s<e>mantics

Dimensionen der Textverständlichkeit

Lesbarkeit, Verständlichkeit und Kundenwirksamkeit von Texten

Linguistische, philosophische und soziologische Grundlagen.

Dipl.-Ing. José Manuel de la Rosa Govantes

Vortrag am 22.04.2015 zur GSE Tagung Hannover

Agenda

Über uns
Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Zur Frage der Messbarkeit: Sprache und Vielfalt
Lesbarkeitsindizes – auch Indizien, für Verständlichkeit?

Reale Leser und der Rest (der Welt)
Ergänzende und weiterführende Forschungsfelder

Reale Schreiber und der (große) andere Rest
Herausforderungen großer Organisationen

Abschluss und Ausblick
Umsetzung; Theorie und Praxis zu weiteren Dimensionen

Agenda

Über uns

Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Zur Frage der Messbarkeit: Sprache und Vielfalt
Lesbarkeitsindizes – auch Indizien, für Verständlichkeit?

Reale Leser und der Rest (der Welt)
Ergänzende und weiterführende Forschungsfelder

Reale Schreiber und der (große) andere Rest
Herausforderungen großer Organisationen

Abschluss und Ausblick
Umsetzung; Theorie und Praxis zu weiteren Dimensionen

semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Wer wir sind

- semantics Kommunikationsmanagement GmbH
- Gründung 2000 als Spin-off der RWTH Aachen (Prof. Stetter)
- Interdisziplinäres Team aus Informatikern und Informationstechnikern, Sprach- und Kommunikationswissenschaftlern, Sozio-Psychologen
- Kooperationen u.a. mit Integrationspartnern und Anbietern von Drucklösungen

Was wir anbieten

- Sprachschulungen, Entwicklung von Sprachrichtlinien und Kommunikationskonzepten, Briefüberarbeitungen und -analysen (auch großer Vorlagenbestände)
- Konzeptionellen Beratung zum Kommunikationsmanagement
- Technische Lösungen zur systematischen Förderung und nachhaltigen Sicherung der sprachlichen Qualität, zur Redundanz-Analyse, zu Migrationen
- Ferner: Digitalisierungssysteme für Bibliotheken, Archive und Museen (Marktführer in D-A-CH) sowie Forschung im Feld der Linguistischen Informatik

Agenda

Über uns
Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Zur Frage der Messbarkeit: Sprache und Vielfalt
Lesbarkeitsindizes – auch Indizien, für Verständlichkeit?

Reale Leser und der Rest (der Welt)
Ergänzende und weiterführende Forschungsfelder

Reale Schreiber und der (große) andere Rest
Herausforderungen großer Organisationen

Abschluss und Ausblick
Umsetzung; Theorie und Praxis zu weiteren Dimensionen

Lesbarkeitsindizes und Verständlichkeit

- Wie gut kann eine „Verständlichkeitsprüfung“ sein?
- Lesbarkeit ≠ Verständlichkeit, aber notwendige Voraussetzung
- heute dies als Ausgangspunkt, um uns der „gelungenen Unternehmenskommunikation“ zu nähern

- Vorstellung einiger verbreiteter Lesbarkeitsindizes
- allesamt Prüfung von Oberflächenstrukturen
  - > Messen (Absatz-, Satz-, Wortlängen)
  - > Vergleichen (Wortlisten, ggf. Flexionen)

- Beispiel aus der Praxis

© semantics GmbH

Flesch Reading Ease Score

Rudolf Flesch (1948)

- durchschnittliche Silbenzahl pro Wort (WL)
- durchschnittliche Satzlänge (SL)
- für englische Texte
- Wertebereich 0-100

$$RE = 206{,}835 - 1{,}015*SL - 84{,}6*WL$$

© semantics GmbH

Amstad-Formel

Toni Amstad (1978)

- Umsetzung des Flesch-Index für deutsche Texte
- Deutsche Wörter im Durchschnitt länger
- Satzlänge ähnlich

$$RE = 180 - SL - 58{,}5*WL$$

SL = durchschnittliche Satzlänge
WL = durchschnittliche Wortlänge

Dale-Chall Formel

Edgar Dale & Jeanne Chall (1948)

- sinnvoll in Bildungszusammenhängen
- Anteil unbekannter Wörter (= Dale Score DS)
- durchschnittliche Anzahl Wörter/Satz (ASL)
- zugrundeliegende Liste mit 3000 bekannten Wörtern für Schüler der 4. Klasse
- Tabelle, welcher Klassen- bzw. Schwierigkeitsstufe die Lesbarkeit entspricht (Leseanfänger bis Universitätsniveau)

Reading Grade Score = (0,1579*DS) + (0,0496*ASL) + 3,6365

© semantics GmbH

Gunning-Fog-Index

Robert Gunning (1952)

- für englische Texte
- durchschnittliche Anzahl Wörter pro Satz
- Anteil komplexer Wörter (drei oder mehr Silben; ohne Eigennamen, Slang, zusammengesetzte Wörter, Suffixe)

$$FOG = 0{,}4*\left[\left(\frac{Anzahl\ Wörter}{Anzahl\ Sätze}\right) + 100*\left(\frac{Anzahl\ Wörter}{Anzahl\ komplexer\ Wörter}\right)\right]$$

Lix (Lesbarkeitsindex)

Hugo Björnsson (1968)

- durchschnittliche Satzlänge SL
- Anteil langer Wörter (mehr als sechs Buchstaben)

$$\text{Lix} = \text{SL} + \{(\frac{Anzahl\ langer\ Wörter}{Anzahl\ aller\ Wörter}) * 100]$$

SMOG

Harry McLaughlin (1969)

- ähnliche Verwendung wie Dale-Chall-Formel
- schätzt für Verstehen benötigte Bildungsjahre
- wird z.B. benutzt um Gesundheitsnachrichten zu überprüfen

$$\text{SMOG-Grad} = 1{,}043\sqrt{(30 * \left(\frac{Anzahl\ der\ Wörter\ mit\ mind.3\ Silben}{Anzahl\ der\ Sätze}\right)} + 3{,}1291)$$

