

Bachelorarbeit im Studiengang Technische Redaktion  
und Kommunikation

# **UX-Writing – Fachliche Einordnung und Bedeutung für die Technische Redaktion**

**Ersteller:** Benjamin Mayer  
**Betreuer:** Prof. Dr. Gertrud Grünwied  
**Semester:** Wintersemester 2020/2021  
**Abgabedatum:** 08.02.2021  
**Matrikelnummer:** 42217417



## Zusammenfassung

Software ist inzwischen Teil des täglichen Lebens von vielen Menschen geworden. Apps auf dem Smartphone, Anwendungen auf dem PC für die private Nutzung und professionelle Software in der Arbeit: Es gibt viele Berührungspunkte. Die Hilfestellungen, um Software zu bedienen, sind oft in der Software selbst zu finden. Im Rahmen dieser Hilfestellungen kam in den letzten Jahren ein neuer Begriff ins Spiel: UX-Writing, das eine Ausprägung der kontextsensitiven Hilfe darstellt, die den Fokus auf die User Experience legt.

In dieser Arbeit soll erörtert werden, ob UX-Writing von Technischen Redakteuren übernommen werden kann und welche Bedeutung UX-Writing für die Technische Redaktion hat. Auf der Basis von Fachliteratur werden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede von UX-Writing und der Technischen Dokumentation und die dahinterstehenden Professionen untersucht. Abgerundet werden die Erkenntnisse aus der Literatur mit einem Experten-Interview, das die beiden Bereiche praxisnah beleuchtet. Es zeigt sich, dass UX-Writing und die Technische Dokumentation viele Gemeinsamkeiten haben, die die Funktion der jeweiligen Texte betreffen. Auch die Kompetenzen von UX-Writeern und Technischen Redakteuren überschneiden sich stark. UX-Writing zeichnet sich allerdings in vielen Fällen durch eine im Gegensatz zur Technischen Dokumentation alltägliche, informelle Sprache aus. Darüber hinaus weist UX-Writing Tendenzen in Richtung Marketingtexte aus.

Um die Relevanz von UX-Writing für die Technische Dokumentation zu prüfen, werden zwei Software-Prototyp-Varianten einem Nutzertest unterzogen. Eine Variante enthält Textelemente, die dem Stil der Technischen Dokumentation entsprechen, die andere Variante enthält Texte, die nach UX-Writing-Kriterien verfasst wurden. Die Nutzer bewerten die User Experience und die Oberflächentexte der jeweiligen Prototyp-Variante. Der Test verdeutlicht, wie wichtig die intensive Betrachtung des Nutzungskontexts ist, um gute Ergebnisse zu erzielen. Abschließend und zusammenfassend stellt sich heraus, dass Technische Redakteure UX-Writing übernehmen können. Für die Technische Dokumentation kann der Grundgedanke des UX-Writings gewinnbringend sein.

## Abstract

Software became part of our daily life. Apps, PC-software for private use and professional software at work: there are many points of contact. Help for the operation of software can often be found in the software itself. Regarding this kind of software-help, a new term entered the game: UX-Writing, which is a kind of context-sensitive help with the focus on user experience.

In this bachelor thesis should be discussed, if UX-writing can be done by technical writers and what UX-writing means for technical editing. Based on specialized literature, the common features and differences of UX-writing and technical documentation and the professions behind them are researched. The insights from the literature are rounded off by an expert-interview, which examines both fields from a practical point of view. In summary, it can be concluded that UX-writing and technical documentation have a lot in common, regarding the function of the respective text. There are also significant overlaps between the competences of UX writers and technical writers. In many cases, however, UX-writing is characterized by an informal language that is more commonplace than technical documentation. In addition, UX-writing has tendencies in the direction of marketing texts. To test the relevance of UX-writing for technical documentation, two software prototype variants are undergone an user testing. One variant contains text, which applies to the conventional style of technical documentation. The other variant contains text, which is written according to UX-writing rules. The users rate their user experience and the interface texts from each prototype variant. The test shows how important the consideration of the context of use is to get good results. In conclusion, technical writers can do UX-writing. For technical editing, the concept of UX-writing can be beneficial.

---

## Erklärung i. S. des § 35 Abs. 7 RaPO

Ich, Benjamin Mayer, erkläre, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit selbständig verfasst, noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt, keine anderen als die angegebenen Quellen oder Hilfsmittel benutzt sowie wörtliche und sinngemäße Zitate als solche gekennzeichnet habe.



München, den 08. Februar 2021

## Lesehinweis

Zur besseren Lesbarkeit der Bachelorarbeit wird die Sprachform des generischen Maskulinums angewandt. Diese Formulierung ist geschlechtsunabhängig zu verstehen und bezieht sich damit auf alle Geschlechter.

In der Bachelorarbeit werden häufig die Begriffe „UX-Writing“ und „UX-Writer“ genannt, die zunehmend im deutschen Sprachgebrauch zu finden sind. Dementsprechend werden diese Anglizismen behandelt. Das bedeutet, die Begriffe werden wie im Folgenden in der Bachelorarbeit verwendet:

- Genitiv UX-Writing: „des UX-Writings“
- Akkusativ UX-Writer, Plural: „den UX Writern“
- Genitiv UX-Writer, Singular: „des UX-Writers“

# Inhalt

*Zusammenfassung*

*Erklärung i. S. des § 35 Abs. 7 RaPO*

*Gender-Erklärung*

*Abkürzungsverzeichnis*

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>9</b>
1.1 Problemstellung .....	9
1.2 Fragestellungen und Hypothesen .....	9
1.3 Erläuterung des Vorgehens und Wahl der Methoden .....	10
1.4 Aufbau der Arbeit.....	11
<b>2. Theorie</b> .....	<b>12</b>
2.1 Technische Dokumentation.....	12
2.1.1 Definition Technischer Dokumentation .....	12
2.1.2 Leseverhalten: Skimming, Scanning und verstehendes Lesen .....	13
2.1.3 Rechtliche Aspekte Technischer Dokumentation .....	13
2.1.4 Kommunikationsmodell .....	14
2.1.5 Merkmale Technischer Dokumentation.....	14
2.2 Softwaredokumentation .....	17
2.2.1 Unterscheidung zwischen verschiedenen Software-Dokumentationsarten.....	17
2.2.2 Sprachliche Merkmale von Software-Dokumentation.....	18
2.2.3 Vorgehen bei der Erstellung von Software-Dokumentation.....	19
2.2.4 Arbeitsorganisation .....	20
2.3 UX-Writing.....	21
2.3.1 Erläuterung „User Experience“ .....	21
2.3.2 Anwendung von UX-Writing.....	23
2.3.3 Merkmale UX-Writing.....	24
2.3.4 Ursprung UX-Writing .....	31
2.3.5 Beispiele für UX-Writing.....	34
2.4 Direkter Vergleich von Technischer Dokumentation und UX-Writing .....	38
2.5 Vergleich der Kompetenzen: Technische Redakteure und UX-Writer.....	40
2.5.1 Kompetenzen Technische Redakteure.....	40
2.5.2 Kompetenzen UX-Writer .....	46
2.5.3 Zusammenfassung des Kompetenzvergleichs.....	51
<b>3. Empirie</b> .....	<b>53</b>
3.1 Experten-Interview.....	53

3.2 Nutzerumfrage zu einem Prototyp.....	55
3.2.1 Prototyp-Variante mit konventioneller Oberfläche .....	56
3.2.2 Prototyp-Variante mit Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien.....	57
3.2.3 Vorstellung des Testdesigns .....	59
3.2.4 Auswertung .....	62
3.2.5 Interpretation .....	75
<b>4. UX-Writing – Fachliche Einordnung und Bedeutung für die Technische Redaktion .....</b>	<b>80</b>
<b>5. Ausblick.....</b>	<b>83</b>

*Abbildungsverzeichnis*

*Tabellenverzeichnis*

*Literaturverzeichnis*

*Anhang*

## Abkürzungsverzeichnis

<b>Abkürzung</b>	<b>Begriff</b>
DIN	Deutsches Institut für Normung e.V.
GUI	Graphical User Interface
UA	User Assistance
UI	User Interface
UX	User Experience
VDI	Verein Deutscher Ingenieure

# 1. Einleitung

## 1.1 Problemstellung

Software-Produkte spielen eine immer wichtigere Rolle und werden intensiv professionell und privat genutzt. Einfache Bedienbarkeit muss dabei ab dem ersten Moment der Nutzung gewährleistet sein. Um dem Nutzer die Software verständlich zu machen, wird konzeptionelles und anleitendes Wissen direkt in die Oberfläche integriert. Diese integrierte Hilfe soll dabei nicht nur Funktionen erläutern, sondern den Benutzer auch auf Funktionen aufmerksam machen und zur Interaktion mit der Software anregen. Um das zu ermöglichen, wird inzwischen häufig von emotionsloser Sprache wie in klassischen Dokumentationen abgesehen. Die Begrifflichkeit „UX-Writing“ kommt ins Spiel. Daraus resultiert eine Überschneidung der Kompetenzen von UX-Writeern und Technischen Redakteuren. Denn wie UX-Writer sind auch Technische Redakteure bereits zu einem gewissen Grad für die Benutzerführung in Software-Produkten verantwortlich.

## 1.2 Fragestellungen und Hypothesen

Diese Bachelorarbeit hat den Anspruch UX-Writing darzustellen und mit der Fachsprache „Technische Dokumentation“ in Abhängigkeit der jeweiligen Anwendungsgebiete zu vergleichen. Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen UX-Writing und Technischem Schreiben werden ausführlich dargestellt. Aus diesem Vergleich werden Rückschlüsse über die Kompetenzen eines UX-Writeers gezogen und diese mit den Kompetenzen Technischer Redakteure verglichen. Daraus wiederum lässt sich schlussfolgern, inwieweit sich die Kompetenzen decken und inwiefern UX-Writing relevant für Technische Redakteure ist.

### Fragestellungen

- F1. Was ist UX-Writing und was unterscheidet UX-Writing von der Fachsprache „Technische Dokumentation“?
- F2. Berufsbild UX-Writer
  - F2.1. Stellt UX-Writing eine eigene Profession dar?
  - F2.2. Was unterscheidet UX-Writer von Technischen Redakteuren?
  - F2.3. Fällt UX-Writing unter die Kompetenzen von Technischen Redakteuren?

## Hypothesen

H1. UX-Writing ist die schriftliche Nutzerführung in Software-Produkten. UX-Writing ist eine Marketing-getriebene Sprache mit einem dem Nutzer im Vergleich zur Fachsprache „Technische Dokumentation“ zugänglicheren Stil durch viel anregende Zusätze und Emotionalität. Dagegen ist die Fachsprache „Technische Dokumentation“ auf hohe Verständlichkeit und Prägnanz fokussiert, wodurch der Stil sehr nüchtern und zweckmäßig ist.

H2. Berufsbild UX-Writer

H2.1 UX-Writing stellt nach ersten Erkenntnissen keine eigene Profession dar. Bei UX-Writing handelt es sich um Technisches Schreiben mit direkter und interaktionsfördernder Benutzeransprache.

H2.2 UX-Writer beschränken sich auf die Benutzerführung in Softwareprodukten, Websites und Webanwendungen. Im Fokus ihrer Arbeit liegt die User Experience des Produkts. Technische Redakteure dagegen vermitteln Wissen unabhängig von Branchen. Im Fokus ihrer Arbeit liegt die schnelle, einfache und sichere Handhabung eines Produkts mit Hilfe einer entsprechenden Dokumentation.

H2.3 Da sich Technische Redakteure im Rahmen von Softwaredokumentation intensiv mit der Oberflächenführung und -beschreibung auseinandersetzen, fällt UX-Writing unter die Kompetenzen von Technischen Redakteuren.

## 1.3 Erläuterung des Vorgehens und Wahl der Methoden

Um diese Fragestellungen und Hypothesen zu behandeln, bedarf es zunächst einer eingehenden systematischen Literaturanalyse. Diese soll die Sprache in der Technischen Dokumentation und die konventionelle integrierte Hilfe in Software-Produkten ergründen und mit UX-Writing vergleichen. Die Literaturanalyse soll zudem die Kompetenzen von Technischen Redakteuren und UX-Writeern ermitteln. Hierfür wird außerdem ein Experten-Interview geführt.

Die Erkenntnisse der Literaturrecherche dienen als Grundlage für einen Prototyp in zwei Varianten. Eine Variante des Prototyps wird dargestellt durch eine Software-Oberfläche mit Elementen, die auf Grundlage von UX-Writing-Standards gestaltet sind. Die zweite Variante ist ausgestattet mit der gleichen Oberfläche, jedoch mit Oberflächentexten, die auf der Grundlage der Fachsprache „Technische Dokumentation“ basieren. Bei der dargestellten Software handelt es sich um eine Firmen-Groupware für gewerbliche Anwender.

Der Nutzen der Prototyp-Varianten wird mit Hilfe einer Nutzerumfrage gemessen: Die Nutzergruppen beider Prototyp-Varianten bewerten ihre User Experience in einem Fragebogen. Der Prototyp soll auf diese Weise den Bedarf an UX-Writing beweisen oder widerlegen.

Wenn der Bedarf bewiesen ist, lassen sich Rückschlüsse auf ein neues Nutzerbedürfnis ziehen, das gegebenenfalls durch Technische Redakteure gedeckt werden kann.

## 1.4 Aufbau der Arbeit

Zunächst wird im theoretischen Teil ein Überblick über die Technische Dokumentation und im Speziellen ein Überblick über die Software-Dokumentation gegeben. Darauf folgt die Darstellung von UX-Writing.

Im nächsten Teil werden die Kompetenzen und Aufgabengebiete Technischer Redakteure dargestellt, dann die Kompetenzen und Aufgabengebiete von UX-Writeern. Da diese Arbeit zwei Bereiche hinsichtlich verschiedener Aspekte vergleicht und die Einzeldarstellungen nur aufeinander folgen können, wird nach jeder dieser Darstellungen eine kurze Zusammenfassung gegeben. Das bedeutet, der fachliche Vergleich und der Kompetenzvergleich werden in je einem Kapitel zusammengeführt, um den direkten Vergleich von UX-Writing und der Technischen Dokumentation zu ermöglichen.

Im darauffolgenden Teil der Arbeit werden die Ergebnisse des Experten-Interviews vorgestellt, das Aspekte des theoretischen Teils aufgreift und mit der Praxis verknüpft. Anschließend wird der Prototyp, die Nutzerumfrage und deren Ergebnisse vorgestellt. Im letzten Kapitel werden die Erkenntnisse aus dem theoretischen Teil, dem Experten-Interview und dem Nutzertest zusammengeführt.

## 2. Theorie

### 2.1 Technische Dokumentation

Im Folgenden wird die klassische Technische Dokumentation in Bezug auf ihre Gestaltung und Anforderungen kurz dargestellt. Die Darstellung dient als Grundlage für die Erörterung der Hilfearten in Software und soll Aufschluss über das Wesen der Technischen Dokumentation geben, um so eine Vergleichbarkeit mit UX-Writing zu ermöglichen. Vordergründig werden die für diesen Vergleich relevanten Aspekte betrachtet.

#### 2.1.1 Definition Technischer Dokumentation

Der Begriff „Technische Dokumentation“ umfasst alle Dokumente, die technische Informationen zu einem Produkt enthalten. Unterschieden wird zwischen externer und interner Technischer Dokumentation (vgl. VDI, 2009, S.4). Die interne Technische Dokumentation befasst sich mit der Dokumentation aller Entwicklungsschritte des Produkts und anderen damit einhergehenden Informationen. Die externe Dokumentation richtet sich an den Anwender des Produkts. Die Technische Dokumentation ist damit ein Oberbegriff für eine Vielzahl an Dokumentationsarten (vgl. ebd., S.4).

Da in dieser Arbeit lediglich die externe Anwenderdokumentation betrachtet wird, kann in diesem Kontext die Technische Dokumentation als Gebrauchsanleitung bezeichnet werden. Die Gebrauchsanleitung fällt unter die Textsorte „Gebrauchstext“ (vgl. Baderschneider, 2015, S.38).

In der Technischen Dokumentation werden anleitende, konzeptionelle und referentielle Informationen kommuniziert (vgl. DIN EN 82079-1 (VDE 0039-1):2018-05, 2018, S.9). Nutzer werden über Produktfunktionen aufgeklärt, über ihre Sicherheit informiert, erhalten Handlungsanweisungen und weiterführende Informationen. Die Technische Dokumentation stellt folglich ein Informationsprodukt dar, das mit Hilfe verschiedener Medien Inhalte über Produkte kommuniziert. Die Nutzung der Technischen Dokumentation kann während des gesamten Produktlebenszyklus auftreten (vgl. Böcker & Robers, 2015, S.7).

## 2.1.2 Leseverhalten: Skimming, Scanning und verstehendes Lesen

Um Informationen, wie sie in Technischer Dokumentation enthalten sind, ansprechend aufzubereiten, gilt es, das Leseverhalten zu berücksichtigen. Aus dem Leseverhalten lassen sich Rückschlüsse auf die notwendige Gestaltung von Technischer Dokumentation ziehen. Diese Rückschlüsse werden am Ende des Kapitels gesammelt dargestellt.

Empfänger der Technischen Dokumentation wollen die schnelle, einfache und sichere Handhabung eines Produkts vermittelt bekommen. Die gewünschten Inhalte werden dabei nach drei Prinzipien ermittelt: Skimming, Scanning und dem verstehenden Lesen (vgl. Grünwied, 2017, S. 47–49).

Skimming bezeichnet das „Überfliegen“ von Passagen und eine Erfassung der Kerninhalte (vgl. ebd., S.48) . „Scanning“ bezeichnet den gezielten Suchvorgang nach bestimmten Inhalten mit Hilfestellungen durch die Dokumentation in Form von Verzeichnissen, Suchfeldern (bei digitalen Dokumentationsprodukten) oder anderen Orientierungshilfen (vgl. ebd.). Ein weiteres Leseverhalten bzw. eine weitere Lesestrategie ist das „Verstehende Lesen“. Im Gegensatz zu Skimming und Scanning findet hier eine intensivere Auseinandersetzung mit dem vorliegenden Text statt (vgl. ebd., S.49). Die SQR3-Methode nach F. P. Robinson modelliert diese Lesestrategie (vgl. Robinson, 1946, S.28). Der Leser verschafft sich zunächst einen Überblick über den Text (Survey), stellt dann Fragen zum Text (Question) und liest im dritten Schritt den Text sorgfältig. Danach wird das Gelesene zusammengefasst und verknüpft (Recite). Zuletzt erfolgt das Verstehen des Gesamtzusammenhangs (Review) (vgl. ebd.).

## 2.1.3 Rechtliche Aspekte Technischer Dokumentation

Technische Dokumentation muss nicht nur möglichst attraktiv für den Leser gestaltet, sondern auch rechtlich konform sein. Besonders relevant sind dabei Thematiken wie Sicherheits- und Warnhinweise, da diese die Nutzer eines Produkts vor Schaden schützen. Nach dem Produkthaftungsgesetz hat der Hersteller eine „Instruktionsverantwortung“. Diese beinhaltet die Zurverfügungstellung einer Anleitung zu einem Produkt und Warnung vor möglichen Gefährdungen (vgl. Heuer-James, 2018, S.99).

Zudem ist nach dem Produkthaftungsgesetz das Produkt mangelhaft, sobald die zugehörige Anleitung mangelhaft ist. Die rechtlichen Aspekte sind für diese Arbeit jedoch nicht relevant und werden deshalb nicht weiter ausgeführt. Aufgegriffen wird diese Thematik jedoch im Kapitel 2.3.1, „Kompetenzen Technischer Redakteure“.

## 2.1.4 Kommunikationsmodell

Baderschneider beschreibt das Verhältnis zwischen dem Hersteller und dem Produktnutzer in Bezug auf die Textsorte „Gebrauchsanleitung“ (siehe Abbildung 1). Der Hersteller, oder auch Emittent (E/H), trifft über die Gebrauchsanleitung (GA) eine Aussage, die Einfluss auf den Empfänger, oder auch Rezipient (R/N), der Gebrauchsanleitung hat. Der Rezipient kann auf Grundlage der Gebrauchsanleitung mit dem Produkt, dem Referenzobjekt (RO), interagieren, da die Gebrauchsanleitung auf das Produkt referenziert.

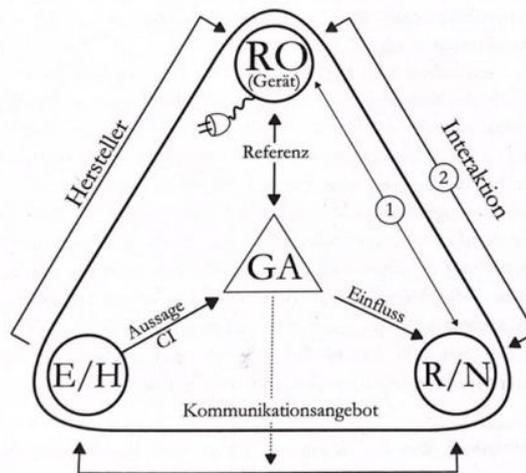


Abbildung 1 "Kommunikationsmodell der Textsorte Gebrauchsanweisung". Quelle: Baderschneider, 2015, S.10

## 2.1.5 Merkmale Technischer Dokumentation

In diesem Abschnitt werden Merkmale der Technischen Dokumentation gesammelt. Als Grundlage dafür dienen unter anderem die vorherigen Abschnitte, die sich mit relevanten Aspekten der Technischen Dokumentation befassen.

„So wenig wie möglich, so viel wie nötig“, „KISS: Keep it short and simple“: Das sind Ausdrücke, die auch nicht mit Technischer Dokumentation Vertraute vielleicht schon gehört haben. Beide Aussagen haben Relevanz für die Technische Dokumentation, allerdings sind sie noch nicht präzise genug. Aus der Definition Technischer Dokumentation, den Inhalten, dem Leserverhalten und den rechtlichen Aspekten lässt sich die erforderliche Gestaltung Technischer Dokumentation ableiten. Hierfür wird exemplarisch ein mitunter für die Technische Dokumentation relevantes Verständlichkeitsmodell dargestellt.

Zweck der Technischen Dokumentation ist, Technik verständlich zu machen. Ein zentrales Medium der Technischen Dokumentation ist Text. Vollrath beschreibt die Verständlichkeit als „das zentrale Kriterium bei der Gestaltung von Texten“ (2015, S.128). Unterstützend sind dabei Modelle wie das Hamburger Verständlichkeitsmodell, das für die Qualitätskontrolle von

Technischer Dokumentation eingesetzt wird (vgl. Weiß, 2016). Das Modell ist geprägt von vier Merkmalen für das verständliche Schreiben (vgl. Pieper, 2004, S.50):

1. „Einfachheit“ (ebd.)
2. „Gliederung [und] [...] Ordnung“ (ebd.)
3. „Kürze [und] [...] Prägnanz“ (ebd.)
4. „Anregende Zusätze“ (ebd.)

Ein verständlicher Text sollte alle diese Merkmale aufweisen (vgl. Weiß, 2016). Die Ausprägung eines einzelnen Merkmals ist abhängig von der Ausprägung der anderen Merkmale. Am wichtigsten sind nach Weiß jedoch die Merkmale „Einfachheit“ und „Gliederung/Ordnung“. Wenn diesen Merkmalen zu Genüge Beachtung geschenkt wurde, so können fehlende anregende Zusätze in einer Technischen Dokumentation gerechtfertigt sein. Weiß betont darüber hinaus das „richtige Maß“ (ebd.) von anregenden Zusätzen. Zu viel anregende Zusätze können gerade bei ungegliederten Texten negativ wirken, genauso wie zu wenig anregende Zusätze „den Text langweilig [machen] und ermüden“ (ebd.). Die folgende Grafik nach Ballstaedt visualisiert die empfohlene Ausprägung der einzelnen Merkmale.

Sprachliche Einfachheit ++	Gliederung/Ordnung ++
Kürze/Prägnanz +/0	Zusätzliche Stimulanz +/0

Abbildung 2 Ausprägung der Merkmale des Hamburger Verständlichkeitsmodells (Ballstaedt, 2019, S.40)

Zu beachten ist allerdings auch die Kritik an dem Hamburger Verständlichkeitsmodell: Äußere Einflüsse werden hier wenig berücksichtigt. Die Verständlichkeit von Texten ist jedoch von vielen Bedingungen abhängig, die bei der spezifischen Texterstellung beachtet werden müssen (vgl. Göpferich, 2008, S.296). Jedoch dient das Modell als solide Grundlage für das verständliche Schreiben, da es „Merkmale der inhaltlichen Organisation und rhetorische Merkmale der zusätzlichen Stimulanz berücksichtigt“ (Ballstaedt, 2019, S. 41). Darüber hinaus ist es leicht anwendbar (vgl. ebd.).

Wie Technische Dokumentation im Detail gestaltet sein soll regelt die Norm DIN EN 82079-1. Die Technische Dokumentation hat der Norm nach die Vorgabe, vollständig zu sein und zugleich dem Prinzip des Minimalismus zu folgen (vgl. DIN EN 82079-1 (VDE 0039-1):2018-05, 2018, S. 21). Die Norm DIN EN 82079-1 beschreibt Minimalismus als „Ansatz für Nutzungsinformationen, die kritische Informationen und die kleinstmögliche Menge anderer erforderlicher Informationen enthalten, um vollständig zu sein“ (ebd.).

Der Minimalismus gibt also die Vorgabe, Inhalte, die nicht unmittelbar den Umgang mit dem Produkt betreffen, auszuschließen.

Die Norm beschreibt darüber hinaus die nötige Ausprägung der Prägnanz:

- „Kurze und präzise Formulierungen;
- Illustrationen ohne unnötige Einzelheiten; und
- Videos so kurz wie relevant.“ (DIN EN 82079-1 (VDE 0039-1):2018-05, 2018, S. 21)

Ein weiteres Merkmal der Gebrauchsanleitung ist nach DIN EN 82079-1 die Konsistenz von „Inhalt, Format und Medien“ (ebd., S.21).

Neben diesen grundsätzlichen Regeln muss jedem der typischen Leseverhalten entgegengekommen werden. Die Rückschlüsse, die aus dem Leseverhalten für die Gestaltung von Technischer Dokumentation gezogen werden, fasst Grünwied zusammen:

Für Skimming ist wichtig, dass wichtige Informationen stets zu Beginn eines Abschnitts stehen und dass Titel möglichst ausdrucksstark formuliert sind. Generell kommt hier den Orientierungshilfen eine große Bedeutung zu.

Um das Leseverhalten „Scanning“ zu berücksichtigen, müssen wichtige Wörter hervorgehoben werden. Zudem helfen nummerierte Schritte und gut strukturierte Listen und Tabellen. Für das verstehende Lesen müssen wichtige Inhalte stets zusammengefasst werden. Auch hilfreich sind hier Infografiken und die Formulierung von Fragestellungen, die ein Kapitel einleiten (vgl. 2017, S. 50f.).

## **Zusammenfassung**

Die Technische Dokumentation kommuniziert Inhalte über ein Produkt. Verantwortlich für die Erstellung der Technischen Dokumentation ist der Produkthersteller. Technische Dokumentation muss in jedem Fall den rechtlichen Bestimmungen entsprechen und ist im besten Fall nach Normen wie der DIN 82079-1 verfasst. Die Sprache in Technischer Dokumentation ist in erster Linie sachlich und verständlich. Durch sprachliche Mittel und Methoden für gute Navigation innerhalb der Technischen Dokumentation wird auf verschiedene Lesearten eingegangen. Die Inhalte sind in der Technischen Dokumentation auf das Wesentliche reduziert.

## 2.2 Softwaredokumentation

In diesem Unterkapitel wird eine spezifische Art der Technischen Dokumentation dargestellt, die Software-Dokumentation. Es werden typische Hilfearten in Softwareprodukten vorgestellt. Näher untersucht wird dabei die kontextsensitive Hilfe. Dargestellt werden zudem für die Softwaredokumentation relevante sprachliche Merkmale und das Vorgehen bei der Erstellung von Software-Dokumentation.

### 2.2.1 Unterscheidung zwischen verschiedenen Software-Dokumentationsarten

Prinzipiell wird zwischen der Print-Dokumentation und der OnScreen-Dokumentation unterschieden. Die OnScreen-Dokumentation lässt sich digital auf dem Bildschirm anzeigen (vgl. Grünwied, 2013, S.24). Nachfolgend wird in Bezug auf die Fragestellungen in Kapitel 1.2 insbesondere die produktgekoppelte Software-Dokumentation untersucht. Diese stellt eine in die Software integrierte OnScreen-Dokumentation dar (vgl. ebd., S.27). Unterschieden werden kann die produktgekoppelte On-Screen-Hilfe nach der Kontextsensitivität: Kontextsensitive Hilfe entspricht immer der momentanen Situation des Nutzers (vgl. ebd., S.28). Anbei eine Vorstellung typischer kontextsensitiver Hilfearten.

- Dialoghilfe: Kontextsensitive Hilfe, die im Dialog einer Software aufgerufen wird und zum Dialog passende Informationen liefert (vgl. ebd., S.38).
- Direkthilfe: Kontextsensitive Hilfe, die Hilfe zu einem einzelnen GUI-Element anzeigt. Eine Form der Direkthilfe sind Pop-ups, die sich mit Klick auf das Element oder Links unmittelbar beim Element öffnen (vgl. ebd., S.41f.).
- Eingebettete Hilfe: Unmittelbar in die Software integrierte Hilfe. Formen sind zum Beispiel eingebettete Texte und Hilfe-Tipps (vgl. ebd., S.43f.)

Diese kontextsensitiven Hilfearten unterscheiden sich in ihrer Nähe zur Software. Die eingebettete Hilfe weist dabei die größte Nähe zu den Software-Komponenten auf (vgl. ebd., S.28).

Welche Art der Softwaredokumentation verwendet wird, ist von verschiedenen Kriterien abhängig (vgl. ebd., S.51.). Kontextsensitive Hilfearten eignen sich bei Produkten mit geringer Komplexität und für die Nutzergruppe der Gelegenheitsanwender, die Informationen mit möglichst wenig Zeitaufwand erfassen wollen (vgl. ebd.).

## 2.2.2 Sprachliche Merkmale von Software-Dokumentation

Die Sprache von OnScreen-Hilfen entspricht im Wesentlichen der von gedruckten Dokumentationen (vgl. Grünwied, 2013, S.172). Dadurch, dass die Lesegeschwindigkeit auf Bildschirmen allerdings niedriger ist als auf Papier, sind sprachliche Mittel relevanter, die die Lesezeit verkürzen. Das Leseverhalten auf dem Bildschirm entspricht eher dem „Skimming“ und „Scanning“ (vgl. ebd.). Grünwied rät zum Beispiel zur sparsamen Verwendung von Adjektiven und zur Vermeidung von Nominalisierungen (vgl. ebd., S.177f.). Generell empfehlenswert sind Sätze mit ungefähr 10 Wörtern (vgl. ebd., S.179). Hinzu kommen Charakteristiken, die durch das Wesen von Software bedingt sind.

So treten bei der Nutzung von Software immer wiederkehrende Software-Komponenten auf. Diese Komponenten müssen vor der Erstellung der Softwaredokumentation festgehalten und in der Softwaredokumentation selbst konsistent verwendet werden (vgl. ebd., S.14f.). Bei Fachterminologie, die im Software-Kontext häufig anzutreffen ist, muss zudem geprüft werden, inwieweit diese für die Nutzergruppen verständlich ist (vgl. ebd., S.176). Die Konsistenz und Terminologie-Arbeit spielt im Rahmen der Softwaredokumentation folglich eine große Rolle.

Im Bereich der Software werden häufig englische Begriffe benutzt. Oft existieren im Deutschen keine äquivalenten Begriffe, die im normalen Sprachgebrauch üblich sind. Wenn das doch der Fall ist, sollte der deutsche Begriff konsistent verwendet werden. Eine Mischung von Deutsch und Englisch innerhalb eines Wortes ist nicht zu empfehlen (vgl. ebd., S.174). In Software-Produkten können Nutzer die Fenstergröße meistens frei bestimmen. Dabei müssen untrennbare Wortteile immer zusammenbleiben. Technische Mittel wie das geschützte Leerzeichen sind deshalb wichtig (vgl. ebd., S.175).

Weitere Regeln sind Unternehmens- und Software-spezifisch festzulegen. Das kann zum Beispiel der Umgang mit Abkürzungen, spezifische Terminologie-Regeln oder Regeln zur Bildung von Komposita sein. Im Software-Bereich sind diese Unternehmens-spezifische Regeln sehr ausgeprägt und weit verbreitet. Eine empirische Untersuchung durch Frei ergab, dass lediglich 16,8 Prozent der Unternehmen weder Terminologie-Vorgaben noch standardisierte Textstrukturen oder bestimmte Schreibregeln festlegten (vgl. 2015, S.275). Frei zeigt auf, dass viele unternehmenseigene Regeln keine Übereinstimmung mit entsprechender Ratgeberliteratur aufweisen. Die aufgestellten Regeln sind sehr stark vom jeweiligen Unternehmen abhängig (vgl. ebd., S.235f.).

### 2.2.3 Vorgehen bei der Erstellung von Software-Dokumentation

Wie auch bei einer klassischen Technischen Dokumentation wird die Software-Dokumentation zusammen mit der Software ausgeliefert. Deshalb ähneln sich die Phasen der Softwareentwicklung und der Erstellung der Software-Dokumentation stark (vgl. Grünwied, 2013, S. 53). Auch in der Software-Dokumentation gibt es verschiedene Normen, die bei der Erstellung helfen können. Eine Norm, die die Anforderungen an die Software-Dokumentation beschreibt, ist die ISO/IEC 26514 (vgl. ebd., S.60).

Im Folgenden werden die Prozesse dargestellt, die bei der Erstellung von Software-Dokumentation durch Technische Redakteure durchlaufen werden.

1. „Planung“ (ebd., S.53) → 2. „Analyse und Konzeption“ (ebd.) → 3. „Erstellung und Korrektur“ (ebd.) → 4. „Produktion und Distribution“ (ebd.) → 5. „Evaluierung und Update“ (ebd.)

In der Phase der Planung werden die allgemeinen Voraussetzungen wie der Dokumentationsgegenstand und die zur Verfügung stehenden Ressourcen geklärt (vgl. Grünwied, 2013, S.54).

In der Analyse- und Konzeptionsphase wird zum Beispiel die Nutzergruppenanalyse, Tätigkeitsanalyse und Produktanalyse durchgeführt. Technische Redakteure benennen Oberflächenelemente, damit diese in der Dokumentation referenziert werden können (vgl. ebd., S.14f). Bereits in dieser Phase setzen sich die Technischen Redakteure also intensiv mit der Software-Oberfläche auseinander.

