



Texten als Dienstleistung

Sprachwissenschaftler schreiben die besseren Gebrauchsanweisungen

von Wolf-Andreas Liebert und Reinhold Schmitt

Sprachwissenschaftler kooperieren mit der Pharmaindustrie? Ja, und zwar mit großem Erfolg, denn: linguistisches Wissen ist eine begehrte Ware. In diesem Artikel wollen wir über unsere Zusammenarbeit mit einem großen Unternehmen aus dem Bereich der Medizintechnik für Diabetiker berichten. Wir haben dieses Unternehmen in den letzten Jahren beraten, wie seine Produktmanager optimale Gebrauchsanweisungen herstellen können. Wir haben aber nicht nur Leitfäden und Gutachten verfasst, sondern auch mehrere Handbücher für Blutzuckermessgeräte und Beipackzettel für Messstreifen selbst geschrieben.

Als das Qualitätsmanagement des Pharmakonzerns bei uns vor drei Jahren anfragte, ob wir ein Gutachten für eine Gebrauchsanweisung erstellen könnten, waren wir überrascht, als uns einer der beiden Manager ein Blutzuckermessgerät mit dem dazugehörigen Handbuch vorlegte, das von einer professionellen Textagentur verfasst worden war. Gebrauchsanweisungen stehen seit Jahren in der öffentlichen Kritik, aber konnte eine professionelle Agentur für einen so wichtigen Kunden eine mangelhafte Bedienungsanleitung geschrieben haben?

Wir sagten zu und nahmen uns die Gebrauchsanweisung vor: Als Linguisten wussten wir natürlich, dass wir einen funktionalen Text mit der

Hauptfunktion ANWEISUNG vor uns hatten. Wir prüften also zunächst, ob der Text diese Funktion erfüllte. Einer versetzte sich in die Perspektive eines Diabetikers, der zum ersten Mal mit solch einem Messgerät umgeht und sich ausschließlich an die Bedienungsanleitung hält. Wir setzten dabei die Methode des lauten Denkens ein. Der andere nahm diese Sequenz auf Video auf. So hatten wir ein Videoprotokoll für spätere Analysen zur Verfügung. Wir waren uns sicher, dass das Handbuch zumindest so gut war, dass wir den Blutzucker würden messen können ... – wir konnten es nicht! Weiterhin untersuchten wir den Stil des Textes und fanden einige »Kardinalfehler«, die in der linguistischen Verständlichkeitsforschung immer wieder genannt werden: viele Nominalisierungen und Passivsätze, vage Modalausdrücke und fehlende Erklärungen von Fachwörtern. Insgesamt lag uns ein unverständlicher Text vor, der zudem als Gebrauchsanweisung nicht »funktionierte«, weil er in seiner Anleitungsfunktion definierbar defekt war. Wir dokumentierten sogar so viele Ausstiegspunkte in unserem »Instruktionstest«, dass man im Grunde davon ausgehen musste, dass der Patient das Gerät ohne die Hilfe einer zweiten Person nicht bedienen konnte. Diese Defizite können sich Autoren von Gebrauchsanweisungen heute nicht mehr leisten, denn die Europäische Union hat mittlerweile Normen erlassen, in denen klar festgeschrieben ist, dass solche Geräte für techni-

Inhalt

Texten als Dienstleistung. Sprachwissenschaftler schreiben die besseren Gebrauchsanweisungen von Wolf-Andreas Liebert und Reinhold Schmitt	S. 1
Falsche Freunde im eurolateinischen Kontext von Elena Viorel	S. 6
Tief im Westen was Neues. An der Ruhr-Universität Bochum entsteht das Wörterbuch der Regionalsprache Ruhrgebiet (WRR) von Udo Lakemper	S. 8
Unser Stangist hat die Goldmedaille gewonnen. Scheinentlehnungen aus dem Deutschen ins Bulgarische von Antoanita Topalova	S. 12
Impressum	S. 13
Kommunikationsmedium Computer – ein Bericht von Ulrich Püschel	S. 14
Sprachstrategien und Dialogblockaden Rezension von Kathrin Steyer	S. 15
Stil und Stilwandel Rezension von Jürgen Scharnhorst	S. 16
Aktuelles	S. 18
Veranstaltungshinweis	S. 20

sche Laien einfach und verständlich erklärt werden müssen. Darüber hinaus geraten die Hersteller auch direkt durch den Kunden unter Druck, denn immer mehr Käufer technischer Produkte merken, dass nicht sie zu dumm sind, um das Gerät zu bedienen, sondern dass der Hersteller nicht in der Lage ist, ihnen verständlich mitzuteilen, wie das Gerät funktioniert.

