

Carel Jansen

Technikdokumentation in den Niederlanden

In unserem Land war die Technikdokumentation noch vor einigen Jahren von nur geringer Bedeutung für die Forschung und Ausbildung. Weder Techniker noch Linguisten waren sehr daran interessiert, die Probleme zu untersuchen, die Leser mit Technikdokumentationen haben, und Studenten kamen nur selten mit Seminaren, Übungen oder Lehrbüchern über Technikdokumentation in Berührung. Aber glücklicherweise ändert sich das jetzt ziemlich schnell. In diesem Beitrag möchte ich in groben Umrissen beschreiben, welche neuen, meiner Meinung nach hoffnungsvollen Entwicklungen es heutzutage in den Niederlanden gibt. Ich beginne mit einigen Bemerkungen zur Forschung; danach werde ich kurz auf die niederländische Organisation eingehen, in der ungefähr hundert Wissenschaftler, Studenten und Praktiker des Fachgebietes Technikdokumentation vereinigt sind. Ich schließe dann mit einigen Bemerkungen zu neuen Tendenzen in der Ausbildung.

Forschung

Die Technikdokumentation wird in unserem Land meistens nicht isoliert untersucht, sondern fast immer im Rahmen der Forschung zu sogenannten *funktionalen* Dokumenten wie Behördenformularen, Sicherheitsbestimmungen in Firmen, Software-Handbüchern und Gebrauchsanweisungen für elektronische Produkte. Typisch für alle diese Texte sind zwei Charakteristika. Erstens: Leser wollen den Text benutzen, um eine bestimmte Aufgabe auszuführen oder ein konkretes Problem zu lösen. Zweitens: Für den Text selbst interessieren sich die Leser eigentlich nicht.

Zur Zeit beschäftigen sich etwa dreißig Universitätsdozenten mit unterschiedlichen Aspekten solcher funktionalen Texte. Manchmal arbeiten sie allein, häufig aber auch mit Kollegen zusammen - entweder an ihrem eigenen Institut oder auch in einer anderen Universität. Fragen, die in der Forschung im Mittelpunkt stehen, sind die folgenden:

- * *Wie können die organisatorischen und kommunikativen Funktionen dieser Texte am besten beschrieben werden?*

Welche Ziele hat die Institution, die die Texte herstellt und verbreitet? An welches Publikum sind die Texte gerichtet, und welche Aufgaben versuchen die Leser - oder besser vielleicht: die Benutzer - mit dem Text zu lösen?

- * *Wie werden diese Texte tatsächlich von den Lesern verwendet?*

Was machen Benutzer genau, wenn sie versuchen, ihre Aufgaben mit Hilfe eines funktionalen Textes auszuführen; welche Stellen in dem Text überschlagen sie, und warum gerade diese? Welche Probleme tauchen auf, wenn Leser anhand funktionaler Texte ihre Aufgaben ausführen?

- * *Wie hängen Leseprobleme mit Textcharakteristika zusammen?*

Sind es wirklich nur schwere Wörter und komplizierte Sätze, die die größten Probleme bereiten, oder sind es in Wirklichkeit andere Charakteristika, die die Schwierigkeiten verursachen? Was sind eigentlich die strukturellen, stilistischen und visuellen Charakteristika der verschiedenen Arten funktionaler Texte? Wie unterscheiden sie sich voneinander, oder vielleicht wichtiger: Worin stimmen sie überein?

- * *Wie können diese Texte verbessert werden und dabei ihre Funktionalität behalten?*

Ist es auf Grund einer adäquaten Problemanalyse möglich, diese Dokumente zu verbessern, ohne daß sie ihre Funktionalität einbüßen? Und wie kann man Autoren beibringen, effektivere funktionale Texte zu produzieren?

Es ist nicht möglich, hier auf alle diese Fragen ausführlich einzugehen. Aber ich möchte bei einem dieser Themen doch ein Beispiel geben: die tatsächliche Verwendung funktionaler Texte durch Benutzer.

Vor einigen Jahren hat eine Gruppe von Forschern an der Universität von Twente in Enschede sich mit der Verwendung von Behördenformularen und mit Problemen, die diese Formulare bei Benutzern verursachen können, beschäftigt (Jansen & Steehouder, 1992). In diesem Projekt mußten ungefähr hundert Niederländer als Versuchspersonen jeweils ein oder zwei Formulare so gut wie möglich ausfüllen. Dabei wurden die Versuchspersonen gebeten, alle ihre Gedanken laut auszusprechen. Die Aussagen wurden auf Tonband festgehalten und später zusammen mit den ausgefüllten Formularen analysiert.