Im Rahmen eines Redaktionsleitfadens wird die Dokumentation konzipiert. Der Redaktionsleitfaden enthält Vorgaben zu Inhalten und zur Gestaltung der Software-Dokumentation (vgl. ebd., S.55).

In der Erstellungsphase wird die Software-Dokumentation auf Grundlage des Redaktionsleitfadens erstellt (vgl. ebd.). In der vierten Phase wird die Dokumentation produziert und verteilt (vgl. ebd.). In der Phase der Evaluation werden Testergebnisse zur Dokumentation und zur Software eingeholt. (vgl. ebd.)

## 2.2.4 Arbeitsorganisation

In der Software-Entwicklung werden zunehmend agile Methoden wie zum Beispiel „Scrum“ angewandt (vgl. Grünwied, 2013, S.56). Dadurch arbeiten Technische Redakteure enger mit Entwicklern, Designern und anderen an einem Software-Produkt Beteiligten zusammen und sind über den gesamten Entwicklungszeitraum am Projekt beteiligt.

Das Projekt wird bei Scrum in Intervalle unterteilt (Sprints), in denen einzelne Mitglieder des Scrum-Teams Teilergebnisse des zu entwickelnden Produkts fertigstellen. Am Ende eines Sprints werden die Ergebnisse vor dem Scrum-Team und dem Product-Owner präsentiert. Der Product-Owner ist im konventionellen Sinn der Projektleiter. In täglichen Besprechungen (Daily-Scrums) tauscht sich das Scrum-Team über die Aufgaben für den Tag aus. Das Scrum-Team organisiert sich selbstständig, jedoch fungiert der Scrum-Master als Moderator und ist verantwortlich für die Einhaltung der Scrum-Regeln und der Verbesserung von Prozessen (vgl. Görs, 2016).

### Zwischenstand

Bisher wurde der Begriff der Technischen Dokumentation definiert und auf Merkmale der Technischen Dokumentation eingegangen. Näher untersucht wurde auf dieser Grundlage ein Teilbereich der Technischen Dokumentation: die Software-Dokumentation, genauer die OnScreen-Software-Dokumentation. Es wurden kontextsensitive Hilfearten vorgestellt und speziell für die Bildschirmdarstellung relevante sprachliche Mittel erläutert. Die vorangegangenen Kapitel dienen als Grundlage des Vergleichs von Technischer Dokumentation und UX-Writing, auf das im Folgenden eingegangen wird.

## 2.3 UX-Writing

Um UX-Writing zu definieren, wird der Begriff zunächst in seinen Einzelteilen betrachtet. Anschließend wird UX-Writing definiert und dessen wichtigsten Merkmale vorgestellt. Neben diesen theoretischen Grundlagen werden konkrete Beispiele zu einem tieferen Verständnis von UX-Writing beitragen.

### 2.3.1 Erläuterung „User Experience“

Bevor der Begriff „User Experience“, zu Deutsch „Benutzererlebnis“, definiert wird, muss die Begrifflichkeit „Usability“ kurz erläutert werden.

„Usability (Gebrauchstauglichkeit) [...] beschreibt, wie effektiv [...], effizient [...] und zufriedenstellend“ (Vollrath, 2015, S.23) Nutzer mit einem Produkt ihr Ziel erreichen (vgl. ebd.). Beschrieben wird hierbei der eher leistungsgetriebene Teil der Produktnutzung.

Die User Experience beschreibt den rein emotionalen Teil der Produktnutzung (vgl. Vollrath 2015, S.45). Damit sind genauer die „Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person [gemeint], die aus der tatsächlichen und/oder der erwarteten Benutzung eines Systems, eines Produkts oder einer Dienstleistung resultieren“ (DIN EN ISO 9241-11, 2018, S.12). Dabei wird sich auf die Wahrnehmungen und Reaktionen bezogen, „die sich vor, während und nach der Nutzung ergeben“ (ebd.). Die User Experience stellt ein weiteres Qualitätsmerkmal eines Produkts dar (vgl. Vollrath, 2015, S.23).

Dadurch, dass die Usability bereits den Faktor „Zufriedenstellung“ enthält, scheint es zu einer Überschneidung der Begrifflichkeiten Usability und User Experience zu kommen. Die Norm DIN EN ISO 9241-11 beschreibt den Zusammenhang der Zufriedenstellung und der User Experience: „Zufriedenstellung beinhaltet das Ausmaß, in dem die aus der tatsächlichen Nutzung resultierende User Experience mit den Benutzererfordernissen und Benutzererwartungen übereinstimmt“ (2018, S.11). Zufriedenstellung wird folglich erreicht, wenn die User Experience zum Nutzerprofil und Nutzungskontext passt.

Usability und User Experience sind also voneinander abhängige Faktoren: Eine „vergnügli- che Produktnutzung“ (gute User Experience) ist nur bei guter Usability gewährleistet. Darüber hinaus leidet die Usability, wenn die gesamte User Experience nicht stimmig ist. Beide Begriffe lassen sich unter dem Konzept der „menschzentrierten Qualität“ einordnen (vgl. DIN EN ISO 9241-11, 2018, S.11). Im Kontext dieser Arbeit wird UX-Writing folglich nicht nur als User Experience-Writing aufgegriffen, also als Schreiben für eine „vergnügli- che Produktnutzung“, sondern auch als Usability-fokussiertes Schreiben.

### **Was ist ein Erlebnis (Experience)?**

Um für den Verlauf dieser Arbeit die Terminologie zu fixieren, wird in diesem Abschnitt die Begrifflichkeit „Experience“ in ihrer Bedeutung festgelegt. Das Wort „Erlebnis“ wird dafür in seiner semantischen Bedeutung betrachtet: Der Duden definiert ein Erlebnis als ein „von jemandem als in einer bestimmten Weise beeindruckend erlebtes Geschehen“ (Duden, o. J.). Um auch eine Abbildung eines Erlebnisses abseits der Superlative zu ermöglichen, wird das Adjektiv „beeindruckend“ für den Verlauf dieser Arbeit aus der Definition des Dudens gestrichen. Das übrigbleibende „erlebte Geschehen“ kann in jedem Fall, ohne wertend zu sein, auf eine Produktnutzung angewendet werden. Mit „Experience“ ist im Folgenden deshalb der Vorgang der gesamten Produktnutzung gemeint.

### **Definition UX-Writing**

Yifrah definiert UX-Writing unter dem Synonym „Microcopy“:

„Microcopy sind diejenigen Wörter oder Sätze einer Benutzeroberfläche, die direkt mit den Handlungen eines Nutzers zusammenhängen:

1. Die Motivation vor der Aktion
2. Begleitende Anweisungen während einer Aktion
3. Das Feedback nach der Aktion“ (Yifrah, 2020, S.14)

Damit richtet sich Yifrah nach den zeitlichen Phasen der Wahrnehmungen und Reaktionen nach der vorangegangenen Definition der User Experience.

Eine weitere Definition: „UX Writing is the process of creating the words in user experiences (...)“ (Podmajersky, 2019, ix).

Angemerkt sei hier, dass Podmajersky den Begriff „Experience“ als eine Anwendung definiert (vgl. ebd., xi). Folglich umfasst nach Podmajersky der Prozess von UX-Writing die Erstellung alles Geschriebenen innerhalb einer Anwendung. Was genau das Geschriebene innerhalb einer Anwendung ist, wird im Kapitel 2. 3.2, „Anwendung von UX-Writing“, dargestellt. Im Folgenden wird versucht, eine Definition von UX-Writing zu finden, die beide vorangegangenen Definitionen berücksichtigt.

UX-Writing, also „UX-Schreiben“ bezeichnet nach Podmajersky eine Tätigkeit beziehungsweise einen Prozess. Das Ergebnis dieses Prozesses ist die von Yifrah beschriebene „Microcopy“. Für den Verlauf dieser Arbeit wird UX-Writing als Prozess und als das Ergebnis dieses Prozesses verstanden. Die Definition von UX-Writing lautet:

**UX-Writing bezeichnet die Erstellung sämtlicher Texte innerhalb eines digitalen Produkts, die einen anleitenden, informierenden, beschreibenden und motivierenden Charakter haben.**

### 2.3.2 Anwendung von UX-Writing

UX-Writing wird entsprechend den vorangegangenen Definitionen angewandt in Software jeglicher Art, interaktiven Systemen und Chatbots. UX-Writing gibt dem Nutzer kontextsensitive Hilfe in Form von Texten. Die Texte sind eng mit dem Produkt und dessen Oberflächen-design verbunden.

Auch Texte für Systeme mit Sprachausgaben sind ein Teil von UX-Writing (vgl. Wood, 2020). Diese weitgestreuten Anwendungsmöglichkeiten geben bereits einen ersten Hinweis darauf, wie unterschiedlich UX-Writing ausgerichtet sein kann. Denn die Arten und Nutzungssituationen von Software sind vielfältig. Prinzipiell kann zwischen zwei übergeordneten Anwendungsfällen von UX-Writing unterschieden werden:

1. Websites und Anwendungen mit geringer Komplexität, die vordergründig für den privaten Gebrauch konzipiert sind.
2. Professionelle und/oder komplexe Software. Yifrah bezeichnet diese Software als „komplexe Systeme“ (Yifrah, 2020, S.249).

Konkrete für UX-Writing typische Anwendungsfälle und Nutzerhandlungen, die für beide dieser übergeordneten Anwendungsfälle Relevanz haben, sind zum Beispiel:

Oberflächen	Meldungen	Nutzeraktionen	Beschriftungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulare (vgl. Yifrah, 2020, S.186)</li> <li>• Fehlerseiten (vgl. ebd., S. 163)</li> <li>• Leerzustände (vgl. ebd., S. 123)</li> <li>• Zustandsübergänge, z.B. Ladebildschirme (vgl. Podmajersky, S.76)</li> <li>• Hinweise bei der ersten Produktnutzung (vgl. Wood, 2020)</li> <li>• Eingebettetes Produkt-Marketing (vgl. ebd.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfolgsmeldungen (vgl. Yifrah, 2020, S.115)</li> <li>• Fehlermeldungen (vgl. ebd., S.105)</li> <li>• Push-Benachrichtigungen (vgl. ebd., S.47)</li> <li>• Meldungen mit rechtlichen Hinweisen (vgl. Wood, 2020)</li> </ul>	<p>Anleitender Text (vgl. Wood, 2020); Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrieren (Yifrah, 2020, S.69)</li> <li>• Einloggen (vgl. ebd.)</li> <li>• Passwort wiederherstellen (vgl. ebd.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feldlabel (vgl. Yifrah, 2020, S.138)</li> <li>• Blindtexte (vgl. ebd., S.137)</li> <li>• Buttons (vgl. ebd., S.153)</li> <li>• Tooltips (vgl. ebd., S.187)</li> </ul>

Table 1 Anwendung von UX-Writing. Quelle: Eigene Darstellung

### **2.3.3 Merkmale UX-Writing**

In diesem Kapitel werden die Charakteristiken von UX-Writing erläutert sowie sprachliche Merkmale und die Konzeptionierung und Umsetzung dargestellt. Dieses Kapitel ist der letzte Baustein für den anschließenden direkten Vergleich von Technischer Dokumentation und UX-Writing.

#### **Ausrichtung von UX-Writing**

Die Ausrichtung von UX-Writing ist von den zuvor genannten übergreifenden Anwendungsfällen abhängig. In Anwendungen mit geringer Komplexität, die vorwiegend für den privaten Gebrauch konzipiert sind, hat UX-Writing oft einen marketingorientierten Charakter. Diese These wird im Folgenden begründet.

Den Mehrwert eines Produkts oder einer einzelnen Interaktion herauszustellen ist ein elementarer Teil von UX-Writing (vgl. Yifrah, 2020, S.61). Ganz konkret kann das auf Websites oder in Apps der Fall sein, in deren Kontext der Nutzer von bestimmten Produktfunktionen oder Dienstleistungen des Unternehmens überzeugt werden muss. Hier werden Textelemente gezielt eingesetzt, um Nutzer zu bestimmten Handlungen aufzufordern, die nicht nur mit der reinen Produktnutzung zu tun haben.

Der „Call-to-Action“ ist dabei das Element, das eine Interaktion auslöst. In Kontext von UX-Writing kann das ein bestimmtes Textelement sein. Diesem Element kommt deshalb im Rahmen von UX-Writing eine große Bedeutung zu (vgl. ebd., S.63). Im Zusammenhang mit der Gestaltung von Buttons beschreibt Yifrah Call-to-Action-Texte auch als „Klicktrigger“ (ebd., S.159f.). Für die Gestaltung von Handlungsaufforderungen empfiehlt Yifrah unter anderem Methoden wie „Social Proof“ (ebd., S.64). Dabei wird sich das Konzept der Herdenmentalität zu Nutze gemacht, das beschreibt, dass Menschen Entscheidungen auf der Basis der Entscheidungen anderer Menschen treffen (vgl. ebd.). Beispielsweise ist ein „Social Proof“ die Einblendung der an einem Tag getätigten Registrierungen auf einer Website auf einem Registrierungsformular.

Darüber hinaus hat UX-Writing unter anderem das Ziel, Kunden langfristig an das Produkt oder die Marke zu binden (vgl. ebd., S.63).

Ein Teil von UX-Writing ist folglich in entsprechenden Anwendungen basierend auf der Gestaltung der User Experience „Conversions“ zu generieren. Eine Conversion kann als Nutzerhandlung beschrieben werden, die den Absichten der Marketing-Strategie eines Unternehmens entspricht (vgl. OnlineMarketing.de GmbH, o. J.). Das kann zum Beispiel eine Registrierung auf der Website des Unternehmens oder der Kaufabschluss in einem Online-

Shop sein. Nutzerhandlungen wie diese sind unter anderem von einer guten User Experience abhängig (vgl. ebd.).

In komplexer und/oder professioneller Software sind Nutzerhandlungen wie die vorangegangenen beschriebenen selten anzutreffen und weniger relevant. Hier steht die effiziente und effektive Handhabung der Software im Vordergrund (vgl. Yifrah, 2020, S.252). Miteinfließen wird hier sicherlich auch der Umstand, dass der Nutzer die Software bereits erworben hat. Der Fokus von UX-Writing liegt in diesem Fall auf einer positiven User Experience im Sinne eines Produktfeatures.

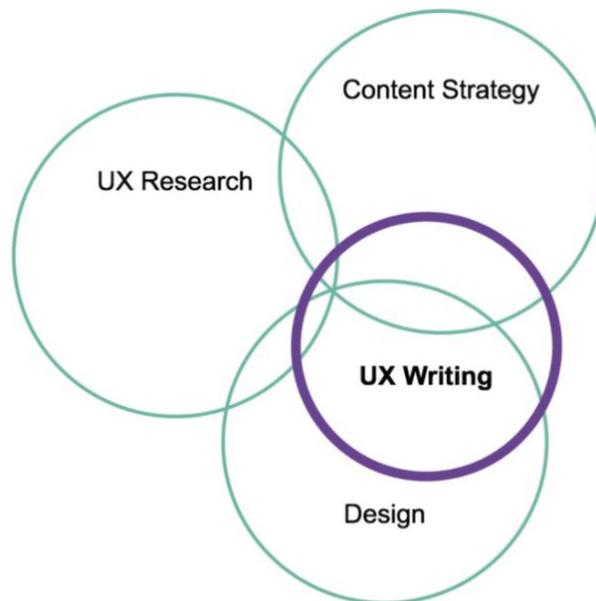
### **Überschneidung von UX-Writing mit anderen Disziplinen**

Die Bereiche des reinen Werbetextens und UX-Writing grenzt Chen voneinander ab: „Copywriting = content to market the product, UX writing = content embedded in products.“ (Chen, o. J.). Die Grenzen zwischen Copywriting und UX-Writing sind auf Basis dieser Definition jedoch schwer zu definieren, da in das Produkt integrierte Informationen auch gleichzeitig zur Vermarktung des Produkts dienen können.

Ein Beispiel dafür ist ein Registrierungsformular einer Website. Angenommen wird, dass das Angebot der Website auch uneingeschränkt ohne Registrierung des Nutzers verfügbar ist. Die Registrierung erweitert das Angebot der Website um ein Kundenkonto und persönliche Benachrichtigungen wie zum Beispiel Newsletter. Das Formular zur Registrierung ist ergänzt um Informationen für die Eingabe der Nutzerdaten (Feldbeschriftungen, Blindtexte und Auszeichnung von Pflichtfeldern). Darüber hinaus enthält das Formular Angaben zu den Vorteilen der Registrierung und wie der Nutzer von den Newslettern profitieren kann. Das Registrierungsformular enthält also die rein funktionalen Hilfeelemente, aber auch Textelemente, die einen Teil des Produkts bewerben und gleichzeitig wichtige Informationen für den Nutzer bieten. Beide Elementarten beeinflussen die User Experience und fallen damit in den Bereich des UX-Writings. Unterstützend zu diesem Beispiel steht die Aussage von Wood, der unter den Bezeichnungen von UX-Writeern auch den „Digital Copywriter“ (Wood, 2020) führt. Die Zuständigkeit von UX-Writing weist also durchaus Klärungsbedarf auf.

Wood verdeutlicht die Schnittmenge von UX-Writing mit dem Bereich „Content Strategy“, „UX-Research“ und „Design“ (siehe Abbildung 3). UX-Writing wird aufgrund seiner marketingorientierten Ausprägung auch als Teil der Content-Strategie eines Unternehmens bezeichnet (vgl. Wood, 2020). Deutlicher wird diese Rolle von UX-Writing bei der Betrachtung der Kompetenzen von UX-Writeern in Kapitel 2.4.2. UX-Writing ist darüber hinaus eine sehr produktnahe Software-Hilfe und deshalb eng mit dem Design eines Produkts verbunden (vgl. Munro, 2020). Für die Umsetzung von UX-Writing ist auch der Bereich „UX-Research“

wichtig, da eine gute User Experience auf repräsentativen Daten zum Nutzerverhalten aufbaut (vgl. Podmajersky, 2019, S.104).



*Abbildung 3 Überschneidung von UX-Writing mit anderen Disziplinen. Quelle: Wood, 2020.*

### **Humor in UX-Writing**

Mit UX-Writing werden oft kreative und auch lustige Texte verbunden, die sich deutlich von der gewohnten schriftlichen Kommunikation abheben. Das kann der Fall sein, jedoch ist Humor ein eher untergeordnetes Stilmittel: Der Einsatz von Humor ist abhängig von der spezifischen Konzeptionierung der Nutzeransprache in Abhängigkeit vom Unternehmen und dem Produkt (vgl. Yifrah, 2020, S.34f.). Bei entsprechenden Nutzungssituationen wie Fehlermeldungen (vgl. ebd., S.36) oder Kontaktformularen (vgl. ebd., S.99) gilt es besonders einfühlsam mit dem Nutzer umzugehen. Der Nutzer befindet sich hier wahrscheinlich in einer Stresssituation und will ausschließlich eine Lösung für sein Problem, das eine Fehlermeldung ergeben hat oder aufgrund dessen er den Kontakt zum Produktverantwortlichen sucht. Humor stellt auch ein Problem bei Stellen in der Software dar, die für sich häufig wiederholende Routineaufgaben aufgerufen werden. Die User Experience der Nutzer wird hier beeinträchtigt, da sich der Witz „abnutzt“ (vgl. ebd., S.256). Zudem besteht beim Einsatz von Humor die Gefahr, dass ein Teil der Nutzer sich ausgeschlossen fühlt, da der Humor nicht den Geschmack dieser Nutzer trifft (vgl. ebd., S.62). Darüber hinaus ist das Verständnis von Humor stets kulturabhängig (vgl. Munro, 2020).

## **Sprachliche Merkmale von UX-Writing**

Dadurch, dass UX-Writing eher ein weit gefasstes Konzept bezeichnet, lassen sich einheitliche Regeln der Sprache nicht definieren. UX-Writing gibt jedoch auf Basis seines Grundgedankens gewisse Richtlinien vor, was die sprachliche Gestaltung angeht. Der Natur von Richtlinien entsprechend können diese jedoch nicht als allgemein bindend angesehen werden. Im Folgenden werden die wichtigsten Grundsätze der sprachlichen Gestaltung von UX-Writing dargestellt.

Im Mittelpunkt von UX-Writing steht das gesprächshafte Schreiben. Dies ist als eine Kombination aus dem schriftlichen Stil und der gesprochenen Sprache zu verstehen (vgl. Yifrah 2020, S.55). Das bedeutet, dass die Sprache immer entsprechend des schriftlichen Stils korrekt, verständlich und seriös ist (vgl. ebd.), zusätzlich allerdings durch viele Stilelemente der gesprochenen Sprache Leichtigkeit und Nutzernähe generiert (vgl. ebd., S.56). So sind Handlungsanweisungen beispielsweise in einfache Fragen verpackt (vgl. ebd.) oder je nach Markenauftritt wird gezielt Humor in der Kommunikation mit dem Nutzer eingesetzt (vgl. ebd., S.62). Zu beachten ist beim gesprächshaften Schreiben die für den Benutzer angemessene Ausprägung (siehe „UX-Writing konzipieren: Voice und Tone“).

Die Prägnanz der Inhalte ist bei UX-Writing stets wichtig (vgl. ebd., S.185). Eine direkte Nutzeransprache wird bevorzugt (vgl. ebd., S. 71), ebenso wie aktive Formulierungen (vgl. ebd., S.57). Ein weiteres Merkmal ist die Erwartungskonformität. So beschreibt Podmajersky, dass es keine allgemeine Empfehlung für die Textlänge gibt. Mehr Text sei besser als wenig Text, wenn mehr Text erwartet wird und umgekehrt (vgl. Podmajersky, 2019, S.24). Bei der sprachlichen Gestaltung muss zudem eine gute Übersetzbarkeit gewährleistet sein (vgl. Munro, 2020).

## **UX-Writing konzipieren: Voice und Tone**

Wichtig ist bei UX-Writing das individuelle und konsistente „Voice“- und „Tone“-Design der Kommunikation entsprechend der Marke. Die „Voice“ ist die übergreifende Ansprache des Produkts, der „Tone“ ist die Ausprägung der „Voice“ im entsprechenden Kontext (vgl. Podmajersky, 2019, S.19). Dabei sind diese Elemente nicht spezifisch im Rahmen von UX-Writing zu definieren, sondern im Idealfall bereits bei der Neuschaffung einer Marke oder eines Produkts (vgl. Yifrah, 2020, S.26). Damit entspricht das Konzept von Voice und Tone Elementen, die in der Corporate Identity oder in anderen Richtlinien und Vorgaben eines Unternehmens vorhanden sein sollten. Yifrah beschreibt Dokumente wie diese als Quelle, mit deren Hilfe Voice und Tone definiert werden können, sollten diese in den Dokumenten selbst nicht festgelegt sein oder in ihrer Konzeptionierung erneuert werden (vgl. ebd., S.27).

Der Grundsatz des Voice- und Tone-Designs kann im Wesentlichen auf folgende Aussage reduziert werden: Voice und Tone müssen den „Benutzern und deren Arbeitskontext entsprechen“ (ebd., S.260). Das bedeutet, dass die Nutzeransprache folglich nicht nur immer im Einklang mit dem Auftritt der Marke stehen muss, sondern auch vom Produkt und dessen einzelnen Anwendungsfällen abhängig ist. Dieses Konzept ist übergreifend für die Gestaltung sämtlicher UX-Texte eines Produkts. Es wird angewandt auf alle im Kapitel 2.2.3 beschriebenen Anwendungsfälle. Ein Beispiel für das Voice- und Tone-Design kann im Kapitel 3.2.1 im Rahmen der Planung eines Prototyps eingesehen werden.

Yifrah beschreibt die Zielgruppenanalyse als Teil des Voice- und Tone-Designs zeitlich erfolgend nach der Definition der Marke (vgl. ebd., S.36). Kritisch zu hinterfragen ist hier der Zeitpunkt der Zielgruppenanalyse im Rahmen des Voice- und Tone-Designs. Sinnvoller erscheint das intensive Auseinandersetzen mit der/den Zielgruppe(n), bevor die Marke beziehungsweise die Persona des Unternehmens definiert wird.

## **UX-Writing umsetzen**

Die wichtigsten Vorgänge, um UX-Writing auf Basis eines Voice- und Tone-Designs umzusetzen, können in den folgenden wesentlichen zwei Stichpunkten zusammengefasst werden:

- Mehrere Textvarianten verfassen (vgl. Podmajersky, 2019, S.33)
- Textvarianten testen oder beste Variante im Team wählen (vgl. ebd., S.34)

Dem Testen und der Recherche kommt im Rahmen von UX-Writing eine große Bedeutung zu. UX-Writer müssen recherchieren, welche Worte ihre Zielgruppe nutzt: Dazu zählen Worte, die sie benutzt, um ihre Absicht darzulegen, als auch Worte, die sie benutzt, um Teile der User Experience zu beschreiben. Die Worte, die die Zielgruppe nutzt, sind die Worte, die sie am besten verstehen und ohne Anstrengung wahrnehmen (vgl. ebd., S.110).

Für diese Recherchearbeit nach UX-Writing-Content können folgende Quellen und Methoden benutzt werden:

- Feedbackmöglichkeiten innerhalb eines digitalen Produkts; Feedback auf anderen Kanälen wie App-Bewertungen, Social Media oder direkte Nachrichten an den Produkthersteller (vgl. Podmajersky, 2019, S.110f.)
- Interviews mit der Zielgruppe (vgl. ebd., S.111)
- Interviews mit Mitarbeitern des Unternehmens (vgl. Yifrah, 2020, S.27)
- A/B-Tests (vgl. Ligertwood, 2020)
- Usability-Tests (vgl. ebd., S.192)
- „Co-Designing“ (Podmajersky, 2019, S.112f.)
- Umfragen (vgl. ebd., S.113)
- Spezifische Analysewerkzeuge für Websites und Webanwendungen (vgl. Yifrah, 2020, S.193)

### **Gesprächshaftes Schreiben umsetzen**

Um den eigentlichen Text zu verfassen, wird auf die Methode des geschäftlichen Schreibens gesetzt. Für die Umsetzung des geschäftlichen Schreibens hilft die Darstellung einer bestimmten Nutzerhandlung als Konversation mit dem System auf einem Zeitstrahl. Ein mögliches Vorgehen dafür wird im Folgenden nach Podmajersky zusammengefasst (vgl. Podmajersky, 2019, S.37-43).

Am Anfang des Zeitstrahls wird notiert, was genau ein Nutzer im Rahmen einer Interaktion mit dem Produkt erreichen will, und am Ende des Zeitstrahls, was das Ergebnis dieser Interaktion ist. Über dem Zeitstrahl werden nun übergreifende Ziele des Nutzers (Warum will der Nutzer überhaupt diese Aktion durchführen?) und des Anbieters (Warum bietet der Anbieter diese Interaktion?) notiert. Nun kommt die eigentliche Darstellung der Konversation zwischen Nutzer und System. Podmajersky empfiehlt dafür ein Rollenspiel, um die Konversation so authentisch wie möglich zu gestalten. In dem Szenario spielt Rolle 1 den Nutzer, Rolle 2 das System.

Der Nutzer spricht nun mit dem System, um das gewünschte Ergebnis zu erhalten. Sowohl Nutzer als auch System müssen dabei die notierten Ziele berücksichtigen. Auf dem Zeitstrahl werden die einzelnen Schritte der Konversation notiert und auch Zitate der Darsteller, wenn diese die Interaktion bereits sprachlich treffend beschreiben. Es wird empfohlen, das Rollenspiel mehrfach mit unterschiedlicher Besetzung zu wiederholen, um am Ende verschiedene Varianten zu haben. Die Schritte der Konversation können nun mit übergeordneten Schlagwörtern beschrieben werden. Diese Schlagwörter entsprechen den Schritten der Interaktion, die der Nutzer im System tätigen wird.

Nun kann zum Beispiel in Form eines Chats die Konversation niedergeschrieben werden. Alle Aussagen des Systems werden im weiteren Verlauf der Produktentwicklung zum Beispiel zu Beschreibungstexten und Feldbeschriftungen. Die Aussagen des Nutzers werden zum Beispiel angewandt in Buttons und wählbaren Optionen (vgl. ebd.).

### **Regeln für UX-Writing**

Aus den vorangegangenen Erkenntnissen lassen sich folgende grundsätzliche Empfehlungen und Prinzipien zur Gestaltung von UX-Texten ableiten:

- Voice und Tone entsprechend der Marke/ des Produkts anwenden
- Prägnant und erwartungskonform kommunizieren
- Konsistenz durchsetzen
- Nutzer zur Interaktion anregen
- Keine Redundanzen produzieren
- Übersetzungsgerecht schreiben
- Humor mit Bedacht einsetzen
- Aktiv statt Passiv verwenden
- Nutzer direkt ansprechen

Weitere Vorgaben sind wie bei der Software-Dokumentation unternehmensspezifisch zu treffen.

### 2.3.4 Ursprung UX-Writing

In diesem Kapitel wird versucht, den Ursprung von UX-Writing zu ergründen. Eine erste Verwendung des Begriffs lässt sich nicht zurückverfolgen. Yifrah schreibt die Neuschaffung des teilweise als Synonym funktionierenden Begriffs der „Microcopy“ jedoch Joshua Porter zu (vgl. Yifrah, 2020, S.13), der in einem Blogbeitrag von 2009 die Worte einer User Experience als „Microcopy“ beschrieb (vgl. Porter, 2009). Eindeutig bestätigen lässt sich diese Aussage Yifrahs jedoch nicht. In diesem Kapitel wird ohnehin nicht der historische Ursprung des Begriffs untersucht, sondern die Aspekte, die den Stil von UX-Writing erklären können.

Ziel der Sprache von UX-Writing ist es, möglichst authentisch, kundennah und hilfreich zu sein, mit dem Resultat einer optimierten User Experience.

Psychologisch begründen lässt sich dieser Stil mit der Erkenntnis von Professor Clifford Nass, dass Menschen auch von digitalen Benutzeroberflächen ein angemessenes soziales Verhalten erwarten (vgl. Nass & Yen, 2010, „Introduction“, Abs. 4). Nass weist darauf hin, dass dieser Ansatz nur erfolgreich ist, wenn die für die Produktgestaltung Verantwortlichen die entsprechenden sozialen Regeln kennen. Diese seien in den meisten Fällen jedoch offensichtlich: „On a banking Website, for example, we all would agree that it is important that the site use polite and formal language, just as a bank teller would“ (ebd.).

Am Beispiel des ehemaligen Microsoft-Office-Assistenzprogramms „Clippy“ (im Deutschen „Karl Klammer“) veranschaulicht Nass, wie ausgehend vom menschlichen Sozialverhalten die Interaktion zwischen Mensch und Computer profitieren kann (vgl. ebd., „Introduction“, Abs. 2).

Einer der Gründe für die Ablehnung von Clippy war, dass der Assistent immer wieder Hilfe anbot, obwohl der Nutzer diese wiederholt ablehnt: Clippy ging nicht auf den Nutzer ein. Dieses Verhalten wäre bei einem Menschen inakzeptabel und deshalb sei es nicht verwunderlich, dass Clippy auf Ablehnung stieß, so Nass. In einer auf dieser Erkenntnis aufbauenden modifizierten Version von Clippy hatten Nutzer die Möglichkeit, die Hilfestellung mit „hilfreich“ oder „nicht hilfreich“ zu bewerten. Wurde die Hilfe als nicht hilfreich bewertet, zeigte sich Clippy verärgert über den Hersteller Microsoft, dass dieser keine bessere Hilfestellung bietet. Clippy forderte den Nutzer auf, dieses Feedback direkt an Microsoft zu geben. Das Ergebnis der Untersuchung: Die Nutzer zeigten sich angetan von dieser empathischeren Version des Assistenzprogramms (vgl. ebd.). Die Empathie Clippy's äußert sich hier jedoch in einer Schuldzuweisung und ist in der Praxis eher fragwürdig. Diese Untersuchung diene jedoch eher als Beispiel dafür, wie durch ein dem Menschen angepasstes Verhalten die User Experience einer Mensch-System-Interaktion verbessert werden kann.

Auch die digitale Transformation hat unterschiedliche Auswirkungen, was die Anforderungen an Nutzerinformation betrifft. Der Trend geht weg von Print-Dokumentation hin zu der elektronischen Darstellung von Dokumentation (vgl. Grünwied, 2013, S.29). Skimming und Scanning sind das vorherrschende Leseverhalten (vgl. Grünwied, 2017, S.5).

Zudem hat auch das Internet maßgeblichen Einfluss darauf, wie sich die Sprache ändert. McGulloch beschreibt, wie durch das Internet das Schreiben alltäglich geworden ist. Die meisten Inhalte entsprechen dabei eher der informellen, gesprochenen Sprache wie sie zum Beispiel in Chats üblich ist (vgl. 2019, „Informal Writing“, Abs. 1).

Grünwied betont auch die im Rahmen der digitalen Transformation stattfindende mentale Transformation, die die „Anwenderperspektive und User Experience“ (2017, S.33) in den Vordergrund stellt.

Die Anforderungen, die an Benutzerinformationen gestellt werden, ändern sich folglich. Der Nutzer und seine Aufgaben werden wichtiger für die Gestaltung von smarter Information. Die Merkmale smarter Information stellt Grünwied dar (siehe Abbildung 4). Smarte Information ist unter anderem orientiert an Use Cases, kontextbezogen und betrachtungsfreundlich. Durch die Erfüllung der Merkmale wird die User Experience des Produkts verbessert (vgl. Grünwied, 2017, S.37).

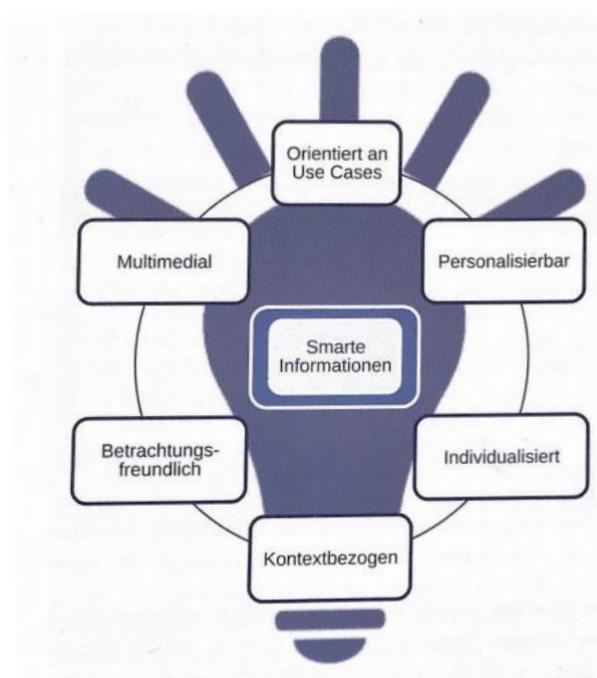


Abbildung 4 Merkmale smarter Information. Quelle: Grünwied, 2017, S.37

Auch Vollrath hebt die Wichtigkeit visueller Informationen hervor: Visuelle Informationen können einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung dieser Merkmale leisten, denn der Mensch nimmt die meisten Informationen über das Auge auf (vgl. Vollrath, 2015, S.79).