Erste neue Wiener Sachtext-Formel

Richard Bamberger & Erich Vanecek

- Prozentanteil der Wörter mit drei oder mehr Silben (MS)
- mittlere Satzlänge (SL)
- Prozentanteil der Wörter mit mehr als sechs Buchstaben (IW)
- Prozentanteil einsilbiger Wörter (ES)
- ähnlich wie bei SMOG wird die Lesbarkeit in Schul- oder Schwierigkeitsstufen angegeben (4-15)
- Wertebereich: Stufe 4-15

$$WSTF = 0{,}1935*MS + 0{,}1672*SL + 0{,}1297*IW - 0{,}0327*ES - 0{,}875$$

Hohenheimer Verständlichkeitsindex

- Amstad-Formel
- 1. neue Wiener Sachtext-Formel
- Lix-Lesbarkeitsformel
- SMOG-Lesbarkeitsindex

- zusätzlich werden folgende Parameter einbezogen:
  - durchschnittliche Satzlänge in Wörtern
  - durchschnittliche Satzteillänge in Wörtern
  - durchschnittliche Wortlänge in Buchstaben
  - Anteil der Wörter mit mehr als sechs Buchstaben
  - Anteil der Satzteile mit mehr als zwölf Wörtern
  - Anteil der Sätze mit mehr als zwanzig Wörtern

© semantics GmbH

Beispiel

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird."

Quelle: „Zur Verständlichkeit von Geschäftstexten am Beispiel Allgemeiner Versicherungsbedingungen", Magisterarbeit Björn Eßer, RWTH Aachen, 2012; §1 Nr. 1 AHB, zit. nach Nitschke (2002), S.122.

Beispiel – Analyse

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz *für den Fall, dass er* *wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses,* *das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte,* *für diese Folge* *aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts* *von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.*

Hauptaussage

konditionaler Nebensatz

kausale Bestimmung

Linksattribut

Relativsatz

Rückbezug

Verweis auf rechtliche Basis

Quelle: Eßer 2012

Beispiel – überarbeitet

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Deckung für Haftpflichtansprüche, die gegen ihn geltend gemacht werden.	**Hauptaussage**
Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.	**Verweis auf rechtliche Basis**
Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer für Personen- oder Sachschäden verantwortlich gemacht werden kann.	**Kausale Bestimmung**
Dieser Schaden muss während der Versicherungszeit entstanden sein, damit er unter die gewährte Deckung fällt.	**Bedingung**

Quelle: Eßer 2012

Betrachtung des Ergebnisses

- Lesbarkeitsindex würde sicherlich anschlagen:
  - > langer Satz, einige nicht alltägliche, lange Wörter etc.
  - > Nutzen eines Indizes bewiesen(...?)
- Jedoch:
  - > Erfassung oder gar Prüfung der Hierarchien, notwendiger Inferenzen, Anaphern/Kataphern, ...?
  - > Prüfung der Gliederung ...?
  - > Prüfung semantischer Bezüge (intern/extern), Domänen, ...?
- Wichtiger:
  - > Unterstützung bei der Entwicklung einer verständlicheren Version ...?
  - > Verständlichkeit kurzer Sätze damit bewiesen ...?

Testen wir *sehr* einfache Beispiele…

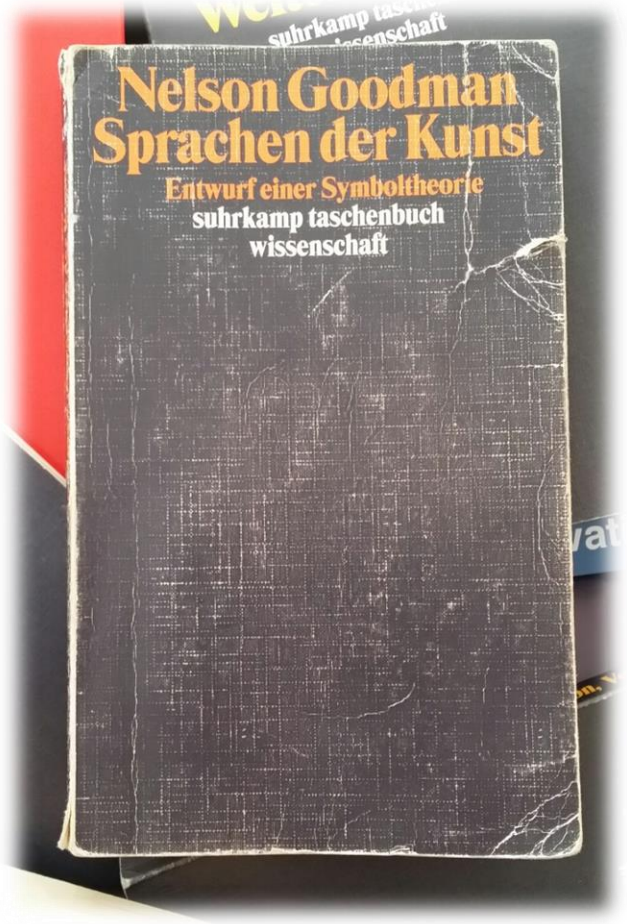
„Nachts ist es kälter als draußen.“

- Tatsachen
  - > Wörter der deutschen Sprache, grammatikalisch korrekt, …
  - > Lesbarkeitsindex ganz sicher „sehr gut“
  - > dennoch „Unsinn“ und somit keine verständliche Aussage
  - > …warum?
- Rhetorischer Alogismus
  - > Sphärenkollision, inkommensurable Größen (Unvergleichbarkeit)
  - > Stilmittel z.B. zur Darstellung unlogischer Sachverhalte, um eine provozierende Wirkung zu erreichen, …
  - > Böses Beispiel: „so etwas“ schreibt niemand, auch nicht versehentlich.
  - > …oder?

