

Problemtypologie für Spezialist:innen

Übersicht

Version: 2.4

21.10.2021

Erstellt von: SCHMELING + CONSULTANTS

Seiten: 15

Technische Redakteur:innen müssen sich mit den vielfältigsten Problemen bei der Textkorrektur auseinandersetzen, schwierig wird es meist bei der exakten Problembenennung und -kennzeichnung. Die Problemtypologie unterstützt Redakteur:innen beim Kennzeichnen der Fehler und hilft zudem wesentlich übersichtlicher und einheitlicher zu redigieren.

Inhalt

1	Problemtypen: Übersicht und Abkürzungen	3
2	Eine differenzierte Sicht der Problembereiche	4
2.1	Sachliche Richtigkeit und Relevanz	4
2.2	Sicherheit und Rechtskonformität	6
2.3	Präzision im Sprachgebrauch	7
2.4	Eindeutige Referenz	9
2.5	Eindeutige Funktion	10
2.6	Klarer und konsistenter Bildaufbau	11
2.7	Klare Anordnung und Struktur	12
2.8	Funktionale Gestaltung	13
2.9	Didaktische Aufbereitung	13
2.10	Zugriff und funktionale Mediengestaltung	14
2.11	Ökonomische Produktion	14
3	Hinweise zur Durchführung der Problemtypologischen Analyse	15
3.1	Ursachen und Folgen von Problemen festhalten	15
3.2	Problemtypen priorisieren	15
3.3	Lösungsansätze festhalten	15

1 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 Rechtskonformität	Verstoß gegen Gesetze, Normen, Richtlinien	\$\$
	Sicherheits- oder Warnhinweise nicht international konform	§
Präzision im Sprachgebrauch	Wortschatzproblem	WS
	Satzbauproblem, unfunktionale Serialisierung	SB
	Schreibfehler (Korrekturzeichen gemäß DIN 16511)	SF
Eindeutige Referenz	Bezugnahme auf Gegenstände mangelhaft	Ref
	Querverweise mangelhaft	TRef
Eindeutige Funktion	Funktion der Information unklar oder falsch	Fkt
Klarer und konsistenter Bildaufbau	Aufmerksamkeitssteuernde Gestaltungsmittel und bildliche Steuerungselemente nicht konform, nicht funktional oder nicht konsistent	BS
	Bildaufbau unklar, Perspektive oder Gestaltgesetze nicht beachtet, Bildqualität oder Bildgröße mangelhaft oder nicht zweckmäßig, Bildkomplexität nicht funktional	BO
Klare Anordnung und Struktur	Thematische Struktur mangelhaft oder inkonsistent	Th
	Sequenzierung mangelhaft (Satz, Textteil, Bild, Medienobjekt)	Sequ
Funktionale Gestaltung	Layout nicht funktions- oder regelgerecht	Lay
	Typographie nicht funktions- oder regelgerecht	Typ
	Falscher Einsatz von Symbolen oder Textgestaltungselementen	Symb
Didaktische Aufbereitung	Informationen nicht lernförderlich aufbereitet, fehlende Lernziele und lerntransitive Elemente, nicht lernansprechend, fehlende Möglichkeiten zur Lernerfolgskontrolle	DI
Zugriff und funktionale Mediengestaltung	Medialer Zugriff und Einbettung mangelhaft	MZ
	Steuerbarkeit des Mediums unklar oder nicht funktional (Interaktion)	MS
	Timing und Schnitt des Mediums nicht funktions- oder inhaltsgerecht	MT
Ökonomische Produktion	Struktur, Formulierungen und Darstellungen führen zu unnötigem Mehraufwand in der Erstellung, Übersetzung oder Produktion	Eco

2 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 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 Problemenennung 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.

2.1 Sachliche Richtigkeit und Relevanz

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Sachliche Richtigkeit (SR) | <ul style="list-style-type: none">■ Widersprüchliche oder vermutlich falsche Angabe im Text oder im Bild■ Angabe oder Darstellung im Informationsprodukt stimmt nicht mit der beschriebenen Programm- oder Maschinenversion überein■ Angabe nicht mehr aktuell■ Vertrauenswürdigkeit der Information ist nicht gesichert<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Recherche, Anknüpfung an vorhandene Datenquelle |
| Fehlende Angabe (FA) | <ul style="list-style-type: none">■ Relevante Angaben, Textteile oder Abbildungen fehlen oder sind inhaltlich nicht vollständig■ Erforderliche Elemente fehlen im Bild■ Relevante Angaben können auch funktional-struktureller Natur sein, beispielsweise wenn Resultatsangaben fehlen<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppen- und Tätigkeitsanalyse |
| Überflüssige Angabe (ÜA) | <ul style="list-style-type: none">■ Angabe für den Zweck und die Zielgruppe nicht erforderlich■ 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, Anwender:innen können die Informationen problemlos auf dem Bildschirm erhalten |

