

Sprachqualität



Dipl.-Ing. José Manuel de la Rosa Govantes
Vortrag bei der GSE Tagung Dresden, 20.09.2018

AGENDA



Über uns

Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH



Corporate Library

Forschung und Tools zur Textpflege und -optimierung



Architektur

Unbeschränkter Einsatz durch Webservices



CL-Sprachtool

Beispiel Realisierung



Über uns



Eintritt 2004

Dipl.-Ing. José de la Rosa
(Fusion mit VisualAix®)



T

Kernthema bei Gründung
Verbindung von Forschung und
Praxis zur Textverständlichkeit
und Texttechnologie



Gründung 2000

als Spin-off der RWTH Aachen
(Prof. Dr. Christian Stetter und
Kay Heiligenhaus M.A.)



Interdisziplinäres Team

aus z.Zt. 40 Informatikern,
Sprachwissenschaftlern,
Psychologen und Consultants
Enge Kooperation mit der RWTH
Aachen, Prof. Dr. Thomas Niehr

T₂

Zweites Thema (seit 2005):
Digitalisierungs- und
Recherchesysteme für
Bibliotheken, Archive und Museen
Marktführer D-A-CH



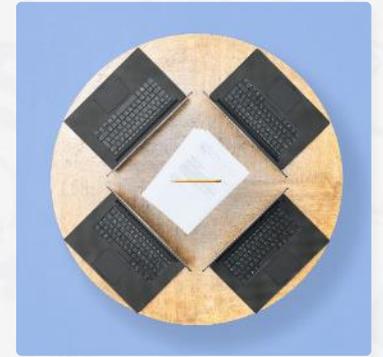
Über uns

Methoden und Technik



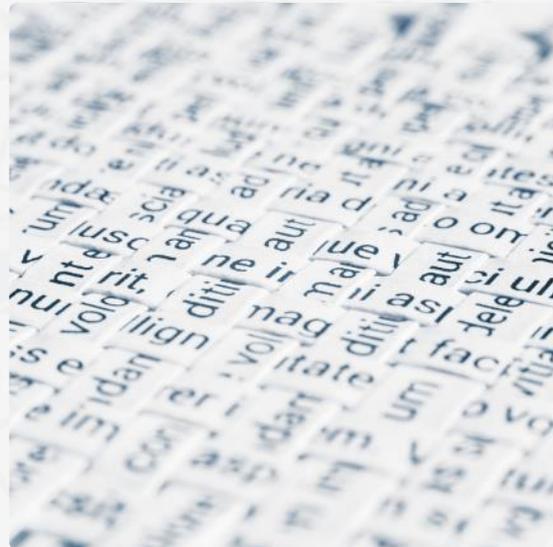
Texttechnologie

Redaktion, Kollaboration,
Dokumentation, Recherche,
Analyse, automatisierte
Verarbeitung, Migration



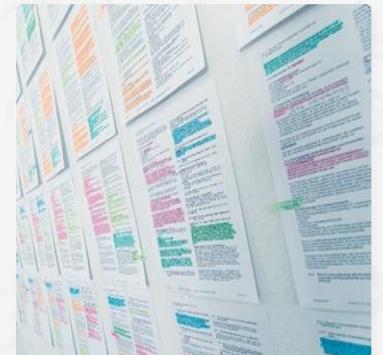
Sprachwissenschaft

Schriftgut-Analysen,
Sprachrichtlinien,
Textoptimierung,
Sprachschulungen,
Redaktion

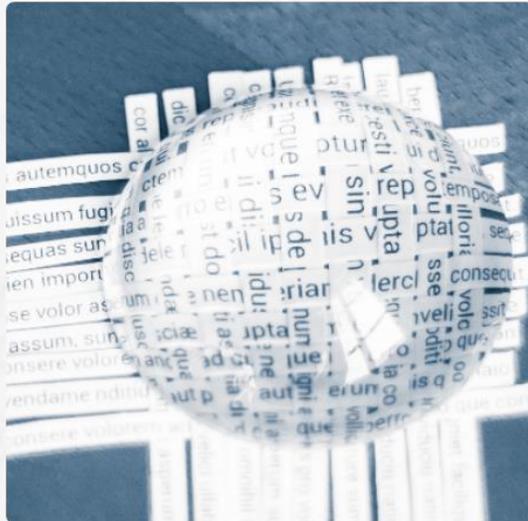


Forschung

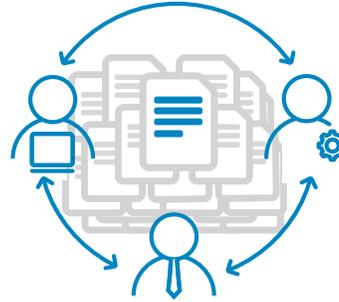
Empirische Studien,
Korpuslinguistik,
Linguistische Informatik,
Lehre und Ausbildung