Es stellte sich heraus, daß wirklich alle Versuchspersonen auf kleinere oder größere Schwierigkeiten gestoßen waren. Dafür gab es dreierlei Ursachen:

- * Die Versuchspersonen kannten manchmal die Begriffe nicht, die in den Formularen und deren Beilagen ohne Erklärung verwendet wurden.
- * Manchmal waren Lese- und Rechenfertigkeiten der Versuchspersonen unzureichend, um den Text völlig zu verstehen und alle arithmetischen Aufgaben, die der Text enthielt, erfolgreich auszuführen.

- * Die meisten und größten Probleme aber wurden von der Einstellung der Versuchspersonen den Formularen gegenüber hervorgerufen, die deutlich von den Erwartungen abwich, die die Urheber der Formulare offenbar gehabt hatten. Nur sehr wenige Benutzer waren zum Beispiel trotz einschlägiger Instruktion bereit, die Beilage mit den Erklärungen vollständig vor der Beantwortung der Fragen zu lesen. Und während die Textproduzenten augenscheinlich vorausgesetzt hatten, daß die Benutzer die Texte ruhig und interessiert lesen würden, stellte es sich heraus, daß die meisten Versuchspersonen eigentlich nur ein Ziel erreichen wollten: so schnell wie möglich das Formular ausfüllen und wegschicken.

Ich glaube, daß diese Diskrepanz zwischen den Erwartungen der Textproduzenten und dem tatsächlichen Verhalten des Textbenutzers im Bereich der funktionalen Texte keine Ausnahme ist. Ich glaube auch, daß es nicht genügt zu behaupten, daß das Publikum dann einfach mehr "sein Bestes tun muß", wie eine hochgestellte niederländische Behörde mir einmal auf eine entsprechende Frage geantwortet hat. Mehr Sinn hat es, genau herauszufinden, welche Umstände und Textcharakteristika zu welchen Reaktionen führen, und darauf Inhalt und Form funktionaler Texte abzustimmen. Das gilt nicht nur für Behördenformulare, sondern sicher auch für technische Dokumentationen wie Software-Handbücher und Gebrauchsanweisungen.

Soweit das Beispiel. Mehr Information über dieses Forschungsprojekt und über andere Beispiele von niederländischen Untersuchungen im Bereich von funktionalen Texten ist in einer großen Anzahl von Veröffentlichungen zu finden. Die meisten Publikationen sind leider auf Holländisch geschrieben und nur wenige bisher auf Deutsch (eine Ausnahme ist Lüdenbach & Herrlitz, 1981). Aber glücklicherweise wird es immer üblicher, daß niederländische Forscher im Bereich der Technikdokumentation ihre Ergebnisse (auch) auf Englisch publizieren. Gerade ist zum Beispiel eine Sammlung mit englischsprachigen Vorträgen, gehalten 1991 auf einer internationalen Konferenz zum Thema *Funktionale Textqualität* in Utrecht,

erschienen (Steehouder & Pander Maat, 1992). Aller Wahrscheinlichkeit nach wird Ende 1993 eine ähnliche, wieder englischsprachige, Sammlung publiziert werden, dann mit Vorträgen von einer internationalen Konferenz in Enschede (Mai 1993) zum Thema *Qualität von Technikdokumentation* (Jansen et al., 1993).

Organisation

STIC ist der Name der niederländischen Organisation, die sich mit Technikdokumentation beschäftigt. *STIC* ist eine ganz kleine, aber wachsende Schwester von *STC* in den USA, *ISTC* in Großbritannien und *tekom* in Deutschland. So wie ihre internationalen Verwandten ist auch *STIC* eine Plattform für Praktiker und Forscher. *STIC* organisiert Veranstaltungen und Kongresse zu Themen wie 'Normen und Werkzeuge für Technikdokumentation', 'Qualität von Anwendungsdokumentation' und 'Schreiben in Teamarbeit'.

Zusammen mit *Werk*, einer Vereinigung, die sich mit wissenschaftlicher Redaktionsarbeit beschäftigt, gibt *STIC* eine Zeitschrift heraus, genannt *Twioscoop*. Ebenso wie *tekom* ist auch *STIC* an Kursen zum 'technical writing' beteiligt. *STIC* vergibt periodisch einen Preis für herausragende technische Dokumentationen in niederländischer Sprache zu einem speziellen Produkt, wie Gebrauchsanweisungen zu Videorecordern oder Software-Handbücher zu WordPerfect.

