

Übersicht über die Problemtypologie

Inhalt

Problemtypen: Übersicht und Abkürzungen	3
Eine differenzierte Sicht der Problembereiche.....	4

Problemtypen: Übersicht und Abkürzungen

Qualitätsforderung	Erkannte oder vermutete Problemursache	Kürzel
Sachliche Richtigkeit und Relevanz	Sachliche Richtigkeit nicht gesichert	SR
	Fehlende Angabe	FA
	Überflüssige Angabe	ÜA
	Angabe nicht ausreichend informativ oder detailliert	Inf
Sicherheit und Gesetzeskonformität	Verstoß gegen Gesetze, Normen, Richtlinien	§
	Sicherheits- oder Warnhinweise nicht international konform	§
Präzision im Sprachgebrauch	Wortschatzproblem	WS
	Satzbauproblem	SB
	Schreibkonventionen nicht eingehalten	SK
	Stil nicht funktions- oder anwendergerecht	Stil
	Schreibfehler (Korrekturzeichen gemäß DIN 16511)	SF
Eindeutige Referenz	Bezugnahme auf Gegenstände oder Verweise mangelhaft	Ref
Eindeutige Funktion	Funktion von Text oder Bild unklar oder falsch	Fkt
Klarer und konsistenter Bildaufbau	Aufmerksamkeitssteuernde Elemente und Gestaltungsmittel nicht konform, nicht funktional oder nicht konsistent	BS
	Bildaufbau unklar, Perspektive oder Gestaltungsgesetze nicht beachtet, Bildqualität oder Bildgröße mangelhaft oder nicht zweckmäßig, zu viele Details	BO
	Bildgestaltung nicht regelgerecht (nicht einheitlich, nicht ästhetisch, Corporate Design nicht beachtet)	BG
Klare Anordnung und Struktur	Sequenzierung des Textteils oder Bildes mangelhaft	Sequ
	Serialisierung: Stellung der Wörter oder Satzteile mangelhaft	Serial
	Thematische oder didaktische Struktur mangelhaft	Th
	Text-Bild-Koordination mangelhaft	T-B
Funktionale Gestaltung	Layout nicht funktions- oder regelgerecht	Lay
	Typographie nicht funktions- oder regelgerecht	Typ
	Falscher Einsatz von Symbolen oder Textgestaltungselementen	Symb
Ökonomische Produktion	Struktur, Formulierungen und Darstellungen führen zu unnötigem Mehraufwand in der Erstellung, Übersetzung oder Produktion	Eco

Eine differenzierte Sicht der Problembereiche

Die vorige Seite hat Ihnen die Übersicht vermittelt, welchen Bereichen Sie Probleme und Problemlösungen systematisch zuordnen können. Sie benötigen diesen Überblick, um ein Problem rasch "einzukreisen" und um zielsicher auf die Lösung hinzusteuern.

**Die faktische Vielfalt
fordert
Differenzierung**

Die grobe Übersicht reicht jedoch nicht aus, um die einzelnen Probleme wirklich exakt zu bestimmen. Es ist nur vermeintlich eine "praktische" Lösung, wenn Problembereiche nur grob benannt werden. Die Vielfalt der Probleme ist eine Tatsache, es hilft nicht, die Augen zu verschließen. Einige Problembereiche müssen in Teilbereiche untergliedert werden.

Die differenzierte Problembenennung hilft Ihnen wesentlich weiter.

Beispiel: Ein Hinweis, dass es erhebliche Probleme mit Ihrem Satzbau gibt, ist keine echte Hilfe. Wenn Sie jedoch genau wissen, in welche grammatische Falle Sie häufiger tappen, fällt Ihnen das Optimieren und zukünftige Vermeiden viel leichter.

Sehen Sie sich deshalb die einzelnen Probleme in den folgenden Übersichten genau an. Es schärft Ihren Blick, um die problematischen "Kandidaten" in den unterschiedlichen Problembereichen sofort zu erkennen.