Diese Situation war auch der Anlass für das Unternehmen, uns als Sprachwissenschaftler anzusprechen. Wir haben unsere linguistische Analyse mit den sich ergebenden Lösungsideen Vertretern des Unternehmens präsentiert. Offensichtlich hatte die Firma das Problem erkannt und nahm es ernst, denn bei unserer Präsentation waren fast alle Produktmanager anwesend, die mit uns längere Zeit diskutierten. Am Ende konnten wir alle von unseren Verbesserungsvorschlägen überzeugen, die deutlich angemessener und praktikabler waren als die Bedienungsanleitung, die die Werbeagentur vorgelegt hatte. Die positive Resonanz war sogar so groß, dass wir in den letzten drei Jahren immer wieder gebeten wurden, Anleitungen zu begutachten oder selbst Handbücher zu schreiben. Durch diese Erfahrung können wir im Detail berichten, wie eine Gebrauchsanweisung entsteht und welche Chancen und Probleme die Kooperation von Sprachwissenschaftlern und Industrie birgt.

Wie eine gute Gebrauchsanweisung entsteht

Eine Gebrauchsanweisung ist das Ergebnis eines langen Kommunikationsprozesses. Beteiligt sind daran der Produktmanager, meistens ein Techniker, der für die Gesamtentwicklung des Gerätes verantwortlich ist, und wir, die Autoren der Gebrauchsanweisung.

Beim ersten Treffen (auch »Briefing« genannt) erhalten wir meist nicht schon das fertige Gerät, sondern ein Flussdiagramm mit allen technischen Funktionen des Gerätes und einen so genannten »Prototyp«, einen Vorläufer des endgültigen Gerätes. Einen »Prototyp« als Grundlage einer Gebrauchsanweisung zu erhalten, heißt, dass einiges von dem, was wir heute in die Gebrauchsanweisung schreiben, morgen schon wieder falsch sein kann, weil das endgültige Gerät andere Funktionen haben kann als zunächst vorgesehen. Für das Unternehmen ist es aber wichtig, schon in diesem Stadium mit dem Handbuch zu beginnen, weil das fertige Gerät nur mit Gebrauchsanweisung vom TÜV abgenommen wird und dafür alles vorbereitet sein muss. Ausgerüstet mit dem Flussdiagramm und dem Prototypen schreiben wir die Erstfassung der Gebrauchsanweisung. Diese testen wir mit dem genannten Instruktionstest, d.h. einer übernimmt die Perspektive eines Diabetikers und führt nur mithilfe der Gebrauchsanweisung alle Funktionen des Gerätes wie Messen oder Speichern aus. Dabei denkt er laut. Der ganze Vorgang wird mit Video protokolliert. Bei der Auswertung

des Videoprotokolls identifizieren wir die Ausstiegspunkte und uneindeutigen Stellen und beheben solche »Textdefekte«.

Diese überarbeitete Fassung schicken wir an den Produktmanager, der sie prüft und zur Kontrolle an die an der Entwicklung Beteiligten, aber auch an die Rechtsabteilung weiterleitet. Meist beauftragt der Produktmanager in diesem Stadium einen Zeichner, notwendige Abbildungen anzufertigen.

