4.2.3.4.1. wurde bereits gezeigt, dass die Verständlichkeit von Appellen auch von einer Erklärung abhängig sein kann: Warum soll die entsprechende Handlung ausgeführt werden? 1955 ist in der Gebrauchsanweisung zu lesen: „Bevor man die Wäsche einlegt den Automaten 2-3 Minuten durchspülen und ausschleudern lassen.“⁴²⁶ Da nicht erklärt wird, welchen Zweck dieses Durchspülen und Ausschleudern hat, wird nicht klar, ob diese Handlungen vor jedem oder nur vor dem ersten Waschgang (nach dem Kauf) ausgeführt werden sollen. Von 1955 bis 1975 wird in allen Gebrauchsanweisungen erklärt, dass der Programmschalter nur nach rechts gedreht werden darf;⁴²⁷ aber warum?

⁴²² GA, Miele, 2001, S.15.

⁴²³ GA, Miele, 1996, S.7.

⁴²⁴ GA, Miele, 1982, S.39.

⁴²⁵ GA, Miele, 1955, S.4.

⁴²⁶ GA, Miele, 1955, S.2; [Kommatafehler im Original].

⁴²⁷ GA, Miele, 1975, S.1.

In dieser Arbeit können nicht alle Appelle dahin gehend überprüft werden, ob ihr Inhalt beziehungsweise deren Sinn erklärt wird. Stellvertretend für alle Appelle werden hier nur zwei Handlungsanweisungen betrachtet: Von 1955 bis 1974 wird der Nutzer dazu angehalten, die Tür des Automaten nach dem Waschen nicht zu schließen, von 1978 bis 2009 wird in allen Gebrauchsanweisungen darauf hingewiesen, dass die Transportsicherung vor dem ersten Waschen entfernt werden muss. Zwischen 1962 und 1982 wird aber nicht erklärt, warum diese Handlungen ausgeführt werden sollen: Wird der Automat immer geschlossen gehalten, nutzt sich der Dichtungsring der Tür schneller ab, zudem ist die Gefahr von Schimmelbildung gegeben; eine nicht entfernte Transportsicherung wird während des ersten Schleudergangs den Automaten zerstören. Beide Handlungsanweisungen sollten demnach ernst genommen und befolgt werden. Ohne eine entsprechende Erklärung, die die Brisanz der Appelle unterstreicht, könnten diese aber als Ratschläge fehlinterpretiert werden.

7.6. Synonyme

Stilistische Einförmigkeit, syntaktischer Parallelismus und die ständige Wiederholung ein und desselben Wortes werden in den meisten Texten als langweilig und stupide empfunden. Gebrauchsanweisungen sind aber, wie bereits dargestellt, Gebrauchstexte – ästhetische Ansprüche sind hier nicht von Belang; im Gegenteil: Bezieht sich der Text mehrmals auf ein Referenzobjekt, sollte die Koreferenz allein durch Repetition, also durch Wiederholung der ursprünglich eingeführten Bezeichnung, hergestellt werden. Bis 1988 wird in jeder Gebrauchsanweisung des Korpus das Gerät abwechselnd als *Waschmaschine* oder *Waschautomat* bezeichnet. 1959 wird auf einen Bedienungsknopf des Automaten mit drei unterschiedlichen Benennungen Bezug genommen: *Programmwähler*, *Programmschalter* und *Programmskala*.⁴²⁸ 1982 soll der Weichspüler abwechselnd in das *Einspülfach*, die *Einspülkammer* oder den *Einspülkanal* beziehungsweise *Einspülkasten* gegossen werden.⁴²⁹ Die Liste der Synonyme in den Gebrauchsanweisungen des Korpus ist lang. In den 1990ern scheint Miele das Problem aber erkannt zu haben. In den vier Texten von 1992 bis 2009 ist nicht ein Synonym zu finden.

⁴²⁸ GA, Miele, 1959, S.2, 4 und 6.

⁴²⁹ GA, Miele, 1982, S.40, 23, 15, 2.