Dabei unterscheidet Vollrath zwischen verschiedenen Arten von visuellen Informationen in technischen Systemen:

Information	Beispiele	Fragestellung	Inhalt
Zustand	Aus, Standby, An	In welcher Weise ist das System aktiv?	System
Aktionen	Bohne mahlen, Wasser erhitzen	Was macht das System gerade?	
Parameter	Espresso, Kaffee	Wie sind die aktuellen Einstellungen?	
Handlungsaufforderung	Wasser nachfüllen	Was soll der Nutzer tun?	
Bedienelemente	Einstellung Kaffeemenge	Was kann man wie bedienen?	
Inhalte	Anzeigen, Text, Icons, Grafiken	Um was geht es?	Welt

*Tabelle 2 Arten visueller Informationen. Quelle: In Anlehnung an Vollrath, 2015, S.81*

Gerade Software liefert eine Fülle dieser Arten von visuellen Informationen. Um diese zu kommunizieren, sind Texte gute Mittel beziehungsweise eine gute und oft benötigte Ergänzung für andere Darstellungen von Informationen: „Kurze Texte können als Beschriftungen sehr effektiv die Bedienmöglichkeiten erklären wenn die richtigen Worte gewählt werden, die für den Nutzer natürlich und verständlich sind“ (Vollrath, 2015, S.128).

Erscheinen textreiche Anleitungen als wenig attraktiv, so können bereits kleine Textbausteine an der entsprechenden Stelle in Software-Produkten die User Experience erheblich verbessern (vgl. Porter, 2009). UX-Writing greift kurz gesagt den Gedanken auf, den Nutzer in den Mittelpunkt zu stellen und basierend auf Use Cases kontextsensitive Informationen zu liefern. Deshalb kann UX-Writing als ein Teil der Entwicklung hin zu smarter Information betrachtet werden und ist damit ein Resultat der digitalen Transformation.

### 2.3.5 Beispiele für UX-Writing

Im Folgenden werden Beispiele gezeigt, um das Prinzip von UX-Writing zu veranschaulichen. Die Erläuterungen zu den Beispielen beruht auf den vorangegangenen Unterkapiteln zu UX-Writing.

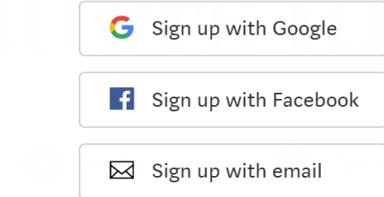
Beispiel	Erläuterung
<p><b>Eingabeformular zur Anforderung eines Newsletters</b></p>  <p><i>Abbildung 5 Registrierung.</i>  <i>Quelle: Nike Inc., o. J. (Screenshot)</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titel, der den Nutzen der Aktion darstellt.</li> <li>• Kurze Beschreibung der Inhalte der E-Mails.</li> <li>• Feldbeschriftungen sind eindeutig.</li> </ul> <p>Negativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redundanz im Feld „E-Mail-Adresse“: Der Blindtext entspricht der Feldbeschriftung.</li> </ul>
<p><b>Anmeldung auf einer Website mit Social-Media-Diensten</b></p> <p><b>Join Medium.</b></p> <p>Create an account to receive great stories in your inbox, personalize your homepage, and follow authors and topics that you love.</p>  <p><i>Abbildung 6 Anmelden mit Social Media. Quelle: Medium, o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.76</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individueller Titel.</li> <li>• Beschreibung der Vorteile der Registrierung.</li> </ul>

Tabelle 3 Beispiele für UX-Writing, Teil 1. Quelle: Eigene Darstellung

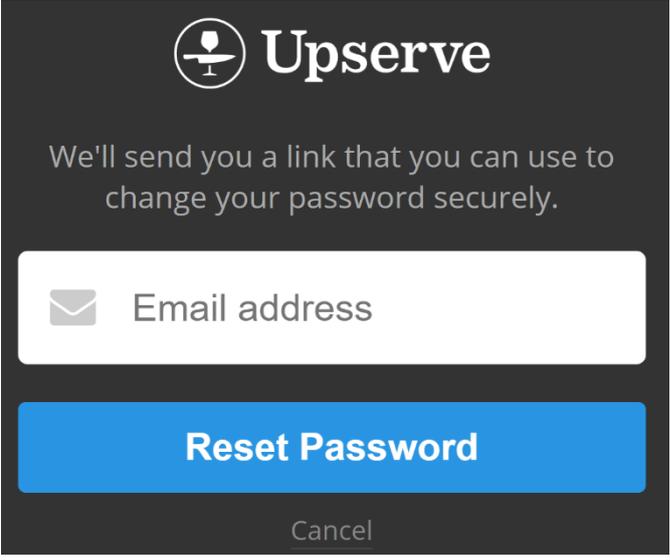
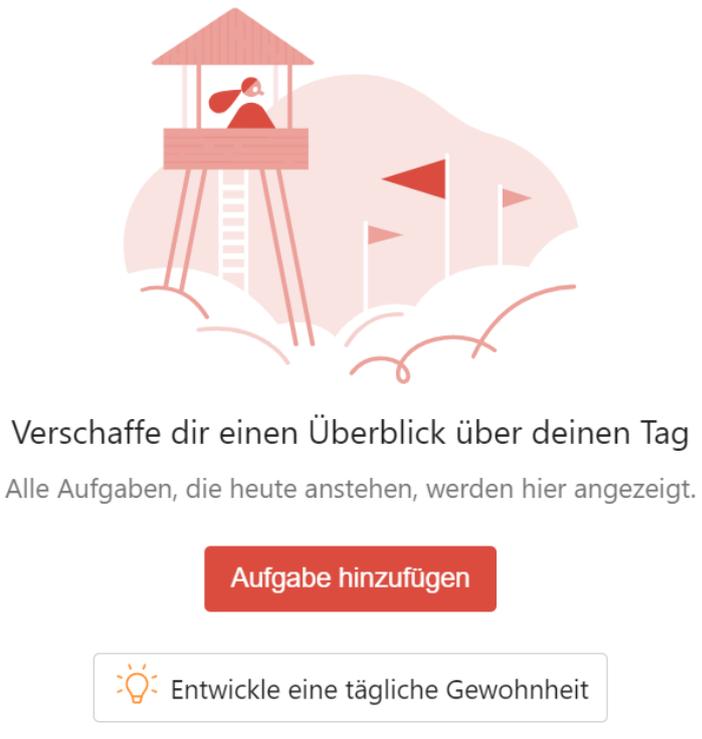
Beispiel	Erläuterung
<p><b>Eingabefeld zum Passwort zurücksetzen</b></p>  <p>Abbildung 7 Passwort zurücksetzen. Quelle: Upserve, o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.82</p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prägnante Beschreibung des Prozesses.</li> <li>• Blindtext mit Symbol verbunden: Feldfunktion eindeutig.</li> <li>• Button ist aussagekräftig.</li> </ul>
<p><b>Oberfläche, die einen Nutzer bei erstmaliger Produktnutzung erwartet</b></p>  <p>Abbildung 8 Leerzustand. Quelle: Todoist, o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.127</p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Nutzen der Seite wird dargestellt.</li> <li>• Der Leerzustand regt zur Nutzung von Anwendungsfunktionen an, um den Leerzustand zu füllen.</li> </ul>

Tabelle 4 Beispiele für UX-Writing, Teil 2. Quelle: Eigene Darstellung

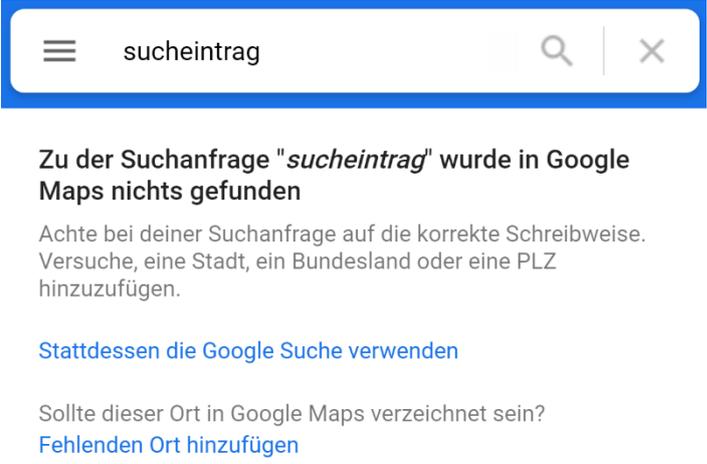
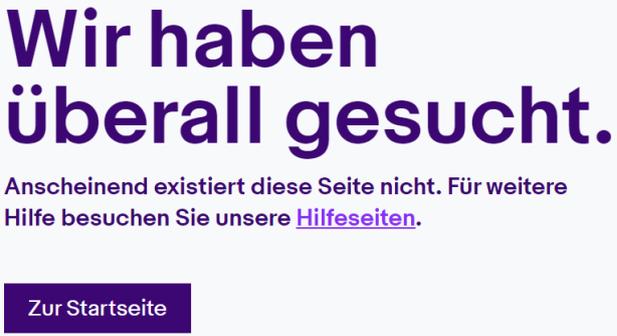
Beispiel	Erläuterung
<p><b>Sucheingabe ohne Ergebnis</b></p>  <p>Zu der Suchanfrage "<i>sucheintrag</i>" wurde in Google Maps nichts gefunden</p> <p>Achte bei deiner Suchanfrage auf die korrekte Schreibweise. Versuche, eine Stadt, ein Bundesland oder eine PLZ hinzuzufügen.</p> <p><a href="#">Stattdessen die Google Suche verwenden</a></p> <p>Sollte dieser Ort in Google Maps verzeichnet sein? <a href="#">Fehlenden Ort hinzufügen</a></p> <p><i>Abbildung 9 Hilfestellung bei Misserfolg. Quelle: Google Maps, o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.135</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Maps blendet eine empfohlene Vorgehensweise ein, wenn Orte nicht gefunden werden.</li> <li>• Weiterführende Links werden angeboten.</li> </ul>
<p><b>Formularfeld mit springenden Blindtexten</b></p> <p>Vorname</p> <p>Nachname</p> <p>Bitte geben Sie Ihren Vornamen ein.</p> <p>E-Mail</p> <p>Passwort <input type="checkbox"/> Anzeigen</p> <p><i>Abbildung 10 Blindtext in Formular. Quelle: eBay Inc. (a), o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.139</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Blindtexte werden bei Klicken auf die Felder automatisch zu Feldbeschriftungen. So werden redundante Blindtexte vermieden und die Feldfunktion bleibt auch während der Eingabe klar.</li> </ul>
<p><b>Fehlerseite bei nicht vorhandener Webadresse</b></p>  <p><b>Wir haben überall gesucht.</b></p> <p>Anscheinend existiert diese Seite nicht. Für weitere Hilfe besuchen Sie unsere <a href="#">Hilfeseiten</a>.</p> <p><a href="#">Zur Startseite</a></p> <p><i>Abbildung 11 Fehlerseite. Quelle: eBay Inc. (b), o. J.</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreativer Titel, der menschlich wirkt (Nicht „404, Seite nicht gefunden“).</li> <li>• Weiterführende Links, die Nutzer zum Verweilen auf der Website einladen.</li> </ul>

Tabelle 5 Beispiele für UX-Writing, Teil 3. Quelle: Eigene Darstellung

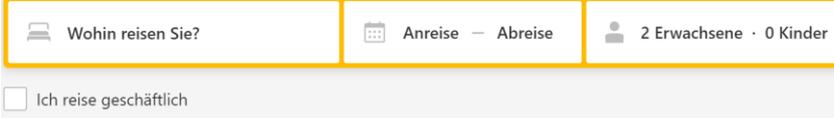
Beispiel	Erläuterung
<p><b>Blindtexte in Frageform und mit Eränzungen durch Symbole</b></p> <p>Finden Sie Angebote für Hotels, Ferienhäuser und vieles mehr ...  <small>Von gemütlichen Landhäusern bis zu stylischen Apartments</small></p>  <p><input type="checkbox"/> Ich reise geschäftlich</p> <p><i>Abbildung 12 Blindtext mit Symbolen. Quelle: Booking.com, o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.144</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blindtext ist in Form einer leicht verständlichen Frage formuliert.</li> <li>• Symbole erläutern Blindtexte.</li> </ul>
<p><b>Reservierung einer Unterkunft</b></p>  <p><i>Abbildung 13 Bedenken zerstreuen bei kritischen Vorgängen. Quelle: Airbnb Ireland UC, o. J. (Screenshot), gefunden in Yifrah, 2020, S.161</i></p>	<p>Positiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die notwendigen Informationen werden kompakt dargestellt.</li> <li>• Durch den Zusatz „Du musst noch nichts bezahlen.“ wird die Unverbindlichkeit des Buttons „Reservieren“ erklärt. Bedenken von Kunden werden so zerstreut.</li> </ul>

Tabelle 6 Beispiele für UX-Writing, Teil 4. Quelle: Eigene Darstellung

## 2.4 Direkter Vergleich von Technischer Dokumentation und UX-Writing

Die Merkmale von Technischer Dokumentation und von UX-Writing überschneiden sich stark. UX-Writing entspricht in vielen Fällen den kontextsensitiven Arten der Software-Dokumentation. Grundsätzlich versucht UX-Writing genau wie die Technische Dokumentation verständlich und prägnant zu sein. Die Sprache von UX-Writing ist allerdings oft alltäglicher und informeller. Zudem wird bei UX-Writing ein größerer Fokus auf die Interaktionsmotivation gelegt als bei Technischer Dokumentation. Damit einhergehend ist der je nach Anwendungsfall marketingorientierte Ansatz von UX-Writing. Auch wenn UX-Writing vom Werbetexten abgegrenzt wird, verschwimmen teilweise die Grenzen hin zum werblichen Charakter.

Werbung ist in Technischer Dokumentation in der Regel zwar nicht angebracht (vgl. Nickl, 2013), dennoch kann auch Technische Dokumentation als Teil einer Marketingstrategie fungieren (vgl. Fleischmann & Drenckhan, 2018, S.27). Im Gegensatz zu klassischer Werbung sind Benutzerinformationen wie die Technische Dokumentation sogar viel länger Teil des Produktlebenszyklus (vgl. Oehmig 2018, S. 55). Die Technische Dokumentation enthält umfassende Benutzerinformationen und stellt folglich ein wichtiges Kommunikationsmedium dar, das für das Marketing genutzt werden kann.

Sowohl UX-Writing als auch die Technische Dokumentation können damit als Teil der Content-Strategie eines Unternehmens betrachtet werden.

Der wesentliche Unterschied zwischen Technischer Dokumentation und UX-Writing ist der durchgängig sachliche Charakter von Technischer Dokumentation und deren stringenterer Verfolgung von Vorgaben und Konventionen. In der Technischen Dokumentation spielen Standardisierungsmethoden eine wichtige Rolle, dazugehörig auch Methoden zur Sprachstandardisierung (vgl. tekomp Deutschland e. V. (b), o. J.). Zusätzlich ist die Technische Dokumentation an Gesetze (z.B. Produkthaftungsgesetz) und Richtlinien gebunden (z.B. Maschinen-Richtlinie). Umfangreiche Normenreihen stellen eine zusätzliche Leitlinie für die Erstellung von Technischer Dokumentation dar. Miteingeschlossen ist hier die Software-Dokumentation. UX-Writing hingegen ist weitestgehend unbelastet von derartiger Verantwortung und den damit einhergehenden rechtlichen Anforderungen.

Bei UX-Writing gibt es am Anfang des Prozesses – abgesehen von den Grundlagen für verständliches Schreiben – wenig Vorgaben, da der Stil von Nutzungskontext zu Nutzungskontext variiert. Deshalb ist es schwierig, den Charakter von UX-Writing eindeutig zu fixieren.

Ein weiterer Grund, warum UX-Writing schwer einzugrenzen ist, sind die verschiedenen Ausprägungen und Interpretationen des Begriffs. So wird UX-Writing einerseits als Schreiben für Marketing-Zwecke verstanden (vgl. HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich, o. J.) und auf der anderen Seite als das präzise Texten für komplexe Software-Produkte, bei denen die Marketing-Orientierung weniger relevant ist.

Generell kann eine Kombination der Vorgehensweisen und Erkenntnissen aus der Technischen Dokumentation und UX-Writing gewinnbringend sein. Der Fachbereich der Technischen Kommunikation bringt viel Erfahrung, Normenwissen und theoretische Grundlagen mit. UX-Writing bietet einen nutzerzentrierten Ansatz und innovative Konzepte für die Gestaltung attraktiver Nutzerinformation.

## 2.5 Vergleich der Kompetenzen: Technische Redakteure und UX-Writer

Nachdem nun die Begrifflichkeiten „Softwaredokumentation“ und „UX-Writing“ erörtert wurden, können die dahinterstehenden Professionen näher betrachtet werden. Dafür werden zunächst die Kompetenzen Technischer Redakteure erläutert und anschließend die Kompetenzen von UX-Writeern. Die Berufsfelder werden definiert, die typischen Ausbildungen zusammengefasst, Aufgabenfelder zugeordnet und verglichen.

### 2.5.1 Kompetenzen Technische Redakteure

Die Aufgabengebiete Technischer Redakteure im Detail darzustellen ist nicht das Ziel dieses Kapitels. Vielmehr sollen die wichtigsten Aufgabengebiete und die daraus resultierenden Kompetenzen im Hinblick auf den späteren Vergleich mit UX-Writeern kurz erläutert werden. Eine umfangreiche Quelle für die detaillierte Darstellung der Aufgaben Technischer Redakteure ist der tekomp-Kompetenzrahmen: <http://kompetenzen-technische-dokumentation.tekom.de/profiling-tool.html>. Die tekomp ist der europäische Fachverband für Technische Kommunikation.

Der Kompetenzrahmen orientiert sich an den sieben Phasen der Erstellung eines Informationsprodukts:

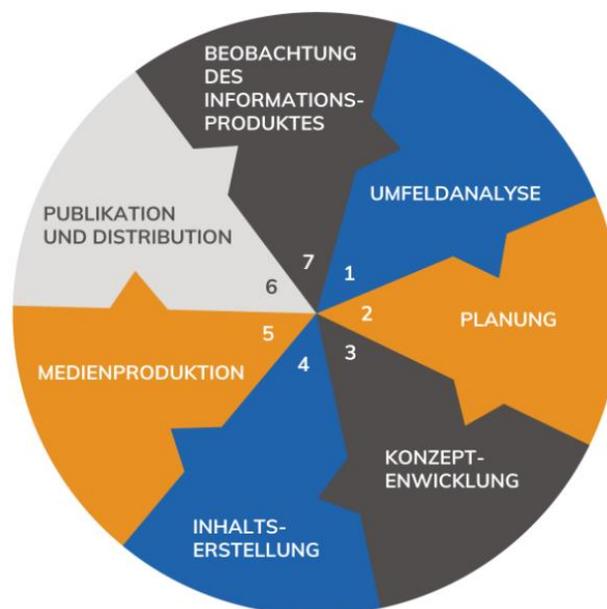


Abbildung 14 Sieben Phasen des Erstellungsprozesses eines Informationsprodukts. Quelle: tekomp Deutschland e. V. (f), o. J.

Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass der tekomp-Kompetenzrahmen den Software-Bereich nicht in der Tiefe abdeckt.

### **Definition „Technischer Redakteur“**

Die tekom definiert den Begriff „Technischer Redakteur“ wie folgt:

„Technische Redakteure vermitteln Menschen verständlich moderne Technik. [...] Technische Redakteure sind speziell ausgebildete und qualifizierte Fachkräfte, die alle Arten von Informationen rund um die verschiedensten technischen Produkte erstellen [...]“ (tekomp Deutschland e. V. (a), o. J.).

Wie divers die Tätigkeitsbereiche Technischer Redakteure sind, zeigen unter anderem die unterschiedlichen Berufsbezeichnungen, die die Träger des Berufsbilds innehaben können. Die tekomp führt unter anderem die Bezeichnungen „Information Developer, User Assistance Designer, Information Architect“ (ebd.) als Synonym zu der Bezeichnung „Technischer Redakteur“ und als internationale Bezeichnungen zum Beispiel „Technical Writer, Technical Editor, Technical Author und Technical Communicator“ (ebd.).

### **Aufgaben Technischer Redakteure**

Technische Redakteure machen Technik verständlich. Sie übertragen komplexe Zusammenhänge in eine leicht verständliche Sprache (vgl. Pieper, 2004, S.11). Technische Redakteure fungieren somit als „Vermittlungsleistung zwischen Technikhersteller und Technikanwender“ (ebd., S.15).

Ihre Hauptkompetenz ist die Erstellung Technischer Dokumentation (siehe Kapitel 2.1). Von Technischen Redakteuren wird erwartet, Technische Dokumentation bei Bedarf multimedial und interaktiv aufzubereiten (vgl. ebd., S. 22).

Allerdings befassen sich Technische Redakteure nicht nur mit der Erstellung von Technischer Dokumentation im weitesten Sinne. Sie werden oft anderweitig eingesetzt, zum Beispiel im Marketing oder Public Relations oder ähnlichen „kommunikative[n] Tätigkeiten“ (ebd., S.30). Im Zusammenhang damit seien bereits an dieser Stelle die Marketing-Kompetenzen Technischer Redakteure erwähnt: So gehört nach Fleischmann und Drenckhan zum Beispiel die „Modulare Content-Erstellung“ (2018, S.30), die auch für das Marketing wichtig ist, zu den grundsätzlichen Kompetenzen Technischer Redakteure (vgl. ebd.).

### **Kompetenzen und Herausforderungen**

Technische Redakteure sehen sich einer Vielzahl von Jobprofilen und Branchen gegenüber. Das mündet in einen breiten Tätigkeitsbereich und folglich vielen Möglichkeiten, sich zu spezialisieren. Im Folgenden werden die Fachkompetenzen vorgestellt, die für das gesamte Berufsbild des Technischen Redakteurs gültig sind und die speziell für den späteren Vergleich mit den Kompetenzen von UX-Writeern relevant sind. Anschließend werden ebenfalls im Rahmen dieses Vergleichs soziale und persönliche Kompetenzen und bestimmte Herausforderungen beziehungsweise Charakteristiken des Berufsbilds vorgestellt.

## **Fachliche Kompetenzen**

Eine vordergründige fachliche Kompetenz ist der sprachliche Bereich. Wesentlich ist dabei unter anderem die zielgruppengerechte Kommunikation und Terminologie-Wissen (tekomp Deutschland e. V. (a), o. J.). Auch der Bereich der Übersetzung ist wichtig für Technische Redakteure. Kenntnisse zur Übersetzung zu haben, bedeutet, dass Technische Redakteure nicht nur übersetzungsgerecht schreiben, sondern gegebenenfalls auch Übersetzungen koordinieren (vgl. Pich, 2018, S.126).

Aufgrund seiner Rolle als Kommunikationsglied zwischen Produkt und Nutzer verfügt der Technische Redakteur über didaktische Fähigkeiten, die er mit der Bereitschaft kombiniert, sich in die Lage des Nutzers hinzusetzen (vgl. VDI, 2009, S.30). Zudem „[braucht der] Technische Redakteur [...] Fähigkeiten, Informationen zu recherchieren, use-case- und zielgruppenbasierte multimediale Inhalte zu entwickeln, Content zu strukturieren, zu visualisieren und Inhalte an die unterschiedlichen Medien angepasst aufzubereiten.“ (tekomp Deutschland e. V., o. J.) Konkret kann die Medienkompetenz zum Beispiel bei der Kombination von Text und Bild zum Tragen kommen (vgl. Ballstaedt, 2018, S.104).

Technische Redakteure sollten äußerst affin mit IT-Systemen sein, da sie den Umgang mit einer Vielzahl an Software-Werkzeugen erlernen. Das sind zum Beispiel Content Management Systeme (CMS), Übersetzungsprogramme und Grafikprogramme (vgl. Pieper, 2004, S.17).

Darüber hinaus müssen Technische Redakteure gewisse juristische Kenntnisse haben, da die Technische Dokumentation rechtlichen Anforderungen entsprechen muss (vgl. Pieper, 2004, S.17). Die rechtlichen Anforderungen variieren von Branche zu Branche, in jedem Fall muss jedoch ein Grundwissen an Produktsicherheitsrecht, Produkthaftungsrecht und Vertragsrecht vorhanden sein (vgl. Heuer-James, 2018, S.95).

Die tekomp führt unter den fachlichen Kompetenzen auch Fähigkeiten betreffend des Managements auf. Darunter fällt sowohl das Organisieren von Content als auch von Projekten (vgl. tekomp Deutschland e. V. (a), o. J.).

Gerade der Bereich der Softwaredokumentation hat starken Einfluss auf die Aufgabenfelder von Technischen Redakteuren. Durch immer mehr OnScreen Medien haben OnScreen-Hilfen und die Erstellung von Websites einen hohen Stellenwert bekommen (vgl. Grünwied, 2013, S.67). Der tekomp-Kompetenzrahmen beinhaltet dazu die folgende Kompetenz unter dem Eintrag „Bereitstellung elektronischer Medien“:

„Integration von Informationen in Produkte (z.B. Texte für Softwareoberflächen, Apps, User Interface, Mouseover Information, Tooltip), Displays und andere elektronische Anzeigen (z.B. Online-Hilfen)“ (tekomp Deutschland e. V. (b), o. J.).

Technische Redakteure befassen sich also intensiv mit der Nutzerführung in Software und Software-Oberflächenelementen. Grünwied rät: „Software-Dokumentation sollte heute umfassend betrachtet werden und auch Arten einschließen, die zunehmend mit Softwarefunktionen verschmelzen.“ (2013, S.46). Dadurch, dass die Software-Dokumentation folglich immer mehr Teil der Software selbst wird, erstreckt sich auch das Tätigkeitsfeld von Technischen Redakteuren immer mehr auf die Software selbst.

Mit ihren „sprachlichen-didaktischen Fähigkeiten“ (ebd.) sind Technische Redakteure in der Lage bei Themen zur Software-Usability mitzuwirken (vgl. ebd.). In folgender Liste wird dargestellt, bei welchen Themen Technische Redakteure Software-Entwickler unterstützen können:

- „Formulierung der Oberflächentexte“ (ebd., S.15)
- Umsetzung einer konsistenten Terminologie der Software (vgl. ebd.)
- Typographie (vgl. ebd.)
- „Gestaltung von Symbolen“ (ebd.)
- Unterstützung bei Usability-Tests der Software (vgl. ebd., S.57)
- Übersetzung der Software und der Software-Dokumentation (vgl. ebd.)

### **Weitere Kompetenzen und Herausforderungen**

Die Interdisziplinarität spielt eine wichtige Rolle für Technische Redakteure. Die Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen wie der Entwicklung, der Übersetzung und dem Marketing ist wichtig für die Erstellung eines Informationsprodukts. Im Softwarebereich stellen agile Methoden wie Scrum diese enge Zusammenarbeit sicher (siehe Kapitel 2.1). Hier arbeiten Technische Redakteure eng mit Softwareentwicklern, UX-Designern und Übersetzern zusammen. Eine wichtige soziale Kompetenz für dieses Berufsbild ist deshalb die „gute zwischenmenschliche Kommunikation und Kooperationsfähigkeit“ (tekomp Deutschland e. V. (a), o. J.).

Die Vielfalt an verschiedenen Branchen und Tätigkeitsbereichen bringt auch gewisse Herausforderungen mit, die das Berufsbild des Technischen Redakteurs betreffen.

Im Rahmen der gesamten Produktion von Technischer Dokumentation müssen unternehmensübergreifende Konzepte wie die des Marketings beachtet werden (vgl. Pieper, 2004, S.17).

Zudem stellen häufige Anpassungen eines sich bereits auf dem Markt befindenden Produkts einen besonderen Anspruch an Technische Redakteure (vgl. ebd.). Die unabhängige Erstellung eines Informationsprodukts innerhalb eines Unternehmens ist also kaum möglich und auch wenig sinnvoll: Technische Redakteure richten sich nach anderen Abteilungen, ihren Zulieferern und allgemeingültigen Unternehmens-Strategien und Vorgaben.

Ebenso müssen Technische Redakteure ein allgemeines technisches Verständnis haben und je nach Branche bestimmte Produktkenntnisse aufweisen (vgl. tekomp Deutschland e. V. (a), o. J.).

### Ausbildung Technischer Redakteure

Die Berufsbezeichnung „Technischer Redakteur“ ist nicht geschützt (tekomp Deutschland e. V. (e), o. J.). Die Ausbildung zum Technischen Redakteur kann über verschiedene Wege erfolgen: Es gibt eigenständige Studienangebote auf Bachelor- und Master-Niveau, berufs begleitende Studiengänge, Weiterbildungsgänge und auch ein Technisches Volontariat mit tekomp-Zertifikat wird angeboten (vgl. tekomp Deutschland e. V. (c), o. J.). Generell gibt es viele Möglichkeiten den Beruf als Quereinsteiger auszuüben.

Studiengänge, die Technische Redaktion lehren, haben ihren Ursprung in Ingenieursstudiengängen (vgl. Pieper, 2004, S.25), da Ingenieure früher oft selbst die Dokumentation erstellten (vgl. Pieper, 2004, S.20). Deshalb lag der Fokus in Studiengängen mit dem Schwerpunkt „Technische Redaktion“ oft noch auf Ingenieurwissenschaften (vgl. Pieper, 2004, S.23).

Nach aktuellen Zahlen der tekomp verfügen die meisten der in der Technischen Kommunikation Beschäftigten über keine fachspezifische Ausbildung. Circa 75 Prozent der dort Beschäftigten haben keine Ausbildung in Technischer Kommunikation (siehe Abbildung 17).

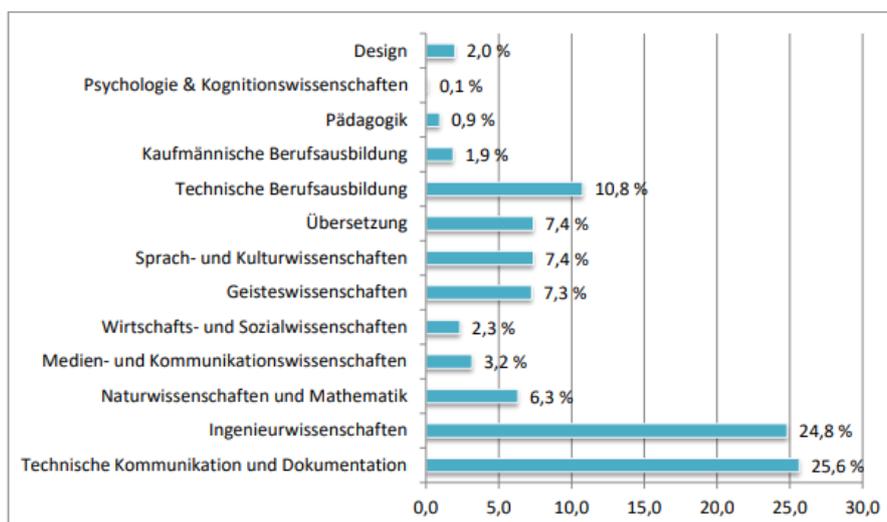


Abbildung 15 "Fachlicher Hintergrund von Beschäftigten in der Technischen Kommunikation" (Straub 2019, S.36)

Zu beachten sind hier die Unterschiede zwischen den Branchen: In Industrieunternehmen haben die meisten mit Technischer Dokumentation Betrauten einen technischen Hintergrund, in Softwareunternehmen haben im Vergleich dazu „mehr Beschäftigte in der Technischen Dokumentation [...] einen geistes- oder sprachwissenschaftlichen Hintergrund [...].“ (Straub, 2019, S. 36f.).

Haben Technische Redakteure oft keine Ausbildung in Technischer Kommunikation, so werden sie umgekehrt – wie vorangegangen aufgeführt – oft in anderen Bereichen eingesetzt, in denen kommunikative Fähigkeiten erforderlich sind (vgl. Pieper, 2004, S.30).

## 2.5.2 Kompetenzen UX-Writer

UX-Writer erstellen Textelemente für digitale Produkte (siehe Kapitel 2.2.3). Der fachliche Hintergrund von UX-Writeern wird oft als eine Mischung verschiedener Professionen beschrieben. Medhora beschreibt den UX-Writer als eine Kombination aus UX-Designer, Content-Strategie und „Copywriter“ (Werbetexter) (vgl. 2018). Am strittigsten ist dabei der letzte Punkt. Denn genau so wie UX-Writing vom Bereich Copywriting abgegrenzt wird (siehe Kapitel 2.3.3, „Merkmale UX-Writing“), kann auch der UX-Writer vom Copywriter abgegrenzt werden: Werbetexter wollen durch ihre Texte neue Kunden generieren, Conversions erzeugen und ein Produkt bewerben; UX-Writer wollen Nutzern eine gute User Experience bieten (vgl. Stevens, 2019). Anzumerken ist allerdings auch wieder hier der Zusammenhang zwischen der Generierung von Conversions und der User Experience (siehe Kapitel 2.3.3).

Es kann jedoch geschlussfolgert werden, dass UX-Writer nicht für ein Produkt werben, sondern am Produkt arbeiten, um es für den Nutzer besser zu machen. Deshalb müssen UX-Writer beim Formulieren von Texten in der Lage sein, die Perspektive von Nutzern einzunehmen und die benötigte Führung zu geben. UX-Writer haben durch ihre Usability-Kenntnisse also maßgeblichen Einfluss auf das gesamte Produktdesign (vgl. Keshtcher, 2020).

Folglich unterscheidet sich auch der Zeitpunkt, an dem UX-Writer im Produktlebenszyklus aktiv werden, von dem Zeitpunkt, ab dem Werbetexter aktiv werden. Werbetexter werden erst aktiv, wenn bereits ein Produkt entwickelt wurde und die Markteinführung unmittelbar bevorsteht. UX-Writer hingegen sind bereits in der ersten Phasen der Entwicklung eines Produkts aktiv, da sie mit an der Produktentwicklung wirken (vgl. Munro, 2020). Dafür brauchen sie ein Verständnis für Usability, UX im Allgemeinen, UX-Design und stark ausgeprägte sprachliche Fähigkeiten.