Dann folgt das nächste Treffen mit dem Produktmanager. Wir haben dieses zweite Treffen bisher als sehr konstruktiv erlebt. Sachliche Fehler unsererseits (die immer enthalten sind!) werden ebenso besprochen wie Einwände der Rechtsabteilung. Manchmal wird aber auch die Sprache unserer Gebrauchsanweisung thematisiert. Ein Produktmanager will beispielsweise eine ganz bestimmte stilistische Änderung oder er hat den Verdacht, dass bestimmte Ausdrücke beim Kunden negative Assoziationen auslösen und schlägt eine entsprechende Textänderung vor. So sollte etwa in einem Handbuch der Ausdruck »Fehlermeldung« durch »Gerätemeldung« ersetzt werden. Jedesmal findet aber eine Diskussion statt, in der auf hohem sprachlichen Reflexionsniveau einzelne Textpassagen inhaltlich und stilistisch besprochen werden.

Alle beschlossenen Änderungen werden von uns in der dritten Textfassung umgesetzt. Diese dritte Variante testen wir ein zweites Mal, nun allerdings »in vivo«, d.h. mit einer Testperson, die entweder Diabetiker ist und das Gerät nicht kennt oder aber mit einer Person, die als technischer Laie einzustufen ist. Wiederum misst die Testperson Blutzucker nur mithilfe des Handbuches, während sie dabei laut denkt. Das Videoprotokoll dieses Instruktionstests bringt noch einmal neue Aspekte in unser Denken, da ein Anwender »aus freier Wildbahn« noch viele kleinere Lücken im Text findet, die uns, den Autoren, und auch den Produktmanagern, nicht mehr aufgefallen wären.

Nachdem auch diese Schwachstellen behoben sind, wird der Text noch mehrmals hinsichtlich Stil, Grammatik und Rechtschreibung Korrektur gelesen. Diese vierte Textfassung der Gebrauchsanweisung haben wir »vorläufige Endfassung« genannt. »Endfassung«, weil dies aus unserer Sicht ein Text ist, der nachweislich funktioniert. »Vorläufig«, weil wir genau wissen, dass von unseren Auftraggebern noch einige Änderungen gewünscht werden, ganz zu schweigen von dem Fall, dass sich der Prototyp und das Endgerät technisch unterscheiden!

Bei einem letzten Treffen werden alle Änderungen besprochen. Wir arbeiten diese in die fünfte und letzte Textfassung ein und führen noch einmal mehrere Korrekturgänge durch. Dieser Überarbeitungsprozess stellt in der Regel lediglich eine Art »Feinschliff« dar, der die Substanz des Textes nicht berührt. Die Endfassung schicken wir an den zuständigen Produktna-

nager, der spätestens jetzt den Auftrag gibt, die Gebrauchsanweisung in weitere Sprachen zu übersetzen. Danach leitet er den Text und die Abbildungen des Zeichners an die Druckerei weiter. Dort werden Text und Abbildungen montiert und gedruckt. Diese letzte Textfassung wird schließlich in die Packung mit dem Gerät gelegt.

Eine Gebrauchsanweisung entsteht Schritt für Schritt unter z.T. schmerzhaften Kompromissen. So hatten wir z.B. eine aus unserer Sicht optimale Packungsbeilage auf zwei DIN A4 Seiten geschrieben, erhielten aber den lapidaren Kommentar des Produktmanagers: »Das wird drucktechnisch zu teuer. Sie haben eine DIN A5 Seite.« So mussten wir oft aus ökonomischen, technischen oder juristischen Gründen zusammen mit dem zuständigen Produktmanager einen Kompromiss suchen. Bei jedem dieser Kompromisse gab es dennoch einen linguistischen »Mehrwert«, da die Gebrauchsanweisung auch unter den schwierigen Rahmenvorgaben immer aus der Benutzerperspektive getestet und verbessert wurde.

übel-gesetzt 1

Bedienungsanleitung für ein Kopiergerät

Diese kompakte, anziehende stilisierte Kopiermaschine kann schnell und deutliche Kopien ohne Anwärmszeit machen.

Quelle: Eigenrecherche

Warum können Linguisten gute Gebrauchsanweisungen schreiben?

