

Kirsten Schindler

## Rezension

Carmen Heine

*Modell zur Produktion von Online-Hilfen*

(Forum für Fachsprachen-Forschung 90.)

Berlin: Frank & Timme 2010, 315 S.

Am Anfang der Monographie von Carmen Heine, die 2008 als Dissertation an der Universität Aarhus eingereicht wurde, steht ein aktuelles Dilemma:

Während sich die Schreibprozessforschung mit verschiedensten produkt- und prozessorientierten Ansätzen den Printtextsorten gewidmet hat (und noch widmet), entwickeln sich – vor allem in der fachkommunikativen, jedoch auch in der nicht-professionellen Schreibpraxis – neue (Hyper)Textsorten und Online-Textsorten. (13)

Die Textproduktion in und mit neuen Medien hat nicht nur neue Textsorten hervorgebracht, sie hat auch die Produktionsumgebungen und die darin ablaufenden Prozesse verändert: beispielsweise durch das kooperative, arbeitsteilige – oft in interdisziplinären und internationalen Teams – Herstellen von komplexen Hypertextdokumenten. Schreibprozessmodelle bilden diese veränderten Produktionspraktiken nicht ab, sie fokussieren (nach wie vor) auf den alleinigen Schreiber eines linearen Printtextes und vernachlässigen beispielsweise auch, dass Leser von Hypertexten durch die Entscheidung über Lesewege Bestandteil des Produktionsprozesses werden. Gängige Schreibprozessmodelle sind häufig in schulischen beziehungsweise hochschulischen Erwerbskontexten verortet (Hayes/Flower 1980; Hayes 1996; Ludwig 1983; Fix 2008). Professionelles Schreiben und entsprechende Textsorten stellen also einerseits ein empirisches Forschungsdesiderat (vgl. Jakobs/Lehnen/Schindler 2005 und Jakobs/Lehnen 2008), andererseits ein Modellierungsdesiderat dar.

Carmen Heine präsentiert in ihrer Arbeit ein Schreibprozessmodell, das diese Desiderata aufbricht. Sie bezieht sich dazu auf eine spezifische Textsorte, Online-Hilfen. Heine greift damit eine Textsorte heraus, die in ihrer Relevanz für die technische Kommunikation hoch ist, bislang aber kaum umfassend beschrieben wurde. Den beiden Beschreibungsperspektiven – Textsorte, Schreibprozessmodell dieser Textsorte – stellt sie eine dritte Beschreibungsperspektive zur Seite: die Diskussion über Untersuchungsmethoden zur Erfassung von Schreibprozessen. Heine testet Teile ihres Schreibprozessmodells mit vier Untersuchungsmethoden, die sie kombiniert: Lautes Denken (Verbalprotokolle), Logdatenerhebung, Blickbewegung (Eye-Tracking) und Fragebogen. Mit dem Eye-Tracking betritt sie zudem Methodenneuland für die Schreibforschung (für die Leseforschung siehe Bucher/Schumacher/Duckwitz 2007). Letztere Überlegungen sind daher auch, gerade vor dem Hintergrund des in dieser Arbeit

beschriebenen Scheiterns im Umgang mit der Methode, besonders relevant. Die Methodentriangulation hebt sie als zwingende Herangehensweise hervor:

Nur eine in dieser Weise komplementäre Herangehensweise ermöglicht es, der Komplexität der gestellten Modellierungsaufgabe gerecht zu werden, da nicht die Modellierung eines speziellen Falls von Online-Hilfe-Produktion oder die Modellierung eines Teilaspekts des Dokumentationsprozesses (z.B. des Revidierens), sondern vielmehr der gesamte prototypische Produktionsprozess der Online-Hilfe-Produktion in seiner Ganzheit abstrakt modelliert wird. (18)

