

Bericht

Round Table Sprache zum Thema

„Ungeliebte Texte – zur verständlichen Gestaltung von Pflichtenheften, Formularen und Prozessbeschreibungen“

Referent: Dr. Benedikt Lutz, Donau-Universität Krems

Round-Table-Leitung: Martin Dunkl

22. Oktober 2018, Haus der Industrie

Fachkommunikation wird in der Regel als Kommunikation nach außen verstanden. Professionelle Kommunikation wird meist nur nach außen betrieben. Fachsprache muss von innen heraus entwickelt werden, sie ist sach- und lösungsorientiert, weniger persuasiv. Aber Laien verstehen davon nichts. Fachsprache muss erläutert werden. Fachsprache verbindet Fachleute untereinander, ist identitätsstiftend.

Heute beschäftigen sich die Translationswissenschaften mit der Fachkommunikation (Dolmetscher!), Extremfall: „Leichte Sprache“. Zwischen Experte und Laie gibt es viele Abstufungen. Durch Internet viele gebildete Laien, (der Patient weiß mitunter mehr als der Arzt).

Neben Verständlichkeit berücksichtigt das Modell der Fachkommunikation auch Gliederung, Fachausdrücke, Korrektheit und Deutlichkeit.

In einem Unternehmen existieren verschiedenste Textsorten, nicht nur schriftlich, sondern z. B. auch Rhetorik, Präsentationen, Prozessbeschreibungen.

1.) Pflichtenheft, Lastenheft, Leistungsbeschreibung

sind Brückendokumente: vermitteln zwischen innen und außen, jeder Partner muss alles verstehen, wenn zwei Fachsprachen zusammenkommen, z. B. IT- und Rechtssprache.

Besser ein unverständlicher Text als ein missverständlicher. (Ersterer kann nachgeschlagen werden).

Optimierungsstrategien:

- gemeinsame Glossare
- Verweise auf Standards, Normen
- partizipatives Erarbeiten (collective writing)
- standardisierte Dokumentenstrukturen

2. Prozessbeschreibungen

werden immer komplexer, weil neue Vorschriften, Datenschutz, CSR usw. berücksichtigt werden müssen.

Trends:

- Weg von klassischen Dokumenten (.doc, PDF), hin zu Content-Management-Systemen und anderen Online-Tools. Nach ISO 9100 kein analoges QM-Handbuch mehr erforderlich.
- Viele Kanäle parallel. Mitarbeiter-Apps, Infoscreens, Intranet. Jedes Medium erfordert spezielle Inhalte und Stile.

3. Formulare:

- Kommunikationslast beim Ausfüller, man fühlt sich in ein Korsett gepresst.
- Muss: detaillierte Task-Analyse, Design, Usability, Typografie