Die Recherche hat für UX-Writer einen hohen Stellenwert. Das lässt sich auf Basis der Ingenieurpsychologie begründen: Vollrath beschreibt die Notwendigkeit von Nutzerstudien, um zum Beispiel „gute Textlabels zu finden [...] oder zu prüfen, inwieweit Lösungen tatsächlich verständlich sind“ (Vollrath, 2015, S.126). An dieser Stelle wird nochmals auf Abbildung 3 verwiesen, die die Überschneidung des Bereichs UX-Writings mit dem Bereich „UX-Research“ darstellt. Wie bereits in Kapitel 2.3.3 angesprochen sind notwendige Quellen für UX-Texte unter anderem Usability-Tests. Podmajersky bezeichnet „UX-Research“ als eine weitläufige Disziplin und empfiehlt mit einem entsprechend versierten UX-Researcher zu kollaborieren, der vorzugsweise Teil des entsprechenden UX-Teams ist (vgl. Podmajersky, 2019, S.112). Das zeigt, dass UX-Writer den Bereich „UX-Research“ nicht allein tragen sollte, sondern auf die Zulieferung von entsprechenden Experten angewiesen sind. Das Gleiche gilt für das UI/UX-Design: Kenntnisse in dem Bereich werden als nützlich beschrieben, allerdings ist

der UX-Writer abgesehen von einer gelungenen Implementierung von Textelementen in ein Design nicht für grafische Aspekte zuständig.

Bislang gibt es keine spezifische Ausbildung zum UX-Writer. Vereinzelt existieren Weiterbildungsangebote wie zum Beispiel der Studiengang „CAS Marketing Writer – UX Writing“ (HWZ, o. J.) an der Hochschule für Wirtschaft Zürich (vgl. ebd.).

### **Untersuchung von Stellenanzeigen**

Um das Berufsbild des UX-Writers umfassender darzustellen, werden im Folgenden Stellenanzeigen untersucht, die um UX-Writer werben. Aus den Stellenanzeigen werden geforderte Qualifikationen gesammelt, um darzustellen, was sich Arbeitgeber unter der Berufsbezeichnung „UX-Writer“ vorstellen, welche Fähigkeiten und welche Ausbildung diese mitbringen müssen. Für die Auswahl der Stellenanzeigen wurde auf drei Jobportalen nach dem Begriff „UX-Writer“ gesucht. Hinzu kommt eine Stellenanzeige direkt von Google. Die insgesamt zehn Stellenanzeigen sind durchnummeriert und können im Anhang eingesehen werden. Gegliedert wird die Untersuchung der Stellenanzeigen nach den geforderten Kenntnissen und der geforderten Ausbildung.

Im Folgenden werden die in den Stellenanzeigen explizit aufgeführten Kenntnisse und Fähigkeiten näher betrachtet. Dafür werden Überbegriffe gesammelt und das Aufkommen dieser Kenntnisse und Fähigkeiten tabellarisch dargestellt. Sortiert werden die Einträge der Spalte „Kenntnisse/Fähigkeiten“ nach deren Aufkommen über alle Stellenanzeigen hinweg.

Nicht berücksichtigt bei dieser Aufstellung werden branchenspezifische Kenntnisse oder bestimmte Kenntnisse, die mit den Produkten des jeweiligen Unternehmens verknüpft sind. Ebenso werden gewünschte übergeordnete Erfahrungen oder Kompetenzen wie „Projektmanagement“ nicht berücksichtigt, da diese nicht relevant für den Kompetenzvergleich hinsichtlich der tatsächlichen Tätigkeiten sind.

Zusammengefasst werden in den untersuchten Stellenanzeigen für UX-Writer folgende Kenntnisse/Fähigkeiten gefordert:

<b>Überbegriffe der geforderten Kenntnisse/Fähigkeiten</b>	<b>Absolute Zahl der geforderten Kenntnisse Fähigkeiten (n von 10)</b>
User Experience	<b>Summe: 10/10</b> (vgl. Klarna Bank AB (publ), o. J.; Puma SE, o. J.; Doctolib GmbH, o. J.; Cellular GmbH, o. J.; different GmbH, o. J.; SumUp Limited, o. J.; real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J.; Chrono24 GmbH, o. J.; Google LLC, o. J.; Personio GmbH, o. J.)
Sprachkompetenz	<b>Summe: 6/10</b> (vgl. Klarna Bank AB (publ), o. J.; Puma SE, o. J.; Cellular GmbH, o. J.; different GmbH, o. J.; SumUp Limited, o. J.; Chrono24 GmbH, o. J.)
Online Marketing (Content-Writing, Content-Strategie, SEO, Copywriting)	<b>Summe: 5/10</b> (vgl. Puma SE, o. J.; different GmbH, o. J.; Cellular GmbH, o. J.; SumUp Limited, o. J.; real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J.)
Schreiben für digitale Produkte	<b>Summe: 4/10</b> (vgl. Klarna Bank AB (publ), o. J.; Cellular GmbH, o. J.; different GmbH, o. J.; SumUp Limited, o. J.)
Übersetzung/Übersetzungsgerechtes Schreiben	<b>Summe: 2/10</b> (vgl. SumUp Limited, o. J.; real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J.)
Technisches Schreiben/Dokumentation	<b>Summe: 2/10</b> (vgl. Google LLC, o. J.; real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J.)
Lektorat/Korrektorat	<b>Summe: 1/10</b> (vgl. Puma SE, o. J.)

Tabelle 7 Auswertung der in den Stellenanzeigen geforderten Fähigkeiten. Quelle: Eigene Darstellung

Die meisten geforderten Fähigkeiten drehen sich um UX-Writing an sich: Es wird ein Verständnis von User Experience gefordert, Wissen über UX-Research und zum Beispiel auch die Fähigkeit des „user-focused product writing“ (real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J.). Der Überbegriff „User Experience“ kann als verknüpft mit dem Überbegriff „Schreiben für digitale Produkte“ gesehen werden. Da jedoch das „Schreiben für digitale Produkte“ mehrfach explizit genannt wurde, wurde es als einzelner Eintrag in die Tabelle mitaufgenommen.

Darüber hinaus wird in sechs Stellenanzeigen eine hohe Sprachkompetenz gefordert, meistens schriftlich und mündlich. Es kann vermutet werden, dass diese Sprachkompetenz in den verbleibenden vier Stellenangeboten zwingend vorausgesetzt wird und deshalb nicht explizit mit in die Stellenanzeige aufgenommen wurde.

Der dritte Überbegriff mit hoher Relevanz sind die Kompetenzen rund um „Online-Marketing“. In fünf Stellenanzeigen werden Fähigkeiten wie Werbetexten (Copywriting), Suchmaschinenoptimiertes Schreiben und ein Verständnis von Content-Strategie für die ausgeschriebene Stelle vorausgesetzt. Die Relevanz der marketingorientierten Kompetenzen deckt sich mit dem Kapitel 2.3.3, in dem UX-Writing unter anderem als marketingorientierte Sprache beschrieben wird.

Nun werden die Stellenanzeigen im Hinblick auf die geforderten Ausbildungen untersucht. Nicht alle Stellenanzeigen nennen solche explizit. Folgende Ausbildungen werden im Detail gefordert:

- “Bachelor's degree in English, Communications, Journalism, Technical Writing, UX, HCI, or equivalent practical experience” (real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J./Google LLC, o. J.; Stellenanzeige 7 und 9).
- „Abschluss in Anglistik, Journalismus, Kommunikation, Marketing, Human Computer Interaction oder einem ähnlichem Studiengang“ (Personio GmbH, o. J.; Stellenanzeige 10).
- „abgeschlossenes Studium in Sprach- oder Kommunikationswissenschaften oder [...] eine gleichwertige Ausbildung und Berufserfahrung als UX Writer, Copywriter oder UX Konzepter mit Schwerpunkt Text, idealerweise im E-Commerce“ (Chrono24 GmbH, o. J.; Stellenanzeige 8).
- “MA or BA in any field, with extensive experience in content development, design and product development” (SumUp Limited, o. J., Stellenanzeige 6).

Gesucht werden Arbeitnehmer mit Studium in Richtung Kommunikation. Das können journalistische Studiengänge, Studium mit UX-Schwerpunkt oder auch Technische Redaktion/Kommunikation-Studiengänge sein. Mehrfach genannt wird, dass auch praktische Erfahrung entsprechend der Studieninhalte akzeptiert wird. In einer Stellenanzeige wird alternativ zu einem Studium eine ähnliche Ausbildung entsprechend der genannten Studieninhalte – verbunden mit Berufserfahrung – als Qualifikation gefordert (vgl. Chrono24 GmbH, o. J., Stellenanzeige 8).

Zwei Mal wird ein „Bachelor’s Degree in [...] Technical Writing“ (real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J./Google LLC, o. J.; Stellenanzeige 7 und 9) als möglicher Abschluss genannt. Diese beiden Stellenanzeigen weisen darauf hin, dass Unternehmen teilweise die Stellen von UX-Writeern durchaus auch durch Technische Redakteure besetzt sehen können.

### 2.5.3 Zusammenfassung des Kompetenzvergleichs

Die vorliegenden Erkenntnisse zeigen, dass sich die Aufgabengebiete von UX-Writeern und Technischen Redakteuren überschneiden. UX-Writeer und Technische Redakteure befassen sich intensiv mit der Nutzerführung in Software.

Dadurch, dass sowohl die produktgekoppelten Varianten der Software-Dokumentation als auch UX-Texte für die Bildschirmbetrachtung geschrieben werden, können in dem Zusammenhang die gleichen Regeln für das Verfassen von Texten für die Bildschirmbetrachtung verwendet werden.

Die Kompetenz, sich in die Nutzer hineinzusetzen, wird sowohl von UX-Writeern als auch von Technischen Redakteuren gefordert. Eine weitere sich überschneidende Kompetenz ist die Sprachkompetenz. Wurde diese bei Technischen Redakteuren immer wichtiger (vgl. Straub, 2018, S. 74), wird diese bei UX-Writeern wahrscheinlich bereits seit Bestehen des Berufsbilds hoch eingestuft. Auch bei der Untersuchung der Stellenanzeigen fällt bei den geforderten Ausbildungen der sprachliche Schwerpunkt auf. Die sprachliche Kompetenz ist bei Technischen Redakteuren hoch ausgeprägt (siehe Kapitel 2.3.1), weshalb die ausgeschriebenen Stellen unter Betrachtung dieses Aspekts von Technischen Redakteuren besetzt werden können. Auch das Testen von Produkten spielt für Technische Redakteure und UX-Writeer eine Rolle.

Die Zusammenarbeit mit vielen Disziplinen betrifft sowohl Technische Redakteure (vgl. Pieper, 2004, S.15) als auch UX-Writeer. Die Darstellungen der Arbeitsweisen von Technischen Redakteuren und UX-Writeern zeigen, dass die Tätigkeiten im Bereich der Software-Entwicklung kaum voneinander getrennt werden können.

### **Unterschiede zwischen Technischen Redakteuren und UX-Writeern**

Allerdings gibt es auch Unterschiede in den Aufgaben und Kompetenzen. Verstehen sich UX-Writer oft als Content-Strategen, die auch aktiv bei der Vermarktung eines Produkts beteiligt sind, so ist das bei Technischen Redakteuren weitestgehend nicht der Fall. Das Verfassen von Marketing-Texten gehört in diesem Kontext nicht zu den vordergründigen Kompetenzen von Technischen Redakteuren.

Liegt bei UX-Writer der Fokus ihrer Arbeit auf der User Experience, so ist das bei Technischen Redakteuren im Software-Bereich der Aspekt der Usability einer Software und der dazugehörigen Software-Dokumentation. Dies äußert sich unter anderem im Rahmen des Testens: Technische Redakteure testen hauptsächlich die Usability von Anleitungen und Produkten, UX-Writer betrachten die User Experience von Texten im Kontext eines Produkts. Im tekomp-Kompetenzrahmen werden Usability-Methoden als Kompetenz geführt, User Experience Methoden jedoch nicht (vgl. tekomp Deutschland e. V. (b), o. J.). Hier verfügt der Bereich des UX-Writing über interessante Ansätze und praxisnahe Methoden. Zudem verfolgt der Bereich UX-Writing ein sehr ausgeprägtes Nutzer- und Use-Case orientiertes Vorgehen.

Ein weiterer Unterschied in den Aufgaben ist, dass Technische Redakteure in der Regel keine Websites gestalten, auch wenn dieser Bereich wichtiger wird (vgl. Grünwied, 2013, S.67). UX-Writer übernehmen allerdings nicht die Erstellung kontextunabhängiger Software-Dokumentation oder software-fremder Dokumentation.

## 3. Empirie

### 3.1 Experten-Interview

Um den theoretischen Teil durch Erfahrungen aus der Praxis zu ergänzen, wurde ein Experten-Interview zum Kompetenzvergleich von Technischen Redakteuren und UX-Writeern und der Anwendung von UX-Writing geführt. Als Interviewpartner stand eine bei SAP beschäftigte Person zur Verfügung. Sie ist seit mindestens fünf Jahren bei SAP im Bereich der Schulungen für User Assistance Developer tätig. Die befragte Person wird im Transkript und in der folgenden Auswertung des Interviews „B“ genannt. Die interviewende Person wird „I“ genannt.

Das Interview wurde in vier thematische Kategorien unterteilt. Die entsprechenden Passagen sind farblich im Transkript des Interviews hervorgehoben. Das Transkript ist unterteilt in Absätze mit fortlaufender Nummerierung. Absätze werden getrennt nach der Sprechenden Person. Ein neuer Absatz wird auch gebildet, wenn die Sprechende Person eine Aussage trifft, die nicht der aktuellen Kategorie zugehörig ist. Im Folgenden werden die Kategorien zusammengefasst – mit Verweisen auf die entsprechenden Absätze im Transkript. Das Transkript kann im Anhang eingesehen werden.

- Verantwortlichkeit UA Developer/TR: Diese Kategorie beinhaltet Aussagen zu den aktuellen Tätigkeiten von User Assistance Developern und Technischen Redakteuren. Im Kern der Kategorie steht die Aussage, dass UX-Writing bei SAP ein Aufgabengebiet der User Assistance Developer darstellt (vgl. Transkript, Absatz 2) und die UA Developer in den meisten Fällen ausgebildete Technische Redakteure sind (vgl. ebd., Absatz 13/14). Beleuchtet wird unter dieser Kategorie auch die Entwicklung der Tätigen von UA Developern. Im Wesentlichen geht es dabei um den Trend der immer geringeren Textmengen und die daraus resultierende Verlagerung der Tätigkeiten hin zu beispielsweise UI-Texten und Videos (vgl. ebd., Absatz 70). Die sprachlichen Kompetenzen spielen dafür nach wie vor eine sehr wichtige Rolle (vgl. ebd., Absatz 72). B betont, dass das Berufsbild des Technischen Redakteurs durch diese Verlagerung der Tätigkeiten vielfältiger und interessanter wird (vgl. ebd., Absatz 73).
- Agile Methoden/Zusammenarbeit UA und UX: B erläutert die Relevanz von agilen Methoden im Bereich der Software-Entwicklung und wie Technische Redakteure beziehungsweise UA-Developer von diesen agilen Methoden betroffen sind. B beschreibt die Zusammenarbeit des Bereichs UA mit dem Bereich UX, dem Design, der Entwicklung, dem Produktmanagement und der Übersetzung im Scrum-Team (vgl. Transkript, Absatz 20/83/88). B sieht die agilen Methoden sowohl als Mittel für eine gute Zusammenarbeit

- mit dem Ergebnis eines guten Produkts (vgl. ebd., Absatz 88) als auch als Chance für die persönliche berufliche Weiterentwicklung (vgl. ebd., Absatz 90). Ein weiterer Punkt unter dem Aspekt der engen Zusammenarbeit verschiedener Disziplinen ist die Annäherung der Bereiche UA und UX. Die Tätigkeiten im Bereich UA werden immer UX-lastiger (vgl. ebd., Absatz 16). B erwähnt die Möglichkeit, dass beide Bereiche aufgrund ihrer Schnittmengen mit der Zeit vollständig zusammenwachsen (vgl. ebd.). Diese Entwicklung bewertet B als positiv (vgl. Absatz 77).
- Ausbildung und Kompetenzerweiterung: Unter diese Kategorie fallen Aussagen zu der Ausbildung von Technischen Redakteuren zu UX-Writern. Nach B erfordert es nur wenig Zeitaufwand, Technische Redakteure in den Bereich der User Experience einzuführen (vgl. Absatz 84). Der eigentliche Lernprozess liegt zeitlich in der Berufsausführung selbst („Learning on the Job“, (Absatz 84)). Die Inhalte, die Technische Redakteure bei SAP für ihre Tätigkeit als UA Developer erlernen müssen, werden in Kursen zu den Themen UX, Design, Chatbot und „Conversational UI“ vermittelt (vgl. Absatz 28). Außerhalb von SAP zieht B das „TCTrainNet“ als Instanz für Weiterbildungen im Bereich UX in Erwägung (vgl. Absatz 65).
- Merkmale UX-Writing: SAP folgt dem „people centric approach“ (vgl. Absatz 38). Das bedeutet, die Nutzerzentrierung ist ein elementares Stilmittel. Fehlermeldungen sind ein gutes Beispiel für diese nutzerzentrierte Gestaltung: Hier kann dem Nutzer durch mehr Kontext Hilfestellung gegeben werden (vgl. Absatz 36). Die Marke, in dem Fall SAP, nimmt in Form der Terminologie Einfluss auf die Texte, macht darüber hinaus jedoch keine Vorgaben was Formulierungen angeht (vgl. Absatz 57). Nach B kann das Prinzip von UX-Writing auch außerhalb des Software-Bereichs umgesetzt werden (vgl. Absatz 40).

### **Zusammenfassung der Ergebnisse des Experten-Interviews**

- Technische Redakteure sind bei SAP „User Assistance Developer“ (UA-Developer), die sämtliche Oberflächentexte erstellen.
- B setzt die Rolle von UX-Writern und UA-Developern gleich.
- Der Aspekt der User Experience wird für Technische Redakteure immer relevanter. Die Bereiche UA und UX nähern sich immer mehr an.
- Das tiefere Verständnis von UX können Technische Redakteure mittels kompakten Schulungen und den Erfahrungen im Beruf erlernen.
- Agile Methoden haben in diesem Kontext eine große Bedeutung: UA, UX, Design, Übersetzung, Entwicklung und Produktmanagement müssen eng zusammenarbeiten.
- UX-Writing stellt nach B durchaus ein Aufgabengebiet Technischer Redakteure dar.

## 3.2 Nutzerumfrage zu einem Prototyp

Nachdem die theoretischen Grundlagen gegeben sind und in einem Experten-Interview weitere Informationen zum Bereich UX-Writing gesammelt wurden, wird nun UX-Writing praktisch in Form eines Prototyps dargestellt und dieser im Rahmen einer Nutzerumfrage getestet. In diesem Kapitel werden der Aufbau des Tests und die beiden Prototyp-Varianten erläutert und die Ergebnisse des Tests ausgewertet und interpretiert.

Gestaltet wurde ein Prototyp, auf dessen Grundlage zwei unterschiedliche Prototyp-Varianten entwickelt wurden. Ist lediglich von dem „Prototyp“ die Rede, so ist die Basis beider Prototyp-Varianten gemeint. Die in diesem Kontext erfolgenden Beschreibungen beziehen sich folglich auf beide Prototyp-Varianten. Die Prototyp-Varianten können über einen Webbrowser aufgerufen werden. Beide Varianten sind im Anhang vor der Darstellung des Fragebogens für die Nutzerumfrage verlinkt.

Der Prototyp ist eine Firmen-Groupware in Form einer Webanwendung für Desktopgeräte. Die Anwendung dient zum Austausch von Nachrichten und Dateien zwischen einzelnen Personen als auch in Gruppen sowie zum Erstellen und Teilen von Terminen. Es wird die Nutzeransprache mit „Du“ verwendet. In beiden Prototyp-Varianten werden dieselben Inhalte kommuniziert.

Im Prototyp wird versucht, möglichst viele der in Kapitel 2.3.2 beschriebenen Textelemente umzusetzen. Die Textelemente des Prototypen sind:

- Feldbeschriftungen
- Mouse-Over
- Blindtexte
- Beschreibungen von Leerzuständen
- Buttons
- Menüs
- Fehlermeldungen
- Sonstige beschreibende und anleitende Texte

Der Prototyp wurde auf Grundlage der Gestaltungsprinzipien für visuelle Informationen erstellt:

1. „Präsentiere Informationen gut erkennbar“ (Vollrath, 2015, S.93).
2. „Unterscheide verschiedene Informationen deutlich voneinander“ (ebd., S.94).
3. „Gestalte Informationen so, wie der Nutzer es erwartet“ (ebd., S.95).
4. „Stelle vergleichbare Informationen in gleicher Weise dar“ (ebd., S.95).
5. „Fördere die Unterscheidbarkeit durch Redundanz“ (ebd., S.96).

6. „Nutze den Pop-Out-Effekt für eine schnelle Erkennung“ (ebd., S.96).
7. „Stelle wichtige Informationen an zentraler Stelle dar“ (ebd., S.96).
8. „Gruppiere und integriere Informationen“ (ebd., S.97).
9. „Stelle Informationen realitätsnah dar“ (ebd., S.97).

Es wird darauf hingewiesen, dass im Mittelpunkt der Prototypen die Oberflächentexte stehen. Deshalb wurde das Design über die vorangegangenen aufgeführten Gestaltungsprinzipien hinaus nicht tiefgehender vorbereitet und umgesetzt.

### 3.2.1 Prototyp-Variante mit konventioneller Oberfläche

Die Sprache des Prototypen mit konventioneller Oberfläche ist sachlich, neutral und nur geringfügig emotional. Sie folgt damit den in Kapitel 2.1 erläuterten Konventionen der Sprache in Technischer Dokumentation. Häufiger als im Prototyp mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien kommt hier das Passiv und der Nullinfinitiv zum Einsatz. In Abbildung 16 ist die Startseite der Prototyp-Variante mit konventioneller Oberfläche zu sehen.

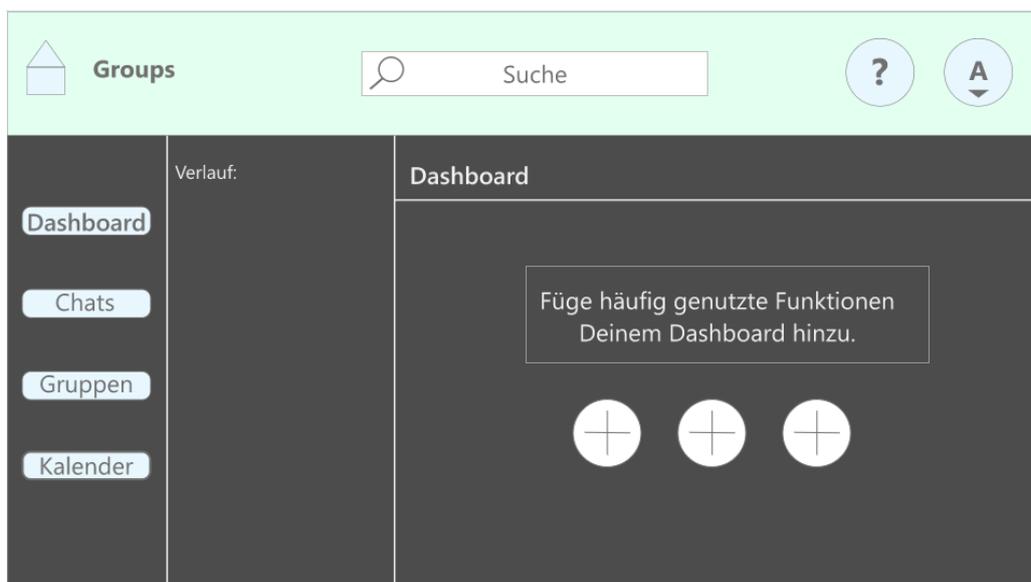


Abbildung 16 Screenshot der Startseite des Prototyps mit konventioneller Oberfläche. Quelle: Eigene Darstellung

### 3.2.2 Prototyp-Variante mit Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien

Diese Variante des Prototyps weist in den Texten einen deutlich „gesprächshafteren“ Stil auf. Die Texte sind emotionaler und persönlicher. So wird Wertschätzung des Nutzers ausgedrückt und Leerzustände regen zur Interaktion an. Trotz des weniger sachlichen Tons wird auf Humor und zu lockerem Umgang mit den Nutzern im Hinblick auf die Zielgruppe verzichtet. Da der Prototyp in einem Unternehmen eingesetzt wird, ist die Nutzersituation wahrscheinlich oft von Stress geprägt: Termine, Anrufe und Chatnachrichten unterbrechen die Arbeit. Umgebungslärm und Zeitdruck erschweren zusätzlich den Arbeitsalltag. Deshalb versucht die Sprache des Prototyps einen entspannten und leicht heiteren Ton anzuschlagen, ohne dabei unangemessen oder zu umgangssprachlich zu werden. In Abbildung 17 wird die Startseite der Prototyp-Variante mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien dargestellt.

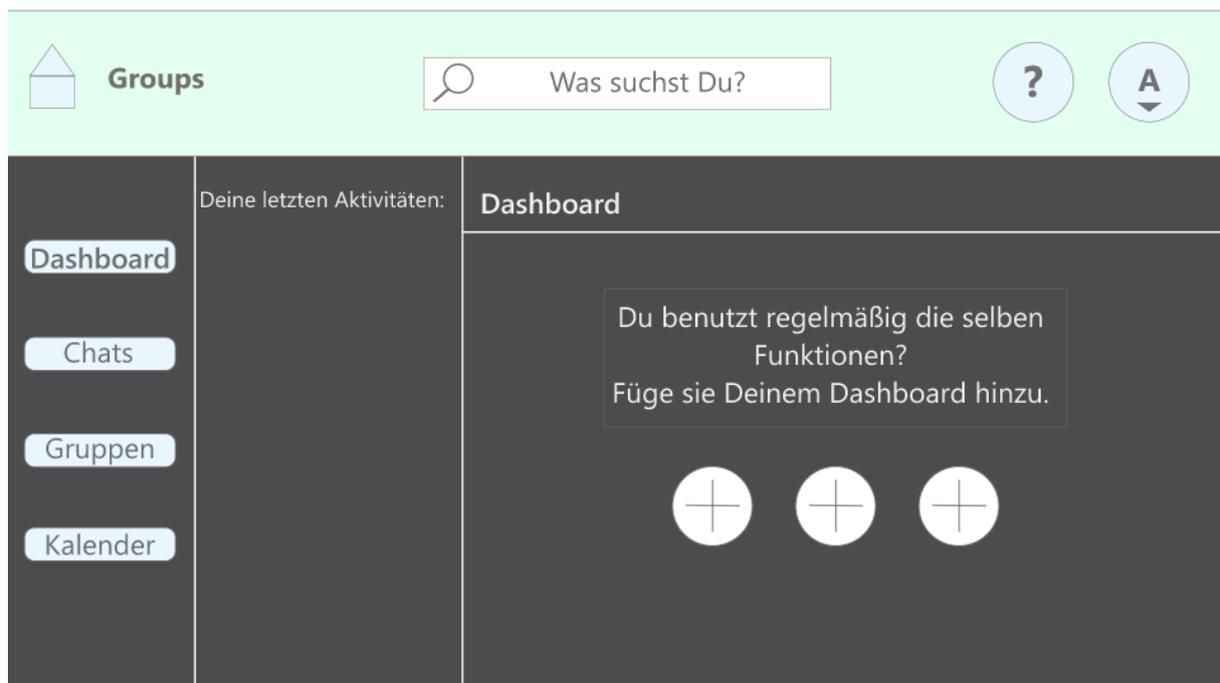


Abbildung 17 Screenshot der Startseite des Prototyps mit Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien. Quelle: Eigene Darstellung

### Konzeptionierung der Prototyp-Variante nach UX-Writing-Kriterien

Da es sich bei der Software um eine Firmen-Groupware handelt, wollen die Nutzer ihre Aufgaben schnell und unkompliziert erledigen. Zudem haben sie den Wunsch, keine Konfigurationssaufgaben oder sonstige Aufgaben außerhalb ihrer eigentlichen Tätigkeiten innerhalb der Software zu übernehmen. Deshalb muss das System Nutzern das Gefühl geben, Arbeit abzunehmen, anstatt neue Herausforderungen zu stellen. Die beiden daraus abzuleitenden Produktprinzipien sind Verlässlichkeit und Effizienz. Im Folgenden wird der Voice-Chart nach Podmajersky (vgl. 2019, S.20-30) für die Prototyp-Variante mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien dargestellt.

	<b>Produktprinzip 1: Verlässlichkeit</b>	<b>Produktprinzip 2: Effizienz</b>
Konzepte (Gestaltung beschreibender und anleitender Information)	Höflich und dabei unkompliziert.	Der Fokus wird auf Interaktion gelegt. Dabei unterstützen können einfache Fragestellungen: „Wer sind die Teilnehmer?“
Terminologie	Keine umgangssprachlichen Ausdrücke. Entsprechend des Kontexts sind Begriffe erwartungskonform: „Termine“ statt z.B. „Zusammenkunft“.	Auch hier gilt: Sachlichkeit und erwartungskonforme Ausdrücke werden bevorzugt.
Ausführlichkeit	Der Nutzer bekommt ausreichend Kontext an entsprechenden Stellen, wenn nötig in ganzen Sätzen.	Kurz und präzise, aber dennoch höflich. Die persönliche Ansprache wird stets versucht zu integrieren.
Grammatik	Wie auch bei „Ausführlichkeit“: Wenn Kontext benötigt wird, sind ganze Sätze vorzuziehen. Kurze Sätze und Nebensätze sind zu vermeiden. Zeitform: Präsens	Fragesätze und ganze Sätze. Kurze Sätze und Nebensätze sind zu vermeiden.  Zeitform: Präsens
Zeichensetzung und Großschreibung	Keine besonderen Regeln oder Hinweise.	Keine besonderen Regeln oder Hinweise.

Tabelle 8 Voice Chart für den Prototyp mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien. Quelle: Eigene Darstellung

### 3.2.3 Vorstellung des Testdesigns

#### Nutzergruppe

Die Nutzergruppe besteht aus 36 Teilnehmern in drei verschiedenen Altersgruppen. Die Bandbreite der Teilnehmer bezüglich ihres Alters ergibt sich aus der Art der Software des Prototyps, der eine Firmen-Groupware darstellt. Die Teilnehmer fallen deshalb in die Altersgruppe der Berufstätigen.

- Erste Altersgruppe: 18 bis 34 Jahre
- Zweite Altersgruppe: 35 bis 50 Jahre
- Dritte Altersgruppe: 51 bis 65 Jahre

Jede Altersgruppe setzt sich aus zwölf Teilnehmern zusammen. Jeweils sechs Teilnehmer der jeweiligen Altersgruppe testen den Prototyp mit konventioneller Oberfläche, jeweils sechs andere Teilnehmer der jeweiligen Altersgruppe testen den Prototyp mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien.

Hinweis zur Terminologie: Im Folgenden werden die Teilnehmer der Nutzerumfrage als „Teilnehmer“ und als „Nutzer“ bezeichnet. In erster Linie handelt es sich bei den Personen, die den Prototyp testen, um Teilnehmer der Nutzerumfrage. Nur im direkten Zusammenhang mit der Nutzung des Prototyps werden die Teilnehmer als „Nutzer“ der entsprechenden Prototyp-Variante bezeichnet: „Die Nutzer der Prototyp-Variante...“.

#### Fragebogen für Anwender der Prototypen-Varianten

Der durch die Teilnehmer zu bearbeitende Fragebogen dient sowohl zur Bereitstellung der beiden Prototyp-Varianten als auch deren Bewertung. Der Fragebogen für die Nutzer des Prototyps mit konventioneller Oberfläche und für die Nutzer des Prototyps mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien ist identisch, abgesehen von dem Link zur jeweiligen Prototyp-Variante. Alle Fragen sind als Pflichtfragen ausgezeichnet. Der Fragebogen kann im Anhang eingesehen werden.

Die Bearbeitung des Fragebogens ist in vier Teile gegliedert:

- Erster Teil: Fragen zum persönlichen Umgang mit Software
- Zweiter Teil: Bereitstellung des Prototyps und dessen freie Erkundung
- Dritter Teil: Intuitive Bewertung des Prototyps ohne dessen gleichzeitige Verwendung

Diese intuitive Bewertung findet auf Basis eines Fragebogens nach UEQ statt. UEQ bietet einen Fragebogen mit 26 gegensätzlichen Wortpaaren in Form von Adjektiven. Die Teilnehmer können ihre Zustimmung zu dem jeweiligen Adjektiv auf einer siebenstufigen Skala

ausdrücken. Je näher die Teilnehmer an einem entsprechenden Adjektiv ankreuzen, desto eher stimmen sie diesem zu. Die Adjektive mit positiver/negativer Bedeutung sind dabei nicht durchgängig rechts/links angeordnet, sondern wechseln die Seiten. So soll sichergestellt werden, dass jedes Wortpaar gewissenhaft für sich beantwortet wird (vgl. Grünwied, 2017, S.151f.).

Grundsätzlich enthält der Fragebogen Fragen unterschiedlicher Dimensionen wie zum Beispiel zur Attraktivität, der Effizienz oder der Stimulation (vgl. ebd., S.153). In diesem Fall wurde sich auf die Möglichkeit nach Grünwied bezogen, dass „Standard-Fragebögen [...] projektbezogen gekürzt werden [können].“ (ebd., S.150). Für den Fragebogen wurden zwölf relevante Wortpaare herausgearbeitet (siehe Auswertung), die als relevant für den Test der Prototyp-Varianten erachtet wurden. Infolgedessen sind die verschiedenen Dimensionen nicht alle gleichmäßig vertreten. Deshalb erfolgt auch die Darstellung der Ergebnisse pro Frage auf einer Skala zwischen -3 und +3 und nicht pro Dimension wie nach UEQ (vgl. ebd., S.153). Der Bereich zwischen -0,8 und +0,8 wird als neutral bewertet. Erst außerhalb dieses Bereichs ist die Bewertung negativ oder positiv (vgl. ebd.).

- **Vierter Teil: Bewertung der Oberflächentexte mit gleichzeitiger Verwendung des Prototyps**

In diesem Fragebogenteil bewerten die Teilnehmer die Oberflächentexte. Die Teilnehmer machen Angaben über ihre generelle Wahrnehmung der Oberflächentexte, bewerten deren Erwartungskonformität, die Sprache der Oberflächentexte, die Ansprache in den Oberflächentexten und beantworten die Frage, ob sie sich die Oberflächentexte der präsentierten Prototyp-Variante in den von ihnen genutzten Software-Produkten wünschen.

Dem Fragebogen liegen verschiedene Hypothesen zugrunde. Die Hypothesen sind gegliedert nach den Fragebogenteilen:

**Erster Fragebogenteil:**

h1: Es wird vermutet, dass der Großteil der Teilnehmer täglichen oder mehrwöchentlichen Kontakt zur Software sowohl im beruflichen als auch im privaten Umfeld hat.