Carmen Heines Arbeit ist in verschiedener Hinsicht innovativ. Innovativ ist zunächst der untersuchte Gegenstand, die Online-Hilfe. Online-Hilfen (Kapitel 2) sind Bestandteil komplexerer Softwaredokumentation, allerdings stellen sie ein "vom Programm selbst abgekoppeltes und relativ unabhängiges System" (25) dar. Sie sind genauer "produktgekoppelte kontextunabhängige fensterorientierte Hilfen mit vernetzten Hypertextgestaltungen" (25). Da es kaum Arbeiten zur Online-Hilfe gibt und auch eine einheitliche Definition von Online-Dokumentationen fehlt, zu denen die Online-Hilfe gehört, orientiert sich Heine an den Beschreibungen zu Hypertexten, die in Fachkommunikation und Textlinguistik vergleichsweise breit diskutiert werden (exemplarisch die Arbeiten von Storrer 2000 und 2003; Jakobs 2004). Denn Online-Hilfen sind "kleine, in sich geschlossene Verwandte von großen, offenen Hypertextsystemen" (37). Heine leitet aus diesen Überlegungen sechs Beschreibungselemente ab: Struktur und Modularisierung, Links und Knoten, Interaktivität und Usability, Medien, Nutzer und Produzenten sowie die Informationsrepräsentation. Der Produktionsprozess von Online-Hilfen (Kapitel 3) ist Bestandteil eines umfassenderen Softwareprozesses (vgl. auch Schubert 2007), dem er aber in der Regel nachgeordnet ist. Gerade dies arbeitet die Autorin als Problem heraus, die Online-Hilfe würde zu spät in die Entwicklung einbezogen, sie wird als zu wenig relevant eingeschätzt und ihr wird zu wenig Beachtung geschenkt (66).

Als innovativ stellt sich die Textsorte mit Blick auf textlinguistische Beschreibungen, vor allem aber als Produkt eines Schreibprozesses dar, der durch fünf Aspekte gekennzeichnet ist (Kapitel 4, 108-109):

- Es gibt keinen ausgelagerten Arbeitsplatz zusätzlich zum Computer. Die physische und soziale Umgebung des Schreibens findet in der Computerumgebung statt.
- Textproduktion und -gestaltung werden zunehmend automatisiert.
- Die Textproduktion findet räumlich und personell auf Computer beziehungsweise auf Textproduzenten verteilt statt.
- Bei zunehmender Modularisierung der Textproduktion wird eine bessere, gemeinsam verantwortete Planung erforderlich.
- Neue Produktionsverfahren, die Rekombination bestehender Texte, erfordern andere Schreibstrategien, die über *copy and paste* hinausgehen.

Die von Carmen Heine herausgearbeiteten Merkmale sind nicht neu (vgl. auch Nickl 2005 und Jakobs 2008), sie sind aber selten so konkret benannt und so eng an eine Textsorte gekoppelt worden. In gängigen Modellen zum Schreibprozess kommen diese Bedingungen, unter denen Online-Hilfen entstehen, kaum vor. Heine stellt insgesamt

13 Modelle vor, die sie unter drei Kategorien zusammenfasst: Klassische Schreibprozessmodelle, Schreibkompetenzmodelle und fachpraktische Textproduktionsmodelle. Eine solche Übersicht erfüllt einen dreifachen Zweck: Sie bestätigt das am Anfang der Arbeit formulierte Dilemma der fehlenden Passgenauigkeit von Modellen zur Beschreibung von Schreibprozessen und der Produktionsrealität neuerer Textsorten, hier der Online-Hilfe. Die Übersicht dient weiter zur Bereitstellung einzelner Inhalte, die in das eigene Prozessmodell (Kapitel 5) zur Produktion von Online-Hilfen einfließen. Die Übersicht leistet schließlich einen Überblick über das Feld. Denn "die bestehenden Forschungsansätze und Interessen klaffen inhaltlich und empirisch weit auseinander, Forschungsergebnisse finden sich vereinzelt und weit versprengt. Einige wenige Übersichten über das Feld sind vorhanden" (109). Dass es nur wenige Übersichten gibt, die Forschungsansätze heterogen und divergent sind, liegt an der Interdisziplinarität des Forschungsgebiets *Schreibforschung*. Dass auch Heine mit dieser Interdisziplinarität konfrontiert ist und teilweise zu kämpfen hat, zeigt sich in einigen unklaren Benennungen (auch der zum Teil wenig differenzierten Nutzung des Medienbegriffs), aber auch in der Auswahl der Inhalte, die fachgebunden notwendigerweise spezifisch sind. So werden solche Modelle, die sie als Schreibkompetenzmodelle fasst, in der Schreibdidaktik als Schreibentwicklungsmodelle eingeführt, die Schreibkompetenzmodelle greifen die aktuelle Debatte zur (schulischen) Kompetenzentwicklung auf (vgl. Becker-Mrotzek/Schindler 2007 und 2008; Fix 2008). Auch der Begriff der "literarischen Textsorten" (133), den sie in Opposition zum technischen Schreiben nutzt, irritiert, handelt es sich doch bei den von ihr benannten Schreibtätigkeiten um schulisches, akademisches, zumindest aber nicht-fiktionales Schreiben. Ähnlich verhält es sich mit dem Begriff des "freien Schreiben" (187), der in der Didaktik mit einer bestimmten Schreibkonzeption und entsprechenden Vertretern verknüpft ist. Heine nutzt den Begriff aber, um das Schreiben von Online-Texten abzugrenzen und als extrinsisch motiviert herauszuarbeiten. Dennoch: Dass die Autorin einen solchen Überblick wagt, der ihr in größten Teilen hervorragend gelingt, ist bemerkenswert. Unklar bleibt wohl, warum sie an einigen Stellen mehrere Modelle gleichzeitig abhandelt und wozu genau die sich im Laufe des Kapitels auch auflösende Strukturierung dient.