- Wiederholung von Aussagen, redundante Inhalte (ÜA/Eco)
 - ▲ Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppenanalyse, Regeln für Informationstiefe und bildlichen Detaillierungsgrad, Regeln für Redundanz
- Informativität (Inf)**
 - Angaben nicht ausreichend informativ (aussagekräftig) oder detailliert
 - Verbindlichkeit der Aussage ist unklar
 - Anwender:innen können anhand der Überschrift nicht präzise entscheiden, ob ein Abschnitt ihren spezifischen Fall trifft, ob sie den Abschnitt benötigen.
Z. B.: „Cappuccino-Düse verwenden“ ist nicht so anwender:innengerecht wie „Cappuccino zubereiten“
 - Komplexe Handlungen nicht anwender:innengerecht und wissensangepasst in ausführbare Teilschritte zerlegt.
Z. B.: Anwender:innen werden aufgefordert „Aktualisieren Sie den Datenbestand.“. Für die anwender:innengerechte Aufforderung ist die detaillierte Zerlegung in einzelne Schritte, wie die „Aktualisierung“ durchgeführt wird, erforderlich.
 - Das Bild ist nicht aussagekräftig. Z. B.: Auf einem Block-Schaltplan können die Anschlüsse nicht nachvollzogen werden
 - ▲ Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppen- und Tätigkeitsanalyse und Anwender:innentests, Regeln für Informationstiefe und bildlichen Detaillierungsgrad

2.2 Sicherheit und Rechtskonformität

- Gesetzeskonformität und Sicherheit (§§)**
- Grundlegende Sicherheitshinweise unvollständig, nicht konform mit Gesetzen und Richtlinien
 - Erhöhtes Haftungsrisiko als Folge eines Qualitätsmangels (.../§§) bei besonders sicherheitsrelevanten Qualitätsmängeln
 - Nicht konforme Haftungsausschlüsse
 - Rechtsverletzungen, z. B. Markenschutz, Urheberschutz
 - Anforderungen einschlägiger Gesetze nicht erfüllt
 - Anforderungen einschlägiger Normen nicht erfüllt (z. B. Normen, die in der Konformitätserklärung genannt sind)
 - ▲ Lösungsansätze: Rechts- und Normenrecherche, Regeln, Qualitätssicherung
- Sicherheits- oder Warnhinweise nicht international konform (§)**
- Warnung nicht international konform ausgeführt (z. B. IEC 82079-1, ANSI u. a.), mangelhaft formuliert oder gekennzeichnet
 - Eindeutige Warnung vor Personen- oder Sachschäden nicht sichergestellt
 - ▲ Regeln zur Erstellung von Sicherheitshinweisen und Warnhinweisen

2.3 Präzision im Sprachgebrauch

- Wortschatz (WS)**
- Terminologienormung nicht berücksichtigt, inkonsistenter Wortgebrauch
 - Wortschatz nicht zielgruppengerecht, erforderliche Fach- und Fremdwörter nicht erklärt, Fachjargon
 - Überflüssige Füllwörter, z. B. sozusagen, relativ, schon, recht, ziemlich (WS/Eco)
 - Unpräzise Angaben, z. B. Ausdrücke wie "eventuell, entsprechend, möglicherweise, im Wesentlichen, weitgehend, sehr, ein bisschen" (WS/Inf)
 - Durch die unpräzise Verwendung der Modalverben „sollen/müssen“ wird die Verbindlichkeit verschleiert (WS/Inf)
 - Verwendung von bildhaften (metaphorischen) Ausdrücken, z. B. „zu Buche schlagen“
 - Abkürzungen nicht aufgelöst
 - Schreibweise von zusammengesetzten Wörtern mit/ohne Bindestrich nicht einheitlich
 - Überflüssige Präfix-Verwendung, z. B. „auswählen“ statt „wählen“, „überprüfen“ statt „prüfen“
 - ▲ Lösungsansätze: Terminologiearbeit, grundlegende Sprachregeln, Qualitätssicherung, Controlled Language Checker (CLC), 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, z. B. „Man drückt die Taste.“ „Die Taste muss gedrückt werden.“, „Die Taste ist zu drücken.“
 - 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.