7.7. Unpräzise Angaben

Bei der Erstellung von Gebrauchsanweisungen ist sprachliche Präzision besonders wichtig. Wolf-Andreas Liebert und Reinhold Schmitt sehen daher vor allem in unpräzisen metrischen Angaben ein großes Problem für die Verständlichkeit der Texte.⁴³⁰ Ich fasse kurz zusammen, welche Informationen dem Nutzer des Waschautomaten bezüglich dessen Wartung 1959 vermittelt werden: Erste Kontrollen sollten schon „nach einigen Monaten“ nach dem Kauf durchgeführt werden, der Boiler ist nur „von Zeit zu Zeit“ zu reinigen, eine Nachschmierung ist hingegen „bei normalem Gebrauch erst nach Jahren“, eine Erneuerung des Keilriemens „in größeren Zeitabständen“ und die des Dichtungsringes erst „nach längerem Gebrauch“ notwendig.⁴³¹ Derartig vage Angaben lassen einen großen Spielraum für Interpretationen zu und helfen dem Rezipienten somit nicht weiter. Auch hier könnte, wie bei den Synonymen, die Liste noch weitergeführt werden. Bei diesen unpräzisen Angaben ist aber nicht von Interesse wie oft, sondern ob sie überhaupt in einer Gebrauchsanweisung vorkommen. Beinhaltet die Gebrauchsanweisungen auch nur eine unpräzise Angabe, ist sich der Emittent dieses Problems nicht bewusst. Hier liegt leider keine derart klare Zäsur wie bei den Synonymen vor. 1982 wird plötzlich jede Angabe präzise erklärt: „regelmäßig“ bedeutet, dass eine Handlung etwa jede Woche einmal ausgeführt werden sollte, das Sieb zum Zulaufschlauch muss „alle 6 Monate“ gereinigt und „jedes Jahr einmal“ kontrolliert werden.⁴³² Leider bleibt 1982 die einzige Ausnahme des Korpus, in allen anderen Gebrauchsanweisungen muss der Rezipient wieder selbst entscheiden, wie oft etwas getan werden muss, wenn es „mehrmalig“ passieren soll und welche Zeitabstände zwischen einer „regelmäßigen“ Reinigung liegen.⁴³³

⁴³⁰ Vgl. Liebert/Schmitt: Texten als Dienstleistung, 1998, S.3.

⁴³¹ GA, Miele, 1959, S.7f.

⁴³² GA, Miele, 1982, S.38f.

⁴³³ GA, Miele, 2009, S.39f.

8. Gebrauchsanweisungen – immer besser

Das Motto beziehungsweise der Werbeslogan der Firma Miele lautet: Miele – immer besser. Im Bezug auf Gebrauchsanweisungen ist diese Tendenz nicht nur bei Miele festzustellen. Wie Schmidt bereits erkannt hat, trug die „ständige Präsenz des Themas in den Medien einiges zur Verbesserung dieser Textsorte“⁴³⁴ bei.

Prinzipiell muss nach der Analyse des Korpus aber festgestellt werden, dass die Gebrauchsanweisungen nie wirklich unverständlich waren, da eine totale Unverständlichkeit nicht nur aufgrund einzelner missverständlicher MTE oder Text-Bild-Relationen gegeben sein kann. Erst die Kombination und eine viel höhere Frequentierung der Merkmale, die im vorangegangenen Kapitel dargestellt wurden, würde die Verständlichkeit eines Textes gefährden. Innerhalb des Korpus ließen sich außerdem hauptsächlich Textmerkmale finden, die allenfalls Platz für Fehlinterpretationen lassen oder auf den Leser der Gebrauchsanweisung störend wirken könnten. Außerdem hilft die direkte Aktion an dem Gerät dem Rezipienten über manch vage Textpassage hinweg.

Unverständlich kann eine Gebrauchsanweisung auch dann sein, wenn die Rezeption nicht möglich ist, da der Text zum Beispiel mithilfe von Computerprogrammen aus einer anderen Sprache ins „Deutsche“ übersetzt, oder die Kommunikationssituation nicht berücksichtigt wurde – sich beispielsweise ein fachsprachlicher Text an einen technischen Laien wendet. Beide Fälle lagen aber bei den Texten des Korpus nicht vor.