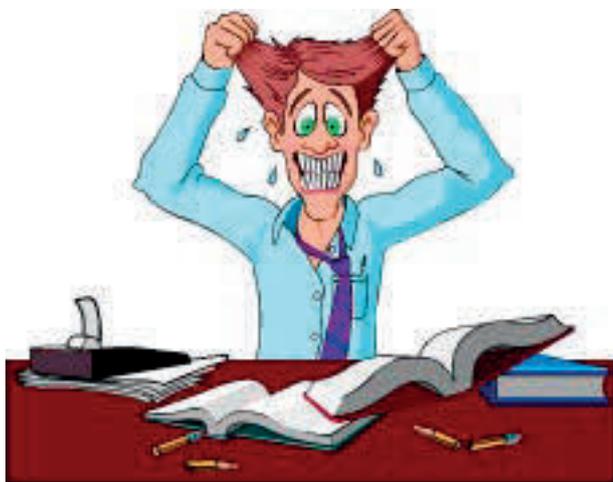
Wenn wir uns heute rückblickend überlegen, aus welchen linguistischen Konzepten sich dieser Mehrwert zusammensetzt, der einen der Branchenführer im Diabetesbereich veranlasst, zwei (bzw. heute drei) Linguisten der bisherigen Textagentur vorzuziehen, so lässt sich dies zunächst plakativ mit den Schlüsselwörtern Textfunktion, Situativität und Perspektivenübernahme benennen.

Als Linguisten erscheint es uns ganz natürlich, von einem Text als situativ und funktional auszugehen. Wenn eine Gebrauchsanweisung die Funktion hat, den Leser zur Benutzung eines Gerätes in einer bestimmten Situation anzuleiten, so ergibt sich für uns »zwangsläufig«, dass wir die Gebrauchsanweisung nur aus der Perspektive eines Diabetikers, der seine Blutzuckerwerte messen will, bewerten können. Instruktionstests aus der Sicht eines Diabetikers oder mit Diabetikern selbst sind deshalb eine zwingende Konsequenz aus diesem Ansatz. Daraus ergibt sich für uns auch das Kriterium, für eine gute Gebrauchsanweisung: Gut ist eine

Anleitung dann, wenn der Benutzer mit ihr problemlos das Gerät bedienen kann. Der gute Text ist der, der funktioniert. Welche sprachlichen Einheiten nun funktionieren können und welche nicht, werden wir im Folgenden beschreiben.

Textgliederung

Unser Ansatz, den Text aus der Perspektive des Benutzers zu betrachten, hat unmittelbare Auswirkung auf die Gestaltung der Makrostruktur, der Gliederung der Gebrauchsanweisung. Gerade bei der Textgliederung muss man sich daran orientieren, in welcher Reihenfolge der Benutzer das Gerät und seine Funktionen normalerweise gebraucht. Häufig sind Gebrauchsanweisungen aber nach den technischen Ordnungsvorstellungen des Entwicklers gegliedert. Eine Vorgabe, die von Werbe- oder Textagenturen leider allzu oft übernommen wird.



Quelle: Corel Corporation

Der Diabetiker hat normalerweise folgende Grundfragen an sein neues Blutzuckermessgerät:

1. Wie setze ich das Gerät in Gang?
Der Benutzer will natürlich zunächst wissen, wie er das (gerade ausgepackte) Gerät zum ersten Mal in Betrieb nehmen kann und das möglichst schnell. In der Gebrauchsanweisung müssen wir ihm also beantworten, wie er die Batterien einlegt oder Datum und Uhrzeit einstellt. Dazu muss er wissen, was alles zum gelieferten Produkt dazugehört, ob z.B. die Batterien mitgeliefert werden oder ob er sie sich zusätzlich besorgen muss.
2. Wie muss ich das Gerät bedienen, um den vom Hersteller versprochenen Gerätenutzen zu erhalten?
Als Nächstes will der Benutzer das machen, wozu er das Gerät gekauft hat. In unserem Fall will er endlich seine Blutzuckerwerte selbst messen, um sich ein Stück weit von

der Last der Krankheit Diabetes zu befreien. Hier folgt nun der eigentliche Beschreibungsbzw. Anweisungsteil.