Vielfalt der Sprache

Sphären, Etiketten und Metaphern

- Entwurf streng extensionaler Symboltheorie
  - > Repräsentation vs. Ähnlichkeit
  - > Original und Fälschbarkeit
  - > …
- Denotation, Exemplifikation
  - > Etiketten und Bezugnahme
  - > Etiketten *verlassen ihre Sphäre* und werden metaphorisch verwendet
  - > „alte“ Eigenschaften dienen dazu, „fremde“ Sphäre neu zu sortieren
  - > Bereicherung der Sprache; Wissen, Kontrastierung, Parallelen…

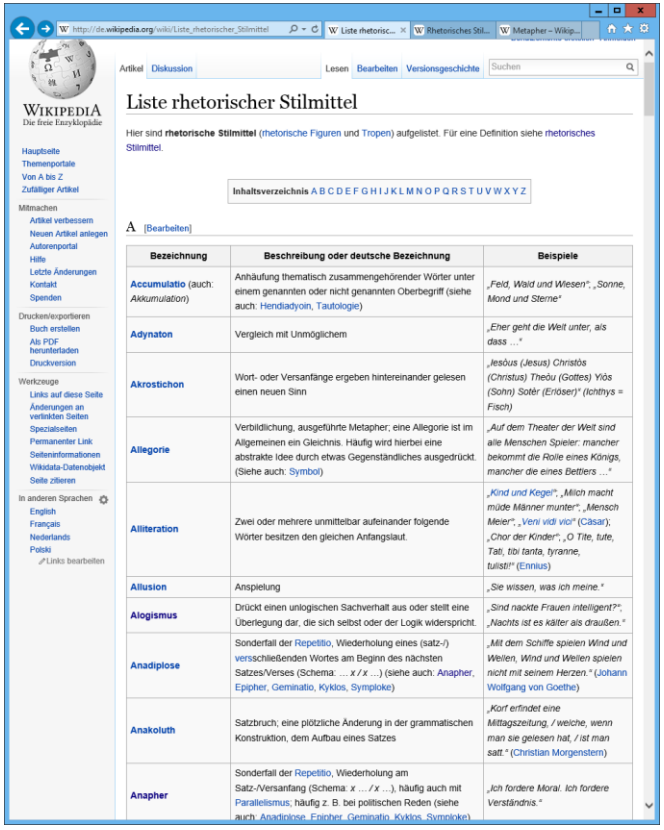


Vielfalt durch rhetorische Stilmittel

- Metapher
  - > „graue Theorie“, „die Sonne lacht“, „Flaschenhals“, … (allgegenwärtig)
  - > „Leitfaden“, „Handschuh“, … (erstarrte Metaphern)
  - > „Schloss“ (lexikalisierte Metapher)

  (kein Anspruch auf Vollständigkeit)
- Familie der Tropen (Ersatzbezeichnungen)
- unzählige weitere

  http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_rhetorischer_Stilmittel
- vollständige Ontologie möglich…?
- Definition „Unsinn“ möglich…?



Liste rhetorischer Stilmittel

Hier sind **rhetorische Stilmittel** (rhetorische Figuren und Tropen) aufgelistet. Für eine Definition siehe rhetorisches Stilmittel.

Inhaltsverzeichnis A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

A [Bearbeiten]

Bezeichnung	Beschreibung oder deutsche Bezeichnung	Beispiele
Accumulatio (auch: *Akkumulation*)	Anhäufung thematisch zusammengehörender Wörter unter einem genannten oder nicht genannten Oberbegriff (siehe auch: Hendiadyoin, Tautologie)	*„Feld, Wald und Wiesen“, „Sonne, Mond und Sterne“*
Adynaton	Vergleich mit Unmöglichem	*„Eher geht die Welt unter, als dass …“*
Akrostichon	Wort- oder Versanfänge ergeben hintereinander gelesen einen neuen Sinn	*„Iesûus (Jesus) Christôs (Christus) Theûu (Gottes) Yiós (Sohn) Sotêr (Erlöser)“ (Ichthys = Fisch)*
Allegorie	Verbildlichung, ausgeführte Metapher; eine Allegorie ist im Allgemeinen ein Gleichnis. Häufig wird hierbei eine abstrakte Idee durch etwas Gegenständliches ausgedrückt. (Siehe auch: Symbol)	*„Auf dem Theater der Welt sind alle Menschen Spieler: mancher bekommt die Rolle eines Königs, mancher die eines Bettlers …“*
Alliteration	Zwei oder mehrere unmittelbar aufeinander folgende Wörter besitzen den gleichen Anfangslaut.	*„Kind und Kegel“, „Milch macht müde Männer munter“, „Mensch Meier“, „Veni vidi vici“* (Cäsar); *„Chor der Kinder“: „O Tite, tute, Tati, tibi tanta, tyranne, tulisti!“* (Ennius)
Allusion	Anspielung	*„Sie wissen, was ich meine.“*
Alogismus	Drückt einen unlogischen Sachverhalt aus oder stellt eine Überlegung dar, die sich selbst oder der Logik widerspricht.	*„Sind nackte Frauen intelligent?“, „Nachts ist es kälter als draußen.“*
Anadiplose	Sonderfall der Repetitio, Wiederholung eines (satz-/) verschließenden Wortes am Beginn des nächsten Satzes/Verses (Schema: … x / x …) (siehe auch: Anapher, Epipher, Geminatio, Kyklos, Symploke)	*„Mit dem Schiffe spielen Wind und Wellen, Wind und Wellen spielen nicht mit seinem Herzen.“* (Johann Wolfgang von Goethe)
Anakoluth	Satzbruch; eine plötzliche Änderung in der grammatischen Konstruktion, dem Aufbau eines Satzes	*„Korf erfindet eine Mittagszeitung, / welche, wenn man sie gelesen hat, / ist man satt.“* (Christian Morgenstern)
Anapher	Sonderfall der Repetitio, Wiederholung am Satz-/Versanfang (Schema: x … / x …), häufig auch mit Parallelismus; häufig z. B. bei politischen Reden (siehe auch: Anadiplose, Epipher, Geminatio, Kyklos, Symploke)	*„Ich fordere Moral. Ich fordere Verständnis.“*

Testen wir *sehr* einfache *sinnvolle* Beispiele…

„Die Frau küsst der Mann."