Sachliche Richtigkeit und Relevanz

- Sachliche Richtigkeit (SR)**
- Widersprüchliche oder vermutlich falsche Angabe im Text oder im Bild - es sollte zumindest geprüft werden, ob die Angabe korrekt ist.
 - Angabe oder Darstellung im Handbuch stimmt nicht mit der beschriebenen Programm- oder Maschinenversion überein.
 - Angabe nicht mehr aktuell.
 - Lösungsansätze: Recherche, Anknüpfung an vorhandene Datenquellen
- Fehlende Angabe (FA)**
- Relevante Angaben, Textteile oder Abbildungen fehlen oder sind nicht vollständig – es sollte zumindest geprüft werden, ob weitere Informationen erforderlich sind.
 - Relevante Angaben können auch funktional-struktureller Natur sein, beispielsweise wenn Resultatsangaben fehlen, oder Quellenangaben, ohne die eine Information nicht vertrauenswürdig ist.
 - Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppen- und Tätigkeitsanalyse
- Überflüssige Angabe (ÜA)**
- Angabe für den Zweck und die Zielgruppe nicht erforderlich - oder es sollte zumindest geprüft werden, ob Kürzungen verlustfrei oder gar mit Gewinn möglich sind.
 - Verdopplungen von Aussagen – dieselbe Information, oft nur anders formuliert, häufig in Warnhinweisen, z. B. „Gefahr durch unzulässige Veränderung – Produkt nicht verändern“
 - Abbildung oder Beschreibung nicht erforderlich, der Anwender kann die Informationen problemlos auf seinem Bildschirm erhalten.
 - Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppenanalyse, Regeln für Informationstiefe und bildlichen Detaillierungsgrad, Regeln für Redundanz
- Informativität (Inf)**
- Angaben nicht ausreichend informativ (aussagekräftig). Beispiel: Der Anwender kann anhand der Überschrift nicht präzise entscheiden, ob ein Abschnitt seinen spezifischen Fall trifft, ob er den Abschnitt benötigt.
 - Komplexe Handlungen nicht anwendergerecht und wissensangepasst in ausführbare Teilschritte zerlegt. Beispiel: Der Anwender wird aufgefordert "Aktualisieren Sie den Datenbestand.". Die detaillierte Zerlegung in einzelne Schritte, wie die "Aktualisierung" durchgeführt wird, fehlt.
 - Erforderliche Elemente fehlen im Bild (BInf).
 - Das Bild ist nicht aussagekräftig (BInf). Beispiel: Auf einem Block-Schaltplan können die Anschlüsse nicht nachvollzogen werden.
 - Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppen- und Tätigkeitsanalyse und Anwendertests, Regeln für Informationstiefe und bildlichen Detaillierungsgrad

Sicherheit und Gesetzeskonformität

- Gesetzeskonformität und Sicherheit (§)**
- Grundlegende Sicherheitshinweise unvollständig, nicht konform mit Gesetzen und Richtlinien.
 - Erhöhtes Haftungsrisiko als Folge eines Qualitätsmangels (.../§) bei besonders sicherheitsrelevanten Qualitätsmängeln
 - Eindeutige Warnung vor Personen- oder Sachschäden nicht sichergestellt.
 - Warnung nicht international konform ausgeführt (ANSI u.a.), mangelhaft formuliert oder gekennzeichnet.
 - Lösungsansätze: Rechts- und Normenrecherche, Regeln, Qualitätssicherung