Im Vergleich zu den 1950 bis 1980er Jahren sind die Miele-Gebrauchsanweisungen heute besser strukturiert. Es wird deutlich, dass sich jemand bei der Erstellung der Texte Gedanken gemacht hat. Dennoch darf, wie sich im siebten Kapitel dieser Arbeit gezeigt hat, die Textoptimierung noch nicht als abgeschlossen angesehen werden. Eine Zäsur bezüglich der Verständlichkeit lag 1992 nicht vor; auch nachdem Technische Redakteure bei Miele beschäftigt wurden, können bestimmte sprachliche Merkmale in den Texten gefunden werden, die die Verständlichkeit einschränken. Die Etablierung des Berufes war demnach nur eine Folge und nicht der Auslöser für die gestiegene Sensibilisierung bezüglich unverständlicher Gebrauchsanweisungen.

Die deskriptive Analyse der Texte ergab zudem, dass Gebrauchsanweisungen stark normiert sind. Bestimmte sprachliche und außersprachliche Merkmale sind in allen

⁴³⁴ Schmidt: Gebrauchsanweisungen, 1996, S.167.

Korpustexten wiederzufinden, wie zum Beispiel das immer gleiche Vorkommen der verschiedenen Textteile. Das Festhalten an bekannten Strukturen hat sowohl Vor- als auch Nachteile: Bestimmte Merkmale, die die Verständlichkeit einschränken können, wie die Nicht-Nennung des zweiten Rezipienten, die unnötige Verwendung der Auslassungspunkte oder die Verwendung unpräziser Angaben, haben sich so bis heute in den Gebrauchsanweisungen halten können. Gleichzeitig kommt die Orientierung an dem konventionalisierten Sprachstil von Gebrauchsanweisungen der Rezeptionserwartung des Lesers entgegen. Wie dargestellt werden konnte, bewirkt eine Veränderung der Ausdrucksweise oftmals eine andere Interpretation durch den Rezipienten, weshalb davon abgesehen werden sollte, Gebrauchsanweisungen vollkommen neu zu strukturieren.

Was in dieser Arbeit vor allem bewiesen werden konnte, ist, dass die Sprachwissenschaft mit ihrem situativ-funktionalen Blick auf einen Text durchaus dazu in der Lage ist, einen Beitrag zur Verständlichkeitsforschung zu leisten. Wie Günther in seinem Aufsatz „Linguistik und Industrie: Chancen der Zusammenarbeit“ ausführlich dargelegt hat, wären diese Chancen tatsächlich gegeben.⁴³⁵ Allerdings macht die Linguistik, wie auch Lieber/Schmidt feststellen, ihre Forschungsergebnisse und Analyseverfahren nicht für die sprachliche Praxis nutzbar⁴³⁶ – was wohl auch ein Grund dafür ist, dass nun Studiengänge zur Technischen Redaktion angeboten und nicht Sprachwissenschaftler für die Erstellung von Gebrauchsanweisungen zu Rate gezogen werden. Durch die Berücksichtigung der Kommunikationssituation und den auf der Sprechakttheorie basierenden Schlussfolgerungen, kann eine sprachwissenschaftliche Analyse zur Verbesserung der Textverständlichkeit weitaus mehr beitragen, als nur die Komplexität einzelner Wörter mit deren Anzahl an Buchstaben in Relation zu bringen.⁴³⁷

Der beschränkte Rahmen dieser Arbeit ließ eine detaillierte Betrachtung des Textteils 'Aufstellung und Installation' und vor allem dessen fachsprachlicher Prägung nicht zu. Interessant wäre auch eine Untersuchung, inwieweit DIN-Normen oder nationale und internationale Gesetze den Inhalt und die Gestaltung von Gebrauchsanweisungen beeinflussen. Zu klären wäre auch die Frage, ob Waschautomaten-Gebrauchsanweisungen anderer Hersteller mit denen von Miele vergleichbar sind.

⁴³⁵ Vgl. Günther: Linguistik und Industrie, 1999.

⁴³⁶ Vgl. Liebert/Schmitt: Texten als Dienstleistung, 1998, S.4.

⁴³⁷ Vgl. Mihm: Textverständlichkeit und gesellschaftliche Lesefähigkeit, 1999.

Die vorliegende Arbeit sollte bisher keine appellative beziehungsweise werbende Funktion erfüllen. Dies wird sich auch im letzten Absatz nicht ändern. Dennoch muss hinsichtlich der prinzipiell sehr positiven Ergebnisse der Korpusanalyse an dieser Stelle angemerkt werden, dass die Firma Miele in vielen Hinsichten Marktführer und gerade in dem Bereich Wäschepflege ein Garant für höchste Qualität ist. Bei dem Traditionsunternehmen wurden schon immer, unter anderem auch bei den Gebrauchsanweisungen, Maßstäbe gesetzt. Oder anders ausgedrückt:

Mieles Instruktionen: Eine Logische Erklärung.

