



Verstehen und verstanden werden:
Digitalthemen verständlich und zugänglich



Zeit	Phase
11:30 - 11:35 Uhr	Vorstellung
11:35 - 11:50 Uhr	Einführung ins Thema
11:50 - 11:55 Uhr	Pause
11:55 - 12:55 Uhr	Arbeitsphase
12:55 - 13:00 Uhr	Feedback



Einführung ins Thema



VERSTEHEN

- Wissensfluch
- Sich selbst und seine Zielgruppe kennen
- Informationen aufbereiten

VERSTANDEN WERDEN

- Vier Merkmale der Verständlichkeit
- Ausdruckslosigkeit
- Sprache in der IT



VERSTEHEN



Annahmen

- Wir gehen stillschweigend davon aus, dass andere dasselbe oder ähnliches wissen, was wir wissen.
- Es ist leichter ein Thema zu erklären, wenn man selbst möglichst viel darüber weiß und der Adressat möglichst wenig.

Problem

- „Wenn man es einmal verstanden hat, ist es ganz einfach.“ (gilt für Alles!)
- Je unähnlicher Sie und Ihre Zielgruppe sind, desto schwieriger werden Sie verstanden.

Lösung

- Unterschiede zwischen Ihnen und Ihrer Zielgruppe überbrücken bzw. möglichst klein gehalten.
- Sich selbst und seine Zielgruppe kennen.



Wie gut kennen Sie sich und ihre Zielgruppe?



Wo stehe ich mit meinen Fähigkeiten, Kenntnissen und Erfahrungen?

- Grad der IT-Kenntnisse
- Spezialgebiete
- Kommunikationsstil (aktiv/passiv)
- Vorlieben & Abneigungen (Wovon fühlen Sie sich angesprochen?)
- Gewohnheiten (Übersicht oder Details)
- Einflüsse und Eindrücke durch den Umgang mit IT-Technik



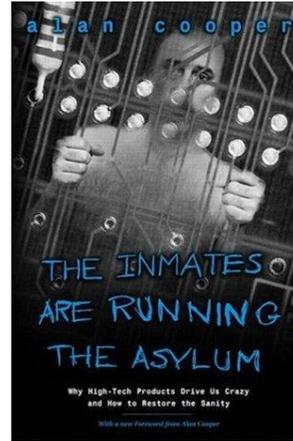
Wer ist meine Zielgruppe?

- Alter, Geschlecht, Nationalität
- Bezug des sozialen Umfelds zur IT
- Ausbildung/Beruf & Einkommen
- Einstellungen & Werte
- Verwendung von Technologien
- Gefühle (Angst, Wut, Ungeduld, Vorfreude, Stolz)
- Erlebnisse & Erfahrungen



Persona

Alan Cooper hat 1998 in seinem Buch “The Inmates Are Running the Asylum.” (Die Insassen leiten die Anstalt) erstmals Personas beschrieben.



Quelle: <https://i.gr-assets.com/images/S/compressed.photo.goodreads.com/books/1294604058l/44098.jpg>

“As I walked, I would engage myself in a dialogue, play-acting a project manager, loosely based on Kathy, requesting functions and behavior from my program. I often found myself deep in those dialogues, speaking aloud, and gesturing with my arms. Some of the golfers were taken aback by my unexpected presence and unusual behavior, but that didn’t bother me because I found that this play-acting technique was remarkably effective for cutting through complex design questions of functionality and interaction, allowing me to clearly see what was necessary and unnecessary and, more importantly, to differentiate between what was used frequently and what was needed only infrequently.” (Cooper, A. (2008) The origin of personas: https://web.archive.org/web/20130910220655/https://www.cooper.com/journal/2008/05/the_origin_of_personas)



Rubber Ducking oder Quietscheentchen-Debugging



Quelle: Foto von [George Becker](#) von [Pexels](#)

- Methode zum Finden von Programmfehlern in Computerprogrammen.
- Beim Quietscheentchen-Debugging erklärt der/die Programmierer/in die Funktionsweise des Quelltextes, einem Quietscheentchen.
- Es findet ein Abgleich zwischen der gewollten Funktionsweise und tatsächlichen Funktion.