Präzision im Sprachgebrauch

- Wortschatz (WS)**
- Terminologienormung nicht berücksichtigt, inkonsistenter Wortgebrauch.
 - Fach- und Fremdwörter nicht erklärt.
 - Überflüssige Füll- und Flickwörter, überflüssiger Fachjargon.
 - Abkürzungen nicht aufgelöst.
 - Unpräzise Angaben, z. B. Ausdrücke wie "eventuell, entsprechend, möglicherweise, im wesentlichen, weitgehend".
 - Bildhafte (metaphorische) Ausdrücke nicht angemessen, führen den Anwender auf den "Holzweg".
 - Keine eindeutige Angabe der Verbindlichkeit, z. B. durch unpräzise Verwendung der Modalverben sollen/müssen.
 - Überflüssige Präfix-Verwendung, z. B. "auswählen" statt "wählen", "überprüfen" statt "prüfen".
 - Lösungsansätze: Terminologearbeit, grundlegende Sprachregeln, Qualitätssicherung, Sprachchecker, kontrollierte Sprache
- Satzbau (SB)**
- Nominalisierung: Ungenauigkeit und Unvollständigkeit durch überflüssiges Verwandeln von Verben in Hauptwörter.
 - Klemmkonstruktion: eingeschobene Wortgruppen zwischen Artikel/ Zahlwort/Verhältniswort und Hauptwort.
 - Unfunktionales Passiv: handelndes Subjekt nicht genannt, es ist unklar, wer was tut oder tun soll.
 - Satzklammer: Teile des Prädikats auseinandergerissen.
 - Subjekt und Prädikat oder Satzteile eines Satzes durch Listenpunkte auseinandergerissen.
 - Schachtelsatz: Zu viele und/oder zu komplexe Sachverhalte in einem Satz verknüpft. Der Satz ist beim ersten Lesen nicht verständlich.
 - Überflüssige oder doppelte Verneinungen.
 - Präpositionalphrasen aneinander gereiht, vielfach verknüpfte Ausdrücke wie z. B. "bei, über, mit, von, aus" etc.
 - Die Chance einer klareren Strukturierung durch Liste oder Tabelle wurde nicht genutzt.
 - Themenentfaltung in Absätzen und Abschnitten nicht sachlogisch, Sätze bauen nicht aufeinander auf (Thema-Rhema-Prinzip nicht beachtet)
 - Der Satz hat durch uneindeutige Bezüge mehrere Lesarten – er ist logisch nicht eindeutig. Das führt zu mangelhafter Informativität (SB/Inf).
 - Lösungsansätze: grundlegende Sprachregeln, funktionale Sprachregeln (Funktionale Einheiten im Funktionsdesign®), Qualitätssicherung, Sprachchecker, kontrollierte Sprache

- Schreibkonventionen (SK)**
- Regelungen für Textgestaltungs-Elemente nicht eingehalten.
 - Geregelte Schreibweise von zusammengesetzten Wörtern mit/ohne Bindestrich nicht eingehalten.
 - Strukturierung und Darstellung von Listen nicht regelkonform.
 - Schreibweisen von Einheiten oder Darstellung in technischen Zeichnungen nicht regel- oder marktkonform
 - Lösungsansätze: Schreibregeln, Grafikregeln, Qualitätssicherung
- Stil**
- Stil nicht adressatengerecht oder gemäß der firmenspezifischen Corporate Identity (zu "flapsig", zu steif oder gar anmaßend).
 - Bildliche Darstellungen berücksichtigen nicht den Kulturkreis, z. B. bei Darstellungen von Körpern oder Körperteilen
 - Lösungsansätze: Zielgruppenanalyse, Lokalisierung, Stilregeln, Lektorat
- Schreibfehler (SF)**
- Schreibfehler werden in Korrekturläufen durchgängig nach den Korrekturzeichen des DUDEN, Band 1, Rechtschreibung, ausgezeichnet. Die Korrekturzeichen entsprechen Normblatt DIN 16511.
 - Lösungsansätze: Rechtschreibregeln, Prüfwerkzeug, Korrektorat

Eindeutige Referenz

- Bezugnahme (Ref)**
- Eindeutige Bezugnahme auf Gegenstände nicht gesichert. Beispiel: Gegenstand im Bild nicht erkennbar (BRef), Abstraktionsgrad im Bild oder Piktogramm zu hoch (BRef), oder mit einem Wort bezeichneter Gegenstand ist nicht identifizierbar (WS/Ref)
 - Lokaldeiktisches Problem: Lage von Gegenständen nicht eindeutig/nicht arbeitsgerecht beschrieben (Ref) oder im Bild gezeigt (BRef)
 - Temporaldeiktisches Problem: Zeitpunkt oder Zeitdauer nicht präzise benannt.
 - Lösungsansätze: Regeln und Beispiele für die Bezugnahme, Qualitätssicherung, Anwendertests
-
- Eindeutige Bezugnahme auf Textstellen oder Abbildungen nicht gesichert.
 - Querverweise führen in die Leere oder können präziser formuliert werden.
 - Orientierungshilfen für den schnellen Informationszugriff fehlen oder sind nicht optimal formuliert und gestaltet.
 - Lösungsansätze: Regeln für Verweise (Funktionsdesign[®]), medienspezifisches Verweis- und Navigationskonzept, Layout, Qualitätssicherung

