



Verständlichkeit von Texten bewerten und verbessern

Dieses Dokument hat zum Ziel, darzustellen, warum das Thema Verständlichkeit einen wesentlichen Faktor für Ihre Kundenkommunikation darstellt. Es zeigt auf, wie Verständlichkeit bewertbar wird und wie Sie automatisiert Verständlichkeit sicherstellen können.

Executive Summary

In diesem Whitepaper wird das Konzept der Verständlichkeit erläutert und dargelegt, welche Vorteile für Ihr Unternehmen sich aus verständlichen Texten ergeben. Außerdem werden Methoden beschrieben, um die Verständlichkeit von Texten sicherzustellen. Im Fokus steht hier der Einsatz einer linguistisch basierten Autorenunterstützung.

Im Whitepaper werden entsprechend die folgenden Aspekte thematisiert:

- » **Der Begriff:** Verständlichkeit fußt auf typografisch zugänglichen und sprachlich korrekten Texten. Sie ist jedoch auch immer in Korrelation zur Lesekompetenz und dem Vorwissen der Zielgruppe zu sehen.
- » **Vorteile:** Aus verständlichen Texten ergeben sich konkrete Vorteile für Ihr Unternehmen:
 - » Rechtssicherheit
 - » bessere Informationsbeschaffung
 - » ein optimierter Informations-Workflow
 - » wirksamere Unternehmens- und Kundenkommunikation
 - » gesteigerte Produktakzeptanz und
 - » optimierte Verkaufsprozesse.
- » **Hintergrund:** Neben Verständlichkeitskriterien wie Korrektheit, Eindeutigkeit und Verständlichkeit für die Zielgruppe gibt es auch regelbasierte Ansätze, Verständlichkeit zu wahren, darunter die so genannte Leichte Sprache.
- » **Messbarkeit:** Um Verständlichkeit zu messen bzw. zu quantifizieren, sind v. a. zwei grundlegende Verfahrenstypen zu nennen: Styleguides und Usability-Tests im Rahmen eines Humanlektorats sowie statistische Verständlichkeitsindizes.
- » **Linguistische Verfahren:** Um linguistisch basierte Verständlichkeitskriterien zu prüfen und zu erfüllen, sind sowohl der Einsatz von Lektoren als auch die Anwendung maschineller Verfahren möglich.
- » **Maschinelle Prüfbarkeit:** Eine moderne Autorenunterstützung kann Ihnen durch den Einsatz linguistischer Verfahren beim Erreichen und Wahren von Verständlichkeit helfen. Die Sprachprüfung des Congree Authoring Servers z. B. erstreckt sich über die Bereiche Rechtschreibung, Grammatik, Abkürzungen, Terminologie und Stil und bietet jeweils vielfältige Anpassungsmöglichkeiten.

Zusammenfassend: Eine linguistisch basierte Autorenunterstützung wie der Congree Authoring Server bietet einen wertvollen Beitrag zur Verständlichkeitsoptimierung. Die Software bezieht alle Teilbereiche der Verständlichkeit ein und lässt sich individuell und zielgruppengerecht konfigurieren.

| Inhalt

1	Einführung	4
2	Begriffserklärung und -abgrenzung	4
3	Warum ist Verständlichkeit wichtig?	5
4	Was macht Verständlichkeit aus?	6
5	Wie bewerte ich Verständlichkeit?	6
5.1	Korrekturlesen und Lektorat	6
5.2	Lesbarkeits- und Verständlichkeitsindizes	7
5.2.1	Flesch Reading Ease (für Englisch)	7
5.2.2	Hohenheimer Verständlichkeitsindex (für Deutsch)	8
5.2.3	Kritik	8
6	Linguistische Verfahren	9
6.1	Grundlegendes	9
6.2	Maschinelle Prüfbarkeit	10
6.2.1	Rechtschreibung und Grammatik	10
6.2.2	Abkürzungen	11
6.2.3	Terminologie	12
6.2.4	Stil	12
6.3	Maschinelle Prüfbarkeit: Zusammenfassung	14
7	Fazit	14

1 Einführung

Texte müssen verständlich sein – das ist Konsens zwischen Schreibenden und Lesern. Nur verständliche Texte „kommen beim Leser an“ und erfüllen somit ihre Daseinsberechtigung.

Doch: Was genau ist eigentlich Verständlichkeit? Verstehen wir alle dasselbe darunter? Wie lässt sich Verständlichkeit messen, prüfen und wie erreicht man sie? Diesen Fragen geht das vorliegende Whitepaper auf den Grund. Darüber hinaus wird beleuchtet, welche Vorteile eine Autorenunterstützung wie der Congree Authoring Server für das Erreichen und die Wahrung von Verständlichkeit bietet.