**Zweiter Fragebogenteil:**

Da der zweite Teil des Fragebogens keinen Inhalt hat, außer die Bereitstellung des Prototyps, wird hier keine Hypothese angestellt. Die für den Fragebogenteil relevanten Hypothesen äußern sich in den nachfolgenden Fragebogenteilen.

Dritter Fragebogenteil:

h2: Auf den theoretischen Erkenntnissen basierend wird vermutet, dass die gesamte User Experience des Prototyps nach UX-Writing-Kriterien besser ausfällt als die des Prototyps mit konventioneller Oberfläche.

Vierter Fragebogenteil:

h3: Auf den theoretischen Kenntnissen basierend wird vermutet, dass die Oberflächentexte des Prototyps nach UX-Writing-Kriterien besser bewertet werden als die des Prototyps mit konventioneller Oberfläche.

### 3.2.4 Auswertung

In diesem Kapitel erfolgt die Auswertung der Testergebnisse des Prototyps. Die Ergebnisse der beiden Prototyp-Varianten werden für einen direkten Vergleich einander gegenübergestellt. Da nachfolgend beide Prototyp-Varianten sehr häufig genannt werden, wird aus Gründen der Lesbarkeit eine Konvention für die Benennung der Prototyp-Varianten definiert:

- Prototyp mit Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien: **P(UX)**
- Prototyp mit konventioneller Oberfläche: **P(Konv.)**

Es ist darauf hinzuweisen, dass Prozentangaben auf ganzzahlige Ergebnisse gerundet wurden und absolute Angaben auf zwei Nachkomma-Stellen, wenn kein ganzzahliges Ergebnis vorlag. Für die Berechnung von Mittelwerten wurden stets die exakten Werte verwendet.

#### Nutzerverhalten

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Fragen zum Nutzerverhalten zusammengefasst. Die genauen Zahlen können im Anhang eingesehen werden.

Beide Nutzergruppen von P(UX) und P(Konv.) ähneln sich stark in ihrem Nutzungsverhalten (siehe Anhang, Abbildung 42–45): Die Teilnehmer nutzen Software täglich oder mehrmals die Woche. Der Nutzungskontext findet überwiegend beruflich/im Rahmen der Ausbildung sowie privat statt.

Knapp 81 Prozent der gesamten Teilnehmer nutzen Software täglich. 86 Prozent der Teilnehmer nutzen Software sowohl beruflich/im Rahmen der Ausbildung als auch privat.

#### Nutzerverhalten nach Altersgruppen

Leichte Unterschiede bezüglich des Nutzerverhaltens sind bei der Gegenüberstellung der jeweiligen Altersgruppen zu erkennen (siehe Anhang, Abbildung 46–57). Die Unterschiede sind jedoch nicht repräsentativ genug, als dass diese das Testergebnis beeinflussen können.

## Auswertung – Intuitive Bewertung des Prototyps: alle Altersgruppen

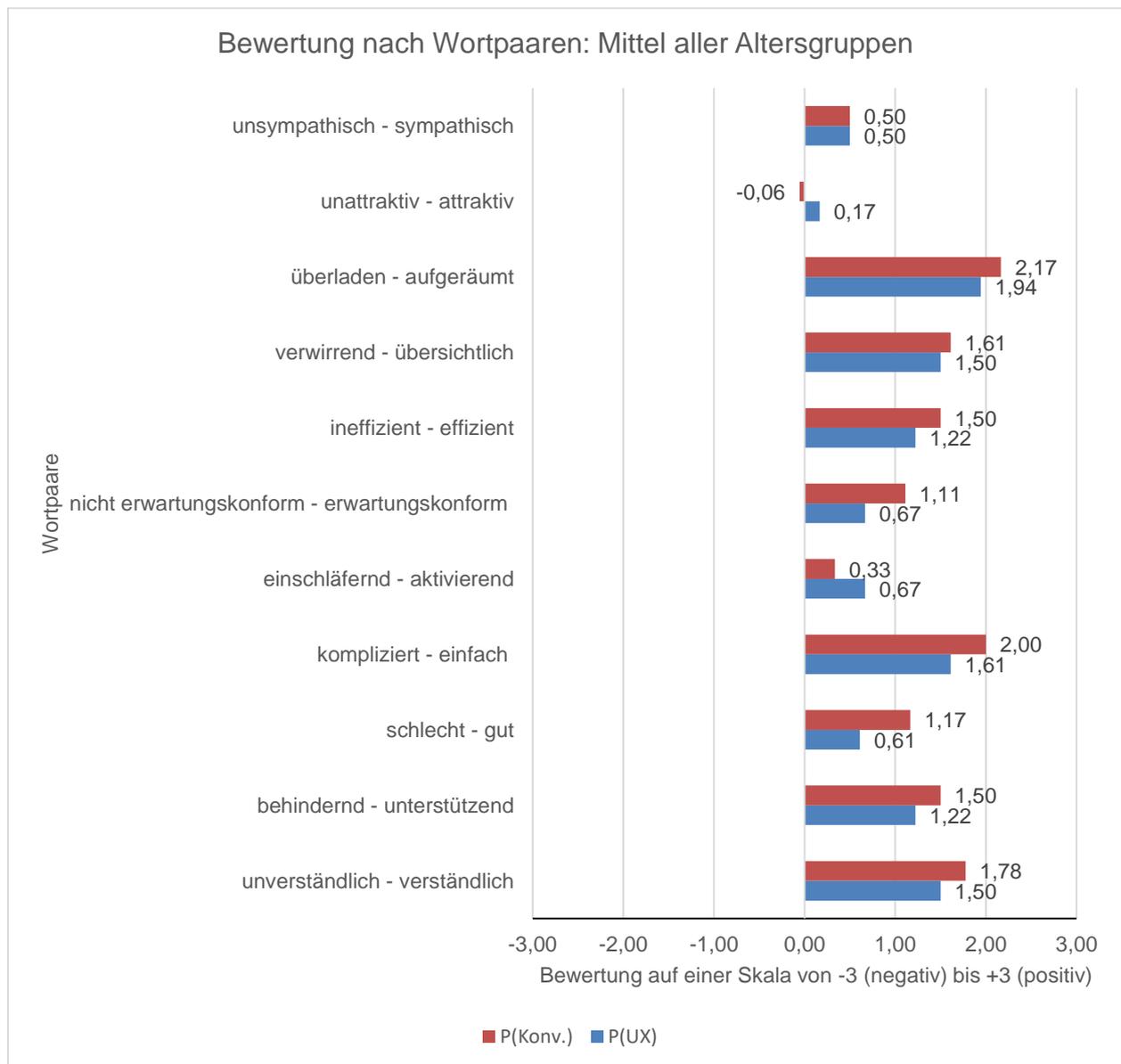


Abbildung 18 Zusammenfassung der intuitiven Bewertung aller Altersgruppen beider Prototyp-Varianten.

P(Konv.) schneidet bei den meisten Wortpaaren geringfügig besser ab als P(UX) (siehe Abbildung 18).

Auf einer Skala von -3 bis +3 schneidet **P(Konv.)** im Mittel über alle Altersgruppen und alle Wortpaare hinweg mit **1,24** ab.

**P(UX)** schneidet im Mittel über alle Altersgruppen und alle Wortpaare hinweg mit **1,06** ab.

Damit bewegen sich beide Prototyp-Varianten im positiven Bereich außerhalb des neutralen Bereichs von -0,8 bis 0,8.

P(Konv.) schneidet in allen Kriterien geringfügig besser ab als P(UX), bis auf bei den Wortpaaren „einschläfernd – aktivierend“ und „unattraktiv – attraktiv“. Diese beiden Wortpaare liegen bei beiden Prototyp-Varianten jedoch im neutralen Bereich der Bewertung.

Die Prototyp-Varianten weisen bei keinem Wortpaar eine Differenz in der Bewertung größer als 0,8 auf. Die größte Differenz zwischen den Bewertungen der Prototyp-Varianten gibt es bei der Bewertung des Wortpaares „schlecht – gut“ (P(Konv.) um 0,56 besser). Identisch schneiden beide Prototyp-Varianten bei dem Wortpaar „unsympathisch – sympathisch“ ab. Nachfolgend die Wortpaare, bei denen die Prototyp-Varianten in unterschiedlichen Skalenbereichen (Skalenbereiche: negativ – neutral – positiv) bewertet werden.

	P(UX)	P(Konv.)
„nicht erwartungskonform – erwartungskonform“	neutral	positiv
„schlecht – gut“	neutral	positiv

*Tabelle 9 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, alle Altersgruppen. Quelle: Eigene Darstellung.*

## Intuitive Bewertung des Prototyps: 18 bis 34 Jahre

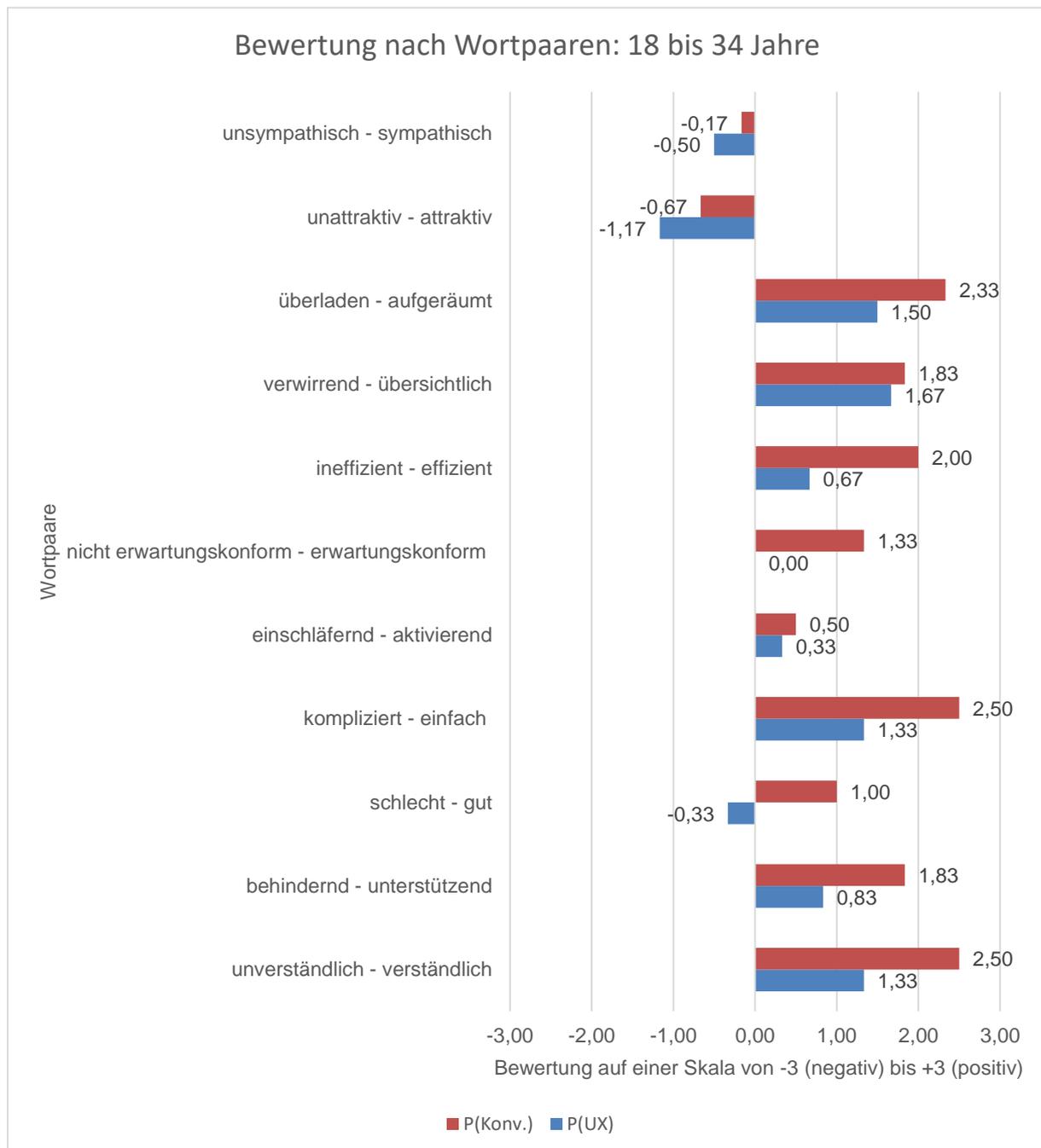


Abbildung 19 Intuitive Bewertung beider Prototyp-Varianten durch die 18- bis 34-jährigen. Quelle: Eigene Darstellung

Die Teilnehmergruppe der 18- bis 34-jährigen bewertet P(Konv.) intuitiv insgesamt besser als P(UX) (siehe Abbildung 19).

Auf einer Skala von -3 bis +3 schneidet **P(Konv.)** mit **1,36** ab. **P(UX)** schneidet mit **0,52** ab. P(Konv.) bewegt sich damit im positiven Bereich, P(UX) im neutralen Bereich. Das ist die größte Differenz zwischen den Bewertungen der jeweiligen Prototyp-Varianten von allen drei Altersgruppen. P(Konv.) schneidet in allen Kriterien besser ab als P(UX), bei der Hälfte der Wortpaare sogar mit großem Abstand.

Da die durchschnittliche Differenz zwischen den Bewertungen der Prototyp-Varianten über alle Wortpaare hinweg mit 0,85 höher ist als 0,80 wird darauf verzichtet, die einzelnen Wortpaare mit einer Differenz größer als 0,80 aufzulisten.

Anbei die Wortpaare, bei denen die Prototyp-Varianten in unterschiedlichen Skalen-Bereichen bewertet werden.

	P(UX)	P(Konv.)
„unattraktiv – attraktiv“	negativ	neutral
„ineffizient – effizient“	neutral	positiv
„nicht erwartungskonform – erwartungskonform“	neutral	positiv
„schlecht – gut“	neutral	positiv

*Tabelle 10 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, Altersgruppe der 18- bis 34-jährigen.*

*Quelle: Eigene Darstellung*

## Intuitive Bewertung des Prototyps: 35 bis 50 Jahre

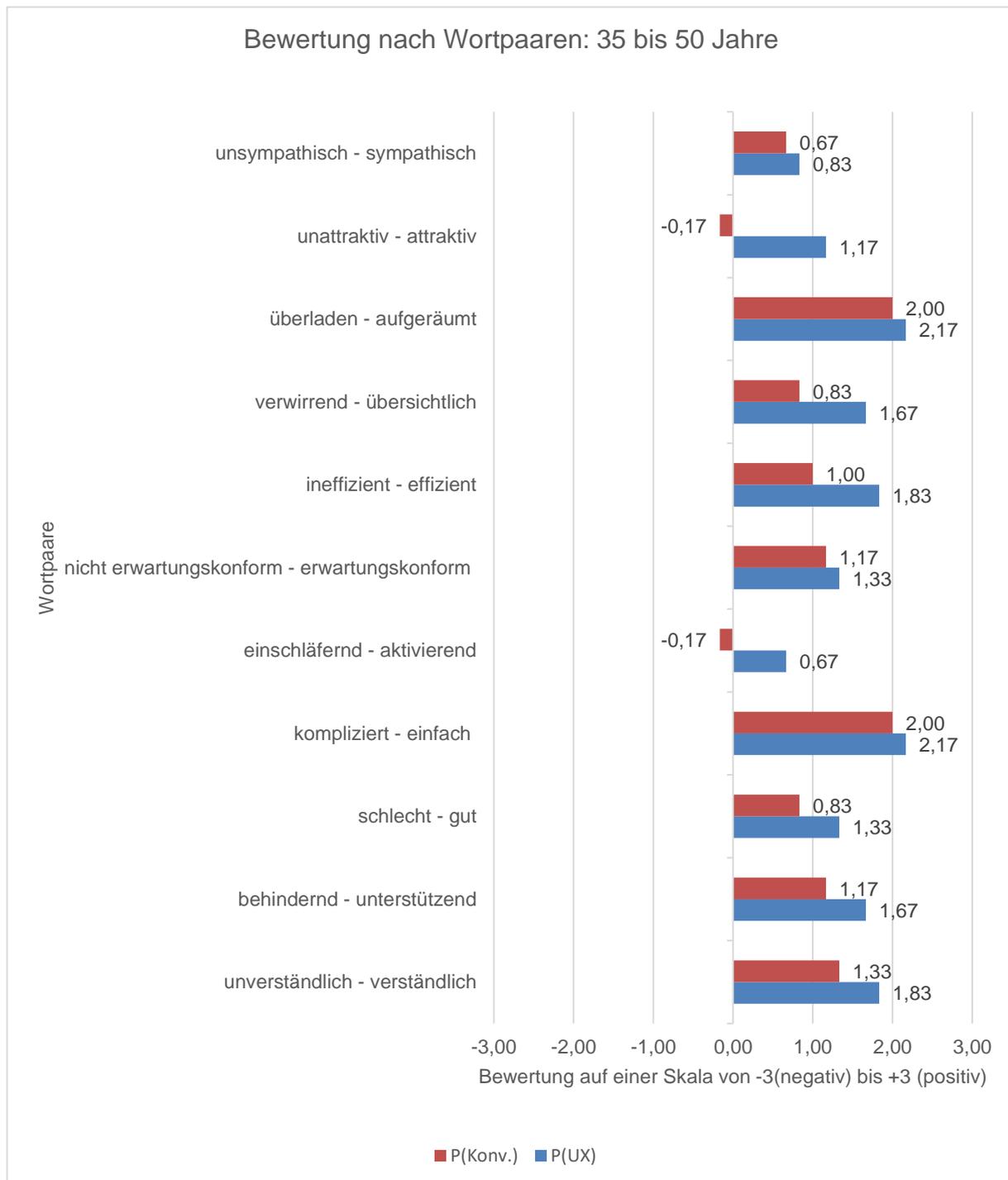


Abbildung 20 Intuitive Bewertung beider Prototyp-Varianten durch die 35- bis 50-jährigen. Quelle: Eigene Darstellung

Die Teilnehmergruppe der 35- bis 50-jährigen bewertet P(UX) intuitiv insgesamt besser als P(Konv.) (siehe Abbildung 20).

Auf einer Skala von -3 bis +3 schneidet **P(Konv.)** mit **0,97** ab. **P(UX)** schneidet mit **1,52** ab. Damit bewegen sich beide Prototyp-Varianten im positiven Bereich außerhalb des neutralen Bereichs von -0,8 bis 0,8. P(UX.) schneidet in allen Kriterien geringfügig besser ab als P(Konv.), teils geringfügig, teils deutlich.

Die größte Differenz zwischen den Bewertungen der Prototyp-Varianten gibt es bei der Bewertung der Wortpaare „unattraktiv – attraktiv“ (P(Konv.) um 1,34 besser) und „verwirrend – übersichtlich“ (P(Konv.) um 0,84 besser) auf. In unterschiedlichen Skalen-Bereichen wurde ein Wortpaar bewertet:

	P(UX)	P(Konv.)
„unattraktiv – attraktiv“	positiv	neutral

Tabelle 11 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, Altersgruppe der 35- bis 50-jährigen.  
Quelle: Eigene Darstellung

### Intuitive Bewertung des Prototyps: 51 bis 65 Jahre

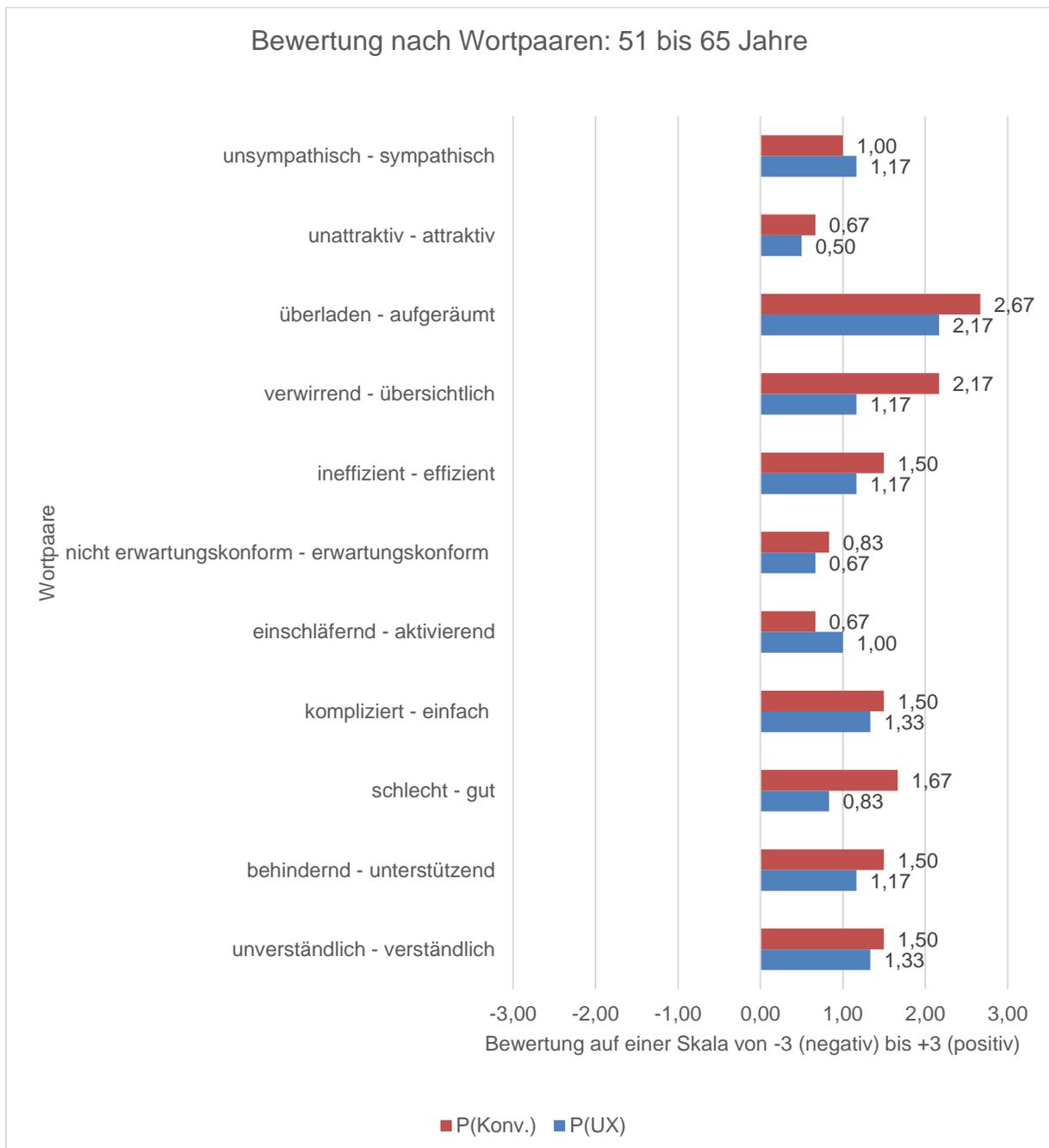


Abbildung 21 Intuitive Bewertung beider Prototyp-Varianten durch die 51- bis 65-jährigen. Quelle: Eigene Darstellung

Die Teilnehmergruppe der 51- bis 65-jährigen bewertet P(Konv.) intuitiv insgesamt besser als P(UX) (siehe Abbildung 21).

Auf einer Skala von -3 bis +3 schneidet **P(Konv.)** mit **1,42** ab. **P(UX)** schneidet mit **1,14** ab. Damit bewegen sich beide Prototyp-Varianten im positiven Bereich außerhalb des neutralen Bereichs von -0,8 bis 0,8. P(Konv.) schneidet bei allen Wortpaaren besser ab als P(UX), außer bei den Wortpaaren „unsympathisch – sympathisch“ und „einschläfernd – aktivierend“. Die größte Differenz zwischen den Bewertungen der Prototyp-Varianten bei den 51- bis 65-jährigen gibt es bei der Bewertung der Wortpaare „verwirrend – übersichtlich“ (P(Konv.) um 1,00 besser) und „schlecht – gut“ (P(Konv.) um 0,84 besser).

Nachfolgend die Wortpaare, bei denen die Prototyp-Varianten in unterschiedlichen Skalen-Bereichen bewertet werden.

	P(UX)	P(Konv.)
„nicht erwartungskonform – erwartungskonform“	neutral	positiv
„einschläfernd – aktivierend“	positiv	neutral

*Tabelle 12 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, Altersgruppe der 51- bis 65-jährigen.*

*Quelle: Eigene Darstellung*

## Zusammenfassung der intuitiven Bewertung der Prototyp-Varianten: alle Altersgruppen im Vergleich

Insgesamt wurde der Prototyp mit konventioneller Oberfläche um 0,18 besser bewertet als der Prototyp nach UX-Writing-Kriterien.

- Die Teilnehmergruppe der 18- bis 34-Jährigen bewertet P(Konv.) um 0,88 besser ab P(UX).
- Die Teilnehmergruppe der 35- bis 50-jährigen bewertet P(UX) um 0,55 besser als P(Konv.).
- Die Teilnehmergruppe der 51- bis 65-Jährigen bewertet P(Konv.) um 0,28 besser als P(UX).

Die Differenzen nach Wortpaaren und Altersgruppen können im Anhang unter „Auswertung“ eingesehen werden.

### Wortpaar „konservativ – innovativ“

Das Wortpaar „konservativ – innovativ“ hat aufgrund seiner Subjektivität keine Aussagekraft bezüglich der Bewertung der Prototypen und fließt deshalb nicht in die Bewertung ein (siehe Abbildung 22). Dennoch wird das Wortpaar betrachtet, da es ein Empfinden der Teilnehmer bei der Nutzung der Prototypen ausdrückt. Beide Prototypen wurden im Mittel aller Altersgruppen als eher konservativ bewertet. P(Konv.) wurde jedoch auf einer Skala von -3 (konservativ) bis +3 (innovativ) eher in Richtung innovativ bewertet als P(UX). Im neutralen Bereich, aber dennoch als eher innovativ, wurde P(Konv.) von den 51- bis 65-jährigen bewertet.

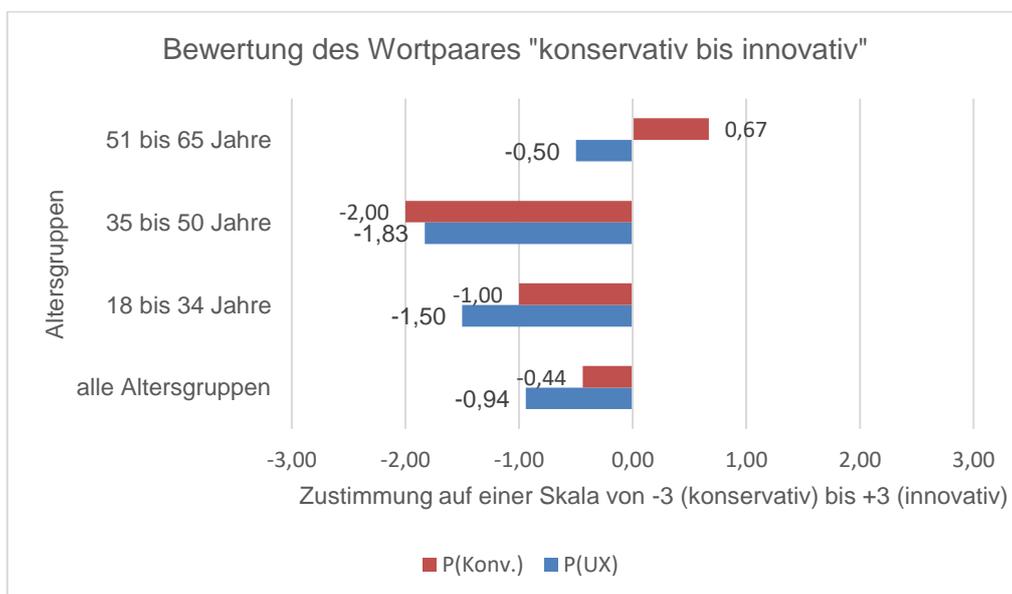


Abbildung 22 Bewertung des Wortpaares "konservativ bis innovativ". Quelle: Eigene Darstellung

**Auswertung – Bewertung der Oberflächentexte: alle Altersgruppen**

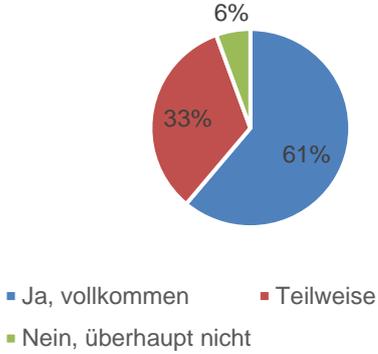
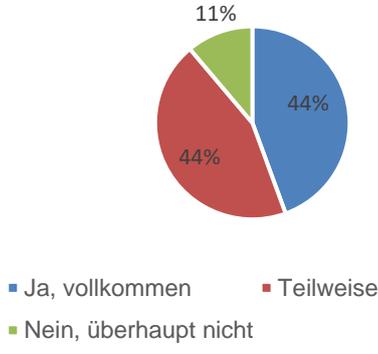
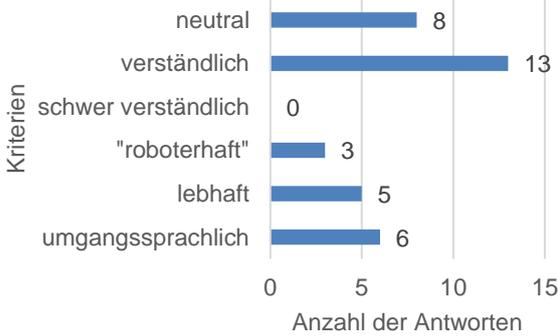
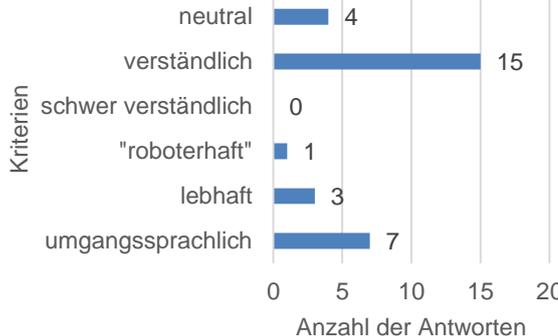
P(UX)	P(Konv.)
<p>Entsprechen die Oberflächentexte des Prototyps ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 23 Auswertung Frage 1 (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Entsprechen die Oberflächentexte des Prototyps ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 24 Auswertung Frage 1 (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als... (mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 25 Auswertung Frage 3 (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als... (mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 26 Auswertung Frage 3 (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Abbildung 27 Bewertung der Oberflächentexte (a). Quelle: Eigene Darstellung

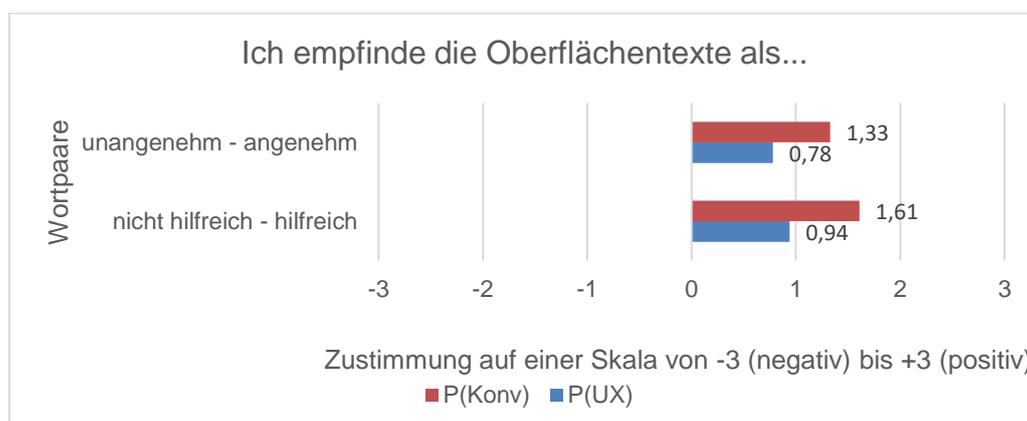


Abbildung 27 Auswertung Frage 2, beide Prototyp-Varianten. Quelle: Eigene Darstellung

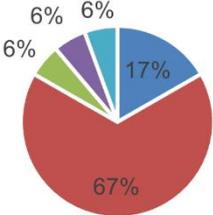
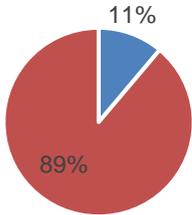
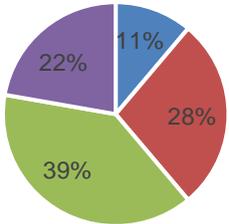
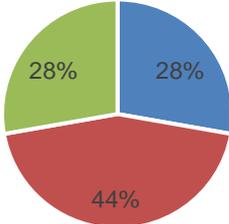
P(UX)	P(Konv.)
<p data-bbox="331 300 695 353">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <ul data-bbox="245 672 536 860" style="list-style-type: none"> <li>■ unpersönlich</li> <li>■ angemessen</li> <li>■ aufdringlich</li> <li>■ etwas kühl und distanziert</li> </ul> <p data-bbox="201 896 810 949">Abbildung 28 Auswertung Frage 4 (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</p>	<p data-bbox="954 291 1331 344">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <ul data-bbox="893 667 1394 694" style="list-style-type: none"> <li>■ unpersönlich</li> <li>■ angemessen</li> <li>■ aufdringlich</li> </ul> <p data-bbox="839 864 1426 918">Abbildung 29 Auswertung Frage 4 (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</p>
<p data-bbox="277 1025 740 1106">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <ul data-bbox="245 1429 788 1666" style="list-style-type: none"> <li>■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</li> </ul> <p data-bbox="201 1680 810 1733">Abbildung 30 Auswertung Frage 5 (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</p>	<p data-bbox="916 1021 1378 1102">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <ul data-bbox="893 1420 1410 1653" style="list-style-type: none"> <li>■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</li> </ul> <p data-bbox="839 1680 1426 1733">Abbildung 31 Auswertung Frage 5 (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</p>

Tabelle 14 Bewertung der Oberflächentexte (b). Quelle: Eigene Darstellung

Hinweis: Für eine bessere Darstellung wurde bei den vorangegangenen Diagrammen erst Frage 2 dargestellt, dann Frage 3. Die Reihenfolge der Auswertung beeinflusst nicht das Ergebnis der Umfrage.