Macht Instruktionen Einfach, Leicht, Eingängig.

9. Literaturverzeichnis

9. Quellen – Gebrauchsanweisungen⁴³⁸

9.1.1. Das Korpus

Herstellerfirma	Gerätebezeichnung	Jahr*
Miele	WA ⁴³⁹ - Automatic	1955
Miele	WA - Automatic	1959
Miele	WA - W 404 / W 504	1962
Miele	WA - W 412 / W 414	1969
Miele	WA - W 433	1975
Miele	WA - W 433	1978
Miele	WA - W 434 / W 435 / W 436	1982
Miele	WA - Special Electronic	1988
Miele	WA - W822	1992
Miele	WA - Meteor 2200	1996
Miele	WA - W935 WPS	2001
Miele	WA - W6766 WPS	2009

9.1.2. Weitere Quellen

Herstellerfirma	Gerätebezeichnung	Jahr*
Bosch	Toaster TAT6	2008
BSH	WM14A2G0	2010
AEG	Lavamat 84950	2010
Miele	Combinette	1957
Miele	Bodenstaubsauger S5211	2010
Miele	WA 6766 WPS Exklusiv-Edition	2010
AEG	ÖKO_LAVAMAT 90630 sensor- tronic	1991
Miele	Werbeprospekt „Miele 700“	1957

- * Die Jahreszahlen geben das Jahr an, in dem die jeweilige Gebrauchsanweisung gedruckt wurde, nicht das Jahr der Produkteinführung.

Die dieser Arbeit beigelegte CD beinhaltet alle unter 9. aufgelisteten Quellen und eine Darstellung der Textteile innerhalb des Korpus.

⁴³⁸ Die Gebrauchsanweisungen des Korpus werden in den Fußnoten nach folgendem Schema angegeben: GA, *Firmenname*, *Jahr*. Die „weiteren Quellen“ werden zusätzlich durch die Gerätebezeichnung spezifiziert.

⁴³⁹ WA = Wasch(voll)automat

9.2. Sekundärliteratur

- Alexa, Susanne: Der Technische Redakteur. Entwicklung – Strukturen – Zukunftsaussichten. München, Ölschläger, 1989.
- Austin, John Langshaw: Zur Theorie der Sprechakte. How to do things with Words. Deutsche Bearbeitung von Eike von Savigny. Stuttgart, Reclam, 1972.
- Ballstaedt, Steffen-Peter: Bildverstehen, Bildverständlichkeit - Ein Forschungsüberblick unter Anwendungsperspektive. In: Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 32. Hrsg. von Hans P. Krings. Tübingen, Gunter Narr, 1996, S.191-233.
- Ballstaedt, Steffen-Peter: Verständlichkeit von technischen Bildern. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.89-100.
- Beier, Rudolf: Zur Untersuchung der Fachsprache aus text- und pragmalinguistischer Sicht. In: Fachsprachenforschung und -lehre. Schwerpunkt Spanisch. Hrsg. von José Rodriguez, Gisela Thome und Wolfram Wilss. Tübingen, Gunter Narr, 1982.
- BGB, einzusehen unter:
<http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/index.html#BJNR001950896BJ262501377>.
 (Zugriff vom 30.12.2010).
- Biere, Bernd Ulrich: Textgestaltung zwischen Sachangemessenheit und Adressatenorientierung. In: Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 32. Hrsg. von Hans P. Krings. Tübingen, Gunter Narr, 1996, S.291-305.
- Brinker, Klaus: Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden. Berlin, Erich Schmidt, 2005⁶.
- Bosse, Anneke: Erklärungsmuster für Fachausdrücke. Dargestellt an Beispielen aus Betriebsanleitungen für Personenkraftwagen. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.101-113.
- Demmerling, Christoph: Implizit und Explizit. Überlegungen zum Verstehensbegriff im Anschluss an Heidegger und Brandom. In: Verstehen nach Heidegger und Brandom. Hrsg. von Barbara Merker. Hamburg, Felix Meiner, 2009.
- Diekhans, Antje u.a.: Experimentelle Textoptimierung am Beispiel von Gebrauchsanweisungen. In: Qualitätssicherung von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 3. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 2000, S.176-188.
- DIN V 8418. Benutzerinformation. Hinweise für die Erstellung. Berlin, Februar 1988.
- Fluck, Hans-Rüdiger: Fachsprachen. Einführung und Bibliographie. Tübingen u.a. Francke, 1996⁵.