3. Was muss ich tun, damit das Gerät zuverlässig und lange funktioniert?
Es gibt bestimmte Vorgänge, die in größeren Abständen, aber regelmäßig, durchgeführt werden müssen, damit das Gerät funktionstüchtig bleibt und die Qualität der Messergebnisse gesichert ist, z.B. das Reinigen.
4. Wohin kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe oder das Gerät nicht funktioniert?
Jeder Benutzer will wissen, wohin er sich wenden kann, wenn er etwas nicht versteht oder wenn das Gerät nicht so funktioniert wie in der Bedienungsanleitung beschrieben. Die gängige Praxis in vielen Gebrauchsanweisungen ist, dass dieser Teil kleingedruckt am Ende des Handbuchs bei den Garantie- und Gewährleistungshinweisen steht. Schreibt der Hersteller,

man solle bei Problemen anrufen, fehlt oftmals die Telefonnummer. Dies sind für uns alles Zeichen dafür, dass sich viele der bisherigen Autoren auch in der Makrostruktur nicht klar gemacht haben, welches die Anliegen der Benutzer sind. Aus unserem Ansatz folgt dagegen, den Wunsch nach Problemlösung ebenso wichtig zu nehmen wie die anderen Benutzerfragen.

Wenn für diese Benutzerfragen der Reihe nach Antworten formuliert werden, ergibt sich daraus automatisch eine benutzerorientierte Gliederung:

1. Wie setze ich das Gerät in Gang?
2. Wie muss ich das Gerät bedienen, um den versprochenen Gerätenutzen zu erhalten?
3. Was muss ich tun, damit das Gerät zuverlässig und lange funktioniert?
4. Wohin kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe oder das Gerät nicht funktioniert?

Aus diesen Benutzerfragen könnte man beispielsweise die folgenden Antworten direkt als Kapitelüberschriften übernehmen:

- Kapitel 1 »So nehmen Sie das Gerät in Betrieb«
- Kapitel 2 »So messen Sie mit dem Gerät Ihre Blutzuckerwerte«
- Kapitel 3 »So stellen Sie die Funktionstüchtigkeit des Gerätes sicher«
- Kapitel 4 »Hier finden Sie Antwort auf Ihre Fragen«

Es fehlt dann lediglich noch ein Kapitel 5 »Anhang«, das etwa technische Datenblätter ent-

hält, die aus rechtlichen Gründen in technischer Sprache formuliert sein müssen.

übel-gesetzt 2

Bedienungsanleitung für eine Uhr

Einatellungrachter

4. Alle Einstellungen erfolgen duret, oruchan Van S2. Die Anreigen ertolgen in folgender Fiehte: Munai, Tey, Sivndyn, Minuten.

Wechssin der Brtterie:

An der Umbuzilung sind on beidan Satsn Schuile. Versuihen Sie aliese vorsrching mit einar. Munie ru ottnan. Div Üallene wird duith einen Metaustraten testgehsitan. Lasen Sre deppen muit einern leinan Schrat-narchar.

Quelle: J.H. Hahn: Jetzt zieh den Zipfel durch die Masche: dtv, 1997.

Sprachliche Präzision

Warum sind Gebrauchsanweisungen häufig nicht präzise und wie kann die Linguistik Abhilfe schaffen?

»Das Messgerät sollte hin und wieder gereinigt und mit einem Desinfektionsmittel desinfiziert werden.«

Was wir in diesem Satz und vielen Bedienungsanleitungen finden, sind nicht präzierte Modalausdrücke wie »könnte«, »ist möglicherweise«, »sollen« oder »sollten«. Diese Wörter lassen dem Benutzer große Spielräume der Interpretation. Mit »soll« bzw. »sollte« werden z.B. auch Empfehlungen ausgesprochen, das heißt Anweisungen, denen der Benutzer folgen kann oder auch nicht. Präziser als »sollte« ist »muss«:

