


Verständlichkeitskonstituierende Faktoren in unternehmensinterner Projektkommunikation via Tickets

Erstellt am 26.08.2021 für GAL Sektionen Tagung Würzburg | Call für Poster Session zu Nachwuchsprojekten | 15.09.2021

Autor:in	Janina Berger M.A.	Kontakt	janina.berger@germanistik.uni-halle.de
Zugehörigkeit	MLU Halle-Wittenberg Institut für Germanistik Abteilung Sprachwissenschaft	 Adresse	Luisenstr. 2 / Raum 5, 06108 Halle (Saale)
Projekt	Dissertation	Status	In Progress
Komponenten	Tickets aus Issue-Tracking-Systemen	Priorität	Hoch
Stichwörter	#textlinguistik #verständlichkeit #textproduktion	% erledigt	34
		Lösung	Empirisch; explorativ; Mixed Methods
		Verknüpfungen	DISS-TASK #TX002: [Tickets] Textsorte beschreiben

Description

Hintergrund

Ein konstitutives Spezifikum der bislang weitgehend unberücksichtigten Textsorte **Ticket** ist deren Bearbeitbarkeit: Bis einschließlich zum Abschluss des Tickets finden immer wieder gezielte Anpassungen an diesem statt. Veränderungen in Form von Kommentaren oder Textbearbeitungen durch Nutzer:innen wurden zunächst hinsichtlich Position, Form und Funktion untersucht und anschließend quantitativ ausgewertet. Die Analysen ergaben, dass ein zentrales Ziel dieser Anpassungen die Optimierung der Textverständlichkeit ist, die durch verschiedene Faktoren bewirkt wird. Da die Analyse auf authentischen Hinweisen der User:innen basiert, kann so auch transparent gemacht werden, welche Faktoren für die Verständlichkeit (im horizontalen Wissenstransfer) *tatsächlich* – also aus Rezipient:innen-Perspektive – konstitutiv sind. Auf diese Weise kann ein Beitrag zur Verständlichkeitsforschung geleistet werden.

Nutzung von Tickets

Ticket-Systeme sind Software-Lösungen, die u. a. in der internen Projektkommunikation (IPK) zur Koordination von Arbeitsprozessen genutzt werden. Tickets dienen der digitalen Formulierung, Dokumentation und Vermittlung von Arbeitsaufträgen, z. B. Bug Fixes oder der Implementierung von Features. Sie enthalten dabei (idealerweise) alle relevanten Informationen zur Bearbeitung einer Aufgabe und dienen gleichzeitig als *ein* Kommunikationsmedium der IPK.

Textsortenspezifika

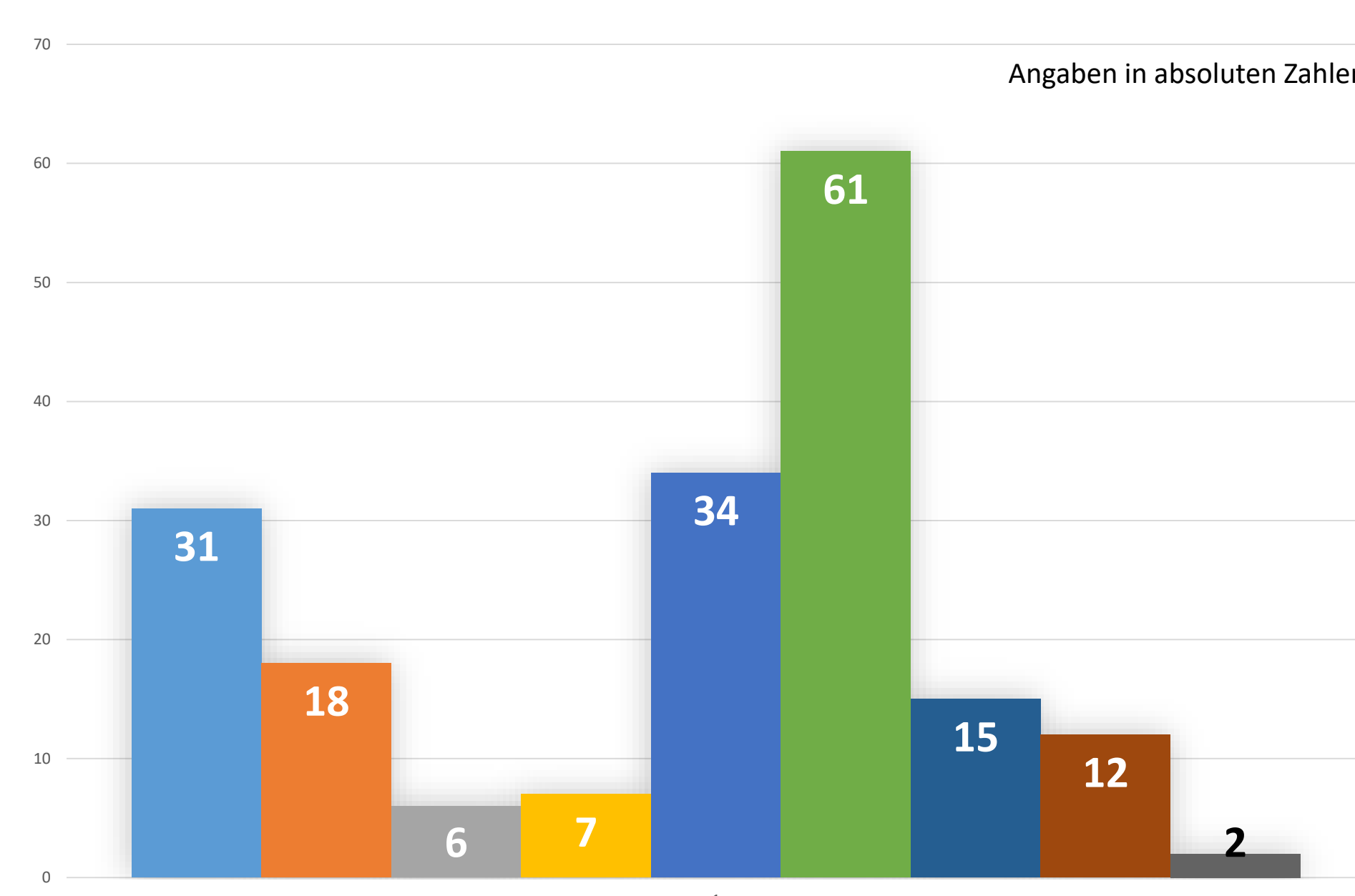
🔗 **Der formale Aufbau der Textsorte Ticket entspricht dem Aufbau dieses Posters**