- Möhn, Dieter: Zur Aktualität der Fachsprachenforschung. In: Fachsprachen und Gemeinsprache. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache. Hrsg. von Wolfgang Mentrup. Sprache der Gegenwart, Band XLVI. Düsseldorf, Schwann, 1979, S.10-21.
- Gläser, Rosemarie: Fachtextsorten im Englischen. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 13. Tübingen, Gunter Narr, 1990.
- Gorbach, Rudolf Paulus: Typografie und Verständlichkeit. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.78-88.
- Göpferich, Susanne: Technische Kommunikation. In: Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch. Hrsg. von Karlfried Knapp et al. Tübingen, A. Francke, 2007², S.143-165.
- Günther, Udo: Dienen Normen der Qualitätssicherung? In abgewandelter Form erschienen in: Qualitätssicherung von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 3. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 2000, S.59-77.
- Günther, Udo: Erstellung von Gebrauchsanweisungen im Unternehmen Miele. In abgewandelter Form erschienen in: Bedienungsanleitung als Kommunikationsmittel. Hrsg. von Ute Schmidt. Essen, Stamm, 1996.
- Günther, Udo: Linguistik und Industrie: Chancen der Zusammenarbeit. In: Medium Sprache im Beruf: eine Aufgabe für die Linguistik. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 49. Hrsg. von Michael Becker-Mrotzek und Christine Doppler. Tübingen, Narr, 1999, S.111-122.
- Helbig, Gerhard: Deutsche Grammatik. Grundfragen und Abriß. München, iudicium, 1999⁴.
- Heringer, Hans-Jürgen: Verständlichkeit. Ein genuiner Forschungsbereich der Linguistik? In: Zeitschrift für Germanistische Linguistik 7/1979, S.255-278.
- Hoffmann, Lothar: Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung. Tübingen, Narr, 1985.
- Krings, Hans P.: Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? Zum Verhältnis von Wissenschaft und Praxis in der Technischen Dokumentation. In: Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 32. Hrsg. von Hans P. Krings. Tübingen, Gunter Narr, 1996, S.5-128.
- Kessel, Katja und Reimann, Sandra: Basiswissen Deutsche Gegenwartssprache. Tübingen, Francke, 2005.
- Krömker, Heidi: Die Welt der Benutzerfreundlichkeit. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.22-33.
- Küster, Rainer: Pragmalinguistische Aspekte von Anweisungstexten. In: Anweisungstexte. Hrsg. von Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup. Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache. Tübingen, Gunter Narr, 1982, S.104-123.