(Änderung der Satzhypothese während des Lesens)

„Der Ober brachte dem Gast den Teller. Er war schmutzig."

(Referenzproblem)

„Nicht dieser Mann war der Täter."

(Verständnis von Negationen benötigt mehr Zeit)

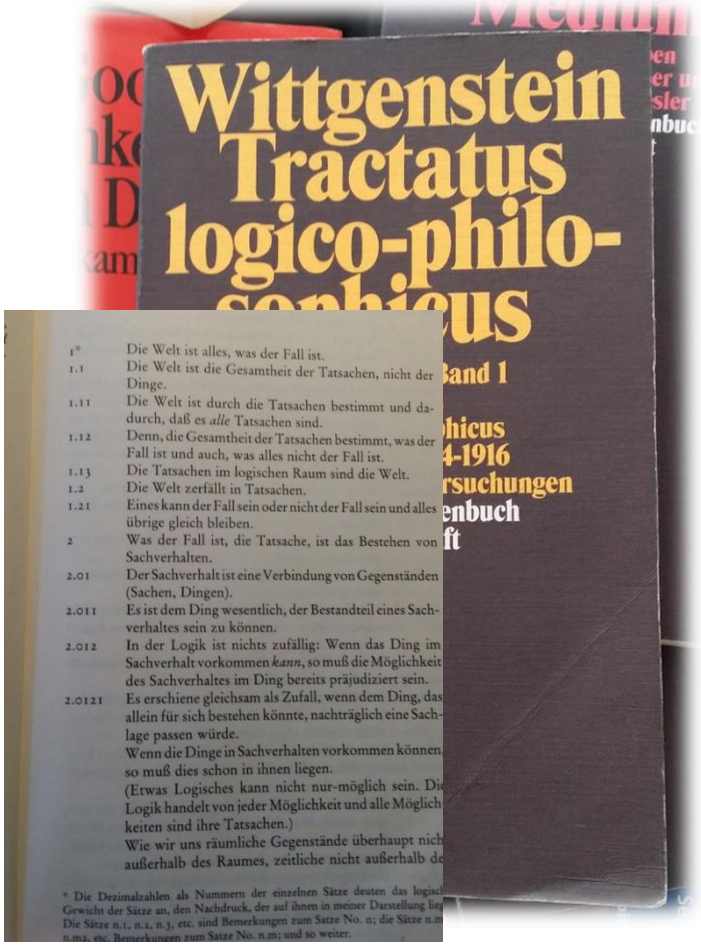
„Ich sah Kraniche auf dem Flug nach New York."

(syntaktisch mehrdeutig)

Quelle 1-3: Vorlesung Textverständlichkeit, Prof. Dr. Eva Jakobs (RWTH Aachen)
Quelle 4: Vorlesung Künstliche Intelligenz, Prof. Dr. Katharina Morik (Uni Dortmund)

Testen wir *sehr(?)* einfache *nicht konstruierte* Beispiele

- Eines der anspruchsvollsten philosophischen Werke
- Systematisch strukturiert
- Betrachten wir die Hauptsätze
  1. Die Welt ist alles, was der Fall ist.
  2. Was der Fall ist, die Tatsache, ist das Bestehen von Sachverhalten.
  3. Das logische Bild der Tatsachen ist der Gedanke.
  4. Der Gedanke ist der sinnvolle Satz.
  5. Der Satz ist eine Wahrheitsfunktion der Elementarsätze. (Der Elementarsatz ist eine Wahrheitsfunktion seiner selbst.)
  6. …



Hinterfragen wir unsere Ziele

- „Leichte Sprache“
  z.B. http://www.leichtesprache.org http://www.leichte-sprache.de
  - > als Konzept bereits etabliert
  - > nicht negativ konnotiert
  - > Zweck und Nutzen offensichtlich
- nicht das Ziel z.B. von Versicherungsunternehmen
  - > repräsentative Funktion
  - > zielorientierte Kommunikation
  - > auch durch Ästhetik und Verbindlichkeit der Sprache

Verständlichkeitsansatz aus der Perspektive der Handlungsziele

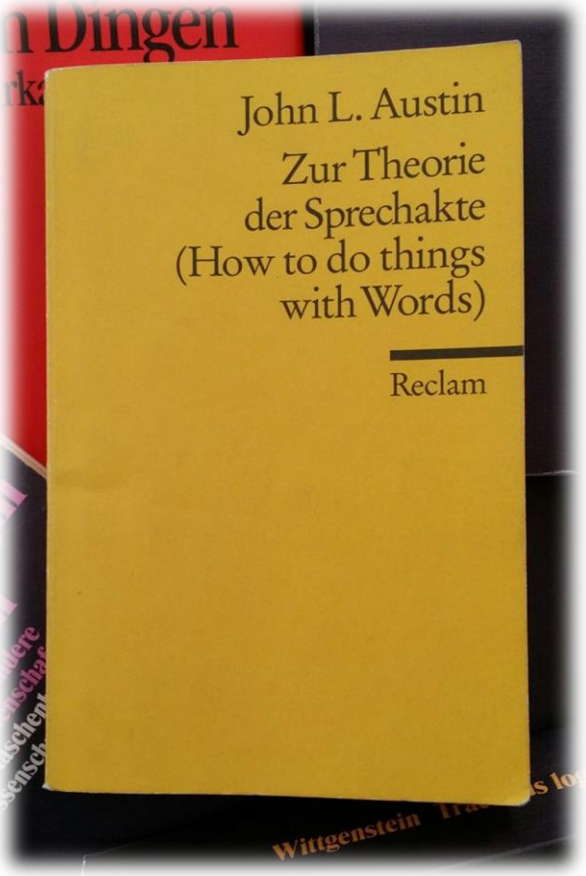
Kommunizieren und Handeln

„Ich komme morgen.“

- Lokutionärer Akt
  - > Äußerung: Vokabular, Grammatik
- Illokutionärer Akt
  - > Rolle der Äußerung: mitteilen, versprechen, warnen, drohen, …
- Perlokutionärer Akt
  - > Folge der Äußerung: Verpflichtung, Lebenssituation, …