2 Begriffserklärung und -abgrenzung

Leserlichkeit stellt eine Grundvoraussetzung für Verständlichkeit dar. Schriftgröße und Layout eines Texts müssen so gestaltet sein, dass sie keine Hürde für den Leser darstellen (wie z. B. zu kleine Schrift und unübersichtliche Textblöcke).

Lesbarkeit steht für Verständlichkeit auf sprachlicher Ebene und bezieht sich auf Wortwahl und Satzkomplexität. Hier gilt: In einem lesbaren Text müssen die Wörter dem Leser bekannt sein und die Satzkomplexität soll das individuelle Verständnislevel des Lesers nicht übersteigen.

Readability bedeutet übersetzt Lesbarkeit, gemeint ist jedoch das Konzept der Verständlichkeit.

Die eigentliche **Verständlichkeit** siedelt sich auf kognitiver Ebene an. Um einen Text zu verstehen, muss der Leser an sein Vorwissen anknüpfen können. Ein verständlicher Text muss also zielgruppenabhängig so gestaltet werden, dass er nicht mehr Vorwissen voraussetzt, als beim Leser (maßlich) vorhanden ist¹.

¹ Vgl. <https://blog.hslu.ch/verstaendlichkeit/ausgangslage-und-problembereich/verstaendlichkeit/> (letzter Abruf: 29.06.2017, 13.05 Uhr)

3 Warum ist Verständlichkeit wichtig?

Verständliche Kundendokumentation ist nicht nur „nice to have“, sondern wird in einigen Fällen durch gesetzliche Vorgaben zwingend notwendig. Ein Beispiel aus dem Finanzsektor ist das seit 2012 in der EU geltende Kundeninformationsdokument (KIID: Key Investor Information Document). Es handelt sich um ein Kundendatenblatt, das Fondsgesellschaften den Kleinanlegern zur Verfügung stellen müssen². Das sog. „CESR’s guide to clear language and layout for the Key Investor Information document“³ legt u. a. eine maximale Satzlänge fest. Sätze sollen im Rahmen des KIID nicht mehr als 25 Wörter beinhalten. Außerdem besagt die Richtlinie, dass die Sprache für die Leser verständlich sein soll – besonders in Hinblick auf Fachjargon und weitere stilistische Merkmale. Es gilt: „You should aim to enable your target market to understand each statement at their first reading“.

Verständlichkeit bringt zudem Vorteile für verschiedene Bereiche der Produktkommunikation, die im Folgenden skizziert werden.

- » **Rechtssicherheit:** Verständliche Texte lassen keinen Raum für unbeabsichtigte Mehrdeutigkeiten. Fehlinterpretationen werden vermieden, die rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen können.
- » **Informationsbeschaffung:** Wenn ein Text für den Leser verständlich ist, kann er flüssiger, ohne Stocken und Wiederholungen, gelesen werden. Auf diese Weise wird die Lesezeit verringert.
- » **Informations-Workflow:** Grundsätzlich liest und versteht man verständliche Texte schneller als unverständliche. Einzelne Schritte im Informations-Workflow eines Unternehmens werden verkürzt und der gesamte Informations-Workflow optimiert. Zudem werden durch die Reduktion von Rückfragen weniger Workflow-Schleifen (z. B. in Lektorat und Übersetzung) benötigt.
- » **Unternehmens- und Kundenkommunikation:** Je verständlicher ein Text ist, desto weniger Rückfragen an den Autor entstehen. Dieser Zusammenhang ist bedeutsam für die Kommunikation eines Unternehmens. Es entstehen insgesamt weniger Rückfragen zum Inhalt in der internen und externen Kommunikation. Supportanfragen können mit weniger Iterationen bearbeitet werden.
- » **Produktakzeptanz, Vertrauen, Glaubwürdigkeit:** Wenn Kunden bereits bei der Produktdokumentation am Verständnis scheitern, dämpft dies die Produktakzeptanz merklich – verständliche Dokumentationstexte haben den gegenteiligen Effekt. Auch Vertrauen und Glaubwürdigkeit stehen in Zusammenhang mit der Verständlichkeit von Produktkommunikation. Schlechte Verständlichkeit schafft eine Distanz bzw. Entfremdung zwischen Kunden und Produktdokumentation. Verständlich geschriebene Materialien haben einen gegenteiligen, positiven Effekt.
- » **Verkauf:** Im Verkaufsprozess steht und fällt die Kaufentscheidung mit der Verständlichkeit: Kunden kaufen kein Produkt, das sie nicht verstehen.