Corporate Library



Library Manager



Redaktion

Kollaboration, Redaktion,
Qualitätssicherung,
Kompetenzgemeinschaften



Freies Schreiben

Sprachprüfung, Lesbarkeit,
Corporate Wording,
Vorschlagswesen



Empfänger

Zielgruppe, Motivation,
Kontext



Library Textanalysis



Library Assistant

Sentiment Inbound



Grundlagen

Wissensmanagement
Organisationstheorie, Text Mining,
Korpuslinguistik, LSA, LDA, ...

Textlinguistik, Verständlichkeits- /
Lesbarkeitsforschung,
Empirische Studien

Kognitionswissenschaft,
Mentale Modelle,
Sprechakttheorie



Sprache

Relevanz und Ziel



Man kann nicht nicht kommunizieren.

(Paul Watzlawick)

Man kann es nur gut oder schlecht tun.



Ansprüche Kunden steigen

Multi- / Omni-Channel:
Infos, Zeit, Umfang und Kanal –
und dabei bitte den richtigen
Ton



Planung der Kommunikation

Brief, Email, Portale, Apps, SMS, ...
unterschiedlich zu bedienen,
Aufwand steigt



Bindeglied *Sprache*

Wiedererkennung,
Zufriedenheit,
Textprozesse
automatisieren



Sprache

Beispiel aus der Praxis

„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.“

„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.



Sprache

Grammatische Analyse

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er 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.“

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er 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



Sprache

Überarbeitung

„Der Versicherer gewährt a
Versicherungsschutz für de
während der Wirksamkeit c
eingetretenen Schadenerei
Verletzung oder Gesundheit
(Personenschaden) oder die
Vernichtung von Sachen (S
für diese Folge aufgrund ge
Haftpflichtbestimmungen r

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Deckung für Haftpflichtansprüche, die gegen ihn geltend gemacht werden.

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer für Personen- oder Sachschäden verantwortlich gemacht werden kann.

Dieser Schaden muss während der Versicherungszeit entstanden sein, damit er unter die gewährte Deckung fällt.

Hauptaussage

Verweis auf rechtliche Basis

Kausale Bestimmung

Bedingung



Sprache

Thematische Kohärenz zur Unterstützung mentales Modell
(Thema/Rhema Paradigma, anaphorische Bezüge, Rekurrenzen)

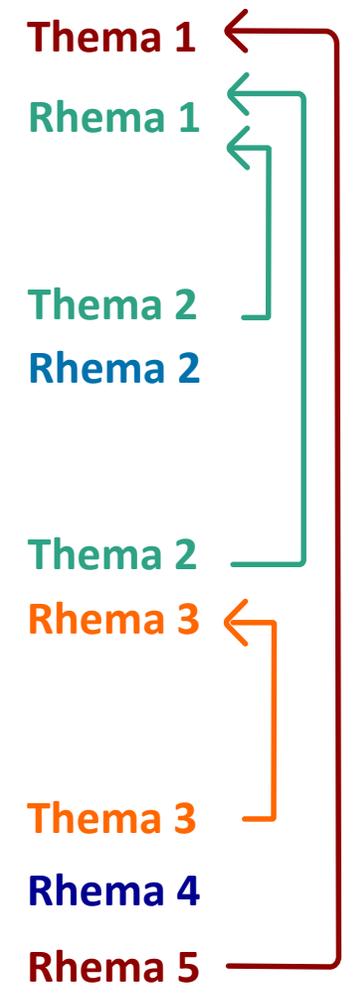
„Der Versicherer gewährt a Versicherungsschutz für de während der Wirksamkeit c eingetretenen Schadenerei Verletzung oder Gesundheit (Personenschaden) oder die Vernichtung von Sachen (S für diese Folge aufgrund ge Haftpflichtbestimmungen r

Der *Versicherer* gewährt dem Versicherungsnehmer *Deckung für Haftpflichtansprüche*, die gegen ihn geltend gemacht werden.

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen *Haftpflichtbestimmungen* privatrechtlichen Inhalts.

Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer *für Personen- oder Sachschäden verantwortlich gemacht werden kann*.