Illokution muss gelingen, i.d.R. aber nicht expliziert

sondern durch *Kontext* bekannt



Verständlichkeitsebenen und Kontext

1. **Gesamtstruktur des Textes**
2. **Ebene der Sachverhalte: Absätze und Sätze**
3. **Vokabular**

Reihenfolge 1-3 = Gewichtung dieser Faktoren

Das Wichtigste ist die Gesamtstruktur:
Die Gliederung erlaubt es, den Kontext herzustellen.

Agenda

Über uns
Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Zur Frage der Messbarkeit: Sprache und Vielfalt
Lesbarkeitsindizes – auch Indizien, für Verständlichkeit?

Reale Leser und der Rest (der Welt)
Ergänzende und weiterführende Forschungsfelder

Reale Schreiber und der (große) andere Rest
Herausforderungen großer Organisationen

Abschluss und Ausblick
Umsetzung; Theorie und Praxis zu weiteren Dimensionen

Lesbarkeitsforschung

Bernd Ulrich Biere, Norbert Groeben

Ursprung 30er und 40er Jahre des 20. Jh.

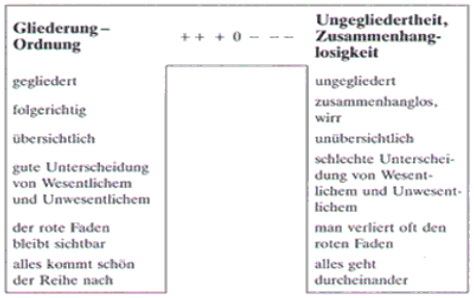
- Verständlichkeitsmessung durch Lesbarkeitsformeln
- Ziel: objektive, verständnisrelevante Textmerkmale identifizieren und daraus Formel entwickeln

- Verstehensprozesse auf Seiten des Lesers unberücksichtigt

© semantics GmbH

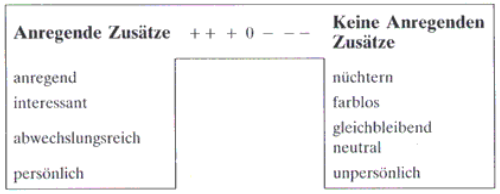
Psychologische Verständlichkeitsforschung

Hamburger Verständlichkeitsmodell
Langer / Schulz v. Thun / Tausch



- Weiterentwicklung der Lesbarkeitsforschung
- empirische Erhebung verständnisfördernder Texteigenschaften

  > Mittlere Einfachheit
  > Struktur
  > Prägnanz
  > Anregende Zusätze

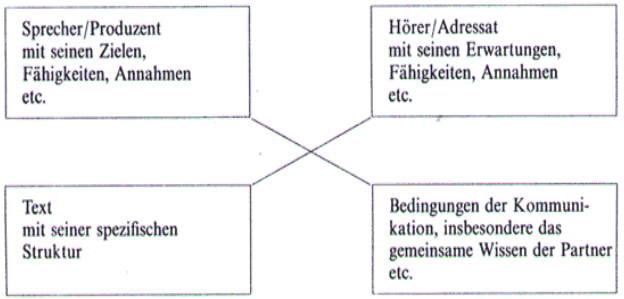


Quelle: Langer / Schulz v. Thun / Tausch 1990

Linguistische Verständlichkeitsforschung

Bernd Ulrich Biere, Hans Jürgen Heringer

- Texte als komplexe Handlungszusammenhänge
- in mehreren Dimensionen strukturiert
  - > Funktion, Handlung
  - > Themen, Inhalte (Propositionen)
  - > lexikalische Form
  - > syntaktische Form
  - > kommunikative Gestaltungsprinzipien
  - > vorausgesetztes Wissen
- Textoptimierung umfasst lexikalische und syntaktische Maßnahmen



Quelle: Heringer 1984

Kognitionswissenschaft

Verstehen = Aufnahme und Verarbeitung von Informationen

- Begrenzter Speicher des Arbeitsgedächtnisses
  - > Neuronale Verknüpfungen nutzen
- Propositionaler Ansatz (Kintsch & Vipond, 1979)
  - > Verstehen als Kohärenzprüfung von Propositionen
- Schematheoretischer Ansatz (Thorndyke & Yekovick 1980)
  - > Verstehen als Auswahl und Überprüfung kognitiver Schemata
- Mentale Modelle / Situationsmodelle (van Dijk & Kintsch, 1983)
  - > Synthese beider Ansätze

© semantics GmbH

Agenda

Über uns
Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Zur Frage der Messbarkeit: Sprache und Vielfalt
Lesbarkeitsindizes – auch Indizien, für Verständlichkeit?

Reale Leser und der Rest (der Welt)
Ergänzende und weiterführende Forschungsfelder

Reale Schreiber und der (große) andere Rest
Herausforderungen großer Organisationen

Abschluss und Ausblick
Umsetzung; Theorie und Praxis zu weiteren Dimensionen

Arten von Regeln (nach Max Black)

1. Regeln im regulation-sense — *z.B. staatliche Gesetze*
   > Durch Autorität in Kraft gesetzt

2. Regeln im instruction-sense — *z.B. das Haltbarkeitsdatum beachten*
   > Anerkennung durch Zweckmäßigkeit
   > Nichteinhaltung wird nicht sanktioniert, kann jedoch negative, natürliche Konsequenzen haben

3. Regeln im precept-sense — *z.B. immer bei der Wahrheit bleiben*
   > Pragmatische oder ethische Handlungsmaximen

4. Regeln im principle-sense — *z.B. Naturgesetze, mathematische Sätze*
   > gelten kategorisch

Beispiel: Orthographie

Funktion orthographischer Regeln:

Wörter durch spezifische Buchstabenfolgen unterscheiden

-> Regel im instruction-sense

- Entstehung der Regeln evolutionärer, sozialer Prozess

  -> Invisible-hand-Prozess

- Fixierung des Ergebnisses als verbindliche Regel

- Rechtschreibreform 1996: Änderung der Regeln (regulation-sense)

  > Diskrepanz: Welche Autorität kann diese Regel durchsetzen?