² <https://www.dws.de/FAQ/KID> (letzter Abruf: 29.06.2017, 13.05 Uhr)

³ https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/10_1320.pdf (letzter Abruf: 30.06.2017, 07.56 Uhr)

4 Was macht Verständlichkeit aus?

„Textqualität ist, wenn der Leser, für den der Text bestimmt ist, beim ersten Lesen den Inhalt problemlos erfasst und versteht.“ (tekomp QualiAssistent 2005)

Um beim ersten Lesen problemlos erfasst und verstanden zu werden, muss ein Text verschiedene Verständlichkeitskriterien erfüllen, die bereits in Kapitel 2 benannt und erläutert wurden:

- » Korrektheit (z. B. auf der Ebene der Rechtschreibung)
- » Eindeutigkeit (auf sprachlicher und inhaltlicher Ebene)
- » Verständlichkeit für die Zielgruppe

Neben diesen Grundregeln der Verständlichkeit existieren auch regelbasierte Ansätze, die Textverständlichkeit sicherstellen sollen. Ein Beispiel im Kontext der kommunikativen Barrierefreiheit stellt die Leichte Sprache dar.

5 Wie bewerte ich Verständlichkeit?

Um Verständlichkeit zu bewerten, gibt es zwei grundlegende Vorgehensweisen. Zum einen kann auf Korrekturlesen und Lektorat zurückgegriffen werden. Zum anderen können Lesbarkeits- und Verständlichkeitsindizes angewendet werden.

5.1 Korrekturlesen und Lektorat

Um verständliche Texte zu schreiben, existieren in vielen Unternehmen Redaktionsleitfäden, Checklisten, Nachschlagwerke und Ratgeber. Im Rahmen dieser Hilfen sind häufig Stilregeln festgelegt, die Texte vereinfachen und damit eindeutig und verständlich machen. Die Bewertung, ob die gewünschte Verständlichkeit auch erzielt wurde, geschieht beim Korrekturlesen und Lektorat. Dies geschieht z. B., indem die Usability der Texte mittels Checklisten getestet und die Leserszufriedenheit abgefragt wird. Die Ergebnisse der Tests und Befragungen können mithilfe von Skalen und Bewertungsrastern festgehalten und bewertet werden.

Weiterhin sind toolgestützte Verfahren denkbar, auf die an späterer Stelle eingegangen wird.

5.2 Lesbarkeits- und Verständlichkeitsindizes

Lesbarkeits- und Verständlichkeitsindizes beziehen sich auf quantitativ auswertbare Textmerkmale wie Wortlänge, Satzlänge, Wortgebräuchlichkeit oder das Type-Token-Verhältnis (Verhältnis Anzahl unterschiedlicher Wörter zu Anzahl der Wörter insgesamt). Formeln, die die Textmerkmale zueinander in Bezug setzen und gewichten, führen zu Ergebniszahlen, die es zu interpretieren gilt.

Die Ergebniszahlen werden für jeden Index auf bestimmte Lesekompetenzstufen abgebildet. Flesch-Kincaid Grade Level, Gunning Fog Index und SMOG Index beziehen sich auf die Anzahl von Schuljahren im US-Schulsystem. Die Ergebniszahl sagt aus, welche Anzahl von Schuljahren notwendig wäre, um einen Text zu verstehen. Äquivalent dazu bezieht sich die Wiener Sachtextformel auf die Schulstufen im deutschsprachigen Raum. Der englische Fry Readability Graph hingegen stützt sich auf das Lesealter. Unter dem Lesealter ist das Alter zu verstehen, in dem eine bestimmte Lesekompetenz statistisch betrachtet vorliegt⁴.

5.2.1 Flesch Reading Ease (für Englisch)

Dem Flesch Reading Ease-Index liegt eine Formel zu Grunde, die die durchschnittliche Anzahl der Wörter pro Satz mit der durchschnittlichen Anzahl der Silben pro Wort miteinander in Bezug setzt. Sie lautet „Reading Ease = 206,835 – 1,015 x die durchschnittliche Anzahl der Wörter pro Satz – 0,846 x die durchschnittliche Anzahl der Silben pro Wort“.

Die Ergebnis-Zahl lässt sich zwischen 0 = sehr schwer und 100 = sehr leicht (für Englisch) verorten.

Für das Deutsche wurden sowohl Formel als auch Skala angepasst. Die Skala bewegt sich zwischen -20 = sehr schwer und 80 = sehr leicht⁵.