Die Oberflächentexte von P(Konv.) wurden im Schnitt besser bewertet als P(UX). Die Oberflächentexte wurden hier als angenehmer und hilfreicher empfunden (siehe Abbildung 27). Die Kriterien „verständlich“ und „neutral“ erhielten bei der Bewertung der Sprache von P(UX) die meisten Stimmen (siehe Abbildung 25). Bei P(Konv.) erhielten die Kriterien „verständlich“ und „umgangssprachlich“ die meisten Stimmen (siehe Abbildung 26).

Bei P(Konv.) wurde die Ansprache in den Oberflächentexten von einer deutlichen Mehrheit (89 Prozent) als angemessen empfunden (siehe Abbildung 29). Bei der Bewertung von P(UX) waren die Meinungen geteilter: Auch hier empfand die Mehrheit die Ansprache in den Oberflächentexten als angemessen (61 Prozent), allerdings bewerteten jeweils sechs Prozent der Nutzer die Ansprache in den Oberflächentexten von P(UX) mit „etwas kühl und distanziert“ und „aufdringlich“ (siehe Abbildung 28). 17 Prozent empfanden die Ansprache in den Oberflächentexten als unpersönlich (siehe ebd.). Knapp drei Viertel der Nutzer von P(Konv.) wünschen sich die bewerteten Oberflächentexte in allen oder den meisten von ihnen genutzten Softwareprodukten (siehe Abbildung 31). Die Hälfte der Testpersonen von P(UX) wünschen sich die bewerteten Oberflächentexte in allen oder den meisten der von ihnen genutzten Softwareprodukten, 22 Prozent wünschen sich die Oberflächentexte allerdings in keinen der von ihnen genutzten Softwareprodukten (siehe Abbildung 30). Trotz der positiveren Bewertung von P(Konv.) wurden die Texte von P(UX) besser in Sachen Erwartungskonformität bewertet (siehe Abbildung 23).

### **Auswertung der Bewertung der Oberflächentexte nach Altersgruppen**

Hinweis: Die Diagramme mit den genauen Ergebnissen der Bewertung der Oberflächentexte je Altersgruppe können im Anhang eingesehen werden.

#### **18 bis 34 Jahre**

Die Oberflächentexte von P(Konv.) wurden von den 18- bis 34-jährigen insgesamt besser bewertet als P(UX). Die Oberflächentexte von P(Konv.) wurden als erwartungskonformer bewertet als die Oberflächentexte von P(UX) (siehe Anhang, Abbildung 59). Die Sprache der Oberflächentexte von P(UX) wurde überwiegend mit „neutral“ und „verständlich“ bewertet (siehe Anhang, Abbildung 60). Bei P(Konv.) wurde die Sprache der Oberflächentexte überwiegend mit „verständlich“ und „umgangssprachlich“ bewertet (siehe Anhang, Abbildung 61). Die Oberflächentexte von P(Konv.) wurden als angenehmer und hilfreicher empfunden (siehe Anhang, Abbildung 62). Zudem wurde die Ansprache in den Oberflächentexten von P(Konv.) von einer großen Mehrheit (83 Prozent) als angemessen bewertet (siehe Anhang, Abbildung 64). Bei P(UX) bewertet die Hälfte der Testpersonen die Oberflächentexte als angemessen (siehe Anhang, Abbildung 63). Trotzdem wünscht sich sowohl die Hälfte der

Nutzer von P(UX) als auch die Hälfte der Nutzer von P(Konv.) die jeweiligen Oberflächentexte in den meisten von ihnen genutzten Softwareprodukten (siehe Anhang, Abbildung 65 und 66).

### **35 bis 50 Jahre**

Auch hier tendieren die Teilnehmer zu einer insgesamt besseren Bewertung der Oberflächentexte von P(Konv.) als der von P(UX), wenn auch die Ergebnisse diffuser sind als bei der Altersgruppe der 18- bis 34-jährigen. Die Oberflächentexte von P(UX) entsprechen bei einer großen Mehrheit (83 Prozent) der 35- bis 50-jährigen vollkommen den bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software (siehe Anhang, Abbildung 67). Bei P(Konv.) ist das bei der Hälfte der Teilnehmer der Fall (siehe Anhang, Abbildung 68).

Die Sprache der Oberflächentexte von P(UX) wurde überwiegend als „neutral“, „verständlich“ und „lebhaft“ bewertet (siehe Anhang, Abbildung 69). Die Sprache der Oberflächentexte von P(Konv.) wurde überwiegend als „verständlich“ bewertet, „neutral“ und „umgangssprachlich“ bekamen jeweils eine Stimme (siehe Anhang, Abbildung 70). Die Oberflächentexte beider Prototypen wurden als gleich angenehm bewertet, die Oberflächentexte von P(UX) wurden als geringfügig hilfreicher bewertet als die Oberflächentexte von P(Konv.) (siehe Anhang, Abbildung 71). Mehr Nutzer von P(Konv.) als von P(UX) empfanden die Ansprache in den Oberflächentexten als angemessen (siehe Anhang, Abbildung 72 und 73). Trotz der besseren intuitiven Bewertung von P(UX) wünschen sich mehr Nutzer von P(Konv.) dessen Oberflächentexte in allen oder den meisten der von ihnen genutzten Softwareprodukten (siehe Anhang, Abbildung 74 und 75).

### **51 bis 65 Jahre**

Die Altersgruppe der 51- bis 65-jährigen bewertet die Oberflächentexte von P(Konv.) insgesamt besser als die von P(UX). Bei zwei Dritteln der Nutzer von P(UX) entsprechen die Oberflächentexte vollkommen den bisherigen Erfahrungen mit Software. Bei den Nutzern von P(Konv.) sind es lediglich 17 Prozent (siehe Anhang, Abbildung 76 und 77).

Die Sprache beider Prototypen wurde überwiegend als „verständlich“ und mit gleicher Stimmenanzahl als „neutral“ und „umgangssprachlich“ bewertet (siehe Anhang, Abbildung 78 und 79). Die Texte von P(Konv.) werden als angenehmer und hilfreicher bewertet als die Texte von P(UX) (siehe Anhang, Abbildung 80). Alle Nutzer von P(Konv.) empfanden die Ansprache der Oberflächentexte als angemessen, bei P(UX) waren es 83 Prozent (siehe Anhang, Abbildung 81 und 82). Die Hälfte der Nutzer von P(Konv.) wünscht sich die Oberflächentexte in allen von ihnen genutzten Softwareprodukten, bei P(UX) sind es 17 Prozent der Nutzer (siehe Anhang, Abbildung 83 und 84).

### 3.2.5 Interpretation

Der Prototyp mit konventioneller Oberfläche schneidet geringfügig besser ab als der Prototyp nach UX-Writing-Kriterien, dafür jedoch bei nahezu allen Kriterien durchgängig. Nachfolgend werden kurz die Hypothesen zur Nutzerumfrage aufgegriffen.

h1: Es wird vermutet, dass der Großteil der Teilnehmer täglichen oder mehrwöchentlichen Kontakt zur Software im beruflichen und privaten Umfeld hat.

Diese Hypothese kann bestätigt werden.

h2: Auf den theoretischen Erkenntnissen basierend wird vermutet, dass die gesamte User Experience des Prototyps nach UX-Writing-Kriterien besser ausfällt als die des Prototyps mit konventioneller Oberfläche.

h3: Auf den theoretischen Kenntnissen basierend wird vermutet, dass die Oberflächentexte des Prototyps nach UX-Writing-Kriterien besser bewertet werden als die des Prototyps mit konventioneller Oberfläche.

Die Hypothesen h2 und h3 können nicht bestätigt werden. In Summe wird P(Konv.) intuitiv besser bewertet als P(UX); dies gilt auch für die Oberflächentexte.

Die Antworten sind bei P(UX) wesentlich diffuser als bei P(Konv.). Die Teilnehmer scheinen bei P(Konv.) einheitlicher in der Bewertung zu sein. Im Folgenden wird die intuitive Bewertung des Prototyps interpretiert sowie die Bewertung der Oberflächentexte. Die Interpretation dieser beiden Bereiche werden abschließend zusammengeführt.

#### Interpretation der intuitiven Bewertung des Prototyps

Die intuitive Bewertung misst den ersten Eindruck der jeweiligen Prototyp-Variante auf die Teilnehmer. Insgesamt schneidet P(UX) bei der intuitiven Bewertung besser bei den Wortpaaren „unangenehm – angenehm“ und „unattraktiv – attraktiv“ ab. Das zeigt, dass der Stil basierend auf UX-Writing-Kriterien durchaus erfolgreich bei hedonischen Merkmalen der User Experience ist. Bei allen anderen Wortpaaren schneidet P(Konv.) besser ab.

Um dieses Ergebnis zu interpretieren, ist anzumerken, dass die intuitive Bewertung sich auf den gesamten Prototyp bezieht und nicht ausschließlich auf die Oberflächentexte. Die Texte haben jedoch Einfluss auf die gesamte Darstellung des jeweiligen Prototyps: Den längeren Texten von P(UX) fehlt teilweise Platz, Felder werden größer und die Software-Oberfläche wird zwangsläufig dichter gefüllt. All diese Faktoren können P(Konv.) in der Bewertung begünstigen, da dieser Prototyp weniger Text aufweist und das Design folglich weniger unter

den Texten leidet. Eine Möglichkeit, den Einfluss des Designs zu umgehen, wäre die Präsentation der bloßen Texte und deren Bewertung.

### **Unterschiede zwischen den Altersgruppen bei der intuitiven Bewertung**

Dass gerade die Teilnehmergruppe der 18- bis 34-jährigen den Prototyp mit konventioneller Oberfläche deutlich besser bewertet, kann darauf zurückgeführt werden, dass diese Altersgruppe aufgrund ihrer Charakterisierung als „Digital Natives“ weniger Hilfestellung benötigt und dementsprechend mit weniger Kontext und Nutzerführung auskommt. Möglich ist, dass der gesprächshafte Stil hier sogar eher hinderlich als hilfreich wirkt. Denn auch die Oberflächentexte selbst werden bei P(Konv.) als deutlich hilfreicher bewertet.

Der Grund für die bessere Bewertung von P(Konv.) durch die 51- bis 65-jährigen ist möglicherweise, dass hier der gesprächshafte Stil zu persönlich oder zu gestellt wirken kann. Die sachlichen Gegenstücke zu den gesprächshaften Elementen finden eher Anklang, weil der Stil im Software-Kontext authentischer wirkt. Ist UX-Writing tatsächlich ein Stilwechsel, so nimmt die Annahme eines neuen Stils Zeit in Anspruch.

Die 35- bis 51-jährigen heben sich von den anderen beiden Altersgruppen ab: Sie bewerten P(UX) intuitiv besser als P(Konv.). Möglicherweise liegt eine Erklärung darin, dass diese Altersgruppe nicht den Digital Natives zugerechnet werden kann und andererseits mit dem gesprächshafteren Stil eher sympathisieren als die 51- bis 65-jährigen. Demzufolge nehmen sie Hilfsangebote eher wahr als die 18- bis 34-jährigen und fühlen sich nicht bedrängt durch den lebhafteren, gesprächshaften Stil.

## Interpretation der Bewertung der Oberflächentexte

Bei der Bewertung der Oberflächentexte treten weniger Unterschiede zwischen den Altersgruppen auf. In den Tendenzen sind sich die Bewertungen in den meisten Fällen ähnlich. Im Folgenden werden einzelne Ergebnisse der Fragen interpretiert und verknüpft.

Die Texte von P(UX) entsprechen eher vollkommen den Erwartungen als die Texte von P(Konv.). Auf den ersten Blick bedeutet das, dass der Stil von UX-Writing mehr Teilnehmern geläufig ist als angenommen. Das kann darauf zurückgeführt werden, dass häufig genutzte Internet-Dienste oder Websites den UX-Writing-Stil bereits führen (siehe Kapitel 2.3.5, „Beispiele für UX-Writing“). Diese Annahme kann bestehen bleiben, auch wenn die 18- bis 34-jährigen hiervon abweichende Angaben machen: Es handelt sich hierbei um eine lediglich marginale Abweichung.

Alle Altersgruppen empfinden die Oberflächentexte von P(Konv.) als deutlich hilfreicher als die von P(UX). Vermutlich wird durch den sachlicheren Stil mehr Vertrauen in die Software aufgebaut, was gerade im Kontext der vorliegenden Software wichtig ist. Ebenso bewerten alle Altersgruppen die Texte von P(Konv.) als angenehmer oder zumindest als gleich angenehm wie die Texte von P(UX). Da es sich bei dem Prototyp um eine Art Messenger handelt – eine Anwendung, bei der davon auszugehen ist, dass die meisten Nutzer mit ihr vertraut sind – werden die gesprächshafteren Texte möglicherweise als überflüssig aufgefasst. In der Folge werden die Texte als weniger angenehm als die sachlichen Gegenstücke empfunden.

Die Bewertung der Sprache der Oberflächentexte bedarf wenig Interpretation, da sie bei beiden Prototyp-Varianten überwiegend als verständlich bewertet wird. Die auseinandergehenden Meinungen zu der Sprache der Oberflächentexte von P(UX) innerhalb einzelner Altersgruppen sind jedoch ein Indiz für die uneinheitliche, subjektive Wahrnehmung des gesprächshaften Stils.

Mehr Teilnehmer von P(Konv.) als von P(UX) bewerten die Ansprache in den Oberflächentexten als angemessen. Dieses Ergebnis lässt sich bei allen drei Altersgruppen feststellen. Das kann darauf zurückgeführt werden, dass die sachlichen Texte auf den reinen Inhalt beschränkt sind und die Texte deshalb charakterlich wenig Spielraum haben. Die sachlichen Texte sind in jedem Fall angemessen, die Wahrnehmung der gesprächshafteren Texte hingegen ist jedoch stark vom Individuum abhängig. Auch hier spielt der Einsatzort der Software eine Rolle: Am Arbeitsplatz werden die sachlicheren Texte wahrscheinlich als professioneller und deshalb angemessener empfunden.

Beim Ergebnis des Wunsches der Oberflächenprodukte in den eigen genutzten Software-Produkten ist zu beachten, dass es viele unterschiedliche Arten und Ausprägungen von Software gibt. Ist die Sprache von P(Konv.) durch den Fokus auf die inhaltlichen Aspekte recht universell einsetzbar, so können sich Nutzer dagegen den geschäftshaften Stil von P(UX) nicht überall vorstellen. Das zeigt auch das Ergebnis, dass sich 22 Prozent aller Nutzer von P(UX) die Oberflächentexte in keinen der von ihnen genutzten Softwareprodukten wünschen. Bei P(Konv.) hingegen machte kein Teilnehmer diese Angabe. Dieses Ergebnis zieht sich durch alle Altersgruppen durch: Mehr Teilnehmer wünschen sich die Texte von P(Konv.) beziehungsweise mehr Teilnehmer wünschen sich ausdrücklich nicht die Texte von P(UX).

Bei einer professionellen Anwendungssoftware – wie zum Beispiel zur Bildbearbeitung – kann sich der geschäftshafte Stil durchaus störend darstellen. Deshalb würde die Frage mehr Aufschluss in Bezug auf die individuell genutzten Softwareprodukte geben. Zum Beispiel: „In welchen von Ihnen genutzten Softwareprodukten wünschen Sie sich diese Oberflächentexte?“ Aus den Antworten können dann Softwarearten ermittelt werden, in denen sich der geschäftshafte Stil anbietet.

## **Zusammenfassung der Interpretation**

Nachfolgend werden die verschiedenen möglichen Gründe für die bessere Bewertung von P(Konv.) im Vergleich zu P(UX) nochmals zusammengefasst.

- Die Oberflächentexte werden durch den gesprächshaften Stil länger. Dadurch leiden Verständlichkeit und Übersichtlichkeit.
- Durch die längeren gesprächshaften Oberflächentexte wird das Design negativ beeinflusst.
- Die Wahrnehmung des gesprächshaften Stils ist sehr subjektiv und entsprechend anfälliger für negative Bewertungen.
- Der gesprächshafte Stil ist bei einer allgemein bekannten Software wie der vorliegenden überflüssig.
- Der gesprächshafte Stil ist im Kontext der Firmen-Groupware nicht professionell genug.

## **Reflektion der Prototyp-Varianten und des Testdesigns**

Entgegen der Hypothesen für die Nutzerumfrage schneidet der Prototyp, der aufbauend auf Erkenntnissen zum Bereich UX-Writing gestaltet wurde, schlechter ab als der konventionelle Prototyp. Eine zentrale Erklärung dafür kann unter anderem in der Vorbereitung des Prototyps liegen: UX-Writing ist – wie in den theoretischen Kapiteln erläutert wurde – ein aufwendiger Prozess, in dem Nachforschungen zur Zielgruppe, der genauen Betrachtung des Software-Produkts und von Use-Cases und dem Testen verschiedener Texte ein hoher Stellenwert zukommt.

Auch für P(UX) wurde ein Voice-Chart erstellt, das Anwendungsszenario des Prototyps betrachtet und die Zielgruppe grob definiert, jedoch wurden die Vorbereitungen nicht im gleichen Umfang durchgeführt, wie es bei einer realen Anwendung der Fall wäre. Hinzu kommt, dass die Anwendung hier nicht im Zusammenarbeit mit professionellen Designern und Software-Entwicklern erfolgte, sondern vom Verfasser der Texte erstellt wurde.

Auch gäbe es Alternativen für das hier umgesetzte Testdesign: Zum Beispiel könnte ein Nutzer beide Prototyp-Varianten erkunden und die Varianten direkt miteinander vergleichen. Ebenso wäre die bloße Präsentation der Oberflächentexte eine Möglichkeit, das Testdesign anders zu gestalten.

Aus diesen Gründen wäre die zusammenfassende Interpretation des Testergebnisses „UX-Writing bringt keinen Mehrwert“ falsch, da die Ergebnisse des Tests von vielen Faktoren abhängig sind. Vielmehr beweist der Test, dass intensive Vorbereitungen für ein optimales Ergebnis gerechtfertigt sind.

## 4. UX-Writing – Fachliche Einordnung und Bedeutung für die Technische Redaktion

Dieses Kapitel bildet den Abschluss der Arbeit. Die Antworten auf die Fragestellungen aus Kapitel 1.2 werden zusammengefasst und die wichtigsten Aspekte nochmals aufgegriffen.

UX-Writing ist ein Begriff, dessen Entwicklung und Bedeutung zum derzeitigen Stand noch nicht abzusehen ist. UX-Writing wird unterschiedlich interpretiert und beschäftigt sich je nach Interpretation mit unterschiedlichen Schwerpunkten. Was die Interpretationen eint, ist jedoch der grundlegende Gedanke von UX-Writing: Die Interaktionen zwischen Mensch und einem beliebigen technischen System wird alltäglich. Der Mensch wird in den Mittelpunkt der Anstrengungen für eine gute User Experience dieser Interaktionen gerückt.

Im Rahmen dieser Anstrengungen spielt die Technikkommunikation eine wichtige Rolle, vermittelt sie doch die Informationen, die für eine erfolgreiche Mensch-System-Interaktion notwendig sind. Der Test der beiden Prototyp-Varianten zeigt aber auch, dass sich mit der User Experience sehr detailliert auseinandergesetzt werden muss, um ein besseres Ergebnis im Vergleich zu dem konventionellen Stil der Technischen Dokumentation zu erzielen. Um die Ergebnisse im Hinblick auf die zentralen Fragestellungen zusammenzufassen, werden im Folgenden die Hypothesen aus Kapitel 1.2 aufgegriffen und kritisch betrachtet.

H1. UX-Writing ist die schriftliche Nutzerführung in Software-Produkten. UX-Writing ist eine Marketing-getriebene Sprache mit einem den Nutzer im Vergleich zur Fachsprache „Technische Dokumentation“ zugänglicheren Stil durch viel anregende Zusätze und Emotionalität. Dagegen ist die Fachsprache „Technische Dokumentation“ auf hohe Verständlichkeit und Prägnanz fokussiert, wodurch der Stil sehr nüchtern und zweckmäßig ist.

H1 kann in Teilen bestätigt werden, muss nach den vorliegenden Kenntnissen allerdings spezifiziert werden. UX-Writing bezeichnet die Erstellung sämtlicher Texte innerhalb eines digitalen Produkts. Inwieweit UX-Writing auch eine Marketing-getriebene Sprache ist, ist vom Kontext abhängig, indem UX-Writing verwendet wird. UX-Writing kann in das Konzept „smarter Information“ eingeordnet werden (siehe Kapitel 2.2.2 Ursprung UX-Writing). Es unterscheidet sich von der Fachsprache „Technische Dokumentation“ durch den stärkeren Fokus auf die User Experience und fehlenden allgemein gültigen Vorgaben. Dass sich UX-Writing prinzipiell durch viel anregende Zusätze und Emotionalität auszeichnet, kann aufgrund der verschiedenen Ausprägungen so nicht behauptet werden. Dennoch wird UX-Writing oft mit der Verwendung einer alltäglichen Sprache verbunden.

## H2. Berufsbild UX-Writer

H2.1 UX-Writing stellt nach ersten Erkenntnissen keine eigene Profession dar. Bei UX-Writing handelt es sich um Technisches Schreiben mit direkter und interaktionsfördernder Benutzeransprache.

UX-Writing stellt in dem Sinn eine eigene Profession dar, dass die Bezeichnung der ausübenden Person als „UX-Writer“ sich immer mehr etabliert. Es ist kein eingetragener Beruf, wird allerdings von Unternehmen als eine gängige Bezeichnung wahrgenommen und entsprechend nachgefragt (siehe Kapitel 2.4.2, „Untersuchung von Stellenanzeigen“). UX-Writing kann je nach Anwendungsfall als Technisches Schreiben betrachtet werden.

H2.2 UX-Writer beschränken sich auf die Benutzerführung in Softwareprodukten, Websites und Webanwendungen. Im Fokus ihrer Arbeit liegt die User Experience des Produkts. Technische Redakteure dagegen vermitteln Wissen unabhängig von Branchen. Im Fokus ihrer Arbeit liegt die schnelle, einfache und sichere Handhabung eines Produkts mit Hilfe einer entsprechenden Dokumentation.

Diese Hypothese kann bestätigt werden. Was in diesem Zusammenhang noch ergänzt werden kann, ist, dass UX-Writer in vielen Anwendungsfällen von UX-Writing eher auf den attraktiven Markenauftritt konzentriert sind und öfter als Technische Redakteure marketing-getriebene Strategien verfolgen.

H2.3 Da sich Technische Redakteure im Rahmen von Softwaredokumentation intensiv mit der Oberflächenführung und -beschreibung auseinandersetzen, fällt UX-Writing unter die Kompetenzen Technischer Redakteure.

H2.3 kann prinzipiell als bestätigt betrachtet werden. Jedoch ist auch wie bei H1 eine Differenzierung verschiedener Aufgabengebiete notwendig, die nachfolgend nochmals zusammengefasst wird.

Technische Redakteure übernehmen bereits UX-Writing zu bestimmten Teilen, allerdings unter der Bezeichnung „kontextsensitive Software-Hilfe“. Diese Art der Software-Hilfe ist von der Funktion her identisch mit UX-Texten. Folglich wird UX-Writing fachlich in den Bereich der Technikkommunikation eingeordnet, welche unter anderem die Technische Dokumentation umfasst. Die Kompetenzen von UX-Writeern und Technischen Redakteuren decken sich zum Großteil. Die sehr guten Sprachkompetenzen stehen sowohl bei den Tätigkeiten von Technischen Redakteuren als auch bei denen von UX-Writeern im Mittelpunkt. Beide Tätigkeitsfelder erfordern ebenso ausgeprägte persönliche Kompetenzen, die die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl anderer Menschen und Abteilungen betreffen. Technische Redakteure und UX-Writer tauschen sich intensiv mit Entwicklern, der Marketingabteilung, Übersetzern

und anderen Fachbereichen aus. Die Ergebnisse des Interviews zeigen, dass Technische Redakteure fehlende Kompetenzen im Bereich der User Experience aufarbeiten können und bereits Grundkenntnisse mitbringen.

Bewegt man sich auf stark Conversion-getriebenen Websites oder in Webanwendungen, entsteht der Eindruck, dass UX-Writing je nach konkreter Nutzungssituation den Werbetexten zugeordnet werden kann. UX-Writing ist in diesem Kontext kein Aufgabengebiet Technischer Redakteure. Zwar weisen sie die dafür notwendige sprachliche Kompetenz auf und auch im Bereich Marketing verfügen Technische Redakteure über Kompetenzen, jedoch gehört das Werbetexten nicht zum Schwerpunkt der Tätigkeiten Technischer Redakteure. Hinzugefügt werden muss, dass allerdings auch UX-Writer in diesem Fall in der Regel nicht zuständig für die Erstellung dieser Art Texte sind. Die Grenzen zwischen den Aufgaben erscheinen hier jedoch teilweise fließend.

In digitalen Produkten abseits dieses Anwendungsfalls ist UX-Writing Teil der Software-Dokumentation beziehungsweise der Benutzerinformation und damit Teil der Arbeit von Technischen Redakteuren. Unterstützend bei dieser Tätigkeit können Usability- und UX-Experten und Designer wirken.

## 5. Ausblick

Das Berufsbild der Technischen Redakteure ist bereits sehr vielfältig. Sie schreiben Dokumentationen, beschäftigen sich mit der attraktiven Aufbereitung von Produktinformationen, befassen sich mit der Usability von Produkten und Anleitungen und übernehmen weitere kommunikative Aufgaben. Technische Redakteure haben hochentwickelte sprachliche, didaktische und mediale Kompetenzen und verstehen es, sich in die Nutzersicht hineinzuversetzen. Diese Kompetenzen setzen sie auch im Software-Bereich ein. Deshalb ist UX-Writing gemäß den vorliegenden Erkenntnissen durchaus eine Aufgabe, die Technische Redakteure bewältigen können.

Es bleibt abzuwarten, welche Rolle UX-Writing langfristig einnehmen wird. UX-Writing bietet in jedem Fall noch Potenzial für eine nähere Auseinandersetzung: Ein Thema, das in dieser Arbeit zum Beispiel nicht näher behandelt wurde, ist die Bedeutung von UX-Writing für die Barrierefreiheit von Technischer Kommunikation. Ebenso bleibt zu betrachten, was für eine Rolle die Übersetzungsfreundlichkeit von Software im Kontext von UX-Writing spielt.

Für die Technische Dokumentation bedeutet UX-Writing ein Vorbild, was die Attraktivität von Technikkommunikation angeht. Die Technische Dokumentation hat hinsichtlich der Nutzungsfreundlichkeit noch Potenzial, das mit der Anwendung einzelner Merkmale von UX-Writing gefördert werden kann: Durch stärkere Fokussierung der Zielgruppen, einem Use-Case-orientierten Ansatz und der größeren Beachtung des Aspekts der User Experience kann nicht nur die Software-Dokumentation, die immer enger mit der Software selbst verschmilzt, an Mehrwert gewinnen, sondern vielleicht sogar die Technische Dokumentation an sich.

Die Rolle der Technischen Dokumentation ist im Begriff, sich zu wandeln: War sie früher nur eine zweckmäßige und rechtlich notwendige Beilage, wird sie nach und nach darüber hinaus ein im Produktlebenszyklus aktives Informationsprodukt. Dass dieses Informationsprodukt auch noch gerne in die Hand genommen wird: Dazu kann UX-Writing beitragen.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 "Kommunikationsmodell der Textsorte Gebrauchsanweisung" .....	14
Abbildung 2 Ausprägung der Merkmale des Hamburger Verständlichkeitsmodells .....	15
Abbildung 3 Überschneidung von UX-Writing mit anderen Disziplinen .....	26
Abbildung 4 Merkmale smarter Information .....	32
Abbildung 5 Registrierung .....	34
Abbildung 6 Anmelden mit Social Media .....	34
Abbildung 7 Passwort zurücksetzen .....	35
Abbildung 8 Leerzustand .....	35
Abbildung 9 Hilfestellung bei Misserfolg .....	36
Abbildung 10 Blindtext in Formular .....	36
Abbildung 11 Fehlerseite .....	36
Abbildung 12 Blindtext mit Symbolen .....	37
Abbildung 13 Bedenken zerstreuen bei kritischen Vorgängen .....	37
Abbildung 14 Sieben Phasen des Erstellungsprozesses eines Informationsprodukts .....	40
Abbildung 15 "Fachlicher Hintergrund von Beschäftigten in der Technischen Kommunikation" .....	44
Abbildung 16 Screenshot der Startseite des Prototyps mit konventioneller Oberfläche .....	56
Abbildung 17 Screenshot der Startseite des Prototyps mit Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien ....	57
Abbildung 18 Zusammenfassung der intuitiven Bewertung aller Altersgruppen beider Prototyp- Varianten .....	63
Abbildung 19 Intuitive Bewertung beider Prototyp-Varianten durch die 18- bis 34-jährigen .....	65
Abbildung 20 Intuitive Bewertung beider Prototyp-Varianten durch die 35- bis 50-jährigen .....	67
Abbildung 21 Intuitive Bewertung beider Prototyp-Varianten durch die 51- bis 65-jährigen .....	68
Abbildung 22 Bewertung des Wortpaares "konservativ bis innovativ" .....	70
Abbildung 23 Auswertung Frage 1 (P(UX)) .....	71
Abbildung 24 Auswertung Frage 1 (P(Konv.)) .....	71
Abbildung 25 Auswertung Frage 3 (P(UX)) .....	71
Abbildung 26 Auswertung Frage 3 (P(Konv.)) .....	71
Abbildung 27 Auswertung Frage 2, beide Prototyp-Varianten .....	71
Abbildung 28 Auswertung Frage 4 (P(UX)) .....	72
Abbildung 29 Auswertung Frage 4 (P(Konv.)) .....	72
Abbildung 30 Auswertung Frage 5 (P(UX)) .....	72
Abbildung 31 Auswertung Frage 5 (P(Konv.)) .....	72

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Anwendung von UX-Writing .....	23
Tabelle 2 Arten visueller Informationen .....	33
Tabelle 3 Beispiele für UX-Writing, Teil 1.....	34
Tabelle 4 Beispiele für UX-Writing, Teil 2.....	35
Tabelle 5 Beispiele für UX-Writing, Teil 3.....	36
Tabelle 6 Beispiele für UX-Writing, Teil 4.....	37
Tabelle 7 Auswertung der in den Stellenanzeigen geforderten Fähigkeiten .....	48
Tabelle 8 Voice Chart für den Prototyp mit der Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien .....	58
Tabelle 9 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, alle Altersgruppen .....	64
Tabelle 10 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, Altersgruppe der 18- bis 34-jährigen. 66	
Tabelle 11 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, Altersgruppe der 35- bis 50-jährigen. 68	
Tabelle 12 Wortpaare in unterschiedlichen Skalen-Bereichen, Altersgruppe der 51- bis 65-jährigen. 69	
Tabelle 13 Bewertung der Oberflächentexte (a).....	71
Tabelle 14 Bewertung der Oberflächentexte (b) .....	72

## Literaturverzeichnis

Airbnb Ireland UC (o. J.). (*Seite der Unterkunft*).

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://www.airbnb.de/> → Angebot suchen und auswählen

Baderschneider, Nina (2015). *Die Komplexität der Gebrauchsanweisung: ein textgrammatisches Analysemodell*. Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.). tekomp Hochschulschriften Band 23. Stuttgart: tcworld GmbH.

Ballstaedt, S. (2019). Grenzen und Möglichkeiten von Verständlichkeitskonzepten, in Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.), *Verständlichkeit als Problem der Technischen Kommunikation* (S.37–59). Schriften zur Technischen Kommunikation Band 24. Stuttgart: tcworld GmbH.

Böcker, M. & Robers, R. (2015). *Kundendokumentationen für Konsum- und Investitionsgüter. Kritische Erfolgsfaktoren für Management und Erstellung*. DIN Deutsches Institut für Normung e. V. (Hrsg.). Berlin: Beuth Verlag GmbH.

Booking.com™ (o. J.). *Booking.com | Offizielle Webseite | Die besten Hotels & Unterkünfte*. Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://www.booking.com/>

Cellular GmbH (o. J.). *Content & UX Writer (m/w/d) in Teilzeit*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://de.indeed.com/Jobs?q=Ux%20Writer&vjk=7693f28555c7760d>

Chen (o. D.). *What is UX writing? Definitions and Examples*.

Abgerufen 30. Dezember 2020, von <https://ozchen.com/what-is-ux-writing-definition/>

Chrono24 GmbH. (o. J.). *UX Writer (all genders)*.

Abgerufen am 10. Oktober 2020, von [https://www.stepstone.de/stellenangebote--UX-Writer-all-genders-Karlsruhe-Chrono24-GmbH--6548469-inline.html?suid=bc57fc81-0f7d-4e22-bbda-c362a4d6a48e&rltr=1\\_1\\_25\\_dynrl\\_m\\_0\\_0\\_0\\_0](https://www.stepstone.de/stellenangebote--UX-Writer-all-genders-Karlsruhe-Chrono24-GmbH--6548469-inline.html?suid=bc57fc81-0f7d-4e22-bbda-c362a4d6a48e&rltr=1_1_25_dynrl_m_0_0_0_0)

different GmbH (o. J.). *UX Writer (f/m/d)*

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://de.indeed.com/Ux-Writer-Jobs?vjk=9d1e359e64073b6b>

DIN EN 82079-1 (VDE 0039-1):2018-05-Entwurf (2018). *Erstellen von Gebrauchsanleitungen – Gliederung, Inhalt und Darstellung – Teil 1: Allgemeine Grundsätze und ausführliche Anordnungen*. Berlin: Beuth Verlag GmbH.

DIN EN ISO 9241-210:2020-03 (2020). *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme (ISO 9241-210:2019); Deutsche Fassung EN ISO 9241-210:2019*. Berlin: Beuth Verlag GmbH.

DIN EN ISO 9241-11:2018-11 (2018). *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO 9241-11:2018); Deutsche Fassung EN ISO 9241-11:2018*. Berlin: Beuth Verlag GmbH.

Doctolib GmbH (o. J.). *UX Writer (x/f/m)*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://de.indeed.com/Ux-Writer-Jobs?vjk=131437f8158990da>

Duden (o. D.), „Erlebnis“ auf Duden online.

Abgerufen 05. Januar 2021, in <https://www.duden.de/node/41904/revision/41933>

eBay Inc. (o. J.) (a). *Neu anmelden*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://www.ebay.de/> → „Mein eBay“ → „Konto erstellen“

eBay Inc. (o. J.) (b). *Fehlerseite*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://www.ebay.de/n/error>

Fleischmann, K. & Drenckhan, M. (2018). Technische Dokumentation als Instrument des Marketing, in Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.), *Kompetenz der Technischen Reaktion. Nutzen für Produkt und Unternehmen* (S.25–39). Schriften zur Technischen Kommunikation Band 23. Stuttgart: tcworld GmbH.