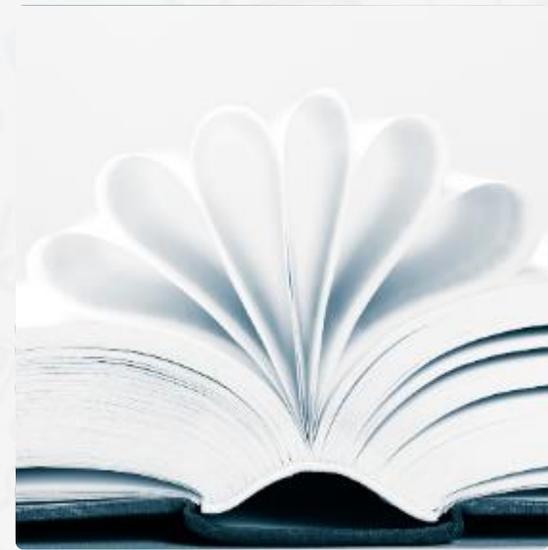
Dieser Schaden muss während der *Versicherungszeit* entstanden sein, damit er unter die gewährte *Deckung* fällt.





Forschung

Stärkerer Angang seitens Geisteswissenschaftler
(Sprachwissenschaft kombiniert mit Text Mining etc.)



113

Thomas Niehr / Eva Dickmeis / Bianka Trevisan / Eva-Maria Jakobs

Neue Wege der linguistischen Diskursforschung

Computerbasierte Verfahren der Argumentanalyse

Zusammenfassung: Der vorliegende Beitrag beschreibt und diskutiert eine neuartige Verbindung quantitativer und qualitativer Verfahren für die Analyse von Big Data in der linguistischen Diskursforschung. Der vorgestellte Ansatz kombiniert Methoden der diskurslinguistischen Argumentationsanalyse mit Methoden des Linguistischen Text Mining. Das Ziel der Methodenentwicklung ist ein computergestütztes Verfahren für die semi-automatisierte Identifizierung und Analyse von Argumenten in großen Textkorpora. Erprobt wird das Verfahren an einem Diskurs über Infrastrukturmaßnahmen. Im Beitrag werden sprachliche Mittel vorgestellt, die im Korpus gemeinsam auftreten und damit als Merkmale von Argumentmustern betrachtet werden können. Solche Argumentmuster können das Vorkommen von Argumenten und ihren Verwendungsweisen in Texten indizieren.

Schlagerwörter: Linguistische Diskursanalyse, Argumentationsanalyse, Text Mining, Argumentation Mining, Argument

Abstract: The following paper presents and discusses an innovative approach for the automated detection and analysis of argument patterns in large text corpora. The proposed approach combines methods of discourse linguistics and linguistic text mining. The goal of the method development is a computer-supported procedure for the semi-automated identification and analysis of arguments in large text corpora. The procedure is tested on a discourse about infrastructure measures. In the paper, linguistic means are presented that occur together in the corpus and can thus be considered as features of argument patterns. Such argument patterns can indicate the occurrence of arguments and their uses in texts.

Keywords: Discourse analysis, Argumentation analysis, Text Mining, Argumentation Mining, Argument

1 Einleitung

Der Beitrag diskutiert...

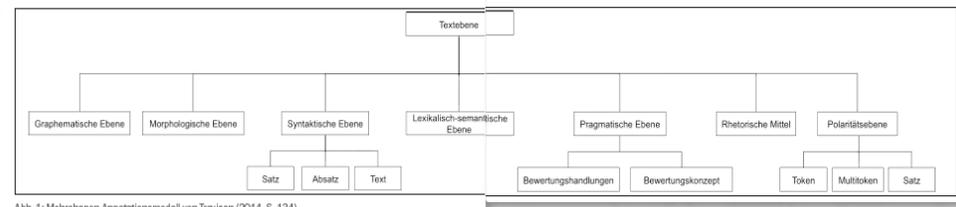
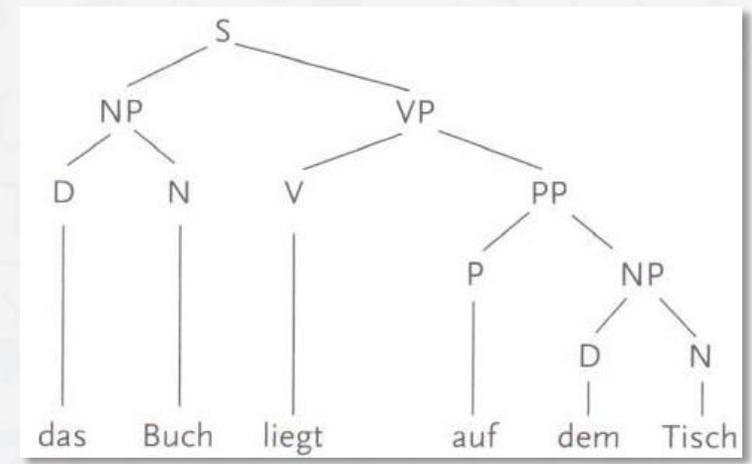
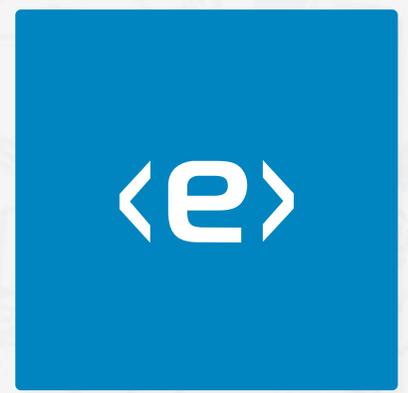