⁴ S. https://en.oxforddictionaries.com/definition/reading_age (letzter Abruf: 29.06.2017, 13.09 Uhr)

⁵ S. z. B. <http://www.leichtlesbar.ch/html/fleschformel.html> und <http://www.leichtlesbar.ch/html/faq+78.html> (letzter Abruf: 29.06.2017, 13.11 Uhr)

5.2.2 Hohenheimer Verständlichkeitsindex (für Deutsch)

Der Hohenheimer Verständlichkeitsindex für Deutsch verwendet eine Skala von 0-20 – je höher der Wert, desto höher die Verständlichkeit. Um den Wert zu ermitteln, werden verschiedene Indizes kombiniert:

- » Amstad-Formel (= Flesch Reading Ease für Deutsch)
- » Wiener Sachtext-Formel
- » SMOG-Index (Deutsch)
- » Lix Lesbarkeitsindex (= Summe der durchschnittlichen Satzlänge eines Texts und des prozentualen Anteils langer Wörter (mehr als sechs Buchstaben))

Zusätzlich zu diesen vier kombinierten Indizes werden noch folgende statistische Textmerkmale einkalkuliert:

- » Durchschnittliche Satzlänge in Wörtern
- » Durchschnittliche Satzteilänge 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 20 Wörtern

5.2.3 Kritik

Statistische Verfahren liefern nicht immer verlässliche Ergebnisse. Dies wird z. B. offensichtlich, wenn man Blindtext von den entsprechenden Tools prüfen lässt. Blindtext als solcher ist inhaltslos und kann kognitiv nicht verstanden werden. Dennoch erhält z. B. eine artifizielle Sequenz wie „Lorem ipsum dolor sit amet.“ durchaus gute Bewertungen durch die oben genannten statistischen Verfahren. Ein Text in Leichter Sprache hingegen wird nach der Erstellung durch die Zielgruppe getestet und damit in seiner Verständlichkeit verifiziert. Dennoch erhält er z. B. durch das Tool <http://www.leichtlesbar.ch> nur eine mittlere Bewertung, die ihn für das Verständlichkeitsniveau „Sekundarstufe“ qualifiziert. Die statistische Auswertung weicht somit stark von der ausführlichen empirischen Verständlichkeitsverifikation durch Probanden aus der Zielgruppe ab.

Es wird offenkundig, dass statistische Verfahren zwar einen Ansatzpunkt zur Verständlichkeitsbewertung bieten, eine Ergänzung durch weitere Verfahren jedoch sinnvoll erscheint.

6 Linguistische Verfahren

6.1 Grundlegendes

Linguistische Verfahren können bei der Komplexitätsreduktion und der Sicherstellung der Textqualität unterstützen, was sich positiv auf Verständlichkeit auswirkt. Dieser Aspekt wird in den nächsten Kapiteln weiter beleuchtet.

Um sprachliche Verständlichkeit zu erreichen, bietet es sich an, Terminologie zu vereinheitlichen und schwer verständliche Inhalte regelbasiert zu vermeiden:

- » Ambiguitäten: z. B. „Die Ausgabe des Programms erfolgt in eine Datei“. Eine Lesart ist „Das Programm wird in eine Datei ausgegeben“, eine gleichwertige Lesart ist „Das Programm gibt etwas in eine Datei aus“.
- » Unpräzise und nicht eindeutige Formulierungen
 - » Unpräzise: z. B. „Füllen Sie gelegentlich etwa 1 Liter Flüssigkeit nach.“
 - » Nicht eindeutig: z. B. „Entwicklerdokumentation“ (es kann sich um Dokumentation von oder für Entwickler handeln) oder „Der Akku ist nach drei Monaten auszutauschen“ (es bleibt unklar, wer die Handlung ausführen soll)
- » Nicht zielgruppengerechte Formulierungen: z. B. komplexe Phrasenhäufungen und Nominalisierungen in einem Text, der sich an Personen mit geringem Lesekompetenzniveau richtet



- » „Fach-Chinesisch“: z. B. medizinische Fachbegriffe in einem Patienten-Informationsblatt, die in der Alltagssprache unbekannt sind
- » Komplizierte und komplexe Konstruktionen: z. B. lange Schachtelsätze

Wie die Grafik zeigt, kann sprachliche Verständlichkeit zum einen über allgemeinsprachliche Vorgaben und zum anderen über Terminologie erreicht werden. Allgemeinsprachliche Vorgaben lassen

sich unterteilen in Regeln für die Wortwahl und für den Satzbau. Im Rahmen der Terminologie muss der Fachwortschatz für einen Text festgelegt und berücksichtigt werden.

Regeln, die Verständlichkeit erreichbar machen, sind ein wichtiger Anfang – jedoch muss die Regelinhaltung auch überprüft werden, um zu ermitteln, ob Texte wirklich verständlich sind. Ob Regeln befolgt wurden, kann auf zwei Wegen geprüft werden: intellektuell im Rahmen des Humanlektorats und maschinell mithilfe linguistisch basierter Autorenunterstützung während des Schreibens.

Eine linguistisch basierte Autorenunterstützung bietet den Vorteil, dass Ergebnisauswertung und Bewertung der Verständlichkeit hier automatisch vonstattengehen. Verständlichkeit wird anhand der Regelverstöße berechnet, eine Gewichtung automatisch berücksichtigt und somit eine zielgruppenorientierte Bewertung abgeleitet.