Frei, V. (2015). *Sprachstandardisierung in der Softwaredokumentation. Eine Untersuchung von redaktionellen Richtlinien und Schreibregeln*. Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.). tekomp Hochschulschriften Band 22. Stuttgart: Verlag tcworld GmbH.

Google LLC. (o. J.). *UX Writer, Travel*.

Abgerufen am 23. Oktober 2020, von [https://careers.google.com/jobs/results/98519558479848134-ux-writer-travel/?q=UX%20Writer,%20Content%20Strategist&src=Online%2FGoogle%20Website%2FDesign&utm\\_campaign=Design&utm\\_medium=Google%20Website&utm\\_source=online](https://careers.google.com/jobs/results/98519558479848134-ux-writer-travel/?q=UX%20Writer,%20Content%20Strategist&src=Online%2FGoogle%20Website%2FDesign&utm_campaign=Design&utm_medium=Google%20Website&utm_source=online)

Google Maps (o. J.) (Google LLC). *sucheintrag – Google Maps*.

Abgerufen am 09. Oktober 2020, von <https://www.google.de/maps/>

Göpferich, S. (2008). Textverstehen und Textverständlichkeit, in Janich, N. (Hrsg.), *Textlinguistik. 15 Einführungen* (S.291–312). Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG.

Görs, B. (2016, April 28). Scrum in der Technik-Redaktion. WEKA MEDIA GmbH & Co. KG (Hrsg.). Abgerufen 27. Dezember 2020, von <https://www.weka-business-portal.de/wekapilot/5090/dokumente/481617464?q=scrum#wpoSearch-0>

Grünwied, G. (2013). *Software-Dokumentation. Grundlagen – Praxis – Lösungen* (3. Aufl.). Bartz, W. J., Mesenholl H., Wippler, E. (Hrsg.). Kontakt & Studium Band 668. Renningen: expert-Verlag.

Grünwied, Gertrud (2017). *Usability von Produkten und Anleitungen im digitalen Zeitalter*. Erlangen: publicis.

Heuer-James, J. (2018). Welches juristische Basiswissen brauchen Technische Redakteure? in Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.), *Kompetenz der Technischen Reaktion. Nutzen für Produkt und Unternehmen* (S.93–103). Schriften zur Technischen Kommunikation Band 23. Stuttgart: tcworld GmbH.

HWZ - Hochschule für Wirtschaft Zürich (o. J.). *CAS Marketing Writer – UX Writing*.

Abgerufen 20. Januar 2021, in <https://fh-hwz.ch/produkt/cas-marketing-writer/>

Keshtcher, Y. (2020). *What Does A UX Writer Actually Do?*

Abgerufen 16. Oktober 2020, von <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/ux-writing-what-does-a-ux-writer-actually-do/>

Klarna Bank AB (publ) (o. J.). *Senior UX-Writer, German Language*.  
Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://de.indeed.com/Ux-Writer-Jobs?vjk=d587a5f84ca540cc>

Ligertwood, G. (2017, Juni 05). *UX Writing: How to do it like Google with this powerful checklist*. Abgerufen 01. Februar 2021, von <https://uxplanet.org/ux-writing-how-to-do-it-like-google-with-this-powerful-checklist-e263cc37f5f1>

McCulloch, G. (2019). *Because Internet. Understanding the New Rules of Language* (E-Book). New York: Riverhead Books.

Medhora, N. (2018, August). *Rise of the "UX Writer"*.  
Abgerufen 24. Januar 2021, von <https://copywritingcourse.com/ux-writer/>

Medium (o. J.). *Medium – Where good ideas find you*.  
Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://medium.com/> → „Sign In“

Munro, L. (2020, Januar 12). *UX Writing Guidelines*.  
Abgerufen 22. Oktober 2020, von <https://xd.adobe.com/ideas/process/information-architecture/ux-writing-guidelines/>

Nass, C. & Yen, C (2010). *The Man Who Lied to His Laptop. What Machines Teach Us About Human Relationships* (E-Book). New York: Current.

Nickl, M. (2013, August 13). *Marketing und Dokumentation – alles nur Blabla?*  
Abgerufen 06. Februar 2021, von <https://www.doctima.de/2013/08/marketing-und-dokumentation-alles-nur-blabla/>

Nike Inc. (o. J.). *Register*.  
Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://www.nike.com/gb/register>

OnlineMarketing.de GmbH (o. J.). *Conversion Rate Definition*.  
Abgerufen 17. Januar 2021, von <https://onlinemarketing.de/lexikon/definition-conversion-conversionrate>

Personio GmbH. (o. J.). *UX Writer (m/f/d)*.

Abgerufen am 10. Oktober 2020, von <https://www.linkedin.com/jobs/search/?currentJobId=2175464841&keywords=UX%20Writer>

Pich, H. (2018). Koordination und Management von Übersetzungen, in Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.), *Kompetenz der Technischen Reaktion. Nutzen für Produkt und Unternehmen* (S.126–139). Schriften zur Technischen Kommunikation Band 23. Stuttgart: tcworld GmbH.

Pieper, S. (2004). *Funktion und Profession Technischer Redakteure. Vertrauen in Technik durch Technische Kommunikation*. Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.). *tekom Hochschulschriften* Band 11. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild.

Podmajersky, T. (2019). *Strategic Writing for UX. Drive Engagement, Conversion, and Retention with Every Word*. Sebastopol: O'Reilly.

Porter, J. (2009, Juni 9). *Writing Microcopy*.

Abgerufen 19. Januar 2021, von <http://bokardo.com/archives/writing-microcopy/>

Puma SE (o. J.). *UX PRODUCT COPY WRITER*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://de.indeed.com/Ux-Writer-Jobs?vjk=b30218319b2384b3>

real,- Digital Payment & Technology Services GmbH (o. J.). *UX Copywriter (f/m/d)*.

Abgerufen am 10. Oktober 2020, von <https://www.linkedin.com/jobs/search/?currentJobId=2189692386&keywords=UX%20Writer&start=25>

Robinson, F. (1946). *Effective Study*.

New York/London: Harper & Brothers Publishers.

Abgerufen 06. Februar 2021, von <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.224377/mode/2up>

Sanchez, L. (2017, September 18). *What is UX Writing?*

Abgerufen 29. Dezember 2020, von <https://lmsanchez.medium.com/what-is-ux-writing-1eb71b0f0606>

Stevens, E. (2019, Januar 21): *The Rise of the UX Writer*.

Abgerufen 16. Oktober 2020, in <https://uxplanet.org/the-rise-of-the-ux-writer-8beb836c13f1>

Straub, D. (2018). Technische Redakteure damals und heute, in Hennig, J. & Tjarks-Shobani, M. (Hrsg.), *Kompetenz der Technischen Reaktion. Nutzen für Produkt und Unternehmen* (S.65–78). Schriften zur Technischen Kommunikation Band 23. Stuttgart: tcworld GmbH.

Straub, D. (2019). *Branchenkennzahlen für die Technische Kommunikation 2019. Ergebnisse der tekomp-Frühjahrsbefragung*. Stuttgart: tcworld GmbH.

SumUp Limited (o. J.). *Principal UX Writer*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://de.indeed.com/jobs?q=Ux%20Writer&start=10&vjk=4c4febca09ff1bc0>

tekomp Deutschland e.V. (a) (o. J.). *Beruf Technischer Redakteur*.

Abgerufen 01. Januar 2021, von <https://www.tekom.de/technische-kommunikation-das-berufsfeld/arbeitswelt/der-beruf-des-technischen-redakteurs>

tekomp Deutschland e.V. (b) (o. J.). *Profiling Tool*.

Abgerufen 20. Januar 2021, von <http://kompetenzen-technische-dokumentation.tekom.de/profiling-tool.html>

tekomp Deutschland e.V. (c) (o. J.). *Aus- und Weiterbildung Technische Kommunikation*.

Abgerufen 24. Januar 2021, von <https://www.tekom.de/technische-kommunikation-das-berufsfeld/aus-und-weiterbildung>

tekomp Deutschland e.V. (d) (o. J.). *Das Technische Volontariat mit tekomp-Zertifikat*.

Abgerufen 24. Januar 2021, von <https://www.tekom.de/technische-kommunikation-das-berufsfeld/aus-und-weiterbildung/das-technische-volontariat-mit-tekom-zertifikat>

tekomp Deutschland e.V. (e) (o. J.). *Internationale tekomp-Zertifizierung*.

Abgerufen 28. Januar 2021, von <https://www.tekom.de/technische-kommunikation-das-berufsfeld/tekomp-zertifizierung/internationale-tekom-zertifizierung-zum-technischen-redakteur>

tekom Deutschland e.V. (f) (o. J.). *Professionelle Kompetenzen für die Technische Redaktion*. Abgerufen 01. Januar 2021, von <https://www.tekom.de/technische-kommunikation-das-berufsfeld/kompetenzrahmen/professionelle-kompetenzen-fuer-die-technische-kommunikation>

Todoist (o. J.). *Heute: Todoist*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von <https://todoist.com/app/> → Anmeldung

Upserve Inc. (o. J.). *Upserve by Lightspeed*.

Abgerufen 09. Oktober 2020, von [https://app.upsolve.com/forgot\\_password](https://app.upsolve.com/forgot_password)

VDI 4500 Blatt 4:2009-12-Entwurf (2009). *Technische Dokumentation, Dokumentationsprozess: Planen – Gestalten – Erstellen*. Berlin: Beuth Verlag GmbH.

Vollrath, Mark (2015). *Ingenieurpsychologie. Psychologische Grundlagen und Anwendungsgebiete*. Grundriss der Psychologie, Band 30. Stuttgart: Kohlhammer.

Weiß, C. (2016, Mai 06). *Verständlichkeit - ein Muss für technische Texte*. WEKA MEDIA GmbH & Co. KG (Hrsg.). Abgerufen 03. Januar 2021, von <https://www.weka-business-portal.de/wekapilot/5090/dokumente/481620133?q=Hamburger#wpoSearch-0>

Wood, B. (2020, September 06). *What is UX writing?*

Abgerufen 15. Januar 2021, von <https://uxwriterscollective.com/what-is-ux-writing/>

Yifrah, K. (2020). *UX Writing & Microcopy*.

Bonn: Rheinwerk Verlag.

## Anhang

### Stellenanzeigen

Hinweis: Die Formatierung der ungeordneten Listen der Stellenanzeigen wurde gegebenenfalls dem Layout der Arbeit angepasst. Hervorhebungen der Autoren wurden übernommen. Dargestellt werden wie in Kapitel 2.4.2 beschrieben nur die von den Unternehmen aufgeführten Anforderungen.

#### Stellenanzeige 1 (Klarna Bank AB (publ))

##### „You should have

- 4-5 years of experience with writing digital content for brands in both English and German
- 2-3 years experience working in UX writing for digital products, apps or websites
- Experience working with global products
- Fluent writing and speaking skills both in English and German
- Great understanding of design process, usability and UX best practices
- Experience with UX research and user flows, for example, designing and evaluating experiments, applying learnings to the product experience” (Klarna Bank AB (publ), o. J.)

#### Stellenanzeige 2 (Puma SE)

##### „YOUR TALENT

- 2-3 year of relevant experience as an English copy writer or related role
- You know how to build style guides and voice and tonality documentation
- Fluent in a 2nd language is a plus
- Project management experience
- Excellent writing, editing and proofreading skills
- Excellent interpersonal and communication skills
- Experience with SEO
- Experience with UX writing is a plus” (Puma SE, o. J.)

Stellenanzeige 3 (Doctolib GmbH)

„Who You Are

- **You have a minimum of 3 years experience ideally in the fields of technology as a UX Writer, or a very product-oriented digital CR: we don't do marketing, but product design.**
- You have a synthetic mind, you like to write things that are both simple and clear, that serve a functional purpose.
- You like the beautiful word, the one that's well-chosen and has meaning...
- You are comfortable in the debate, explaining and justifying your choices.
- You have a great portfolio with concrete examples of both writing text of a few paragraphs, such as work on "Call to Action" on a product interface.
- **You speak German on a native level and are fluent in English - additional language skills in French would be a plus**” (Doctolib GmbH, o. J.)

Stellenanzeige 4 (Cellular GmbH)

„Qualifikation

- Du bist digitaler Texter durch und durch
- Hervorragendes Sprachgefühl, starke Schreibe und ein gutes Gespür für Storytelling
- Dein Verständnis für User Experience prägt schon zu Beginn eines Projektes das Ergebnis unseres Produktes
- Du beschäftigst Dich gern mit User Flows und weißt, Du mit konsistentem und markengerechtem Wording großartige UX erzeugst
- Du kennst die SEO Tricks und weißt wie Du Deine Texte im Ranking ganz nach vorn bringst
- Mehr als drei Jahre Berufserfahrung im SEO-Texten und Content Writing sowie erste Erfahrung im UX Writing
- Erfahrung in der interdisziplinären Zusammenarbeit mit Teams aus UI/UX Design, Development und Projektmanagement
- Gute Englisch- und sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Du suchst einen Teilzeit-Job mit 25 Wochenstunden“ (Cellular GmbH, o. J.)

#### Stellenanzeige 5 (different GmbH)

- „Mehrjährige Berufserfahrung im Copy-, UX Writing oder in der digitalen Konzeption, idealerweise innerhalb einer Digital Agentur
- Erfahrung im Bereich Online-Marketing
- Eine analytische Herangehensweise – Du verstehst komplexe Prozesse und kannst sie in einfachen Worten erfassbar machen
- Ein gutes Sprachgefühl auf Deutsch und Englisch
- Idealerweise Branchenerfahrung in den Bereichen Finance und Insurance
- Organisationstalent und die effektive Verwaltung mehrerer Projekte und Deadlines
- Spaß an interdisziplinärer Teamarbeit sowie an eigenverantwortlichem Arbeiten“  
(different GmbH, o. J.)

#### Stellenanzeige 6 (SumUp Limited)

##### „Your profile

- You have 3+ years of experience writing digital content for global brands, including writing for translation
- And 5+ years of experience UX writing for digital products, apps, or ecommerce
- You have deep understanding of UX content strategy and user experience
- You have worked with qualitative user research and in-house or remote user testing
- You are experienced working in fast-moving, technical organization with a global audience and language/translation requirements
- You are organized and detail-oriented, but still able to balance multiple projects at the same time
- You speak English on a native speaker level and have strong oral and written communication skills in both English and ideally one other language relevant to our global reach.
- Your excellent presentation skills will help you collaborate with team members from a wide range of countries and cultures
- You have experience in working in an agile environment and the ability to adapt quickly to changing product priorities
- MA or BA in any field, with extensive experience in content development, design and product development“ (SumUp Limited, o. J.)

Stellenanzeige 7 (real,- Digital Payment & Technology Services GmbH)

**„Your Profile – This Is What We Expect From You**

- You have a Bachelor's degree in English, Communications, Journalism, Technical Writing, UX, HCI, or equivalent practical experience
- You have experience in user-focused product writing including work in hardware, software, digital agency, or other relevant product area
- You are experienced working with translation
- You are proactive and capable of working independently as well as working in a team
- You are a strong communicator (e.g. public speaking) with analytical skills
- You are able to handle multiple tasks and projects at the same time, bring along a flexible attitude and your actions are always based on partnership
- You possess excellent commercial skills and have a very good command of English and German” (real,- Digital Payment & Technology Services GmbH, o. J.)

Stellenanzeige 8 (Chrono24 GmbH)

„Was Dich auszeichnet

- Du hast ein abgeschlossenes Studium in Sprach- oder Kommunikationswissenschaften oder verfügst über eine gleichwertige Ausbildung und Berufserfahrung als UX Writer, Copywriter oder UX Konzepter mit Schwerpunkt Text, idealerweise im E-Commerce.
- Du hast Erfahrung im Arbeiten nach agilen Methoden (Scrum) und hast bestenfalls schon einmal das Projektmanagement-Tool JIRA genutzt.
- Um E-Commerce-Abläufe in die Sprache unserer User übersetzen zu können, hast Du sowohl ein gutes technisches als auch gutes sprachliches Verständnis. Dabei helfen Dir Deine logische Denkweise, Dein Sprachgefühl sowie quantitative und qualitative Daten, um Verbesserungspotenziale zu erkennen und das richtige Wording zu finden.
- Durch Deine exzellenten orthographischen und grammatikalischen Kenntnisse findest Du stets Fehler, die andere übersehen. Gepaart mit Deinem Einfallsreichtum und Deinem Verständnis für die User Experience meisterst Du den Spagat zwischen Kreativität und Gewissenhaftigkeit.
- Du arbeitest sehr organisiert und strukturiert und behältst auch bei der Arbeit an mehreren parallelen oder zeitkritischen Projekten stets den Überblick.
- Proaktives Mitdenken, Teamfähigkeit, Serviceorientierung und eigenmotiviertes Handeln zeichnen Dich aus.
- Du bist noch kein Experte für Luxusuhren? Keine Sorge, wir bringen Dir alles Wissenswerte bei.“ (Chrono24 GmbH, o. J.)

#### Stellenanzeige 9 (Google LLC)

„Minimum qualifications:

- Bachelor's degree in English, Journalism, Technical Writing, UX, HCI or equivalent practical experience.
- Experience in shaping content for multi-disciplinary projects.
- A portfolio of UX-focused writing samples and style guidelines.

Preferred qualifications:

- Relevant experience in user-focused writing, including work in hardware, software, digital agency, documentation or journalism.
- Experience developing information architecture for complex documentation sets or product suites. Experience with localization and accessibility best practices.
- Knowledge of online technology and related products, including web and mobile UI and tools
- Familiarity with user experience research principles and practices and how to use data to provide informed user insights” (Google LLC, o. J.)

#### Stellenanzeige 10 (Personio GmbH)

##### **„What You Need To Succeed**

- Du hast einen Abschluss in Anglistik, Journalismus, Kommunikation, Marketing, Human Computer Interaction oder einem ähnlichem Studiengang
- Du hast +3 Jahre Erfahrung im Schreiben von Webinhalten, vorzugsweise für interaktive User Experiences
- Du verstehst die wesentlichen Bestandteile von Verhaltenspsychologie und Entscheidungsfindung
- Du bist detailorientiert, emphatisch und bist stark in der Kommunikation
- Du bist ein Teamplayer, schätzt Feedback und gehst in kollaborativen Umfeldern auf
- Du beherrschst Englisch und Deutsch auf verhandlungssicherem Niveau“ (Personio GmbH, o. J.)

## Transkript des Experten-Interviews

Interview am 05.11.2020, Video-Telefonat; Dauer: ca. 01:03:00 h

Das Transkript gibt das Interview wörtlich wieder. Für die bessere Lesbarkeit wurden sprachliche Anpassungen vorgenommen. Inhalte, die nicht zum Thema zugehörig waren – wie Rückkopplungen, Störungsbehebung o. ä. – wurden ausgelassen und mit „(...)“ gekennzeichnet. Halbsätze wurden mit „...“ gekennzeichnet. Nachgetragene schriftliche Anmerkungen im Transkript seitens der interviewenden Person stehen kursiv in Klammern (zum Beispiel, wenn Bildschirm-Inhalte gezeigt wurden). Das Interview enthielt ursprünglich einen Fragenteil, der nachwirkend nicht in dieser Arbeit aufgegriffen wurde. Deshalb beginnt die Transkription bei Minute 36. Die Zeitstempel werden bei jedem Sprecherwechsel – ausgenommen schnelle hintereinander erfolgende Wechsel – im Format #hh:mm:ss# eingetragen.

1. **I:** Ein neuer Trend im Rahmen technischen Schreibens ist UX-Writing. UX-Writing umfasst die Erstellung sämtlicher Texte für die Nutzerführung und Nutzerinformation auf Websites, in Webanwendungen, Apps und anderen Softwareprodukten. Wie kam Ihrer Meinung nach der Bedarf für UX-Writing zustande? #00:36:00#
2. **B:** UX-Writing würde ich bei uns eindeutig als Aufgabe des User Assistance Developers sehen. Und zustande, also mit den Smartphones und den Tablets... Also zu der Zeit als diese ganzen Screen... diese UI Texte immer wichtiger wurden, würde ich sagen, ist wahrscheinlich bei einer Firma dieser UX-Writer entstanden. Ich kenne diese Rolle nicht, das muss ich ganz ehrlich sagen, weil ich sehe das bei uns eindeutig bei dem User Assistance Developer. Aber ich vermute, dass diese Rolle zu der Zeit extrem wichtig wurde, als diese UI Texte so wichtig wurden. Dass da was Vernünftiges... Denn man hat ja auf einem Smartphone keinen Platz, deshalb muss da was Vernünftiges stehen. Ich hoffe, das deckt sich mit der Realität, das war jetzt einfach nur mein „best guess“. #00:36:57#
3. **I:** Ja, also ich denke auch, dass diese Form des „leanen Textens“ und ein bisschen mehr der Fokus auf die User Experience wichtiger wurde, da Software immer mehr Alltags-Produkt wird, also das war ja früher wahrscheinlich anders. Da gab es Software wahrscheinlich eher nur im gewerblichen Kontext oder in der Arbeit, aber jetzt hat ja jeder quasi mit Software zu tun. #00:37:29#
4. **B:** Genau.
5. **I:** Und das Erlebnis, also wirklich diese User Experience... Dass ein Produkt nicht nur ein reines Zweckprodukt ist und für einen Zweck genutzt wird, sondern dass es dabei auch noch Spaß macht, ja... #00:37:45#

6. **B:** Genau. Ich denke, dass das dann auch irgendwie... Ich habe mal nachgeguckt, bei SAP gibt es diese Rolle des UX-Writers nicht. Ich bin mir aber sicher, dass ich die schon gesehen habe bei Kollegen, aber nur bei aufgekauften Firmen, die noch nicht bei SAP integriert wurden. Aber bei SAP selber haben wir diese Rolle nicht. Also ich würde die Rolle eindeutig bei dem User Assistance Developer sehen. Alles was mit Text zu tun hat, ist Rolle des User Assistance Developers. Und wie gesagt, die Zusammenarbeit mit UX ist unglaublich wichtig. Wir empfehlen übrigens auch unseren UA-Developern, dass sie ein paar UX-Grundkurse besuchen, da gibt es einige. Also, dass sie auch eine UX-Ausbildung bekommen, zumindest zwei, drei. Zumindest ein paar Grundausbildungen. #00:38:34#
7. **I:** Ja, also, es ist... Also die Grenzen sind irgendwie fließend? #00:38:47#
8. **B:** Genau, bei uns absolut. Bei uns absolut, wobei ich alles was mit Text zu tun hat, eindeutig beim bei dem UA Developer sehe. #00:38:57#
9. **I:** Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede sehen sie in den Aufgaben von Technischen Redakteuren und UX-Writern, oder jetzt eben in ihrem Fall, bei SAP, von den User Assistance Developern? #00:39:22#
10. **B:** (...) Wie gesagt, hier sehe ich es eindeutig als Personalunion. Und UX hat eindeutig die Aufgabe, dass das Design gut ist, dass es... dass die ganze User Experience für den Nutzer stimmt und UA ist, wie gesagt, für alle Texte in diesem Umfeld zuständig. #00:39:56#
11. **I:** Ah ja, okay. #00:39:58#
12. **B:** Also UX macht das Design und muss... und macht auch „User Researchs“, also mit dem Nutzerverhalten, was die Nutzer bevorzugen. Und UA hat eben... Wie gesagt, alles was mit Text zu tun hat, ist Aufgabe von UA. #00:40:15#
13. **I:** Das heißt, die Texte macht User Assistance. Und diese User Assistance Developer, sind das Technische Redakteure, also ausgebildete Technische Redakteure? #00:40:31#
14. **B:** Meistens ja. Ja. Also oftmals, ja. #00:40:35#
15. **I:** Das heißt, hier sieht man ja schon, dass Technische Redakteure durchaus dieses Verständnis auch von Usability schon mitbringen, dass sie auch wirklich diese Texte gestalten, also, dass das jetzt nicht unbedingt... #00:41:03#

16. **B:** Und ich muss ehrlich sagen, die beiden Rollen, also UX und UA, bewegen sich aufeinander zu, oder sagen wir eher UA bewegt sich auf UX zu. Das kann man beobachten. Und ich möchte ehrlich gesagt... Ich kenne auch einige Kollegen, die von UA nach UX gewechselt sind, weil sie so viel im UX Bereich gemacht haben, dass sie irgendwann sogar die Rolle gewechselt haben und, also... Das ist durchaus nichts Ungewöhnliches und es ist sogar die offene Frage im Raum, ob wir das komplett zusammenwachsen lassen in ein paar Jahren. Könnte ich mir durchaus vorstellen. Bei uns ist tatsächlich... User Assistance bewegt sich sehr stark auf UX zu und es könnte sogar sein, dass wir in zehn Jahren kein UA mehr haben, sondern nur noch UX, weil das sich „zusammengefügt hat. Wissen wir nicht, könnte aber... Ist durchaus eine... Könnte passieren. #00:41:55#
17. **I:** Okay, mmh. Das heißt, dann würden sich auch wirklich diese Technischen Redakteure intensiv mit User Experience auseinandersetzen? #00:42:04#
18. **B:** Genau. Machen sie jetzt schon zu einem gewissen Punkt. Das wird immer stärker werden. #00:42:11#
19. **I:** Wie kann ich mir das ungefähr vorstellen, also vom Prozess bei SAP, UX macht die Research-Themen und liefert das dann zur User Assistance und dann gestalten die User Assistance Developer auf der Basis dieser Ergebnisse, oder auf Basis dessen was sie bekommen, eben die Texte, oder wie ist das? #00:42:41#
20. **B:** Das passiert ja alles im Scrum-Team. UX und UA sind ja wie gesagt zusammen im Scrum-Team und das passiert alles in sehr enger Zusammenarbeit. Der Entwickler ist dann ja auch noch dabei und das Produktmanagement. Die ganzen Rollen arbeiten ja zusammen im Scrum-Team und wie gesagt, bei UA und UX... Wie gesagt, wir sehen ja User Assistance sowieso als Teil von UX, es ist ein Teil der User Experience. Eini-germaßen klar? #00:43:10#
21. **I:** Ist es. Und was wäre dann zum Beispiel noch ein Teil der User Experience? Also wie kann man das ungefähr aufteilen? Also, ich habe jetzt das übergeordnete Thema UX und dann kommt da drunter User Assistance. Welche Themen sind da noch relevant? Das war eben das mit Terminologie und dem Design, sind das dann solche Themen? #00:43:45#
22. **B:** Genau, das sind ja dann alles UA Themen, die wieder in den Bereich UA fallen. Terminologie, Videos, Grafiken, was gehört noch dazu... Die ganze Social Media, In-App-Help, UI Texte. #00:44:08# (...)
23. **I:** Welche Kompetenzen benötigen Technische Redakteure aus ihrer Sicht, um sich als UX-Writer zu qualifizieren, was ist da nötig? #00:46:31#
24. **B:** Oh Gott, da fragen sie was, also UX Writer, aus meiner Sicht ist das wirklich hauptsächlich was das ganze UI angeht, richtig? #00:46:45#

25. **I:** Mmh, ja.
26. **B:** Dann ist wahrscheinlich auch... sind wahrscheinlich solche Geschichten, wie sie es eben schon gesagt haben... Dieses „lean writing“ ist wahrscheinlich unglaublich wichtig. Wahrscheinlich auch so ein bisschen der „people centric approach“. Diese ganzen Geschichten. Wie man den Benutzer gut anspricht. Und dann wahrscheinlich auch noch ein bisschen technisches Wissen darüber. Terminologie-Wissen ist unglaublich wichtig in dem Bereich. #00:47:27#
27. **I:** Das heißt, also wir haben jetzt einen Technischen Redakteur und der ist jetzt quasi frisch fertig, also ich mache jetzt meinen Abschluss, bin Technischer Redakteur und was muss ich dann quasi noch zusätzlich obendrauf auf diese Grundausbildung erlernen, um jetzt als UX-Writer bei SAP einzusteigen, beziehungsweise als User Assistance Developer? #00:48:10#
28. **B:** Dann müssen sie einfach diese „learning journeys“ für UI machen und die UX-Kurse und die Kurse zu Design, die wären auch noch wichtig. Die würde ich ihnen jetzt spontan empfehlen, da können sie mal gucken, was der beinhaltet (*zeigt Bildschirm mit Schulungen*). UX-Basic, gut, Fiori ist dieses Design von SAP, „power of language“, UI-Text Guidelines, oh, Übersetzbarkeit, auch ein wichtiges Thema. Genau, UX-Basics wären wichtig. Ja, und die Themen „Chatbot“ und „Conversational UI“ sind auch noch wichtig, wobei, das dann erst im Nachgang. #00:49:17#
29. **I:** Ja genau, ich horche da quasi bei so Schlagworten auf, zu denen ich jetzt zum Beispiel im Laufe des Studiums noch keinen Kontakt hatte, und ich weiß jetzt, wie man schreibt, ich weiß, was die Sprache in Technischer Dokumentation ist, in Software-Dokumentation zum Beispiel, aber was mir quasi dann jetzt noch fehlt, also, was ich dann noch oben draufsetzen müsste, um mich wirklich da fit zu machen, ist dieses vertiefte Verständnis von User Experience. Ja, User Interface und UX-Design und auch dieses „Conversational User Interface“? #00:50:03#
30. **B:** Und das wird im Studium nicht gelehrt? Wahrscheinlich nur am Rand, oder? #00:50:10#

31. **I:** User Interface wird im Rahmen von Software-Dokumentation gelehrt. Also, wir haben diese ganzen Hilfearten gelernt, auch wie man diese gestaltet und wie die Prozesse aussehen. Aber zum Beispiel... vertieft auf User Experience sind wir jetzt nicht unbedingt eingegangen. Also es ging immer um Usability, aber um diese, ja, User Experience an sich weniger. Also was ich jetzt bisher so rausgefunden habe, ist einfach, dass dieses User... oder dass UX-Writing einfach einen... eine Form des gesprächshafteren Stils ist, wie man schreibt. Also, dass es sich wirklich von klassischer Technischer Dokumentation unterscheidet, dadurch, dass der Stil einfach lockerer ist und gesprächshafter. Und so was haben wir jetzt noch nicht gelernt. Also wir lernen, wie man klassisch schreibt, ohne viel anregende Zusätze und Emotionalität und das ist das wohl das, was ich bisher rausgefunden habe: Dass bei UX-Writing wirklich dieser, wie sie auch meinten, dieser „user centric approach“... #00:51:39#
32. **B:** Bei SAP nennen wir das „people centric approach“, aber ich glaube, das ist auch wieder so ein SAP-Begriff. #00:51:47#
33. **I:** ...dass der dann einfach mehr in den Fokus gerückt wird. #00:51:59#
34. **B:** Genau, das ist eben ein wichtiger Punkt. Ich glaube wir haben es auch in unserer Schulungsbeschreibung ganz vorne drin. Da, genau: “formulate in a people centric way instead of robo speak”. Das meinten sie, genau. #00:52:19#
35. **I:** Ja genau, dass man noch so ein bisschen... Wenn es dann um Dinge wie Feldbeschriftungen geht, Tooltips... dass man da... Ja, also ich sag mal in der Technischen Dokumentation hat man diesen einen Stil und dass man bei UX-Writing davon ein bisschen abweicht, also einfach ein bisschen...ja, dass dieses Wohlbefinden dann wohl gesteigert werden soll. Also eben die User Experience verbessert wird durch die Form der Texte, also durch den Stil der Texte. #00:53:04#
36. **B:** Genau, ich glaube ein großer Punkt ist auch, ich glaube, das habe ich in den „people centric approach“-Unterlagen gesehen, ein großer Punkt sind eben auch die Fehlermeldungen, die ja oft so sind: Fehler 404 und man hat keine Ahnung was passiert ist oder was man damit machen soll. Dass man dem Benutzer was Nützliches mit an die Hand gibt, damit er weiß was schiefgelaufen ist. Also die Fehlermeldungen sind da auch ein großer Punkt. #00:53:31#
37. **I:** (...) Und das heißt bei SAP wird das auch schon gelebt, durchgeführt, dass man wekommt von diesem Stil? #00:54:29#
38. **B:** Genau. Genau, wir haben eben... dieser „people centric approach“ wird bei uns sehr forciert oder nahegelegt. Wie gesagt, es ist ein großes Unternehmen. Sie werden noch oft 404 irgendwo sehen oder merkwürdige Fehlermeldungen. Aber eigentlich sollten wir zu diesem „people centric approach“ kommen. #00:54:49#

39. **I:** Wie könnte dieser „people centric approach“ jetzt zum Beispiel, ja, gehen wir jetzt wieder in den Printbereich, vielleicht in einer klassischen Anleitung für Maschinenbau... Könnte der auch da umgesetzt werden oder ist das da eher fehl am Platz?  
#00:55:09#
40. **B:** Warum nicht? Also ich finde, das könnte man da genauso gut machen. Wissen sie was, ich geh einfach mal rein und schau Mal, ob ich auf die Unterlagen zugreifen kann. Dann zeige ich ihnen die einfach mal. Aber ich denke, das würde da genauso funktionieren. Es geht ja darum, den Nutzer direkt anzusprechen. Ja, warum sollte es nicht funktionieren? Bin ich jetzt mal... Bin ich jetzt zu weit entfernt, aber ich würde sagen, warum soll das nicht funktionieren. Weil ich meine, wenn ich eher angesprochen werde, dann ist es ja eigentlich besser, um jemanden dazu zu kriegen, was zu machen. #00:56:08# (...)
41. Gut, dann schauen wir einmal, ich guck mal. (sucht in den „people centric approach“-Unterlagen) Genau: „We think of our users as real people first, and users second“; „remember, you’re building software for these people – not the product owner, not the writer, or the advertising guy, or the translator“. Dass man wirklich den Benutzer im Fokus hat. Ich glaube, da kommen auch irgendwann mal Beispiele von Fehlermeldungen. Ah, genau, ein wichtiger Punkt: „changing business model“. Wenn wir von der „in on premise“-Welt ausgehen, ist es einfach die Kunden zu behalten, denn man kann nicht so schnell wechseln. In der Cloud geht das natürlich sehr leicht. Deshalb ist es wichtig, gute Hilfe zur Verfügung zu stellen. Ich gucke mal, da haben sie irgendwo gute Beispiele. (sucht) Genau, hier haben sie ein paar schlechte Beispiele, da das ist schön, oder? #00:58:05#
42. **I:** Ja, das sieht gut aus. #00:58:07#
43. **B:** Genau. Genau, und hier eben die examples, die sind ganz gut: „invalid data“ bringt einem... bringt niemanden was. #00:58:18#
44. **I:** Ja. #00:58:19#
45. **B:** Wenn ich wüsste, hätte ich es gleich richtig eingegeben: „Enter a 5-digit ZIP code.“ Und das ist immer schön, mit Ausrufungszeichen-Error. #00:58:28#
46. **I:** Ja, dass sie einen richtig schön anschreit, die Fehlermeldung. #00:58:32#
47. **B:** Genau, genau. Okay, ich glaub das waren die meisten. Und jetzt kommen SAP-Beispiele. UI-examples, okay, external examples, gucken wir uns die mal an. Genau, teilweise sind sie auch zu „colloquial“, also zu umgangssprachlich. Man muss schon den richtigen Ton treffen, das ist schon eine Kunst. #00:59:04#
48. **I:** Ja genau. #00:59:05#
49. **B:** Mmh.
50. **I:** Ja, das ist eben das Schwierige.