- Stellung der Wörter und Satzteile im Satz (Serialisierung) nicht optimal. (Optimal kann sein: zugriffsfreundlich, sachlogisch, chronologisch, Thema-Rhema-Prinzip)
 - ▲ Lösungsansätze: grundlegende Sprachregeln, funktionale Sprachregeln (Funktionale Einheiten im Funktionsdesign®), Qualitätssicherung, Controlled Language Checker (CLC), kontrollierte Sprache
- Schreibfehler (SF)** ■ Rechtschreibung nach Duden wird nicht eingehalten.
 - ▲ Lösungsansätze: Rechtschreibregeln, Prüfwerkzeug, Korrektorat

2.4 Eindeutige Referenz

- | | |
|--|---|
| <p>Bezugnahme auf Gegenstände (Ref)</p> | <ul style="list-style-type: none">■ Eindeutige Bezugnahme auf Gegenstände nicht gesichert.
Z. B.: Gegenstand im Bild nicht erkennbar (BO/Ref), Abstraktionsgrad im Bild oder Piktogramm zu hoch (BO/Ref) oder mit einem Wort bezeichneter Gegenstand ist nicht identifizierbar (WS/Ref)■ Ungünstige Bildsequenzierung führt zu mangelhafter Text-Bild-Koordination (Sequ/Ref)■ Lokaldeiktisches Problem: Lage von Gegenständen nicht eindeutig / nicht arbeitsgerecht beschrieben (Ref) oder im Bild gezeigt (BS/Ref oder BO/Ref)■ Temporaldeiktisches Problem: Zeitpunkt oder Zeitdauer nicht präzise benannt, z. B. „demnächst“, „bald“, „darauf“ (Ref/Inf)■ Urheber:in / Quelle der Information nicht genannt oder unklar (dadurch Information nicht vertrauenswürdig, sachliche Richtigkeit nicht gesichert (Ref/SR))■ Darstellungsformen (z. B. Text, Bild, Ton, interaktive Elemente, Bewegtbild) ergänzen sich nicht (MT/Ref)<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Regeln und Beispiele für die Bezugnahme, geregelte funktionale Bildelemente wie Hervorhebungen und Lupen, Qualitätssicherung, Anwender:innentests, funktionale Sequenzierung von Text und Bild (Funktionsdesign®), Kooperation Redaktion / Grafik, Video |
| <p>Bezugnahme auf Textstellen oder Abbildungen (TRef)</p> | <ul style="list-style-type: none">■ Das Verweisziel ist nicht hinreichend präzise eingegrenzt, oder es sind Verwechslungen möglich, z. B. eindeutige Bezugnahme auf Textstellen oder Abbildungen nicht gesichert■ Querverweise führen in die Leere, das Verweisziel fehlt oder ist nicht richtig angegeben■ Orientierungshilfen für den schnellen Informationszugriff fehlen oder sind nicht optimal formuliert und gestaltet■ Querverweise sind nicht einheitlich gestaltet (Lay/TRef oder WS/TRef)■ Zusammenstellungen von Querverweisen (z. B. Linklisten) sind unvollständig (FA/TRef)■ Querverweise auf andere Informationen geben keine Information über das Verweisziel; Anwender:innen können nicht entscheiden, ob sie dem Querverweis folgen (Inf/TRef)<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Regeln für Verweise (Funktionsdesign®), medienspezifisches Verweis- und Navigationskonzept, Verweisplanung im Erstellungsprozess, Abstimmung von Verweiskonzept, Layout, Qualitätssicherung |

2.5 Eindeutige Funktion

Funktion von Text oder Bild (Fkt)

- Funktion(en) von Textteilen, Sätzen, Bildern oder Medienobjekten nicht eindeutig. Regelungen des Funktionsdesigns für die konsequente Produktion von Text und Medien in funktionalen Einheiten nicht berücksichtigt
- Kommunikative oder didaktische Funktion der Gestaltungselemente unklar (Farbe, Schraffuren, Linienstile)
- Fehlender oder mangelhafter Einsatz orientierender und schemabildender Textteile (Orientierung, Zusammenfassung, Funktionsklärung)
- Alternativen nicht klar eingeführt und eindeutig gekennzeichnet
 - ▲ Lösungsansätze: Funktionale Einheiten und Sequenzmuster (Multimediales Funktionsdesign®)