An dieser Stelle wird offensichtlich, dass die Möglichkeiten linguistisch basierter Autorenunterstützung weit über die Möglichkeiten z. B. eines Hohenheimer Verständlichkeitsindex hinausgehen. Obwohl der Hohenheimer Verständlichkeitsindex viele verschiedene Indizes und statistische Verfahren vereint, bewertet er nur die Oberflächenstruktur eines Texts. Die für die Verständlichkeit zentralen sprachlichen Elemente werden nicht erfasst, gewichtet und bewertet.

6.2 Maschinelle Prüfbarkeit

Durch Software zur Autorenunterstützung kann Verständlichkeit anhand linguistischer Verfahren geprüft werden. Dies soll am Beispiel des Congree Authoring Servers gezeigt werden, der eine führende linguistisch basierte Autorenunterstützung darstellt.

6.2.1 Rechtschreibung und Grammatik

Verständlichkeit kann durch Überprüfungen in verschiedenen Teilbereichen der Sprachprüfung sichergestellt werden. Eine Rechtschreib- und Grammatikprüfung hilft dabei, sprachliche Korrektheit sicherzustellen. Sprachliche Korrektheit stellt, wie bereits weiter oben dargelegt, eine elementare Bedingung für Verständlichkeit dar. Die folgende beispielhafte Abbildung zeigt, wie in einem Satz zwei Fundstellen für je einen Rechtschreib- und einen Grammatikfehler maschinell ermittelt werden.

Congree Sprachprüfung

Schreibung überprüfen.

Videos
Prüfen Sie die Schreibung dieses Wortes.
Das Wort ist unbekannt. Möglicherweise handelt es sich um einen Eigennamen, oder das Wort enthält einen Rechtschreibfehler.
Rechtschreibung unknown(Regular)

Kommasetzung überprüfen.

verbessern, ohne dass dadurch ein zusätzlicher Arbeitsschritt entsteht
Setzen Sie ein Komma.
Nebensätze werden durch ein Komma abgetrennt. Siehe "Duden - Die deutsche Rechtschreibung", K 121 und K 117.1.

Lompatny inc.

Vorwort

Herzlichen Glückwunsch, dass Sie sich für das ContentGrasp SX Headset entschieden haben. Dieses revolutionäre Gerät wird Ihrer technischen Dokumentation bzw. Ihrer Videos deutlich verbessern, ohne dass dadurch ein zusätzlicher Arbeitsschritt entsteht.

- wie verständlich einzelne Passagen waren
- wie aufmerksam einzelne Passagen gelesen wurden
- welche Passagen wiederholt gelesen werden mussten

Diese Informationen werden vom Kopfhörer aufgenommen und von einer intelligenten Software anhand eines aufwendigen A analysiert.
Das Resultat erlaubt eine detaillierte und zielgerichtete Verbesserung der Verständlichkeit technischer Dokumentation auf ein dagewesenes Niveau.

Beachten Sie die Sicherheitshinweise

Der Rechtschreibfehler „Viedo“ stellt eine klassische Falschschreibung dar, über die der Leser „stolpern“ kann. Die Grammatikmeldung „Kommasetzung überprüfen“ weist auf ein fehlendes Komma hin. Die Ergänzung dieses Kommas gibt dem Satz grammatikalische Struktur, er grenzt den Hauptsatz vom Nebensatz ab. Auf diese Weise wird die Lesbarkeit erleichtert und folglich auch die Verständlichkeit erhöht.

6.2.2 Abkürzungen

Dem Aspekt, dass verständliche Texte an das Weltwissen des Lesers anknüpfen sollten, wird mit einer Abkürzungsprüfung Rechnung getragen. Eine Regel gibt dem Autor den Hinweis, sicherzustellen, dass eine Abkürzung eindeutig und gebräuchlich ist oder an zentraler Stelle im Text ausgeschrieben wurde. Eine andere Regel schlägt dem Autor vor, zu prüfen, ob er die Abkürzung tatsächlich in der Bedeutung der angezeigten Langform verwendet oder ob er sie als Kürzel für eine andere Langform verwendet hat:

The screenshot displays the 'Congree Sprachprüfung' (Congree Language Check) window. On the left, a list of checks is shown:

- Abkürzung überprüfen.** Prüfen Sie, ob die Abkürzung eindeutig und gebräuchlich ist oder ob die Abkürzung an zentraler Stelle im Text ausgeschrieben ist. Die Abkürzung ist unbekannt. *Abkürzungen acronym(Regular)*
- Schreibung überprüfen.** Prüfen Sie die Schreibung dieses Wortes. Möglicherweise enthält das Wort einen Rechtschreibfehler. *Grammatik 212de(Regular)*
- Abkürzung überprüfen.** **Compathy Headset-Reiniger** Prüfen Sie, ob die Abkürzung der vorgeschlagenen Langform in diesem Kontext entspricht. *Abkürzungen useracro(Regular)*