Entscheidungen in Organisationen

- Konzept der begrenzten Rationalität (Simon)
  - > Strategie des satisficing (≠ Optimierung)

Einfluss der Organisation auf das Entscheidungsverhalten der Individuen:

- Reduktion der Komplexität und Unsicherheit
  - > Arbeitsteilung, Hierarchien, standardisierte Verfahren etc.
- aber: mehrdeutige Entscheidungsprozesse
  - > „Organisierte Anarchie“ (Cohen, March u. Olsen)
  - > unklare Problem- und Zieldefinitionen
  - > fehlendes Wissen, welche Mittel welche Zwecke erfüllen
  - > wechselnde Akteure

Organisationales Lernen

- Lernen durch direkte Erfahrung
  - > Organisationales Lernen -> Spezialisierung -> bessere Ergebnisse?
  - > Entwicklung neuer Routinen
  - > Interpretation von Erfahrungen
  - > Erfolg oft nicht eindeutig feststellbar
  - > Organisationales Gedächtnis (unbewusste Kommunikations- und Entscheidungsstrukturen)
- Lernen durch indirekte Erfahrung
  - > Verbreitungsmechanismen
- Lernmechanismen
  - > Subeinheiten bilden
  - > Konstruktion von Puffern

© semantics GmbH

Organisationales Lernen (2)

- Annahme: Organisationales Lernen auf Basis von trial-and-error-Prozessen führt zu verbesserten Ergebnissen
  - > Ausdifferenzierung (Spezialisierung) kann nachteilig sein (z.B. Steuersystem)
  - > Entwicklung neuer Routinen
  - > Gleichgewicht zwischen Erhaltungs- und Erweiterungsstreben
- Interpretation von Erfahrungen
  - > Zusammenhang zwischen Handlung und Ergebnis
- Organisationales Gedächtnis (unbewusste Kommunikations- und Entscheidungsstrukturen)

© semantics GmbH

Motivation

- Zweifaktoren-Theorie (Herzberg):

  Arbeitszufriedenheit und Arbeitsunzufriedenheit getrennte Phänomene

  > Extrinsische Faktoren (Bezahlung, Arbeitsbedingungen etc.) verhindern Unzufriedenheit
  > Intrinsische Faktoren (Anerkennung, Verantwortung, Commitment etc.) können Zufriedenheit herstellen

- Materielle Anreize nicht vorrangig, aber notwendig
  > Große Bedeutung sozialer Beziehungen, Qualität der Arbeit, Identifikation mit Organisationszweck

Balance

Anreize ——— Beiträge

Agenda

Über uns
Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Zur Frage der Messbarkeit: Sprache und Vielfalt
Lesbarkeitsindizes – auch Indizien, für Verständlichkeit?

Reale Leser und der Rest (der Welt)
Ergänzende und weiterführende Forschungsfelder

Reale Schreiber und der (große) andere Rest
Herausforderungen großer Organisationen

Abschluss und Ausblick
Umsetzung; Theorie und Praxis zu weiteren Dimensionen

semantics Corporate Library – Dienstleistungen

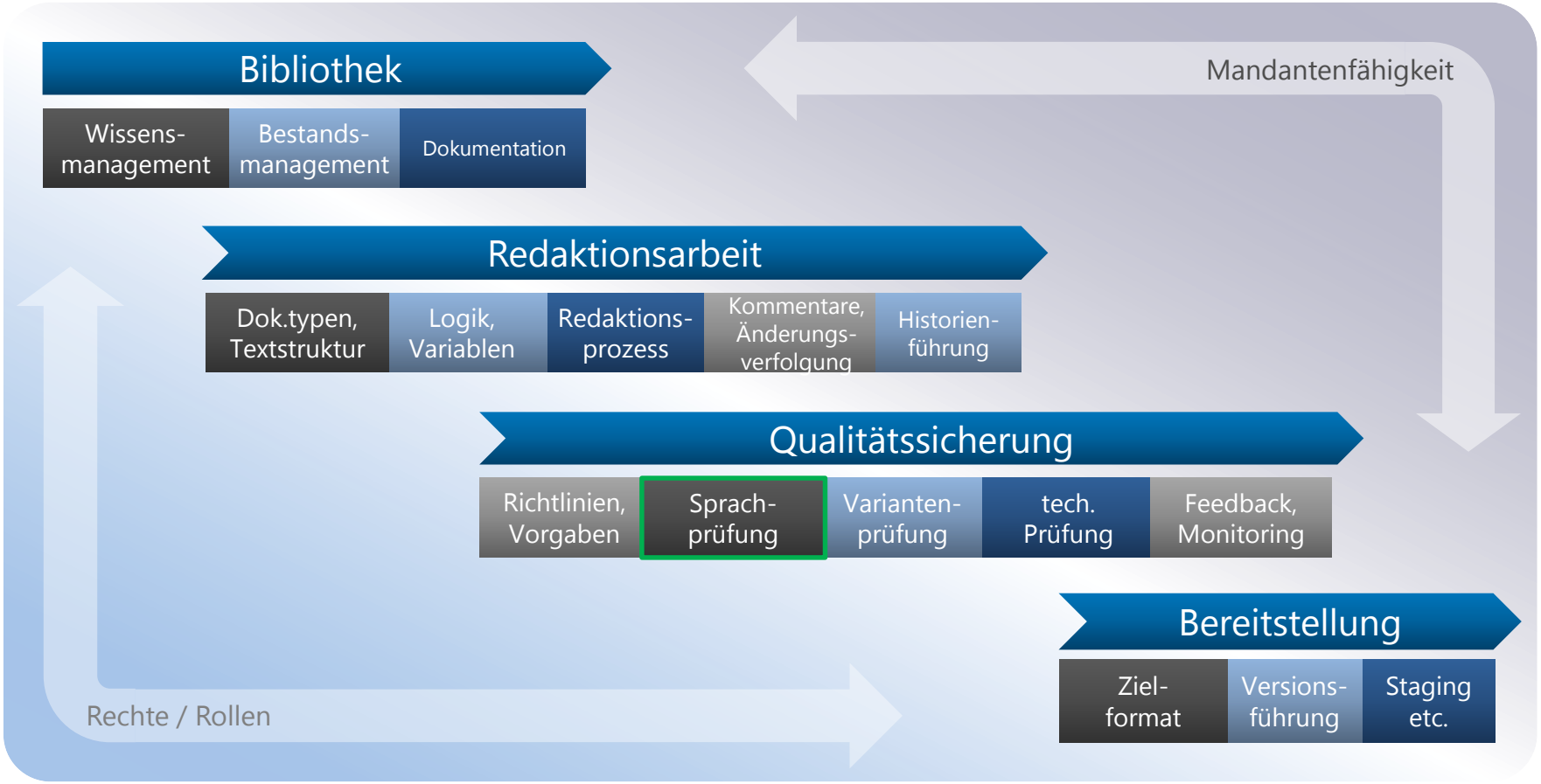
- Ist-Analysen
  - > Einschätzung der zentralen Probleme, Vorgehensvorschlag
- Fachkonzepte
  - > je Fokus; Konsolidierung, Reduktion, Übersichtlichkeit, Sprache
- Sprachrichtlinien
  - > Begutachtung, Überarbeitung, Neuentwicklung; Zielgruppen
- Textoptimierung
  - > mit/ohne Feedback; auch exemplarisch plus Schulungen
- Sprachschulungen
  - > Praxisorientiert, eigene Texte; Richtlinien, Hausorthographie