Eindeutige Funktion

- Funktion von Text oder Bild (Fkt)**
- Funktion(en) von Textteilen, Sätzen oder Bildern nicht eindeutig. Regelungen des Funktionsdesigns® für die konsequente Textproduktion in funktionalen Einheiten nicht berücksichtigt.
 - Fehlender oder mangelhafter Einsatz orientierender und schemabildender Textteile (Orientierung, Zusammenfassung, Funktionsklärung).
 - Alternativen nicht klar eingeführt und eindeutig gekennzeichnet.
 - Lösungsansätze: Funktionale Einheiten und Sequenzmuster (Funktionsdesign®).

Klarer und konsistenter Bildaufbau

- Funktionale und konsistente Steuerungselemente (BS)**
- Fachspezifische Darstellungskonventionen nicht beachtet oder nicht eingeführt
 - Kommunikative oder didaktische Funktion der Gestaltungselemente unklar (Farbe, Schraffuren, Linienstile)
 - Aufmerksamkeitssteuernde Bildelemente nicht zweckmäßig oder nicht konsistent eingesetzt (Pfeile, Bezugslinien, Lupen).
 - Lösungsansätze: Grafikregeln, Grafikbibliothek
- Klare visuelle Organisation (BO)**
- Sinnvoller Blickpfad / Betrachtungsreihenfolge nicht unterstützt (Eye catcher, Hervorhebungen, Anordnung)
 - Gestaltgesetze nicht beachtet, mangelhafte Anordnung der Objekte im Bild
 - Bildqualität mangelhaft, oder Größe nicht funktionsgerecht (zu klein oder zu groß für Übersicht oder Details)
 - Perspektive nicht funktional / nicht zum Lernziel passend
 - Bildkomplexität nicht funktional (unwichtige/ablenkende Details)
 - Lösungsansätze: Grafikregeln, Ausbildung, Kooperation Redaktion / Grafik
- Bildgestaltung (BG)**
- Bildgestaltung nicht regelgerecht (nicht einheitlich, nicht ästhetisch, Corporate Design nicht beachtet)
 - Lösungsansätze: Grafikkonzept

Klare Anordnung und Struktur

- Sequenzierung (Sequ)**
- Lern- und handlungslogischer Aufbau der Kapitelstruktur fraglich oder standardisierte Kapiteleinteilung nicht berücksichtigt.
 - Feingliederung in Abschnitten und Sätzen mangelhaft.
 - Thematischer oder funktionaler Zusammenhang zwischen Sätzen oder Abschnitten nicht deutlich.
 - Falsche (meist zu späte) Sequenzierung von Warnungen, Handlungsvoraussetzungen, Prüfkriterien, referenzsichernden Textteilen oder Bildern.
 - Koordination von Handbuch und Bildschirm nicht berücksichtigt.
 - Lösungsansätze: Regeln für Sequenzmuster (Funktionsdesign®)
- Thematische Struktur (Th)**
- Gliederung oder Einordnung nicht themengerecht (nicht sachlogisch, nicht konsistent, nicht inhaltsgerecht)
 - Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppen- und Tätigkeitsanalyse, Inhaltskonzept für Informationsprodukte (Funktionsdesign®)
- Serialisierung (Serial)**
- Stellung der Wörter und Satzteile im Satz (Serialisierung) nicht optimal. (Optimal kann sein: zugriffsfreundlich, sachlogisch, chronologisch.)
 - Lösungsansätze: grundlegende Sprachregeln, funktionale Sprachregeln (Funktionale Einheiten im Funktionsdesign®), Qualitätssicherung, Sprachchecker
- Text-Bild-Koordination (T-B)**
- Text-Bild-Koordination mangelhaft durch ungünstige Bildsequenzierung oder fehlende Klärung der Bildfunktion(en) im Text.
 - Text und Bild ergänzen sich nicht.
 - Lösungsansätze: Abstimmung von Verweiskonzept, Grafikkonzept, Layout, funktionale Sequenzierung von Text und Bild (Funktionsdesign®), Kooperation Redaktion / Grafik