On the right, the document content is shown with a tree view. The title is 'Lieferumfang'. The body contains a list of items:

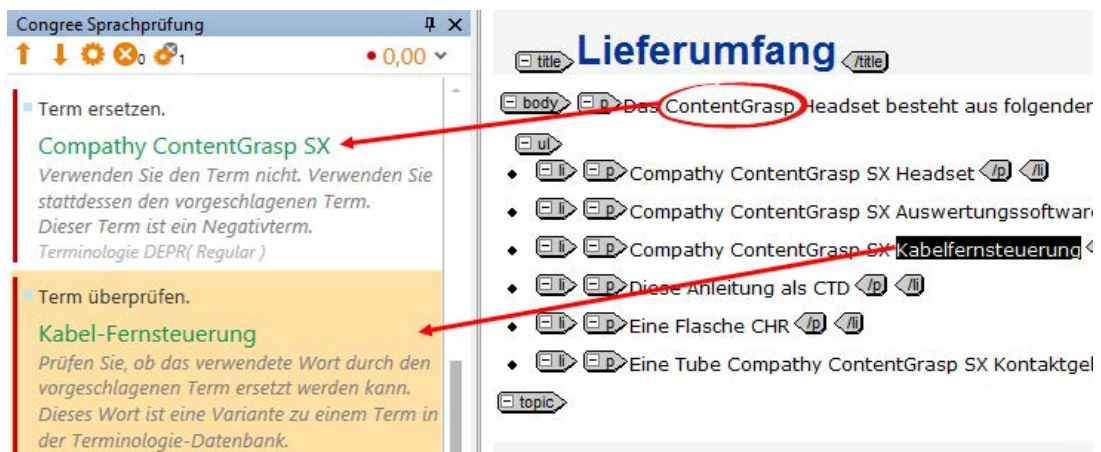
- Compathy ContentGrasp SX Headset
- Compathy ContentGrasp SX Auswert
- Compathy ContentGrasp SX Kabelfer
- Diese Anleitung als CTD
- Eine Flasche CHR
- Eine Tube Compathy ContentGrasp

Red arrows point from the first and third checks in the left pane to the 'CTD' and 'CHR' abbreviations in the document text.

In der ersten Meldung kommt „CTD“ vor – eine Abkürzung, die weder gängig in der deutschen Sprache noch im System hinterlegt ist. Die Software weist den Autor entsprechend darauf hin, zu prüfen und sicherzustellen, dass die Abkürzung entweder vom Leser direkt erfasst werden kann oder dass sie mindestens einmal im Text ausgeschrieben wurde. Auf diese Weise hilft die Software, zu vermeiden, dass der Leser Texte aufgrund ihm unbekannter Abkürzungen nicht versteht. In der zweiten Meldung kommt „CHR“ vor. Diese Abkürzung ist nicht in der deutschen Sprache gängig, es wurde jedoch im System eine ausgeschriebene Langform hinterlegt. Die Software weist hier darauf hin, zu prüfen, ob die Abkürzung der angezeigten Langform entspricht. Der Autor kann die Langform in den Text übernehmen. Dem Leser bleibt in der Folge das Deuten der Abkürzung erspart. Auf diese Weise können auch Fehlinterpretationen und daraus resultierende Verständlichkeitsprobleme vermieden werden.

6.2.3 Terminologie

Eine Autorenunterstützung im Bereich der Terminologie stellt sicher, dass Benennungen konsistent verwendet werden und Variantenvielfalt die Leser nicht verwirrt. Zudem kann eine Terminologie so festgelegt werden, dass sie genau den Fachwortschatz der Zielgruppe widerspiegelt und kein „Fach-Chinesisch“ darstellt. Günstige, verständliche Benennungen werden dabei von der Autorenunterstützung direkt positiv zurückgemeldet, Negativbenennungen und terminologische Varianten moniert. Die folgende Abbildung illustriert potenziell verständlichkeitsbeeinträchtigende terminologische Probleme, die im Rahmen der maschinellen Prüfung identifiziert werden:



Bei der oberen Fundstelle handelt es sich um eine gefundene Negativbenennung. Die Software moniert diese und fordert den Autor zur Verwendung der Vorzugsbenennung auf. Auf diese Weise wird vermieden, dass mehrere Benennungen für einen Gegenstand gleichberechtigt koexistieren. Der Leser muss nicht mehr raten, ob beide Benennungen dasselbe bezeichnen. Die untere Fundstelle weist ebenfalls auf eine Variante hin, allerdings auf eine linguistisch ermittelte sprachliche Variante einer hinterlegten Benennung. Auch hier wird dem Autor die Verwendung der Vorzugsbenennung nahegelegt, um unnötige Varianten zu vermeiden, die den Leser verwirren könnten. Die Verwendung der Vorzugsbenennung bringt noch einen weiteren Vorteil mit sich: Es handelt sich bei ihr um eine Bindestrich-Koppelung, die ein langes Kompositum optisch aufgliedert, damit besser lesbar macht und in der Folge die Textverständlichkeit positiv beeinflusst.