Das Kernstück der Arbeit bildet das von Carmen Heine konzipierte "Modell zur Produktion von Online-Hilfen" (Kapitel 5, 176). Textsorte und Schreibprozessmodell in solch enger Weise zu verschränken, ist innovativ, wenngleich nicht ganz unproblematisch. Potenzial entfaltet das Modell, in dem es eine Produktionspraxis konkret und präzise abbildet und auch für deren Steuerung (im weitesten Sinne Didaktik) herangezogen werden kann. Darin liegt aber auch die mögliche Beschränkung. Sollte das Modell nicht über die Modellierung der Produktion von Online-Hilfen hinaus reichen, ist es für andere Produktionsbereiche, Lehr- und Forschungskontexte und damit auch weitere Adressatengruppen vergleichsweise uninteressant. Dies gilt aber nicht. Carmen Heine bewegt sich zielsicher auf dem schmalen Grad zwischen Konkretheit in der Beschreibung und Abstraktion (und damit Reichweite) in der Darstellung, so dass Prozesse technischer Dokumentation im weitesten Sinne mit ihrem Modell abgebildet werden können.

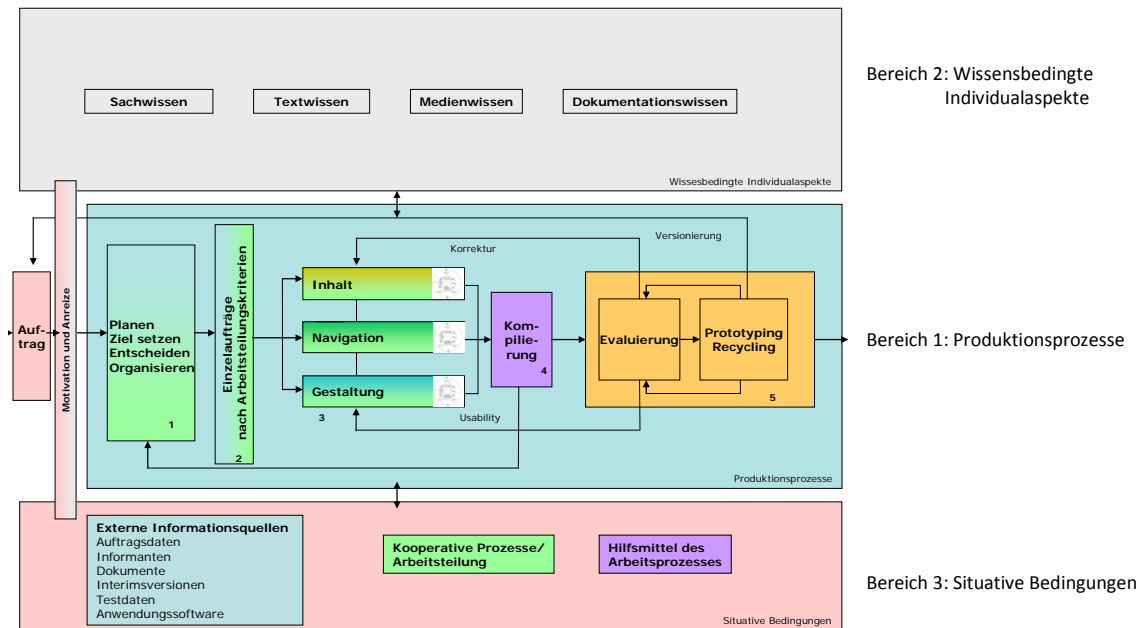


Abb. 1: Modell zur Produktion von Online-Hilfe (177)