ZWISCHENFAZIT

Die Variable sind SIE.



VERSTANDEN WERDEN



- Verständlichkeitskonzept der Psychologen Langer, Schulz von Thun & Tausch
- Vier Merkmale der Verständlichkeit
 - Einfachheit:
 - geläufige Wörter & kurze Sätze
 - Zielgruppenabhängigkeit, heißt: So einfach wie für die Zielgruppe notwendig.
 - inhaltsreich, aber verständlich in der Sache
 - Gliederung/Ordnung:
 - Innere Ordnung: sinnvolle Reihenfolge, Sätze bauen aufeinander auf
 - Äußere Gliederung: Absätze, Überschriften, Hervorhebungen, Aufzählungen
 - Kürze/Prägnanz:
 - Text besteht aus so vielen Wörter, wie nötig sind um die Information zu transportieren
 - Redundanzen vermeiden
 - Anregung
 - Aufmerksamkeit durch Lebendigkeit gewinnen
 - Grafiken, Tabellen, Infokästen



- **Buzzwords** (Schlagwörter)
 - Big Data, Cloud(-Computing), Internet of Things
- **Binsenweisheiten**
 - „IT-Sicherheit wird immer wichtiger.“
- **Annahmen über die Zielgruppe**
 - Jedem ging es schon einmal so, dass ...
- **Verallgemeinerung**
 - „Alle Schwäne sind weiß.“



Metaphern und Analogien

- Wesentlicher Bestandteil der IT-Sprache
- IT-Welt ist ein künstliches Konstrukt, von Menschen geschaffen
- Erleichtern die Kommunikation, indem zwei Systeme zusammengeführt werden
- Übertragung eines bekannten Systems auf ein anderes

Bezug zur Zielgruppe

- Fragen Sie nach den Erfahrungen und beziehen Sie die Zielgruppe in Ihre Überlegungen ein.
- Erzählen Sie von Ihren Erfahrungen und schaffen Sie so Identifikation.



- Englisch ist die wichtigste Sprache im IT-Umfeld
- Im Alltag: Mischung aus Englisch und Deutsch
 - Beispiel: Rechner, Maus, Arbeitsplatz, Papierkorb etc.

Frage: Soll ich den englischen Begriff nutzen oder eine Übersetzung?

- Antwort: Kommt darauf an.
- Konkret:
 - Sinnvoll oder nicht sinnvoll?
 - Etablierung/Verbreitung: Wie etabliert ist der Begriff?
 - Zielgruppe
 - Begriffe erklären

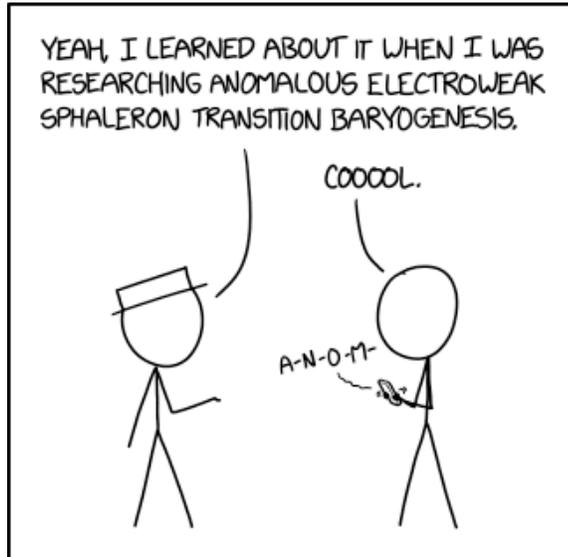


Fachsprache

- IT „lebt“ von Fachwörtern
- Folgen:
 - Umgang mit Fachwörtern durch Nicht-Expert*innen
 - Unsicherheit mit moderner Technik und ihrer Anwendung
- Lösung:
 - im Gespräch Nachfragen stellen, im Text etwas erklären
 - vorher überlegen, welche Begriffe werden benutzt und ob dazu eine Nachfrage bzw. Erklärung notwendig ist.
- The Jargon File: <http://www.catb.org/~esr/jargon/>



Five Word Jargon



MY HOBBY: COLLECTING REALLY SATISFYING-SOUNDING FIVE-WORD TECHNICAL PHRASES.