Möglichkeiten zur technischen Umsetzung

- Möglich: Massenprüfungen zur Erhebung Bedarf
- Zielführend: Parallelen zu Paradigmen der Software-Entwicklung
  - > Integrierte Entwicklungsumgebungen (Projekt- vs. File-orientiert)
  - > Versions- / Source-Management (SCCS, RCS; PVCS, VSS; CVS, SVN, Git)
  - > Coding-Support (Text-Folding, Autocomplete, Highlighting, Refactoring, …)
  - > Höhere Programmiersprachen, z.B. objektorientiert vs. Assembler; Konzeption / Realisierung vs. operativer Maschinencode
  - > ALM, Deploy-Management, Confluence etc.

Textentwicklung / -pflege z.Zt. meist vergleichbar mit isolierter Programmierung von Einzeldateien in Assembler

semantics Corporate Library – Technik

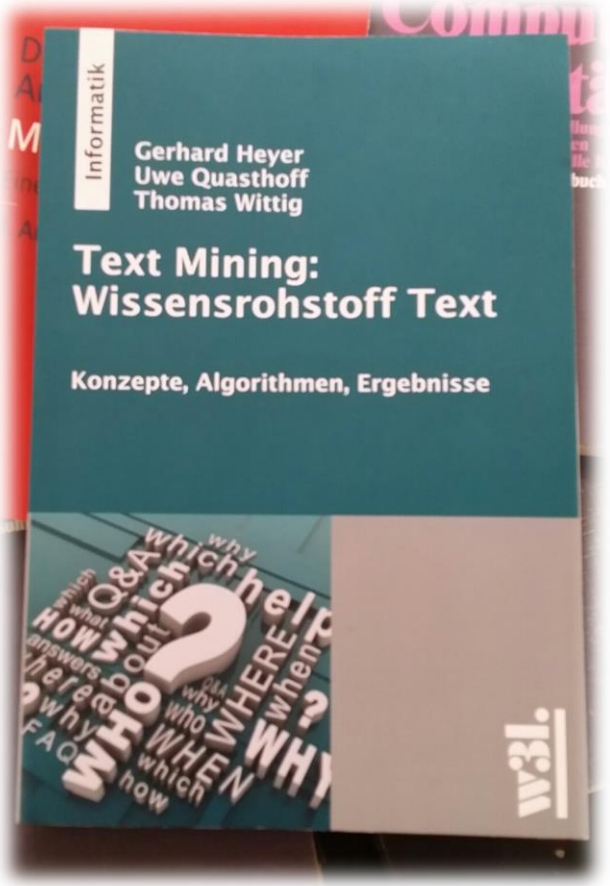


Ausblick

Alexander Roesler
Bernd Stiegler (Hrsg
Grundbegriffe der Medientheorie
Texte zur Medientheorie
Reclam
Quentin Fiore
Zusammengestellt von Jerome Agel
Daniela Kloock
Angela Spahr
Medientheorien
Eine Einführung
3. Auflage
UTB
Was ist ein Medium?
Herausgegeben von Stefan Münker und Alexander Roesler
suhrkamp taschenbuch wissenschaft
Medien Computer Realität
Wirklichkeitsvorstellungen und Neue Medien
Herausgegeben von Sybille Krämer
suhrkamp taschenbuch wissenschaft
utb.de
BACHELOR
Bibliothek
postmaster-magazin.de

Ausblick (2)

- Forschung in der Linguistischen Informatik, u.a. Text Mining
  - > Syntagmatische Relationen
    (Kookurrenzen; Ergänzung; „Sonne“, „scheinen“)
  - > Paradigmatische Relationen
    (ähnlichen Kontexte; ähnliche Funktion; „Sonne“, „Kerze“)
  - > Semantische Relationen
    (Ober-Unter, Synonym, Teil-Von, Instrument-Für, Ursache-Von, …)
- Empirische Studien
  - > Verständlichkeit verschiedener Textsorten
  - > Relevanz einzelner Ebenen
  - > 1. Studie in Kürze veröffentlicht