Das Modell unterscheidet drei Bereiche: den Produktionsprozess (Bereich 1), die wissensbedingten Individualaspekte (Bereich 2) und die situativen Bedingungen (Bereich 3). Angedockt an die Elemente Inhalt, Navigation und Gestaltung (im Bereich 1) beziehungsweise dynamisch in ihnen verortet sind die von Göpferich in ihrem Modell (Göpferich 2002) beschriebenen kognitiven Prozessaspekte. Die Printdarstellung, die im Original schwarz-weiß ist, kann diese Doppelbödigkeit aber nur sehr begrenzt abbilden. So wird aus der visuellen Darstellung nicht ganz ersichtlich, wie genau dieser, von Heine als Ontogeneseblickwinkel beschriebene (181ff.), kognitive Prozessaspekt greift. Nicht alle von Heine angeordneten Komponenten sind neu – wenngleich sie Ergänzungen und Modifikationen vornimmt, so zum Beispiel beim Aspekt Motivation und Anreize – neu sind die Anordnung selbst (in den drei Bereichen) und die Verbindung einzelner Modellkomponenten.

Einzelne Komponenten des Modells werden im letzten Kapitel (Kapitel 6) getestet. Carmen Heine geht es dabei vor allem um die Wechselbeziehungen zwischen den einzelnen Komponenten; im Modell mit Pfeilen dargestellt. Die Autorin entscheidet sich bewusst gegen ein authentisches Setting, orientiert sich bei der Gestaltung ihres experimentellen Designs aber am Prinzip der "ökologischen Validität" (218). Die empirische Testung des Modells ist problematisch. So können von geplanten acht Datensätzen einer Teilstudie (Teilstudie Graz) nur zwei vollständige Datensätze gewonnen werden, auch bei der zweiten Teilstudie (Teilstudie Flensburg) ist einer der drei Datensätze unbrauchbar. Die empirische Arbeit bleibt damit notgedrungen qualitativ und vor allem explorativ. Die Gründe sind vor allem technisch bedingt. Eye-Tracking und Translog Programme behindern sich gegenseitig. Zudem ist Eye-Tracking

bislang nicht für längere Beobachtungsphasen entwickelt worden, Translog wiederum ist nicht an Hypertextumgebungen angepasst. Das zuvor geschilderte Dilemma manifestiert sich hier ganz praktisch: Die Untersuchungsmethoden bedürfen einer Weiterentwicklung, wollen sie komplexe Produktionsprozesse moderner Schreibaufgaben abbilden. Die methodologische Diskussion, die Carmen Heine mit diesen Überlegungen anstößt, ist, gerade auch für eine methodische Weiterentwicklung des Faches, überfällig.

Ergebnisse der Testung des Modells stehen dieser Diskussion allerdings nach. Heine unterscheidet bei ihren vier Probanden zwischen Experten und Semi-Professionellen, die sich – so will sie an Datenbeispielen zeigen – unterschiedlicher Strategien der Bearbeitung bedienen, alle sich aber im Modell wiederfinden lassen. Die Unterscheidung überzeugt insofern wenig, als alle vier über kein Expertenwissen mit der zu testenden Textsorte, die hier zudem notgedrungen stark vereinfacht und aus dem komplexen Produktionskomplex herausgelöst wird, verfügen. Kritisch anzumerken ist zudem, dass Heine mit ihrem empirischen Setting etwas wiederholt, das sie anderen Modellen mehrfach ankreidet: die Bearbeitung einer Schreibaufgabe durch einen einzelnen Schreiber. Der empirische Aufwand, der auch an der von Heine eigens konzipierten Transkription der Datenbeispiele ablesbar ist, lässt sich für die hier gewonnen Befunde und die Bestätigung der Modellkomponenten kaum rechtfertigen.

Heine schließt ihre Arbeit mit einem Wunsch:

Das Online-Produktionsmodell hat seinen Zweck erfüllt, wenn es in der Zukunft für mich und andere ein Wegweiser für weitere Erkenntnisse in der Fachsprachen- und Prozessforschung sein kann. Ferner, wenn es dazu beiträgt, das Zeitalter der Hypertextualisierung auch in der Schreibprozessforschung einzuläuten und wenn es der angewandten Schreibprozessforschung und Fachkommunikationsforschung als Grundlage für die Entwicklung neuer, den Hypertextproduktionsprozessen angepasster, Wasserfall- und Strukturmodelle und Arbeitsablaufdiagramme dienen kann, die den in der technischen Redaktion Tätigen zugute kommen und diesen in der Produktionswirklichkeit die Arbeitsablauforganisation und die Arbeitsprozesse erleichtern. (297-298)

Diesem Wunsch kann ich mich nur anschließen.