2.6 Klarer und konsistenter Bildaufbau

- | | |
|--|---|
| <p>Funktionale und konsistente Bildgestaltung und Steuerungselemente (BS)</p> | <ul style="list-style-type: none">■ Aufmerksamkeitssteuernde Gestaltungsmittel (Linienstärken, Farbeinsatz) nicht funktionsgerecht oder nicht konsistent■ Bildliche Steuerungselemente (Pfeile, Bezugslinien, Lupen/Zoom, zeigende Hand) nicht funktionsgerecht oder nicht konsistent■ Bildliche Steuerungselemente nicht regelgerecht (nicht ästhetisch, Corporate Design nicht beachtet)■ Fachspezifische Darstellungskonventionen nicht beachtet oder nicht eingeführt<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Bildredaktion und Bildbearbeitung optimieren, Grafikregeln, Grafikbibliothek |
| <p>Klare visuelle Organisation (BO)</p> | <ul style="list-style-type: none">■ Bildqualität mangelhaft (Auflösung, Artefakte, Moiree, Kontrast)■ Linienstärken, Füllungen und Farbeinsatz nicht funktionsgerecht oder ablenkend■ Ausschnittsgröße (Video: Einstellungsgröße) zu klein, z. B. Verortung unklar (Umgebung unklar) (BO/Ref)■ Ausschnittsgröße zu groß: Referenz unklar (Objekt nicht erkennbar, nicht identifizierbar) (BO/Ref)■ Bildgröße nicht funktionsgerecht (zu klein oder zu groß für Übersicht oder Details)■ Bildkomplexität nicht funktional (unwichtige / ablenkende Details oder Hintergrund), Bild überladen■ Bildgestaltung unterstützt nicht die Bildfunktion■ Darstellungsform nicht zielgruppengerecht, z. B. Schnitzzeichnungen für Nicht-Techniker■ Bildliche Darstellungen berücksichtigen nicht den Kulturkreis, z. B. bei Darstellungen von Körpern oder Körperteilen■ Bildgestaltung nicht regelgerecht (nicht einheitlich, nicht ästhetisch, Corporate Design nicht beachtet)■ Gestaltgesetze nicht beachtet, mangelhafte Anordnung der Objekte im Bild■ Sinnvoller Blickpfad / Betrachtungsreihenfolge nicht unterstützt (Eye catcher, Anordnung)■ Perspektive nicht funktional / nicht zum Lernziel passend<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Erstellung von Bild und Film optimieren, Ausbildung, Grafikkonzept, Kooperation Redaktion / Grafik |

2.7 Klare Anordnung und Struktur

- | | |
|----------------------------------|---|
| Thematische Struktur (Th) | <ul style="list-style-type: none">■ Gliederung, Einordnung oder Darstellung der Informationsproduktstruktur nicht themengerecht (nicht sachlogisch, nicht konsistent, nicht inhaltsgerecht)■ Lern- und handlungslogischer Aufbau der Gliederung fraglich oder standardisierte Gliederung nicht berücksichtigt■ Topicorientierung nicht berücksichtigt, Topics nicht klar voneinander abgegrenzt, Inhalt gehört nicht in den Topic<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Recherche, Zielgruppen- und Tätigkeitsanalyse, Inhaltskonzept für Informationsprodukte (Funktionsdesign®) |
| Sequenzierung (Sequ) | <ul style="list-style-type: none">■ Feingliederung von Absätzen und Sätzen mangelhaft■ Themenentfaltung in Absätzen und Abschnitten nicht sachlogisch, Sätze bauen nicht aufeinander auf (Thema-Rhema-Prinzip nicht beachtet)■ Thematischer oder funktionaler Zusammenhang zwischen Sätzen oder Absätzen nicht deutlich■ Falsche (meist zu späte) Sequenzierung von Warnungen, Handlungsvoraussetzungen, Prüfkriterien, referenzsichernden Textteilen oder Bildern■ Koordination von Informationsprodukt und Bildschirm nicht berücksichtigt<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Regeln für Sequenzmuster (Funktionsdesign®) |

2.8 Funktionale Gestaltung

- Layout (Lay)**
 - Layout nicht einheitlich gestaltet (Lay/Fkt)
 - Layout-Konventionen nicht eingehalten oder Seitengestaltung mangelhaft
 - Das Layout unterstützt das schnelle Erkennen thematischer oder funktionaler Blöcke nicht ausreichend (Lay/Fkt)
 - 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 (Symb/Inf) oder nicht regelkonforme Symbole verwendet
 - Textgestaltungselemente sind unklar, z. B. Symbole für Aufzählungen oder Querverweise
 - Darstellungskonventionen in Flussdiagrammen nicht eingehalten
 - ▲ Lösungsansätze: Layout funktional überarbeiten, Konventionen nutzen, Symbole auf Verständnis und Bekanntheit prüfen