Ihr Kontakt zu uns

Dipl.-Ing. **José Manuel de la Rosa Govantes**

semantics Kommunikationsmanagement GmbH
Viktoriaallee 45
52066 Aachen

+49 241 89 49 89 29
j.delarosa@semantics.de
www.semantics.de

Backup

Qualitätssicherung: Homogene Unternehmenssprache

Beispiel **Regelteil:**

1. Der rhetorische und logische Aufbau von Dokumenten:
    1.1 Kommunikatives Handeln:
        R 1: Machen Sie in jedem Schreiben dem Adressaten klar:
        (1) worum es in dem Schreiben geht, …
        …
        R 3: Gliedern Sie den Dokumentkörper stets in
        (1) Eröffnungsteil, (2) Hauptteil, (3) Schlussteil
        …
    1.2 Der logische Aufbau einer Dokumentvorlage:
        R 7: Schreiben Sie nie drauf los, planen Sie ihren Text

Qualitätssicherung: Homogene Unternehmenssprache

Beispiel **Musterformulierungen:**

Regel: Vermeiden Sie Satzgefüge.

Statt: *Da noch kein Versicherungsschutz für Ihr Kind besteht, können wir die Rechnung vom … nicht erstatten.*

Besser: *Für Ihr Kind besteht noch kein Versicherungsschutz. Daher können wir die Rechnung vom … nicht erstatten*

Regel: Vermeiden Sie Funktionsverbgefüge.

Statt: *Für Ihr Kind besteht noch kein Versicherungsschutz.*

Besser: *Ihr Kind ist noch nicht versichert. Daher …*

Qualitätssicherung: Automatische Sprachprüfung

Die **Sprachprüffunktion des Library Manager**, Beispiele**:**

R 2: Gliedern Sie Ihr Schreiben stets in Dokumentkopf, -körper und -fuß

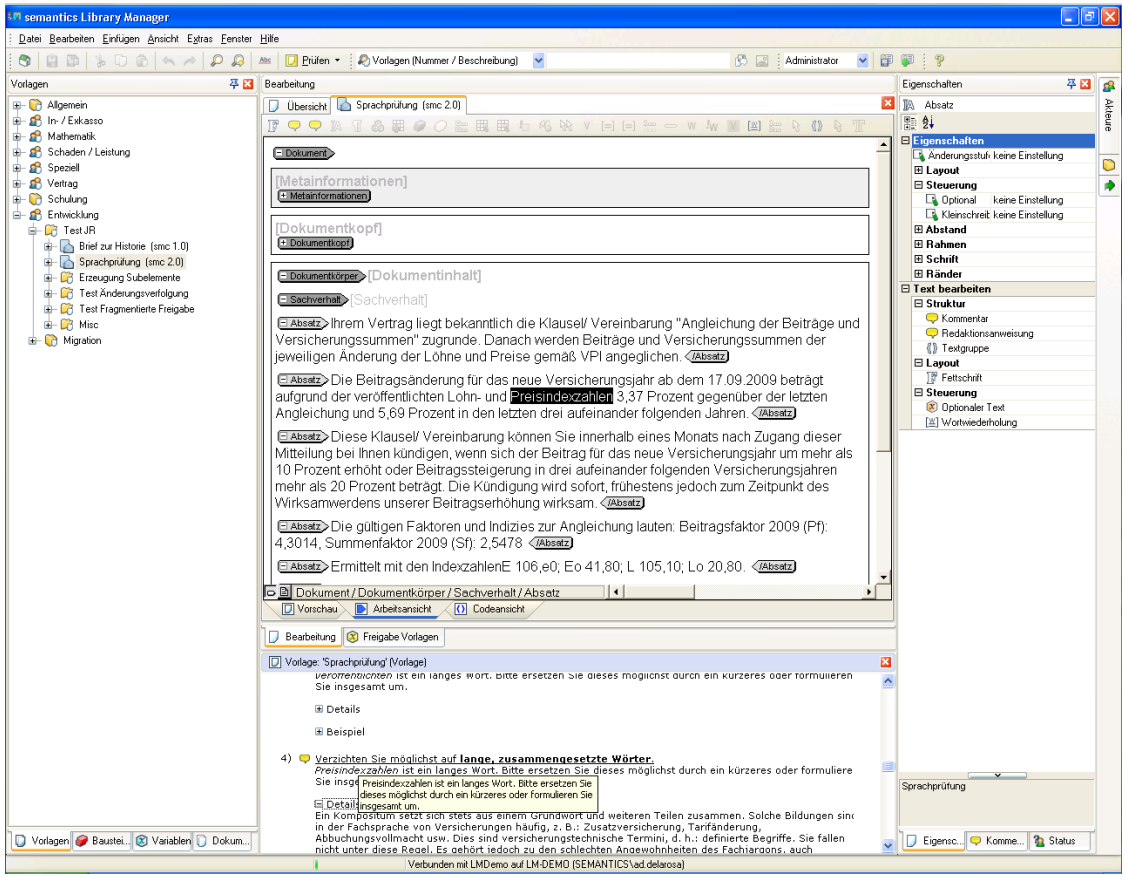
…

R 19: Verwenden Sie möglichst kurze Sätze: einen Gedanken in einen Satz

…

R 24: Vermeiden Sie Funktionsverbgefüge

Weitere Funktionen: Prüfungen auf Absatz-, Satz- und Wortlängen, Nominalisierungen, Blacklist, Füllwörter, Amtssprache, Schachtelsätze, … (flexibel konfigurierbar)
auch Massenprüfungen mit Reports

Qualitätssicherung: Automatische Sprachprüfung

- Aufruf der Sprachprüfung im System
- Verlinkung der Treffer
- Detailinformationen, Hintergrundwissen im Kontext