Eine augenfällige Entwicklung ist, daß Universitätsdozenten *STIC* mehr und mehr als eine Plattform benutzen, um Kontakte zu Praktikern aufzubauen. Solche Kontakte können sehr wichtig sein: für die Wissenschaftler, um ihre Forschungsergebnisse diskutieren zu können, und für die Praktiker, um über neue Entwicklungen auf ihrem Fachgebiet auf dem laufenden zu bleiben.

Daß es nicht selbstverständlich ist für professionelle Autoren, sich so gut wie möglich über Resultate wissenschaftlicher Arbeit zu informieren, stellte sich neulich heraus, als die Ergebnisse einer ziemlich umfangreichen Umfrage unter meist selbständig arbeitenden Berufsauteurs analysiert wurden (Lentz & De Vet, 1991). Obwohl 53% der

Befragten mit der Herstellung technischer Dokumentationen befaßt waren, ergab sich, daß nur wenige von ihnen Lehrgänge zum 'technical writing' besucht hatten und daß auch nur wenige von ihnen Lehrbücher oder Fachartikel zum Thema Technikdokumentation lesen. *STIC* hat hier offensichtlich noch viel zu tun, und dasselbe gilt für die niederländischen Universitäten und Fach(hoch)schulen.

Ausbildung

Zum Schluß dieses Beitrags mache ich noch einige Bemerkungen zur Entwicklung im Bereich der Ausbildung. Ebenso wie in den Bereichen der Forschung und der Institutionen kann auch hier von hoffnungsvollen Entwicklungen gesprochen werden. In unseren Universitäten und Fach(hoch)schulen werden heute die meisten Studenten in allgemeinen kommunikativen Techniken ausgebildet, wie Schreiben, Interviews durchführen und Vorträge halten. Einige Universitäten (Twente und Delft) haben auch spezielle Kurse für Technikdokumentation, insbesondere für Software-Handbücher.

Noch weitergehend ist eine Initiative an der Technischen Universität von Eindhoven. Dort gibt es seit 1990 einen vollständigen Studiengang *Technologie, Kommunikation und deren Umfeld*. Hier werden Diplomingenieure ausgebildet, die die Hälfte ihrer Studienzeit technischen Studienfächern widmen. Die andere Hälfte ihrer Studienzeit aber, und das ist jedenfalls in den Niederlanden etwas Einzigartiges, wird für Kollegs in nicht-technischen Disziplinen (wie Kommunikationswissenschaft, Psychologie, Linguistik und Ergonomie) genutzt. Die Diplomarbeiten der Studenten können Themen behandeln wie 'die Verständlichkeit von Software-Handbüchern in verschiedenen Sprachen', 'Kommunikationsprobleme mit Online-Computertexten', oder 'Möglichkeiten zum Einsatz von Hypertext-Technologie in Anweisungen für Wartungsmonteure'. Es gibt noch nicht sehr viele Studenten, die sich in Eindhoven für dieses Studium entschieden haben, aber man erwartet mit Sicherheit ein wachsendes Interesse.

An der Universität von Utrecht schließlich sind es nicht Technikstudenten, sondern Studenten der Kommunikationswissenschaft, die sich auf Technikdokumentation spezialisieren können. Und zum Glück gibt es heute auch wirklich eine ganze Menge, die das tun und in ihren Diplomarbeiten Funktionen, Gebrauch und Probleme in technischen Dokumentationen untersuchen.

Zusammenfassend: Sowohl in der Forschung als auch in der Ausbildung ist Technikdokumentation ein Thema, das in den Niederlanden von wachsender Bedeutung ist. Hoffentlich setzt diese Tendenz sich fort; sowohl für die Praxis als auch für die Wissenschaft ist das Thema mehr als interessant.

Literatur

- Jansen, C. & M. Steehouder*: Forms as a source of communication problems. *Journal of Technical Writing and Communication* 22, no. 2, 1992, pp. 179-194.
- Jansen, C.* et al. (eds.): Studies into the quality of technical documentation. Amsterdam/Atlanta: Rodopi, 1993 (erscheint demnächst).
- Lentz, L. & D. de Vet*: Tekstschrijven als professie. Verslag van het onderzoek naar de beroepsgroep van tekstschrijvers, Rapport RU Utrecht, Vakgroep Nederlands, Afdeling Taalbeheersing, Utrecht, 1992.
- Lüdenbach, N. & W. Herrlitz*: Zur Verständlichkeit von Formularen. Ein handlungstheoretischer Versuch. In: I. Radtke (Bearb.), *Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung, Stuttgart, 1981, 305-321.
- Pander Maat, H. & M. Steehouder* (eds.), *Studies of functional text quality*. Amsterdam/Atlanta: Rodopi, 1992.