## Literatur

- Becker-Mrotzek, Michael; Kirsten Schindler (2007): "Schreibkompetenz modellieren." Michael Becker-Mrotzek, Kirsten Schindler (Hg.): *Texte schreiben*. Duisburg: Gilles & Francke, 7-26
- Becker-Mrotzek, Michael; Kirsten Schindler (2008): "Schreibkompetenz modellieren, entwickeln und testen." Martin Böhnisch (Hg.): *Didaktik Deutsch*. Sonderheft. Beiträge zum 16. Symposium Deutschdidaktik "Kompetenzen im Deutschunterricht". Hohengehren: Schneider, 94-106
- Bucher, Hans-Jürgen; Peter Schumacher, Amelie Duckwitz (2007): *Mit den Augen der Leser: Broadsheet und Kompakt-Format im Vergleich. Eine Blickaufzeichnungsstudie zur Leser-Blatt-Interaktion*. Special-Report der ifra, Darmstadt
- Fix, Martin (2008): *Texte schreiben: Schreibprozesse im Deutschunterricht*. Paderborn: Schöningh

- Göpferich, Susanne (2002): *Textproduktion im Zeitalter der Globalisierung. Entwicklung einer Didaktik des Wissenstransfers*. Tübingen: Stauffenburg
- Hayes, John R. (1996): "A New Framework for Understanding Cognition and Affect in Writing." Michael C. Levy, Sarah Ransdell (Hg.): *The Science of Writing Theories, Methods, Individual Differences and Applications*. Mahwah: Erlbaum, 1-27
- Hayes, John; Linda Flower (1980): "Identifying the Organization of Writing Processes." Lee W. Gregg, Edwin R. Steinberg (Hg.): *Cognitive Processes in Writing*. Hillsdale: Erlbaum, 3-30
- Jakobs, Eva-Maria (2004): "Hypertextsorten." *Zeitschrift für Germanistische Linguistik, Themenheft Deutsche Sprache im Internet und in den neuen Medien* [31]: 232-252
- Jakobs, Eva-Maria (2008): "Berufliches Schreiben. Ausbildung, Training, Coaching. Überblick zum Gegenstand." Eva-Maria Jakobs, Katrin Lehnen (Hg.): *Berufliches Schreiben. Ausbildung, Training, Coaching*. Frankfurt a. Main: Peter Lang Verlag, 1-14
- Jakobs, Eva-Maria; Katrin Lehnen (2008): *Berufliches Schreiben. Ausbildung, Training, Coaching*. Frankfurt am Main: Lang
- Jakobs, Eva-Maria; Katrin Lehnen, Kirsten Schindler (Hg.) (2005): *Schreiben am Arbeitsplatz*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Ludwig, Otto (1983): "Einige Gedanken zu einer Theorie des Schreibens." Siegfried Grosse (Hg.): *Schriftsprachlichkeit*. Düsseldorf: Schwann, 37-173
- Nickl, Markus (2005): "Industrialisierung des Schreibens." Eva-Maria Jakobs, Katrin Lehnen, Kirsten Schindler (Hg.): *Schreiben am Arbeitsplatz*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 43-56
- Schubert, Klaus (2007): *Wissen, Sprache, Medium, Arbeit. Ein integratives Modell der ein- und mehrsprachigen Fachkommunikation*. (Forum für Fachsprachen-Forschung 76.) Tübingen: Narr

## trans-kom

ISSN 1867-4844

**trans-kom** ist eine wissenschaftliche Zeitschrift für Translation und Fachkommunikation.

**trans-kom** veröffentlicht Forschungsergebnisse und wissenschaftliche Diskussionsbeiträge zu Themen des Übersetzens und Dolmetschens, der Fachkommunikation, der Technikkommunikation, der Fachsprachen, der Terminologie und verwandter Gebiete.

Beiträge können in deutscher, englischer, französischer oder spanischer Sprache eingereicht werden. Sie müssen nach den Publikationsrichtlinien der Zeitschrift gestaltet sein. Diese Richtlinien können von der **trans-kom**-Website heruntergeladen werden. Alle Beiträge werden vor der Veröffentlichung anonym begutachtet.