6.2.4 Stil

Eine maschinelle Stilprüfung sorgt mit einer Vielzahl von Regeln für verständlichkeitsoptimierte Sätze, z. B. in Hinblick auf den Satzbau oder die Satzlänge. Die Regeln können nach individuellen Bedürfnissen kombiniert werden.

Einige Beispiele für verständlichkeitsfördernde Stilregeln:

Beachten Sie die Sicherheitshinweise 1

Funktstörungen 2

Unter Einwirkung von starken statischen, elektrischen oder hochfrequenten Feldern (Funkanlagen, Mobiltelefonen, Handys, Mikrowellen) kann es zur Funktionsbeeinträchtigung des Geräts und damit zu einer Verfälschung der Ergebnisse kommen. Die Distanz zu den störenden Geräten so groß wie möglich halten. Das Headset kann bei besonders starken Funkstörungen oder auch bei beschädigtem Kopfband und kaputten oder verstaubten Funktionssensoren nicht mehr richtig funktionieren. 3

Kopfschmerzen 4

In extrem seltenen Fällen kann eine länger währende Verwendung des ContentGrasp SX Headsets zu Kopfschmerzen und überhöhter Reizbarkeit führen. Vermeiden Sie Sessions von über vier Stunden und legen Sie regelmäßige Pausen ein.

Hautreizungen

Bei länger währender Verwendung kann es an den Kontaktstellen zu Hautreizungen kommen. Verwenden Sie das mitgelieferte Kontaktgel, um Ihre Haut zu schonen.

Lieferumfang

Das ContentGrasp Headset besteht aus folgenden Komponenten:

- Compathy ContentGrasp SX Headset
- Compathy ContentGrasp SX Auswertungssoftware
- Compathy ContentGrasp SX Kabelfernsteuerung
- Diese Anleitung
- Eine Tube Compathy ContentGrasp SX Kontaktgel

Systemanforderungen

- Intel Core 2 Duo 2.2 GHz oder ähnlicher AMD-Prozessor

Congree Sprachprüfung +94,74

Lay-out und Darstellung überprüfen 1
Verzichten Sie auf ganze Sätze in Überschriften. Formulieren Sie die Überschrift ohne finites Verb. Überschriften in Satzform sind zum einen sehr lang. Zum anderen enthalten sie die relevanten Stichworte mitten im Satz statt lesefreundlich an prominenter Stelle.
Beispiel: Stil 180de1 Title)

Satzbau und Komplexität überprüfen 2
Formulieren Sie den Satz um und verwenden Sie weniger als 26 Wörter. Zu lange Sätze erschweren die Informationsentnahme. Stil:530de1 Regular)

Schreibstil überprüfen 3
Verzichten Sie auf den Infinitiv als Befehlsform. Verwenden Sie stattdessen die direkte Anrede mit "Sie". Durch die Nennung des Subjekts wird der Satz in manchen Fällen weniger mehrdeutig, was vor allem für die (maschinengestützte) Übersetzung wichtig ist.
Beispiel: Stil 735de1 Regular)

Satzbau und Komplexität überprüfen 4
Formulieren Sie den Satz so um, dass die einzelnen Bestandteile des Verbs oder der Vergruppe näher beieinanderstehen. Wenn zwischen dem ersten und dem zweiten Teil des Verbs oder der Vergruppe zu viele Informationen stehen, wird das Textverständnis beeinträchtigt.
Beispiel:

Beispiel 1 – Verzichten Sie auf ganze Sätze in Überschriften: Sätze in Überschriften sorgen zum einen dafür, dass der Leser mit einem verhältnismäßig langen Text konfrontiert ist. Es besteht die Gefahr, dass Informationen im Satz „untergehen“. Kurze, prägnante Formulierungen mit gleichem Informationsgehalt sorgen dafür, dass der Leser die Botschaft der Überschrift („Was kann ich in diesem Textabschnitt erwarten“) schneller aufnehmen kann. Dies führt dazu, dass über verständliche, eingängige Überschriften die Gesamttextstruktur und in der Folge auch der Inhalt besser aufgenommen werden kann.