- **Appellativa** | inhärente Textfunktion der Textsorte, häufig indirekt signalisiert
- **Bearbeitbarkeit** | erfolgt kollaborativ, konstitutives Merkmal der Textsorte
- **Kommunikationsmedium** | z. B. über Kommentar-Funktion und Bearbeitbarkeit möglich
- **Multimodalität** | Integration verschiedener Medien und Hyperlinks möglich
- **Formstabilität** | starke Gliederung der Textsorte, daher besondere Relevanz der Semantik

Ergebnisse

- Formale Anpassung
- Stilistische Aufwertung
- Sprachökonomie
- Appellfunktion
- Spezifizierung
- Ergänzung technischer Angaben
- Ergänzung Anweisung
- Ergänzung von Hinweisen
- Rückfrage

Funktionen der Bearbeitung



Diese Funktionen lassen sich folgenden übergeordneten Kategorien zuordnen:

- ▶ Optimierung der Verständlichkeit
- ▶ Dokumentation von Arbeitsprozessen/-ergebnissen
- ▶ Ermöglichung von Kollaboration & multilateralem Wissenstransfer
- ▶ Einhaltung sprachlicher / formaler / unternehmensinterner Konventionen

Forschungsdesign



explorativ-empirisch



Mixed Methods: qualitative und quantitative Korpusanalyse



basierend auf Nutzer:innen-Hinweisen

Korpus

102

Tickets eines E-Commerce-Unternehmens



deutschsprachige Tickets diverser Autor:innen



bearbeitete / kommentierte Tickets



Abgeschlossene Tickets (Bug, Feature & Task)

- ▶ 73% aller Bearbeitungen führen direkt oder indirekt zur **Optimierung der Verständlichkeit**. Nur die Funktionen „stilistische Aufwertung“ und „formale Anpassung“ tragen nicht dazu bei.
- ▶ 65% der Bearbeitungen sind funktional semantische Spezifikationen. Hier wird die Relevanz des **Informationsgehalts** als primärer verständlichkeitskonstituierender Faktor deutlich und stellt den zentralen Unterschied zum vertikalen Wissenstransfer dar (z. B. Hamburger Verständlichkeitsmodell¹). Die Bedeutung des gemeinsamen (Vor-)Wissens der Kommunikant:innen und des Groundings wird v. a. im Rahmen des horizontalen Wissenstransfers betont^{2,3}.
- ▶ Mittels **Textsortenkompetenz** werden vermeintliche Missverständlichkeiten (z. B. syntaktische Ambiguität) offenbar kompensiert.

Discussion

Kommentar durch L353R:1N [17.08.2021]:

Wo finde ich die verwendete Literatur??

Kommentar durch Janina Berger [17.08.2021]:

Achja, hier:

¹LANGER, Inghard; SCHULZ VON THUN, Friedemann; TAUSCH, Reinhard (2015): *Sich verständlich ausdrücken*. 10. Aufl. München/Basel: Reinardt.

²BALLSTAEDT, Steffen-Peter (2019): *Sprachliche Kommunikation: Verstehen und Verständlichkeit*. Stuttgart: UTB.

³LUTZ, Benedikt (2017): *Modelle für die verständliche Fachkommunikation. Das Spannungsfeld zwischen wissenschaftlichem Anspruch und praktischer Anwendbarkeit*. In: trans-kom – Zeitschrift für Translationswissenschaft und Fachkommunikation 2017 (10), S. 284-314.