**trans-kom** wird ausschließlich im Internet publiziert: <http://www.trans-kom.eu>

### Redaktion

Leona Van Vaerenbergh  
Artesis Hogeschool Antwerpen  
Vertalers en Tolken  
Schilderstraat 41  
B-2000 Antwerpen  
Belgien  
[leona.vanvaerenbergh@scarlet.be](mailto:leona.vanvaerenbergh@scarlet.be)

Klaus Schubert  
Universität Hildesheim  
Institut für Übersetzungswissenschaft  
und Fachkommunikation  
Marienburger Platz 22  
D-31141 Hildesheim  
Deutschland  
[klaus.schubert@uni-hildesheim.de](mailto:klaus.schubert@uni-hildesheim.de)

Kirsten Schindler  
*Rezension: Carmen Heine*  
*Modell zur Produktion von Online-Hilfen*

**trans-kom 3** [2] (2010): 239-245  
Seite 245

Storrer, Angelika (2000): "Was ist so 'hyper' am Hypertext?" Werner Kallmeyer (Hg.): *Sprache und neue Medien*. Jahrbuch des Instituts für deutsche Sprache 1999. Berlin: de Gruyter, 274-292

Storrer, Angelika (2003): "Kohärenz in Hypertexten." *Zeitschrift für Germanistische Linguistik* 31 [2]: 274-292

### *Rezensentin*

Kirsten Schindler ist Studienrätin im Hochschuldienst an der Universität zu Köln. Ihre Lehr- und Forschungsgebiete sind berufliches, akademisches und kreatives Schreiben, Text- und Gesprächslinguistik. Ihre Forschungsschwerpunkte sind die Modellierung und Förderung schulischer und akademischer Textkompetenzen.

E-Mail: [kirsten.schindler@uni-koeln.de](mailto:kirsten.schindler@uni-koeln.de)

Website: <http://www.uni-koeln.de/phil-fak/deutsch/lehrende/schindler/>



## Schriftenreihen bei Frank & Timme

### FFF – Forum für Fachsprachen-Forschung

Herausgegeben von  
Prof. Dr. Dr. h. c. Hartwig Kalverkämper

Carmen Heine: **Modell zur Produktion  
von Online-Hilfen.** ISBN 978-3-86596-263-8

Brigitte Horn-Helf: **Konventionen  
technischer Kommunikation: Makro-  
und mikrokulturelle Kontraste in  
Anleitungen.** ISBN 978-3-86596-233-1

### TRANSÜD. Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens

Herausgegeben von  
Prof. Dr. Dr. h. c. Hartwig Kalverkämper  
und Prof. Dr. Larisa Schippel

Małgorzata Stanek: **Dolmetschen bei  
der Polizei.** Zur Problematik des  
Einsatzes unqualifizierter Dolmetscher.  
ISBN 978-3-86596-332-1

Christiane Nord: **Funktionsgerechtigkeit  
und Loyalität.** Theorie, Methode und  
Didaktik des funktionalen Übersetzens.  
ISBN 978-3-86596-330-7

Christiane Nord: **Funktionsgerechtigkeit  
und Loyalität.** Die Übersetzung litera-  
rischer und religiöser Texte aus funktio-  
naler Sicht. ISBN 978-3-86596-331-4

Gemma Andújar / Jenny Brumme (Hg.):  
**Construir, deconstruir y reconstruir.**  
Mímesis y traducción de la oralidad  
y la afectividad. ISBN 978-3-86596-234-8

### Ost-West-Express. Kultur und Übersetzung

Herausgegeben von  
Prof. Dr. Jekatherina Lebedewa  
und Prof. Dr. Gabriela Lehmann-Carli

Christiane Engel / Birgit Menzel (Hg.):  
**Kultur und /als Übersetzung.** Russisch-  
deutsche Beziehungen im 20. und  
21. Jahrhundert. ISBN 978-3-86596-300-0



# F Frank & Timme

Verlag für wissenschaftliche Literatur

Wittelsbacherstraße 27a, D-10707 Berlin  
Telefon (0 30) 88 66 79 11, Fax (0 30) 86 39 87 31  
info@frank-timme.de, www.frank-timme.de

**F** Frank & Timme  
Verlag für wissenschaftliche Literatur

Frank & Timme GmbH

Wittelsbacherstraße 27a, 10707 Berlin

Telefon: (0 30) 88 66 79 11

Fax: (0 30) 86 39 87 31

info@frank-timme.de

www.frank-timme.de