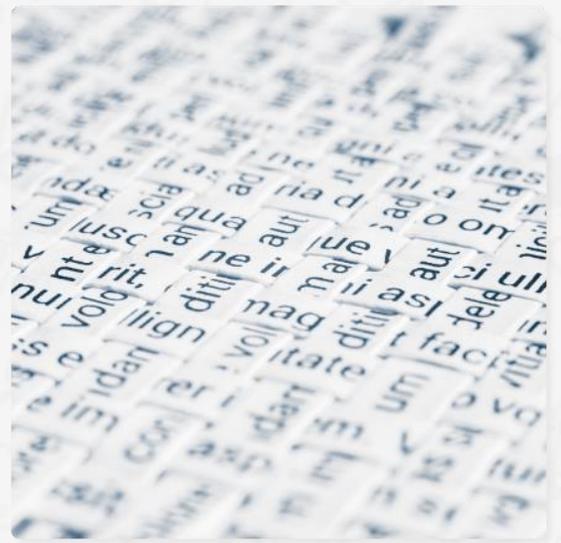
Abb. 1: Mehrebenen-Annotationsmodell von Trevisan (2014, S. 134)





Architektur

Sprachprüfung



Redaktion



CL-Sprachtool



Editor

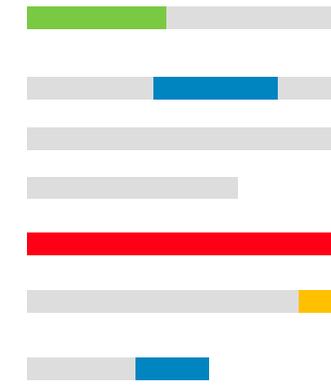


Content Management



Library Assistant

Webservice
Nahtlose Integration,
Anbindung Drittlösungen



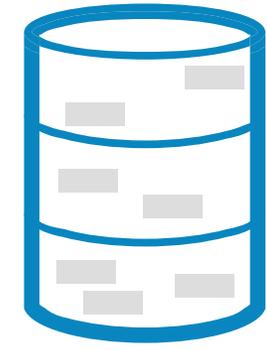
Sentiment,
Big Data



Keyword- / Topic
Extraction



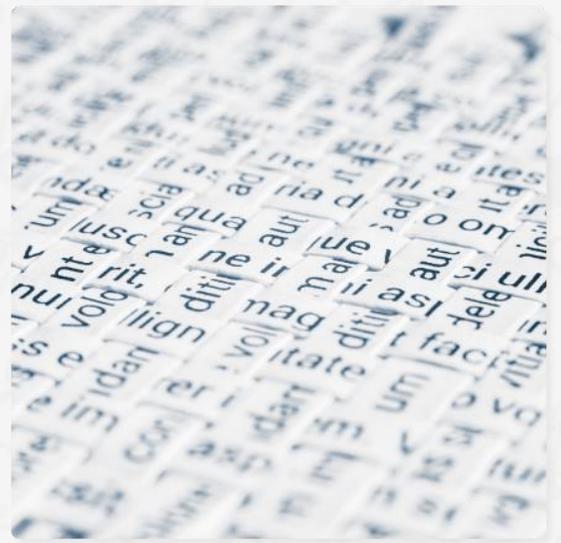
CL-Textanalyse





Architektur

Vorschlagswesen



Redaktion



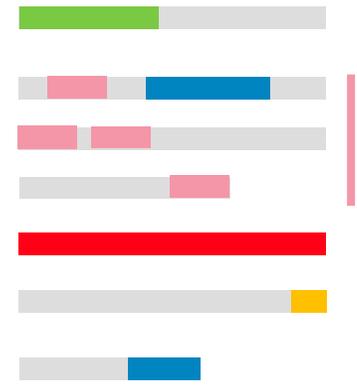
CL-Sprachtool



Editor

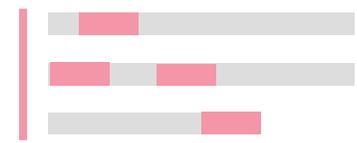


Content Management



Library Assistent

Webservice
Nahtlose Integration,
Anbindung Drittlösungen



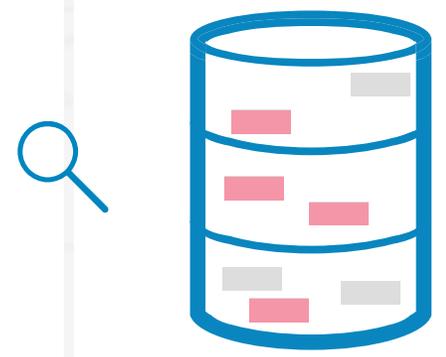
Sentiment,
Big Data



Keyword- / Topic
Extraction



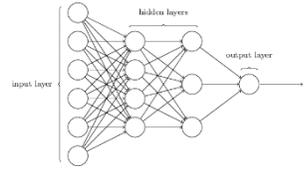
CL-Textanalyse





Corporate Library

Sprachtool



Künstliche Intelligenz
Segmentierung (99,98%),
morphosyntaktische
Annotationen,
Semantik, Pragmatik

s<e>mantics
Kommunikationsmanagement GmbH

versicherungsscheinnummer 1234 und dem amtlichen kennzeichen m b 1234 angefordert.
Nun teilte der Vorversicherer mit, dass er diese aufgrund einer Falschangabe nicht erteilen könne. Unter der Versicherungsschein-Nummer, die Sie in Ihrem Antrag genannt haben, soll ein anderes amtliches Kennzeichen versichert sein.

Bitte sehen Sie doch in den Unterlagen noch einmal nach und prüfen, ob die angegebene Vorversicherung, die Versicherungsscheinnummer und das amtliche Kennzeichen richtig sind. Wir bitten Sie mit uns zeitnah (bis zum 31.01.2018) **Kontakt aufzunehmen**.