»Das Messgerät muss hin und wieder gereinigt werden.«

Jetzt ist die strikte Modalität klargestellt – was aber heißt »hin und wieder«? Erstaunlicherweise haben wir in vielen Anleitungen verschiedener Hersteller unpräzise metrische Angaben, also Mengen-, Zeit- oder Temperaturangaben, gefunden. Lag eine für den Benutzer unpräzise metrische Angabe vor, mussten wir diese vom Produktmanager erfragen und erfuhren in unserem Beispiel, dass es sich um einen Zeitraum von fünf Wochen handelt. Entsprechend kann dann präziser formuliert werden:

»Das Messgerät muss alle fünf Wochen gereinigt werden.«

Wieso drücken sich Techniker oder technische Autoren an vielen Stellen so unpräzise aus? Dies liegt daran, dass der Techniker oder der technische Autor so viel Hintergrundinfor-

mationen haben, dass ihnen diese vagen Angaben als solche nicht mehr auffallen. Für den Entwickler sind die genannten Modalausdrücke und metrischen Angaben zudem keineswegs vage, denn er weiß genau, dass »sollte« hier als Muss-Soll- und nicht als Kann-Soll-Bestimmung ausgelegt werden muss. Ebenso weiß er, dass »hin und wieder« den Zeitraum von »alle fünf Wochen« umfasst. Der Benutzer weiß dies hingegen nicht, denn er hat gerade nicht das Hintergrundwissen des Technikers. Ist die Sprache also für die Experten ausreichend präzise, bleibt sie für den Benutzer vage. Indem wir konsequent die Benutzerperspektive einnahmen, konnten wir diese Schwachstellen systematisch aufspüren und reparieren.

übel-gesetzt 3

Bedienungsanleitung für ein Kopiergerät

Zum Bantzen des dünnen Papier Für Kopieren, falls kein Papier wegen der Papierverstopfung öfter aus der Trommel herausgenommen werden kann, den statischen Eliminator mit der Reinigerbürste reinigen.

Quelle: Eigenrecherche

Einfache Sprache

Warum sind Gebrauchsanweisungen nicht einfach, sondern kompliziert?

»Einstellvorgangsende durch Schließen der Klappe K (dabei Ablauf der Abspeicherungsautomatik).«

Jeder kennt solche unangenehmen, widerborstigen »Sätze«. Man schaut genau hin, ob es sich um Deutsch handelt und eher widerwillig muss man zugeben: Ja, doch, es sind alles deutsche Wörter, auch wenn man das Gefühl bekommt, als würden sich innerlich die Gedanken verknoten. Wollen die technischen Autoren uns also bewusst diese unangenehmen Erlebnisse bereiten? Mitnichten, sie selbst haben eine ganz andere Einschätzung, sie finden diesen Stil nämlich ökonomisch und effektiv. Hier zeigt sich die Spitze des Eisbergs einer längeren Sprachentwicklung: Die deutsche Sprache, vor allem die Fachsprache, zeichnet sich dadurch aus, dass zunehmend Tätigkeiten, die eigentlich mit Verben ausgedrückt werden, mit einem oder mehreren Substantiven ausgedrückt werden können. Dies ist der so genannte Nominalstil, in der Öffentlichkeit manchmal auch »Substantivitis« genannt. Die Information von Sätzen wird durch Zusammenziehung in wenige Nominalgruppen »komprimiert«. Wiederum gilt: Was für den Experten in seiner Welt in Ordnung ist und nicht kritisiert zu werden braucht, ist für den technischen Laien oft unerträglich. Die in der Linguistik bekannten Verfahren zum Auflösen von Nominalisierungen schaffen hier schnell Abhilfe:

Umformuliert in einen verbalen Stil könnte der Satz so lauten:

»Schließen Sie die Klappe K. Das Gerät schaltet sich aus und speichert dabei automatisch alle von Ihnen vorgenommenen Einstellungen.«

Eine Standardregel für verständliches Schreiben lautet: Alle Fachwörter, auch deutsche, müssen erklärt werden. Man braucht allerdings nur in die Anleitung eines beliebigen technischen Geräts, z.B. eines Videorecorders, zu blicken, um zu sehen, dass diese Grundregel so gut wie nicht beachtet wird.