CURRENT FAVORITES

- TRANSJUGULAR INTRAHEPATIC PORTOSYSTEMIC SHUNT PLACEMENT
- GENERALIZED AUTOREGRESSIVE CONDITIONAL HETEROSKEDASTICITY MODEL
- UNICELLULAR DIAZOTROPHIC CYANOBACTERIA GROUP A
- ANOMALOUS ELECTROWEAK SPHALERON TRANSITION BARYOGENESIS

Quelle: <https://xkcd.com/2326>

Yeah, ich habe davon erfahren, als ich über die Baryogenese des anomalen elektronenschwachen Sphaleron-Übergangs recherchiert habe.

Mein Hobby: das Sammeln wirklich zufriedenstellend klingender Fünf-Wort-Fachausdrücke.

Derzeitige Favoriten:

- Transjugulärer intrahepatischer portosystemischer Stent-Shunt
- verallgemeinertes autoregressives bedingtes Heteroskedastizitätsmodell
- einzellige diazotrophe Cyanobakteriengruppe A
- Baryogenese des anomalen elektronenschwachen Sphaleron-Übergang

Quellenverzeichnis



Cooper, Alan (1998): The Inmates Are Running the Asylum.

Cooper, A. (2008) The origin of personas, abgerufen 25.03.22 von https://web.archive.org/web/20130910220655/https://www.cooper.com/journal/2008/05/the_origin_of_personas

Czeschik, J. C. & Lindhorst, M. (2019) *Weniger schlecht über IT schreiben : die Schreibwerkstatt für IT-Erklärer*. 1. Aufl. Heidelberg: O'Reilly.

Deutsch, C. (2018): Einfaches Tool für bessere Texte: Das Hamburger Verständlichkeitsmodell. abgerufen am 25.03.22 von <https://deutsch-werkstatt.de/hamburger-verstaendlichkeitsmodell/>

Randall Munroe: Five Word Jargon. Abgerufen 25.03.22 von <https://xkcd.com/2326>

Friis Dam, R. & Siang, T. Y. (2022) Personas – A Simple Introduction. Interaction Design Foundation, abgerufen 25.03.22 von <https://www.interaction-design.org/literature/article/personas-why-and-how-you-should-use-them>

Heath, C. & Heath D. (2006) The Curse of Knowledge, Harvard Business Review, abgerufen 23.03.2022 von <https://hbr.org/2006/12/the-curse-of-knowledge>

Langer, I., Schulz von Thun, F. & Tausch R. (2015) *Sich verständlich ausdrücken*. 10. Aufl. München/Basel: Ernst-Reinhard Verlag.

Rehn, C. (2012): Wenn das Quitscheentchen Probleme löst. Abgerufen 25.03.22 von <http://www.christian-rehn.de/2012/03/19/wenn-das-quietscheentchen-probleme-lost/>

Salcher, M. (2012): *Verständliches Schreiben – Mehr Erfolg durch gute Texte*. 2. Aufl. Brühl: Bundesakademie für öffentliche Verwaltung im Bundesministerium des Innern.

Schneider, W. (2011) *Deutsch! Das Handbuch für attraktive Texte*. 4. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

The Jargon File: <http://www.catb.org/~esr/jargon/>

Thorma, J. (2016): Warum gehen mir Weichmacher so auf den Keks? Abgerufen am 25.03.22 von <https://rhetorikseminar.org/rhetoriktipp-97-vermeiden-sie-diese-8-weichmacher/>

Quitscheentchen-Debugging: <https://de.wikipedia.org/wiki/Quitscheentchen-Debugging>



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Robin Rengers

Fachkraft Offene Seniorenarbeit Essen

Der Paritätische Essen

Camillo-Sitte-Platz 3

45136 Essen

Telefon: 0201 89 533 30

Mobil: 0172 31 51 116

E-Mail: Robin.Rengers@paritaet-nrw.org

www.essen.paritaet-nrw.org