Nach Ihrer Rückmeldung werden wir uns erneut um die Bestätigung Ihres Schadenfreiheitsrabattes bemühen.

Dazu ein wichtiger Hinweis: Sollten wir innerhalb der nächsten 14 Tage nichts von Ihnen hören, müssten wir Ihnen leider einen höheren Beitrag berechnen. Bitte haben Sie dafür Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

49 Score | **Sentiment negativ**

Wir hatten für Sie eine solche Best [...] n Kennzeichen M B 1234 angefordert.
Satzlänge

...it, dass er diese aufgrund einer **Falschangabe** nicht erteilen könne. Unter der ...
Unerwünschtes Vokabular
"Falschangabe" ist laut Sentiment-Analysen negativ konnotiert. Besser: eine klare Formulierung, dass möglicherweise ein Fehler vorliegt.

Bitte sehen Sie doch in den Unterla [...] amtliche Kennzeichen richtig sind.
Satzlänge

...ersichert sein. Bitte sehen Sie **doch** in den Unterlagen noch einmal na...

Füllwörter

Wir bitten Sie mit uns zeitnah (bis zum 31.01.2018) **Kontakt aufzunehmen**.
Funktionsverbgefüge
Ist eine Formulierung mit einem Verb wie "kontaktieren" möglich?

...tig sind. Wir bitten Sie mit uns **zeitnah** (bis zum 31.01.2018) Kontakt auf...

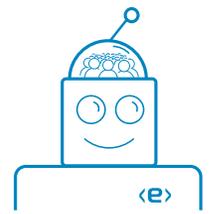
Unerwünschtes Vokabular
"zeitnah" ist laut Sentiment-Analysen negativ konnotiert. Ist eine Formulierung mit "in Kürze" möglich?

Funktionsverbgefüge erschweren das Verständnis der Aussage. Formulieren Sie stattdessen den Satz mit einem Verb.
Mehr

Sprachprojekt bei SV



> 13.000 User
Feedbacksystem
Lernende Algorithmen
Sentiment-Analysen





Dipl.-Ing. José de la Rosa

semantics
Kommunikationsmanagement
GmbH
Viktoriaallee 45
52066 Aachen

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



Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!