Funktionale Gestaltung

- Layout (Lay)**
 - Layout-Konventionen nicht eingehalten oder Seitengestaltung mangelhaft.
 - Das Layout unterstützt das schnelle Erkennen thematischer oder funktionaler Blöcke nicht ausreichend.
 - Aufzählungen oder Übersichten nicht als klar strukturierte Tabelle oder Liste dargestellt.
 - Ungünstiger, vermeidbarer Seitenumbruch.

- Typographie (Typ)**
 - Typographische Konventionen nicht eingehalten.
 - Lesbarkeit mangelhaft, z. B. durch zu große oder zu kleine Schrift, Durchschuss zu gering etc.
 - Ungünstiger, vermeidbarer Zeilenumbruch.

- Symbolverwendung (Symb)**
 - Unbekannte oder nicht regelkonforme Symbole verwendet.
 - Darstellungskonventionen in Flussdiagrammen nicht eingehalten.

Hinweise zur Durchführung der Problemtypologischen Analyse

Die folgenden Konventionen dienen einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Analyse und einem gezielten Auffinden von Problemstellen.



Hinweis

Entscheidend ist nicht die Etikettierung des Problems, sondern dessen exakte Beschreibung, der Lösungsansatz und letztlich die geeignete Maßnahme. Die richtige Etikettierung erleichtert aber die Auswertung und das Auffinden bestimmter Problemstellen.

Ein Problemtyp führt zu weiteren Problemtypen

Wenn Sie eine Problemstelle den Problemtypen zuordnen, kommt es häufig vor, dass mehrere Problembereiche betroffen sind und deshalb genannt werden müssen.

Beispiel: Der Ausdruck ist unbekannt (WS), **das führt dazu** (/), dass der Anwender ein Referenzproblem hat (Ref). Kennzeichnen Sie in diesem Fall die Problemstelle mit beiden Kürzeln, getrennt durch einen Schrägstrich: „WS/Ref“. Die Ursache steht an erster Stelle, die Folge für den Anwender an zweiter Stelle. Durch die Erststellung der Ursache stellen wir eine größere Nähe zu den Lösungsansätzen her.

Mehrere Problemtypen können nebeneinander betroffen sein

Beispiel: Eine Information steht an der falschen Stelle, **oder** ist sogar überflüssig. Die Problemstelle soll sowohl unter dem Aspekt der Sequenzierung (Seq) als auch unter dem Aspekt der Kürzung (ÜA) gefunden werden. Kennzeichnen Sie in diesem Fall die Problemstelle mit beiden Kürzeln, getrennt durch einen senkrechten Strich: „WS|Ref“.

Problemstelle ist besonders prägnant

Besonders prägnante Problemstellen mit einem Sonderzeichen, z. B. mit „#“ kennzeichnen.

Beispiel: Eine Textstelle mit geringer Informativität führt zu einem Rechtsproblem und wird mit „Inf/§“ gekennzeichnet. Diese Textstelle eignet sich besonders, um als Beispiel diskutiert zu werden. Um die Textstelle schnell aufzufinden, beginnt der Analysierende die Anmerkung mit „#* Inf/§:“. Eine Suche im PDF nach dem String „#*“ führt schnell an die relevanten Stellen.

Lösungsansätze

Wenn möglich und sinnvoll können bereits erste Lösungsansätze formuliert werden. Optimierungsvorschläge mit einem Pfeil „-->“ einleiten.

Beispiel: Eine Überschrift lautet „Allgemeine Tätigkeiten“. Das ist nicht informativ und zudem ein typisches Beispiel, welches diskutiert werden soll.

In der problemtypologischen Notiz steht:

#* Inf: Überschrift nicht aussagekräftig --> „Arbeiten vor jeder Inbetriebnahme“