Auch hier entsteht das Problem wiederum dadurch, dass der Experte annimmt, seine Termini und technischen Abkürzungen seien weithin bekannt und müssten nicht erklärt werden. So waren wir erstaunt, als wir in einer Gebrauchsanweisung die Ausdrücke »LED« und »Parameter« erklärten, der Produktmanager uns im nächsten Treffen aber mitteilte, das seien doch allgemein verständliche Begriffe. Es kostete uns einige Minuten, ihn zu überzeugen, dass diese Ausdrücke nur für ihn selbstverständlich sind. Indem wir die Perspektive des Anwenders einnahmen, konnten wir alle in Frage kommenden Ausdrücke herausfinden und erklären.

Nimmt man alle diese Phänomene zusammen, so zeigt sich, dass viele Autoren Gebrauchsanweisungen aus einer ganz bestimmten Haltung heraus schreiben, der Haltung des Experten. Dies zeigt sich in der technischen »objektiven« Schreibweise, die sich für den Benutzer verheerend auswirkt, denn für ihn bedeutet dies unter anderem:

- irreführende Gliederung
- mangelnde Präzision bei Modalausdrücken oder metrischen Angaben
- unverständlicher Nominalstil
- unverständliche, weil nicht erklärte Fachwörter

Die letzte Konsequenz: Der Benutzer verschwindet auch als Anredepronomen vollständig aus dem Text.

Da wir konsequent die Texte aus der Perspektive des Benutzers lasen und interpretierten, konnten wir all diese Defizite schnell aufdecken und beseitigen. Dies zog viele positive Folgen nach sich: Das oben angeführte Beispiel zeigt, dass die Umwandlung des nominalen in den verbalen Stil bewirkt, dass der Benutzer nun direkt mit »Sie« angesprochen werden muss. Diese direkte Benutzeransprache wird von vielen Lesern auch als persönlicher und angenehmer empfunden.

Fazit

Wir haben einfache, in der Linguistik bekannte Ansätze (z.B. Textfunktionen, situierte Texte) und Verfahren (z.B. Auflösung von Nominalisierungen) in der Praxis angewendet. Ob-

wohl dieses linguistische Wissen allgemein zugänglich ist, wird es von technischen Autoren bei ihrer Arbeit kaum zur Kenntnis genommen. Verbreitet ist das von Psychologen entwickelte »Hamburger Verständlichkeitsmodell«, das wir hier nicht diskutieren wollen. Die linguistische Verständlichkeitsforschung geht mit ihrem tiefen Verständnis sprachlicher Strukturen über dieses Modell allerdings weit hinaus. Für das Unternehmen bedeutete diese linguistische Kompetenz insofern einen konkreten Mehrwert, als wir niemals allgemein über den Stil oder die Verständlichkeit des Textes sprachen, sondern immer ganz konkret die sprachlichen Einheiten benennen konnten, die Probleme machten und genaue Vorschläge, wie die Gebrauchsanweisung durch unsere Textänderung optimiert werden könnte. Aus unserer Erfahrung können wir also ohne Einschränkung sagen, dass Linguisten sich vor keinem technischen Autor verstecken müssen. Im Gegenteil möchten wir alle Sprachwissenschaftler, die sich für diese Art Arbeit interessieren, ermutigen, auf dem freien Markt in Konkurrenz zu den alteingesessenen Textagenturen, meist Techniker, Werbeagenturen oder Psychologen, zu treten. Der Erfolg ist nicht garantiert, aber er ist möglich.