- Langer, Inghard: Verständliche Gestaltung von Fachtexten. In: Fachsprachen und Gemeinsprache. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache, Hrsg. von Wolfgang Mentrup. Sprache der Gegenwart, Band XLVI. Düsseldorf, Schwann, 1979, S.229-245.
- Langer, Inghard; Schulz von Thun, Friedemann; Tausch, Reinhard: Sich verständlich ausdrücken. München u.a. Ernst Reinhardt, 2006⁸.
- Lehrndorfer, Anne: Zielgruppengerechtes Schreiben. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.126-137.
- LG, Urteil vom 27.04.2007 – 5 S 48/06 (Kleve). einzusehen unter: http://www.justiz.nrw.de/nrwe/lgs/kleve/lg_kleve/j2007/5_S_48_06urteil20070427.html. (Zugriff vom 31.12.2010).
- Liebert, Wolf-Andreas und Schmitt, Reinhold: Texten als Dienstleistung. Sprachwissenschaftler schreiben die besseren Gebrauchsanweisungen. In: Sprachreport. Informationen und Meinungen zur deutschen Sprache. Hrsg. vom Institut für deutsche Sprache, 1/1998, S.1-5.
- Mihm, Arend: Textverständlichkeit und gesellschaftliche Lesefähigkeit. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.50-63.
- Möhn, Dieter: Zur Aktualität der Fachsprachenforschung. In: Fachsprachen und Gemeinsprache. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache, Hrsg. von Wolfgang Mentrup. Sprache der Gegenwart, Band XLVI. Düsseldorf, Schwann, 1979, S.10-21.
- Nickl, Markus: Gebrauchsanleitungen. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 52. Hrsg. von Hartwig Kalverkämper. Tübingen, Gunter Narr, 2001.
- Pelka, Roland: Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen technischer Geräte und Maschinen. In: Anweisungstexte. Hrsg. von Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup. Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache. Tübingen, Gunter Narr, 1982, S.74-103.
- Pogarell, Reiner: Milch habt ihr nötig, nicht feste Speise. Eine kurze Geschichte des Verständlichkeitsbegriffes. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.13-21.
- Püschel, Ulrich: Sprachstil - ein Thema für Technische Redakteure? In: Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 32. Hrsg. von Hans P. Krings. Tübingen, Gunter Narr, 1996, S.307-338.
- Reinhardt, Werner; Köhler, Claus und Neubert, Gunter.: Deutsche Fachsprache der Technik. Studien zu Sprache und Technik, Band 3, Hrsg. von Reiner Arntz und Norbert Wegner. Hildesheim u.a. Georg Olms, 1992.

- Richtlinie der Europäischen Gesellschaften, 85/374/EWG: Haftung für fehlerhafte Produkte, Ausgabe August 1985, Stand November 1999.
- Rolf, Eckard: Die Funktionen der Gebrauchstextsorten. Berlin u.a. Walter de Gruyter, 1993.
- Saile, Günter: Wie montiert man einen Fleischwolf? Linguistische Analyse einer Anleitung. In: Anweisungstexte. Hrsg. von Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup. Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache. Tübingen, Gunter Narr, 1982, S.134-158.
- Schmidt, Ute: Gebrauchsanweisungen - Form und Struktur. Eine textsortenlinguistische Untersuchung. Diss. Universität Bonn, 1996.
- Searle, John R.: Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay. Übersetzt von R. und R. Wiggershaus. Frankfurt a.M. Suhrkamp, 1983.
- Sökeland, Werner: Indirektheit von Sprechhandlungen. Eine linguistische Untersuchung. Tübingen, Niemeyer, 1980.
- Stadtfeld, Peter: Didaktische Grundlagen der Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.138-151.
- Tratschitt, Dagmar: Über die Anleitung, Anweisungstexte verständlich abzufassen. In: Anweisungstexte. Hrsg. von Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup. Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache. Tübingen, Gunter Narr, 1982, S.159-171.
- Weidenmann, Bernd: Psychologie des Nichtverstehens. In: Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. tekomp-Schriften zur technischen Kommunikation, Band 1. Hrsg. von Jörg Henning und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck, Schmidt-Römhild, 1999, S.34-49.
- Weber, Ursula: Instruktionsverhalten und Sprechhandlungsfähigkeit. Eine empirische Untersuchung zur Sprachentwicklung. Tübingen, Niemeyer, 1982.
- Zirngibl, Micaëla: Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung. Sprachliche Untersuchungen zu ihrer historischen Entwicklung. Regensburger Beiträge zur deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft; Band 82. Berlin u.a. Lang, 2003.

9.3. Weitere Literatur

- Benard, Cheryl und Schlaffer, Edit: Männer. Eine Gebrauchsanweisung für Frauen. Reinbek bei Hamburg, Rowohlt, 1995.
- Jonas, Bruno: Gebrauchsanweisung für Bayern. München, Piper, 2006.
- Hahn, Jürgen: Auspack und freu! Die witzigsten Gebrauchsanweisungen. Frankfurt, Eichborn, 2009.
- Miele: Chronik - 110 Jahre Miele - alle Seiten der Qualität. Hrsg. von Miele & Cie. 2009.
- Nietzsche, Friedrich: Menschliches, Allzumenschliches. Ein Buch für freie Geister. München, Goldmann, 1994².

- Kiewewetter, Hubert und Zenz, Helmut (Hrsg.): Karl Poppers Beiträge zur Ethik. Tübingen, Mohr Siebeck, 2002.
- Schneider, Wolf: Deutsch für Profis. Wege zu gutem Stil. München, Goldmann, 2001.