Beispiel 2 – Formulieren Sie den Satz um und verwenden Sie weniger als 26 Wörter: Lange Sätze sind in der Regel komplex in ihrem Aufbau und von hohem Informationsgehalt. Zudem führen sie häufig dazu, dass die Konzentration des Lesers abschweift und Inhalte entsprechend nicht effizient aufgenommen werden. Aus diesen Gründen bietet es sich an, Inhalte in mehrere kürzere Sätze zu unterteilen.

Beispiel 3 – Verzichten Sie auf den Infinitiv als Befehlsform: Wenn der Infinitiv als Befehlsform verwendet wird, wird der Leser nicht direkt angesprochen. Es wird nicht explizit ausgedrückt, wer die entsprechende Handlung durchführen soll, sodass die Gefahr besteht, dass der Leser die Handlungsaufforderung falsch versteht. Eine Befehlsform mit „Sie“ kann Verständlichkeitsproblemen vorbeugen.

Beispiel 4 – Formulieren Sie den Satz so um, dass die einzelnen Bestandteile des Verbs [...] näher beieinanderstehen: Zu viele Wörter zwischen einzelnen Bestandteilen eines Verbs

oder einer Verbgruppe können die Verständlichkeit eines Satzes beeinträchtigen. Das Verb kann auf diese Weise nicht mehr auf einen Blick erfasst werden. Mitunter muss der Leser den Satz mehrmals lesen, um ihn zu verstehen, was einer effizienten Aufnahme des Inhalts und damit dem Textverständnis entgegenwirkt.

6.3 Maschinelle Prüfbarkeit: Zusammenfassung

Alle geschilderten Teilaspekte linguistisch basierter Verständlichkeitsbewertung können maschinell geprüft werden. Es ist möglich, die Ergebnisse zu quantifizieren und anhand eines Index abzubilden, z. B. anhand des Congree-Verständlichkeitsindex. Durch die vielfältigen Auswahl- und Gewichtungsmöglichkeiten im Rahmen maschineller Verfahren kann der Verständlichkeitsindex genau auf die Zielgruppe abgestimmt werden.

Ein Index wie der Congree-Verständlichkeitsindex lässt sich von anderen Indizes zur Verständlichkeitsmessung und -bewertung abgrenzen, die nur statistische Aspekte berücksichtigen. Wie bereits erwähnt, werden mehr und tiefergreifendere Textmerkmale berücksichtigt und zahlreiche Möglichkeiten der Abstimmung und Gewichtung angeboten. Darüber hinaus hat die maschinelle Prüfung auf Basis linguistischer Verfahren den Vorteil, dass die Software nicht nur potenzielle Probleme identifiziert. Die Autoren erhalten auch Korrekturvorschläge und konkrete Handlungsanleitungen.

7 Fazit

Verständlichkeit bringt Vorteile für verschiedene Bereiche der Produktkommunikation:

- » **Rechtssicherheit:** Vermeidung von Fehlinterpretationen durch die Reduktion von Mehrdeutigkeiten
- » **Informationsbeschaffung:** Verringerte Lesezeit durch flüssigeres Lesen ohne Stocken und Wiederholungen
- » **Informations-Workflow:** Verkürzte Prozessschritte und weniger Schleifen im Informationserstellungs-Workflow eines Unternehmens
- » **Unternehmens- und Kundenkommunikation:** Verkürzte Supportzyklen durch weniger Rückfragen
- » **Produktakzeptanz, Vertrauen, Glaubwürdigkeit:** Reduktion von Verständnishürden, die zu mangelnder Akzeptanz der Produktdokumentation und damit des Produkts führen
- » **Verkauf:** Kunden kaufen kein Produkt, das sie nicht verstehen

Es gibt verschiedene Wege, Verständlichkeit zu messen, zu bewerten und zu optimieren. Hierbei ist eine linguistisch basierte maschinelle Autorenunterstützung wie der Congree Authoring Server besonders empfehlenswert. Die Software prüft und bewertet alle Teilbereiche der Verständlichkeit. Die Prüfung kann individuell an die Zielgruppe des Texts angepasst werden; Korrekturvorschläge und Handlungsanleitungen helfen den Autoren dabei, ihre Texte zu optimieren.

Über uns:

Konsistenz, Verständlichkeit und übersetzungsgerechtes Schreiben sind die Schwerpunkte unserer Autorenunterstützung. Doch dies allein genügt uns nicht: Mit dem gebündelten Wissen aus Forschung und Praxis entwickeln wir Produkte, die auf den ersten Blick begeistern sollen. Diesen Anspruch verfolgen wir mit einem kompetenten Team, das weiß, worauf es bei anwenderfreundlicher Software ankommt.

**Congree Language
Technologies GmbH**

Im Stoeckmaedle 13
76307 Karlsbad

www.congree.com

congree

© 2017 Dieses Dokument ist
urheberrechtlich geschützt und darf
nicht ohne Erlaubnis kopiert oder verteilt
werden..