übel-gesetzt 4

Bedienungsanleitung für eine Uhr

Kontrolle der Normalenraige

1. Normalarraige reigl nach Druck auf S1 sbwechsaland Siunden und Minuien/Monal und Tao an.

2. Crtian Sie S1 nocheinmal so aircheinan nur die Sekundan. Um dre Normalerraige wiaderuerlangen wiedor s1 druchan.

Quelle: J.H. Hahn: Jetzt zieh den Zipfel durch die Masche. München: dtv, 1997

Ausblick: Konsequenzen für die Linguistik

Wir haben darüber berichtet, welche Konsequenzen bestimmte linguistische Konzepte für die Praxis hatten. Umgekehrt sehen wir aus unserer Erfahrung auch eine Reihe möglicher Konsequenzen aus unserer praktischen Erfahrung für die Linguistik. Lange Zeit interessierte sich die Linguistik nicht dafür, wie ihre Forschungsergebnisse und Analyseverfahren für die sprachliche Praxis nutzbar gemacht werden können. Andere Disziplinen waren da wesentlich neugieriger: Psychologen, Soziologen, Pädagogen und Sprechwissenschaftler haben sich längst als relevante Sprach- und Kommunikationsexperten etabliert und dadurch ihrem jeweiligen Nachwuchs neue Arbeitsfelder eröffnet. Inzwischen gibt es aber auch innerhalb der Linguistik eine stärkere Anwendungsorientierung und ein zunehmendes Interesse an praxisbezogener Forschung. Eine

wichtige Rolle für die Diskussion und Umsetzung dieser Anwendungsorientierung spielt der 1987 gegründete »Arbeitskreis angewandte Gesprächsforschung«. Viele Linguisten arbeiten aktiv in Berufsorganisationen wie der »Gesellschaft für technische Kommunikation (tekomp)« mit. Auch an den Universitäten verändert sich die linguistische Forschungs- und Lehrlandschaft hin zur Praxis. Beispiele:

- An der Universität Hildesheim etablierten Linguisten bereits zu Beginn der Neunzigerjahre das Wahlpflichtfach »Technische Dokumentation« im Diplomstudiengang »Fachübersetzer«.
- An der TU Dresden wurde der Vollstudiengang »Angewandte Sprachwissenschaft« eingerichtet.
- An der Universität Bielefeld wurden die praxisbezogenen Masterstudiengänge »Klinische Linguistik« und »Computer-Linguistik und Sprachtechnologie« eingeführt.
- An der Universität Düsseldorf wird ein einmaliges germanistisches Reformmodell

verwirklicht, in dem nicht nur Inhalte unterrichtet, sondern auch sprachliche Kompetenzen entwickelt werden.

- An der RWTH Aachen kooperiert ein Verein von Sprachwissenschaftlern aus dem Germanistischen Institut seit Jahren mit Wirtschaftspartnern und Bundesministerien. Von der Industrie bezahlte linguistische Masterarbeiten sind hier keine Seltenheit. Der Studiengang »Technischer Redakteur«, eine Kombination aus Linguistik und einem technischen Fach, wird gerade eingerichtet.
- Die Germanistische Linguistik an der Universität Trier führt regelmäßig Schreibwerkstätten, Planspiele und Projektseminare mit virtuellen Firmen durch. Geplant ist die curriculare Verankerung kommunikativer und medialer Basis-Kompetenzen im Grundstudium.

Diese Beispiele zeigen, dass sich die Linguistik den Anforderungen der sprachlichen Praxis stellen kann und stellt. Sie hat mit ihren wissenschaftlich fundierten Einsichten in sprachliche Kommunikation, Textstrukturen und Textver-

ständigkeit die entscheidenden Kernkompetenzen, die sie anderen Disziplinen in diesem Gebiet überlegen macht. Wenn die Linguistik weiterhin offensiv nach neuen Kooperationen mit kommunikationsintensiven Unternehmen sucht, dann kann sie zusätzlich zu den bisherigen Forschungsfeldern neue Arbeitsbereiche etablieren, die auch unabhängig von wissenschaftspolitischen Schwankungen stabil bleiben, da sie einen tatsächlichen Bedarf in Unternehmen abdecken.

Zu den Autoren:

Dr. Wolf-Andreas Liebert, Wissenschaftlicher Assistent am Fachbereich II: Germanistische Linguistik an der Universität Trier (liebert@uni-trier.de), forscht über mentale Modelle, wissenschaftliche und industrielle Wissensvermittlung und selbstanleitende, „sprechende“ Maschinen.

Dr. Reinhold Schmitt, wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Pragmatik/Sprachverwendung des Instituts für deutsche Sprache (schmitt@ids-mannheim.de), forscht unter anwendungsorientierter Perspektive u.a. über Kommunikation in der Arbeitswelt.