9.4. Lexika

- Grimm Jakob und Grimm Wilhelm: Deutsches Wörterbuch. Zwölfter Band I. Abteilung; V – Verzwunzen. Bearbeitet von E. Wülcker, R. Meiszner, M. Leopold und C. Wesle. Leipzig, Verlag von S. Hirzel, 1956.
- Adelung, Johann Christoph: Grammatisch-kritisches Wörterbuch der Hochdeutschen Mundart mit beständiger Vergleichung der übrigen Mundarten, besonders aber der Oberdeutschen; Band IV Seb – Z. Zweite vermehrte und verbesserte Ausgabe. Hildesheim, Olms, 1970.
- Dudenredaktion (Hrsg.): Das Fremdwörterbuch. Mannheim, Duden, 2007⁹.
- Dudenredaktion (Hrsg.): Das Herkunftswörterbuch. Mannheim, Duden, 2001³.
- Dudenredaktion (Hrsg.): Das Bedeutungswörterbuch. Mannheim, Duden, 2002³.
- Dudenredaktion (Hrsg.): Richtiges und gutes Deutsch, Mannheim, Duden, 2007⁶.
- Dudenredaktion (Hrsg.): Die deutsche Rechtschreibung, 2006²⁴.

9.5. Internet

- a) IKEA – Firmengeschichte:
http://www.ikea.com/ms/de_DE/about_ikea/the_ikea_way/history/1940_1950.html. (Zugriff vom 15.08.2010).
- b) Witze im Internet:
<http://www.witze-insel.de/witz/witze/abkurzungen>. (Zugriff vom 15.08.2010).
- c) Mike Krüger: Der Nippel:
http://www.mike-krueger.de/ima/bio_lang_new.pdf. (Zugriff vom 15.08.2010).
- d) Lutherbibel 1912, Buch Exodus, 31.4.:
<http://www.bibel-online.net/buch/02.2-mose/31.html#31,4>
 (Zugriff vom 03.12.2010).
- e) Lutherbibel, 1912, Buch Deuteronomium, 32.28; 32.29.:
<http://www.bibel-online.net/buch/05.5-mose/32.html#32,29>
 (Zugriff vom 03.12.2010).
- f) Lutherbibel 1912, Buch Nehemia, 8.8.:
<http://www.bibel-online.net/buch/16.nehemia/8.html#8,8>
 (Zugriff vom 03.12.2010).

- g) Waschmaschinen in Deutschland:
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/36636/umfrage/der-besitz-von-waschmaschinen-in-deutschland/> (Zugriff vom 08.08.2010).
- h) Miele professional:
http://www.miele-professional.de/de/prof/produkt/6737_6743.htm.
(Zugriff vom 30.08.2010).
- i) AEG-Werk dicht – Verlagerung nach Polen:
<http://www.abendblatt.de/wirtschaft/article777438/AEG-Werk-dicht-Verlagerung-nach-Polen.html>.
(Zugriff vom 07.12.2010).
- k) Miele Waschmaschine:
<http://www.miele-professional.de/de/prof/produkt/23.htm>
(Zugriff vom 07.12.2010).
- l) Gabriel, Carl-Heinz: Intern und Extern verknüpfen:
http://www.tekom.de/index_neu.jsp?url=/servlet/ControllerGUI?action=voll&id=3082
(Zugriff vom 15.12.2010).
- m) jura - Knowledge Builder – Die interaktive Bedienungsanleitung:
http://www.de.jura.com/home_de_x/service_support/knowledge_builder_overview/knowledge_builder_imprensa_z7/knowledge_builder_imprensa_z7_broadband.htm (Zugriff vom 15.12.2010).
- o) Technische Redaktion – Hannover:
<http://www.fakultaet1.fh-hannover.de/studium/bachelor-studiengaenge/technische-redaktion/aufbau-und-inhalte-des-studiengangs/index.html>
(Zugriff vom 18.12.2010).
- p) tekom:
http://www.tekom.de/index_neu.jsp?18-D-de_%DCber_uns.
(Zugriff vom 04.08.2010).
- q) Berufsbild Technischer Redakteur:
<http://www.beruf-technischer-redakteur.de/main/berufsbild/>.
(Zugriff vom 04.08.2010).