2.9 Didaktische Aufbereitung

- Didaktische Aufbereitung (DI): lernförderlich, lerntransitiv, lernansprechend**
 - Unzureichende Übereinstimmung mit den Lehr-Lern-Situationen (Instruktionsdesign)
 - Lernziele nicht klar
 - Informationen strukturell und inhaltlich nicht lernförderlich aufbereitet
 - Mangelnde didaktische Struktur, unzureichende Schemabildung, unzureichende Visualisierung
 - Mangelnde Vororientierung, fehlende Zusammenfassungen, fehlende verbindende Elemente
 - Fehlender Praxisbezug, fehlende Beispiele, mangelnde Handlungsorientierung
 - Fehlende oder mangelhafte Elemente zur Aktivierung, z. B. Übungen, fehlende Lösungen, Übung nicht durchführbar
 - Fehlende oder nicht hinreichende Elemente zur Lernerfolgskontrolle
 - Gestaltung der Information und Medieneinsatz animiert nicht zum Lernen

- ▲ Lösungsansätze: Instruktionsdesign, Verbindung von Instruktionsdesign und Informationsdesign

2.10 Zugriff und funktionale Mediengestaltung

- | | |
|---|---|
| Medialer Zugriff und Einbettung (MZ) | <ul style="list-style-type: none">■ Medium ist ungeeignet oder am Einsatzort nicht verfügbar■ Medium ist nicht hinreichend mit dem Produkt verknüpft■ Mediale Möglichkeiten der Zielgruppe (z. B. Verfügbarkeit geeigneter Hardware und Software) und Bedingungen der Anwendungssituation (z. B. Licht, Lärm, Netzverfügbarkeit) sind nicht berücksichtigt<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Analyse der Anwendungssituationen, Auswahl geeigneter Medien und Informationslogistik |
| Steuerbarkeit (MS) | <ul style="list-style-type: none">■ Steuerung des Mediums unklar oder nicht verständlich■ Medium ist nicht hinreichend steuerbar, z. B. gezielter Sprung in Stellen eines Videos, Ansicht eines 3D-Objekts aus relevanten Perspektiven■ Standards nicht beachtet, z. B. etablierte Konventionen, Regeln der ISO 9241-110<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: anerkannte Konventionen nutzen, Steuerung des Mediums technisch optimieren, Steuerung erklären |
| Timing (MT) | <ul style="list-style-type: none">■ Ablauf von Animation oder Videoszene (z. B. Kamerafahrt) oder Zeitlupe/Zeitraffer zu schnell oder zu langsam■ Dauer einer Szene zu kurz oder zu lang■ Szenenwechsel nicht nachvollziehbar (Schnitt)■ Videobild und Audiospur sind nicht synchron (MT/Ref)<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Medien-Leitfaden, Ausbildung, Usability-Tests, Kooperation Redaktion / Grafik, Video |

2.11 Ökonomische Produktion

- | | |
|-------------------------------------|--|
| Ökonomische Produktion (Eco) | <ul style="list-style-type: none">■ Unzureichende Wiederverwendung, ungeeignete Modularisierung■ Aufwändige Informationsgestaltung mit geringem Nutzwert für Anwender:innen■ Kürzungspotenziale<ul style="list-style-type: none">▲ Lösungsansätze: Standardisierung und Modularisierung, alternative Informationsgestaltungen ermitteln und bewerten |
|-------------------------------------|--|

3 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.

3.1 Ursachen und Folgen von Problemen festhalten

Wenn Sie eine Problemstelle den Problemtypen zuordnen, kommt es häufig vor, dass ein Problemtyp einen weiteren Problemtypen verursacht.

Beispiel: Der Ausdruck ist unbekannt (WS), **das führt dazu** (/), dass Anwender:innen ein Referenzproblem haben (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 Anwender:innen an zweiter Stelle. Durch das Voranstellen der Ursache stellen wir eine größere Nähe zu den Lösungsansätzen her.

3.2 Problemtypen priorisieren

Wenn Sie besonders schwerwiegende Probleme finden, können Sie diese als Problemtypen mit **hoher Relevanz** kennzeichnen.

Beispiel: Während der Analyse bemerken Sie viele schwerwiegende Referenzprobleme. Um diese Problemtypen hervorzuheben, kennzeichnen Sie den Problemtyp mit einem „!“ zu Beginn: „!Ref“

Wenn Ihnen Probleme auffallen, die im Vergleich zu anderen Problemen eine **geringe Relevanz** haben, können Sie dies ebenfalls festhalten.

Beispiel: Sie bemerken geringfügige Schreibfehler, die Sie festhalten wollen. Setzen Sie dazu den gesamten Problemtyp in Klammern: „(SF: Groß- und Kleinschreibung beachten.)“

3.3 Lösungsansätze festhalten

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. Halten Sie Ihre Lösungsansätze folgendermaßen fest:

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