51. **B:** Ja genau, hier sind diese Beispiele, die habe ich gesucht: „Whoopsie Daisy“, „Grats. You broke it“, „such as “Oops““, ja... #00:59:33#
52. **I:** Das ist halt das Schwierige irgendwie, man will es schöner machen, aber man darf natürlich jetzt nicht über die Stränge schlagen und muss trotzdem immer bei der Markensprache bleiben. #00:59:44#
53. **B:** Genau. Ja, es ist eine Gratwanderung, ja. #00:59:50#
54. **I:** (...) Aber ganz interessant, ich habe gerade kurz auf ihrem Bildschirm gesehen, jetzt bei diesem Beispiel, dass die „brand voice“ da kurz angesprochen wurde, dass immer alles in der „brand voice“ geschrieben wird. Wenn ich mir jetzt klassische Technische Dokumentation vorstelle, so wie wir sie lernen, also jetzt wirklich in einem gedruckten Handbuch, während der... Ja, oder im Text dringt da eigentlich gar keine „brand voice“ durch. Also da könnte das quasi von jedem Unternehmen eine Anleitung sein, weil da eigentlich auch kein Spielraum ist, Dinge anders zu formulieren. Denn wir lernen unsere Prinzipien des verständlichen Schreibens und was guter Stil ist, sozusagen. Und dann schreiben wir in diesem Stil, und zwar jede Anleitung. Ob das dann quasi für SAP wäre oder für andere Unternehmen, also... dass das da gar nicht durchdringt. Aber wenn ich das jetzt richtig verstanden habe, soll das in jedem Fall durchdringen, dass man sagt: Das ist ein Informationsprodukt von SAP? #01:05:17#
55. **B:** Mmh, da muss ich jetzt kurz überlegen, inwieweit da SAP-Brand Einfluss drauf nimmt. Sollen wir uns einfach mal kurz „SAP-brand“ angucken? #01:05:28#
56. **I:** Ja, gerne. #01:05:29#
57. **B:** Wichtig ist vor allem, dass... Es gibt ja immer einen festgelegten Produktnamen und dass man auch wirklich nur den verwendet, und nur die Produktnamen, wie sie SAP-brand eben vorgibt und auch nur die Bilder, wie SAP-brand sie vorgibt. Da gibt es schon starke Vorgaben. Was jetzt das Schreiben angeht, würde ich sagen, haben wir innerhalb von UA unsere eigenen Richtlinien. Aber wir haben eine... Wir haben hier was zu den Brand-Tools. Das kann ich Ihnen einfach mal zeigen, vielleicht finden sie da was, was ihnen weiterhilft. (sucht) Okay, ich glaube das ist für sie interessant, dieses „UA is using a unique design language“, „to learn more about“... Gucken wir uns mal den Artikel an. (B zeigt Bildschirm mit Vorgaben zum Corporate Design, keine Inhalte spezifisch für UA) Also hier in der Präsentation steht mehr oder weniger, wir benutzen das SAP-Branding, aber jetzt zur Art der... Zur Formulierung gibt es natürlich keine Vorgaben, hätte mich jetzt auch gewundert. Okay. #01:11:20#

58. **I:** Ja, ich glaube es ist in Software so gesehen ja einfacher, noch ein bisschen andere Elemente reinzubringen, gerade vom Sprachlichen her, weil hier ist ja wirklich... in Software passiert ja Interaktion. Meistens... Wenn man jetzt ein Hardware-Produkt mit Anleitung hat, dann sind das wirklich zwei getrennte Welten. Aber dadurch, dass die Hilfe mit der Software verschimmt und da tatsächlich interagiert wird, dann denke ich, diese... dieses Interfaces... also, dass man auf diesem User Interface einfach noch mehr Möglichkeiten hat, Sprache einzusetzen. Also wenn ich jetzt eine Technische Dokumentation in der Hand habe, ja, habe ich die in der Hand und lasse die quasi... oder ziehe sie zurate, aber, ja, in Software ist halt das Stichwort wirklich die Interaktion, auch die unmittelbare. #01:12:33#
59. **B:** Genau. Und eben auch diese... ich glaube ein großer Punkt ist ja auch diese... ich nenne es jetzt einfach mal diese „guided tours“. Oder eben auch diese... ich weiß nicht, ob es immer „embedded help“ ist. Sagt ihnen zum Beispiel Copilot was? #01:12:47#
60. **I:** Nein.
61. **B:** Ja, dass man einfach ein kleines Hilfesystem dazu hat, wo auch der Chat-Bot eingebettet ist, dass man einfach... (*überlegt*) oder ebenso der „Web Assistant“, wenn ihnen das was sagt. #01:13:35#
62. **I:** Ist das einfach ein Assistenzprogramm? #01:13:40#
63. **B:** Genau, Assistenzprogramm würde man es wahrscheinlich am ehesten nennen. Genau, solche kleinen Assistenzprogramme. Das ist halt auch eine ganz große Geschichte. Also das bei der Hilfe dieses Programm aufgeht und dann ist da auch eine Verlinkung zu dem Chat-Bot und so weiter. Ich denke, diese Geschichten werden auch immer größer werden. (*zeigt Beispiel für Assistenzprogramm*) Also ich denke, in der Software bei SAP sehen wir in jeder Ecke, dass ein Chatbot erstellt wird. Da ist es überhaupt nichts Ungewöhnliches mehr. Wir bieten auch eine Schulung dazu an, eben zu diesem „Conversational Design“ (*sucht nach dem Namen der Schulung*): „How to create a chatbot conversation“, eben, dass es eine gute Konversation gibt. #01:17:20#
64. **I:** Ah ja, ja. Dann würde ich zur nächsten Frage springen. Darüber haben wir schon gesprochen: Wie könnten diese Kompetenzen erworben werden? Also sprich, dieses vertiefte UX Verständnis, UX Design... Im Fall von SAP sind das jetzt diese E-Learnings oder diese Kurse eben in diesem „Learning Program“. Gäbe es da auch noch etwas Übergreifendes? Also, wie das vielleicht allgemein aussieht? In Form von Zertifikaten... Also, jetzt vielleicht auch im Hinblick auf die tekomp, Studiengänge oder Seminare? #01:18:16#

65. **B:** Weiß ich ehrlich gesagt nicht, wie das außerhalb von SAP gelehrt wird. Müsste ich jetzt mal gucken, ob das in diesem „TC-Programm“ eventuell abgedeckt ist. Würde ich hoffen. Kennen sie das „TCTrainNet“? Die bieten ja Ausbildung für Technische Redakteure an. (...)  
*(ruft die Website von „TCTrainNet“ auf)* Ich würde jetzt hoffen, dass UX hier irgendwo abgedeckt ist. Muss ich aber echt mal reingucken, aber auf Anhieb sehe ich es jetzt nicht, muss ich zugeben. #01:19:28#
66. **I:** Ne, ich auch nicht, aber das kann ich dann nochmal genauer nachschauen.  
#01:19:31#
67. **B:** Ja. #01:19:32#
68. **I:** Okay, aber das wäre dann schon mal so eine Anlaufstelle, mmh. Dann kommen wir auch schon zum letzten Teil, der das Ganze nochmal... Ja, wir haben jetzt auch schon viel über Aspekte aus den folgenden Fragen gesprochen, ich stelle die Fragen einfach trotzdem nochmal.
69. **I:** Wie wird sich das Berufsbild des Technischen Redakteurs in Bezug auf neue Trends wie UX-Writing entwickeln? Welche Kompetenzen werden relevanter?  
#01:20:09#
70. **B:** Also wie gesagt, User Assistance und UX werden sich immer weiter annähern, beziehungsweise User Assistance wird immer näher zu UX kommen. User Assistance und UX werden vielleicht sogar verschmelzen. Welche Kompetenzen werden relevanter? Ich denke, das Schreiben wird immer noch wichtig sein, aber nicht mehr die Hauptaufgabe. Die Arbeit mit Texten wird sich in andere Systeme verlagern, also seien es solche Hilfesysteme, seien es UI Texte, seien es Videos, die kurz und knapp sein müssen oder gut, auch damit (*unverständlich*) oder mit einer guten... oder gutes Storytelling. Und solche Geschichten werden wichtiger werden. #01:20:52
71. **I:** Ja, okay, ja. Das heißt, das wären dann auch wirklich Aufgaben, für die sie auch Technische Redakteure geeignet sehen? #01:21:14#

72. **B:** Absolut, absolut. Wie gesagt, die Sprache wird immer noch eine große Rolle spielen. Wir werden aber keine Handbücher mehr schreiben. Die Sprache ist nach wie vor wichtig. Wie gesagt, auf einem UI Text ist es unglaublich wichtig, dass da was Vernünftiges steht, kurz und knapp. Da muss man viel sorgfältiger drangehen, als wenn man ein 5000-Seiten-Buch schreibt, da kann man... diese kurzen knappen Formulierungen sind unglaublich wichtig. Und wie gesagt, dieser „people centric approach“... die Sprache wird vielleicht sogar noch wichtiger werden, aber eben keine Romane mehr. Oder keine Handbücher mehr. Es wird sich einfach verlagern. Sprache spielt trotzdem noch eine zentrale Rolle. Deswegen ist diese Ausbildung auch wichtig und es muss ein wichtiges... und es muss ein... Ja, die Wichtigkeit der Sprache bleibt oder: Sprache wird eben noch wichtiger. Aber es wird sich eben woanders hin verlagern, weg von den Handbüchern, da... wie gesagt, hinzu anderen Systemen... hinzu anderen Hilfe... die Hilfe wird sich eben ändern. Niemand will mehr Handbücher lesen, sondern sie wollen Videos gucken, wollen... Vielleicht haben wir bald Augmented Reality und so weiter oder Virtual Reality. Ich sehe das nicht als Zukunftsmusik. Ich denke das ist alles schon... Haben wir tatsächlich bei SAP noch nicht, aber ich denke, das ist nicht weit entfernt.
73. Man muss auch der Typ dafür sein. Vielleicht, ich denke viele Leute, die den Job schon sehr lange machen, wollen natürlich immer noch schreiben. Andererseits sind diese ganzen neuen... das sind doch alles auch Möglichkeiten, um einen interessanteren Job zu bekommen. Also man kann das als „job enrichment“ sehen, diese Videos, die Grafiken. Klar, nicht jeder hat darauf Lust, aber für viele ist das auch eine interessante Weiterentwicklungsmöglichkeit. Also ich sehe es eher so, dass das Berufsbild spannender geworden ist in den letzten Jahren. Klar, es ist vielfältiger geworden, aber ich denke man muss sich eben entscheiden, in welche Richtung man geht. Man kann nicht alles abdecken. #01:24:03#
74. **I:** Ja, das stimmt. #01:24:07# (...)
75. **B:** Aber ich denke, dadurch hat man doch wiederum Möglichkeiten. Oder auch viele – Ich glaube das haben wir am Dienstag auch kurz angesprochen (Anmerkung: B bezieht sich auf eine Diskussion im Rahmen der tekom-Tagung 2020) – diese ganze E-Learning Geschichte ist ja auch eine spannende Sache. Und auch diese Annäherung an UX finde ich super. Das dass keine getrennten Bereiche mehr sind, sondern dass das so fließend ineinander übergeht, ist auch eine tolle Möglichkeit. Das wissen sie im Studium wahrscheinlich noch nicht, aber UX hat eben auch ein höheres Ansehen als, sagen wir jetzt mal Dokumentation, und daher wäre es auch so ein Zugewinn. #01:25:59#
76. **I:** Ah ja, okay mmh. #01:26:02#

77. **B:** Das habe ich aber auch nie laut gesagt, okay? (lacht) Nein, das kann der Rolle noch mal mehr Gewicht geben und das ist auch sehr gut, dahin... also mit UX, das finde ich auch eine sehr positive Entwicklung. Und ich würde es auch begrüßen, wenn das in ein paar Jahren zusammenwachsen würde. Das wäre kein Rückschritt, das wäre eher ein großer Schritt nach vorne. Und vielleicht gäbe es dann diese UX-Writer und nicht mehr UA-Developer, die sich im Bereich UX eben um das Schreiben kümmern. Das wäre dann eben von der anderen Seite. #01:26:44#
78. **I:** Ja, und dann käme auch die Frage auf: Entwickeln sich dann Technische Redakteure zu UX-Writeern oder kommt dieses UX-Writing doch als eigenes Berufsbild auf oder wird generell der Technische Redakteur umgepolt auf sowas? #01:27:11#
79. **B:** Wäre nicht verkehrt, meiner Meinung nach. Wäre nicht verkehrt. Wäre dann eben ein bisschen anders als wie UX-Writing heute angesehen wird, oder? Ja, wie gesagt, bei uns sehen wir das eh schon, was sie jetzt unter UX-Writing im Rest der Welt verstehen, sehen wir eher eh als Rolle des UA Developers. Aber wie gesagt, diese... dieser Weg hin zu UX ist absolut zu begrüßen. Der macht die Rolle nicht unspannender, ganz ehrlich. #01:27:35#
80. **I:** Ne, auf jeden Fall. Also es hört sich auf jeden Fall so an. #01:27:45# (...)
- Stellt UX-Writing Ihrer Meinung nach ein eigenes Berufsbild oder Teil eines anderen Berufsbilds dar? #01:28:59#
81. **B:** Ich sehe es nicht bei den UX Designern. Ich sehe es wirklich bei dem, wie sie sagen, also beim Technischen Redakteur, der sollte dieses UX-Writing tatsächlich machen. Oder wie bei uns eben die UA Developer. Alles was mit Sprache zu tun hat, sollte von entsprechend ausgebildeten Menschen sein. UX-Designer haben eine Design-Ausbildung und die beiden sollen möglichst eng zusammenarbeiten, damit es rund wird. #01:29:26#
82. **I:** Ja. Und Technische Redakteure bringen auch so viel UX-Wissen mit der Zeit mit, also sei es jetzt von Grund auf oder eben durch Weiterbildungsmöglichkeiten, dass die auch wirklich dieses Verständnis für UX haben? #01:29:47#
83. **B:** Ja. Ja, auf jeden Fall. Und ich denke, eben da ist wahrscheinlich sogar das wichtigste die Zusammenarbeit im Scrum-Team, dieses „Learning on the Job“. Eben das Arbeiten an dem Produkt. Wenn man an mehreren Produkten mitarbeitet... Zum Beispiel ist es bei SAP so, dass ein Autor meistens mehr als ein Scrum-Team betreut. Also wir haben meistens zwei, drei Scrum-Teams, sprich die arbeiten an drei Produkten parallel. Sprich, man arbeitet an drei Designs auch parallel mit den UX-Designern zusammen. Und ich denke, da ist dieses „Learning on the Job“ unglaublich wichtig. Meiner Meinung nach eben diese Zusammenarbeit mit UX, den Entwicklern und dem Produktmanagement.

84. Ich denke, klar, man braucht diese Grundausbildung. Wie gesagt, dann macht man halt diesen, ich glaube dieser UX-Grundkurs, das sind drei Tage, die man sich mal... Oder drei Tage, die man sich mal in den Kurs reinsetzt und der Rest ist wirklich „Learning on the Job“. Und das finde ich auch wirklich einen wichtigen Part, dieses „Learning on the Job“, weil ich denke, jedes Produkt ist anders, jeder Kunde hat andere Anforderungen und da lernt man wahrscheinlich tatsächlich am meisten. #01:30:52#
85. **I:** Mmh, ja, das ist ja eigentlich fast immer so, „Learning by Doing“ und dann wirklich ganz spezifisch in dem entsprechenden Kontext. #01:31:05#
86. **B:** Genau, und da man eben so viel... Wenn man zwei, drei Projekte gleichzeitig betreut, dann kriegt man da so viel mit. Und da hat man es jedes Mal jemand anderen von UX dabei oder vielleicht haben die auch mehrere Scrum-Teams, ich weiß es nicht. Aber wahrscheinlich hat man da mit ziemlich vielen Leuten... mit ziemlich vielen Designern zu tun. Die ticken ja meistens auch anders als Sprach-Menschen. Von daher: Ich glaube, da ist diese Zusammenarbeit unglaublich wertvoll. #01:31:33#
87. **I:** Mmh ja. Und, ja, dafür sind Technische Redakteure ja sowieso prädestiniert. Also, Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen oder anderen, ja, Fächern ist ja da schon immer wichtig gewesen. #01:31:50#
88. **B:** Das ist absolut... Das ist absolut wichtig. Diese enge Zusammenarbeit mit der Entwicklung, diese enge Zusammenarbeit mit UX, das ist absolut wichtig, anders geht es nicht. Und auch wiederum die... dann wiederum die Zusammenarbeit mit der Übersetzung. Deswegen auch... Ich glaube Scrum, diese ganzen agilen Methoden wurden bei SAP so circa vor 10 Jahren eingeführt. Und das war einfach notwendig. Es war wieder notwendig, dass alles in einem Team erledigt wird, dass es keine getrennten Prozesse voneinander sind, dass die Leute... Es ist wichtig, dass die Leute sehr eng zusammenarbeiten und regelmäßig ihre Scrum... ihre Sprint-Meetings haben, damit das Produkt gut wird. Damit man auch weiß, von was man redet. Diese Prozesse so nacheinander zu legen, dass man sagt... von mir aus, man hat ein Projektteam in Indien: Die entwickeln. Wir haben ein Projektteam in Irland, die machen die Dokumentation. Das funktioniert nicht. Wenn die keinen Kontakt zueinander haben, darunter leidet das Produkt. Und ganz arg leidet die Übersetzung: Wenn die Übersetzung dann noch an irgendeine Agentur ausgelagert wird, die überhaupt nicht involviert ist: Die Prozesse funktionieren nicht. Also deswegen ist es unglaublich wichtig, dass diese Zusammenarbeit im Scrum-Team wirklich bestenfalls sogar vor Ort... Gut, im Moment sind wir eh alle virtuell. Aber dass diese Rollen eng zusammenarbeiten und wirklich regelmäßig diese Meetings haben, das hat sich bei uns bewährt, wie gesagt, seit, ja, jetzt schon über 10 Jahren. Und das läuft wirklich gut. #01:33:23#

89. **I:** Mmh, ja. #01:33:25#

90. **B:** Und das bietet dann wiederum auch Möglichkeiten für die Leute... In dem Scrum Team gibt es ja dann auch so Aufgaben wie Scrum-Master. Wenn sich jemand weiterentwickeln möchte... Hat jetzt gar nichts damit zu tun, mit den anderen, aber wie gesagt, das bietet auch nette Möglichkeiten. #01:33:41#

91. **I:** (...)Gut, dann kommt jetzt auch die letzte Frage: Kann UX-Writing den Aufgabengebieten Technischer Redakteure zugeordnet werden? #01:38:34

92. **B:** Eindeutig ja, zumindest hier. #01:38:43#

## Fragebogen für die Nutzerumfrage

Links zu den Prototyp-Varianten:

Prototyp-Variante mit Oberfläche nach UX-Writing-Kriterien:

[https://xd.adobe.com/view/666a7b57-bbe1-406e-b0f5-b880c87d168a-3339/?full-screen&hints=off](https://xd.adobe.com/view/666a7b57-bbe1-406e-b0f5-b880c87d168a-3339/?fullscreen&hints=off)

Prototyp-Variante mit konventioneller Oberfläche: <https://xd.adobe.com/view/bcdd69c4-e55a-487b-98a9-51ef8655f8e9-e98e/?fullscreen&hints=off>

The screenshot shows a survey form titled "Persönliche Angaben" (Personal Information). At the top left, it indicates "Abschnitt 2 von 6" (Section 2 of 6). The form has a header with the title and a description "Beschreibung (optional)". Below the header, there are two question blocks. The first block asks "Bitte geben Sie Ihr Alter an." (Please provide your age.) with three radio button options: "18 - 34 Jahre", "35 - 50 Jahre", and "51 - 65 Jahre". The second block asks "Ich nutze Software (Desktop-Anwendungen, Webanwendungen, ..." (I use software (desktop applications, web applications, ...)) with five radio button options: "täglich" (daily), "mehrmals die Woche" (several times a week), "mehrmals im Monat" (several times a month), "einmal im Monat" (once a month), and "seltener" (less often). Both questions have a red asterisk indicating they are required.

Abbildung 32 Fragebogen, Teil 1 (a). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

The screenshot shows a survey form titled "Ich nutze Software..." (I use software...). It has a three-dot menu icon in the top right corner. The question is "Ich nutze Software..." with a red asterisk indicating it is required. There are three radio button options: "ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung" (exclusively professional/in the context of training), "ausschließlich privat" (exclusively private), and "beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat" (professional/in the context of training and private).

Abbildung 33 Fragebogen, Teil 1 (b). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Abschnitt 3 von 6

## Der Prototyp

In den nächsten beiden Abschnitten bewerten Sie den Software-Prototyp. Lesen Sie bitte zunächst die Hinweise und folgen Sie dann der Schritt-für-Schritt-Anleitung.

Hinweise:

- Bitte öffnen Sie den Prototyp zur korrekten Darstellung auf einem Desktop-PC/Laptop.
- Es kann sein, dass eine Cookie-Abfrage von Adobe erscheint. Behandeln Sie diese so, wie Sie Abfragen der Art gewöhnlich behandeln.
- Bei dem Prototyp handelt es sich um kein reales Programm. Sie können deshalb nichts falsch oder "kaputt" machen. Stellen Sie sich vor, Sie öffnen das Programm zum ersten Mal und wollen alle Funktionen erforschen.
- Die Ansprache der Buttons ist aufgrund des Designs leicht verzögert. Lassen Sie deshalb die Geschwindigkeit des Prototyps nicht mit in die Bewertung einfließen.
- Alle Buttons sind klickbar, Sie können jedoch keine Texteingaben vornehmen. Alle Handlungen sind ohne Texteingaben möglich.

1. Öffnen Sie den Prototyp unter folgendem Link:  
<https://xd.adobe.com/view/bcdd69c4-e55a-487b-98a9-51ef8655f8e9-e98e/?fullscreen&hints=off>
2. Erkunden Sie den Prototyp selbstständig und möglichst umfassend. Hinweis: Der Anmelde-Bildschirm ist Teil des Prototyps.
3. Kehren Sie zurück zu dieser Umfrage und klicken Sie auf "Weiter".

Abbildung 34 Fragebogen Teil 2. Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Abschnitt 4 von 6

## Intuitive Beurteilung des Prototyps

In diesem Abschnitt bewerten Sie den Prototyp anhand gegensätzlicher Wortpaare. (Quelle: <https://www.ueq-online.org/>)

- Kreuzen Sie eine Ziffer zwischen 1 und 7 an.
- Je näher Sie an der entsprechenden Eigenschaft ankreuzen, desto mehr stimmen Sie dieser Eigenschaft zu.
- Geben Sie ihre Einschätzungen ohne Unterbrechung an und ohne den Prototyp aufzurufen.
- Kreuzen Sie möglichst intuitiv an.

Frage \*

	1	2	3	4	5	6	7	
unverständlich	<input type="radio"/>	verständlich						

Frage \*

	1	2	3	4	5	6	7	
behindernd	<input type="radio"/>	unterstützend						

Abbildung 35 Fragebogen, Teil 3 (a). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
gut	<input type="radio"/>	schlecht						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
kompliziert	<input type="radio"/>	einfach						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
aktivierend	<input type="radio"/>	einschläfernd						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
erwartungskonform	<input type="radio"/>	nicht erwartungskonform						

Abbildung 36 Fragebogen, Teil 3 (b). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
ineffizient	<input type="radio"/>	effizient						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
übersichtlich	<input type="radio"/>	verwirrend						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
aufgeräumt	<input type="radio"/>	überladen						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
attraktiv	<input type="radio"/>	unattraktiv						

Abbildung 37 Fragebogen, Teil 3 (c). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
sympathisch	<input type="radio"/>	unsympathisch						

Frage *								
	1	2	3	4	5	6	7	
konservativ	<input type="radio"/>	innovativ						

Abbildung 38 Fragebogen, Teil 3 (d). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Abschnitt 5 von 6

## Bewertung der Oberflächentexte

In diesem Abschnitt bewerten Sie die textlichen Elemente des Prototyps. Sie können parallel zur Beantwortung der Fragen den Prototyp nutzen. Falls Sie den Prototyp bereits geschlossen haben, hier nochmal der Link:

<https://xd.adobe.com/view/bcdd69c4-e55a-487b-98a9-51ef8655f8e9-e98e/?fullscreen&hints=off>

Entsprechen die Oberflächentexte des Prototyps Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software? \*

Ja, vollkommen

Teilweise

Nein, überhaupt nicht

Ich empfinde die Oberflächentexte als... \*

	1	2	3	4	5	6	7	
nicht hilfreich	<input type="radio"/>	sehr hilfreich						

Abbildung 39 Fragebogen, Teil 4 (a). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Ich empfinde die Oberflächentexte als... \*

1 2 3 4 5 6 7

unangenehm        sehr angenehm

Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich) \*

umgangssprachlich

lebhaft

"roboterhaft"

schwer verständlich

verständlich

neutral

Abbildung 40 Fragebogen, Teil 4 (b). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als... \*

unpersönlich

angemessen

aufdringlich

Weitere...

Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software- \*

In allen von mir genutzten Software-Produkten

In den meisten von mir genutzten Software-Produkten

In manchen von mir genutzten Software-Produkten

In keinen von mir genutzten Software-Produkten

Abbildung 41 Fragebogen, Teil 4 (c). Quelle: Eigene Darstellung mit „Google Formulare“

## Auswertung

Nachfolgend werden die Differenzen zwischen den Bewertungen der einzelnen Prototyp-Varianten dargestellt. Eine positive Zahl bedeutet, dass zu Gunsten von P(Konv.) bewertet wird. Eine negative Zahl bedeutet, dass zu Gunsten von P(UX) bewertet wird.

Beispiel für 1,17: P(Konv.) wird um 1,17 besser bewertet als P(UX).

Beispiel für -0,50: P(Konv.) wird um 0,50 schlechter bewertet als P(UX).

	Differenzen 18 bis 34 Jahre	Differenzen 35 bis 50 Jahre	Differenzen 51 bis 65 Jahre	Differenzen gesamt
Unverständlich bis verständlich	1,17	-0,50	0,17	0,28
Behindernd bis unterstützend	1,00	-0,50	0,33	0,28
Schlecht bis gut	1,33	-0,50	0,83	0,56
Kompliziert bis einfach	1,17	-0,17	0,17	0,39
Einschläfernd bis aktivierend	0,17	-0,83	-0,33	-0,33
Nicht erwartungs- konform bis er- wartungskonform	1,33	-0,17	0,17	0,44
Ineffizient bis effi- zient	1,33	-0,83	0,33	0,28
Verwirrend bis übersichtlich	0,17	-0,83	1,00	0,11
Überladen bis auf- geräumt	0,83	-0,17	0,50	0,22
Unattraktiv bis at- traktiv	0,50	-1,33	0,17	-0,22
Unsympathisch bis sympathisch	0,33	-0,17	-0,17	0,00
Konservativ bis in- novativ	0,50	0,17	1,07	0,50
<b>Insgesamt (ohne konservativ bis innovativ)</b>	<b>0,85</b>	<b>-0,55</b>	<b>0,29</b>	<b>0,18</b>

Tabelle 15 Differenzen zwischen den Bewertungen. Quelle: Eigene Darstellung

**Nutzungshäufigkeit und Nutzungskontext von Software: alle Altersgruppen**

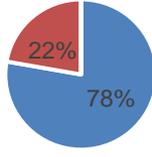
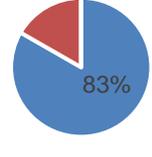
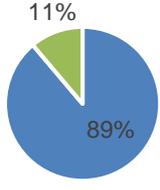
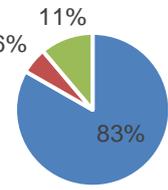
P(UX)	P(Konv.)
<p style="text-align: center;">Nutzungshäufigkeit: alle Altersgruppen</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p><i>Abbildung 42 Nutzungshäufigkeit von Software, alle Altersgruppen (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p style="text-align: center;">Nutzungshäufigkeit: alle Altersgruppen</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p><i>Abbildung 43 Nutzungshäufigkeit von Software, alle Altersgruppen (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p style="text-align: center;">Nutzungskontext: alle Altersgruppen</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 44 Nutzungskontext von Software, alle Altersgruppen (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p style="text-align: center;">Nutzungskontext: alle Altersgruppen</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 45 Nutzungskontext von Software, alle Altersgruppen (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 16 Nutzungshäufigkeit und Nutzungskontext von Software, alle Altersgruppen. Quelle: Eigene Darstellung

## Nutzungshäufigkeit von Software nach Altersgruppen

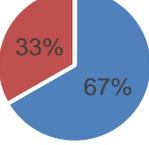
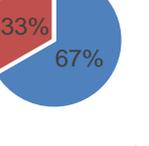
P(UX)	P(Konv.)
<p data-bbox="284 331 707 405">Nutzungshäufigkeit: 18 bis 34 Jahre</p>  <p data-bbox="459 555 528 584">100%</p> <ul data-bbox="252 656 746 763" style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p data-bbox="196 790 762 846"><i>Abbildung 46 Nutzungshäufigkeit von Software, 18 bis 34 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="898 331 1321 405">Nutzungshäufigkeit: 18 bis 34 Jahre</p>  <p data-bbox="1074 555 1142 584">100%</p> <ul data-bbox="866 656 1361 786" style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p data-bbox="810 813 1377 869"><i>Abbildung 47 Nutzungshäufigkeit von Software, 18 bis 34 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p data-bbox="284 936 707 1010">Nutzungshäufigkeit: 35 bis 50 Jahre</p>  <p data-bbox="459 1104 528 1133">67%</p> <p data-bbox="427 1059 480 1088">33%</p> <ul data-bbox="252 1193 746 1301" style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p data-bbox="212 1384 778 1440"><i>Abbildung 48 Nutzungshäufigkeit von Software, 35 bis 50 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="898 936 1321 1010">Nutzungshäufigkeit: 35 bis 50 Jahre</p>  <p data-bbox="1074 1149 1142 1178">100%</p> <ul data-bbox="866 1238 1361 1368" style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p data-bbox="826 1384 1393 1440"><i>Abbildung 49 Nutzungshäufigkeit von Software, 35 bis 50 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p data-bbox="284 1541 707 1615">Nutzungshäufigkeit: 51 bis 65 Jahre</p>  <p data-bbox="459 1686 528 1715">67%</p> <p data-bbox="427 1641 480 1671">33%</p> <ul data-bbox="252 1776 746 1883" style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p data-bbox="220 1921 786 1977"><i>Abbildung 50 Nutzungshäufigkeit von Software, 51 bis 65 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="898 1541 1321 1615">Nutzungshäufigkeit: 51 bis 65 Jahre</p>  <p data-bbox="1074 1664 1142 1693">50%</p> <p data-bbox="1114 1664 1182 1693">50%</p> <ul data-bbox="866 1798 1361 1928" style="list-style-type: none"> <li>■ täglich</li> <li>■ mehrmals die Woche</li> <li>■ mehrmals im Monat</li> <li>■ einmal im Monat</li> <li>■ seltener</li> </ul> <p data-bbox="842 1944 1409 2000"><i>Abbildung 51 Nutzungshäufigkeit von Software, 51 bis 65 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 17 Nutzungshäufigkeit von Software nach Altersgruppen. Quelle: Eigene Darstellung

### Nutzungskontext von Software nach Altersgruppen

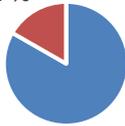
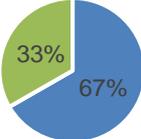
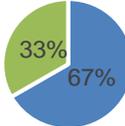
P(UX)	P(Konv.)
<p>Nutzungskontext: 18 bis 34 Jahre</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 52 Nutzungskontext von Software, 18 bis 34 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Nutzungskontext: 18 bis 34 Jahre</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 53 Nutzungskontext von Software, 18 bis 34 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p>Nutzungskontext: 35 bis 50 Jahre</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 54 Nutzungskontext von Software, 35 bis 50 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Nutzungskontext: 35 bis 50 Jahre</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 55 Nutzungskontext von Software, 35 bis 50 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p>Nutzungskontext: 51 bis 65 Jahre</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 56 Nutzungskontext von Software, 51 bis 65 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Nutzungskontext: 51 bis 65 Jahre</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ beruflich/im Rahmen der Ausbildung und privat</li> <li>■ ausschließlich beruflich/im Rahmen der Ausbildung</li> <li>■ ausschließlich privat</li> </ul> <p><i>Abbildung 57 Nutzungskontext von Software, 51 bis 65 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 18 Nutzungskontext von Software nach Altersgruppen. Quelle: Eigene Darstellung

**Auswertung nach Altersgruppen: 18 bis 34 Jahre**

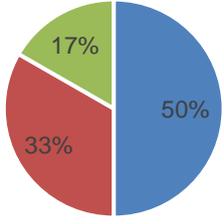
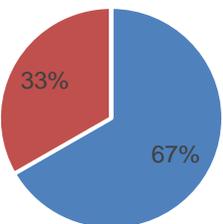
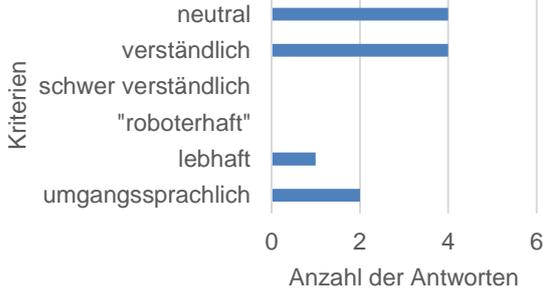
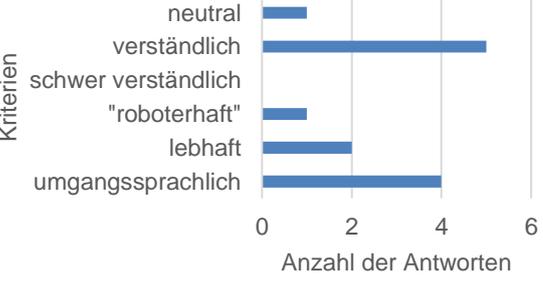
P(UX)	P(Konv.)
<p>Entsprechen die Oberflächentexte Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 58 Auswertung Frage 1, 18 bis 34 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Entsprechen die Oberflächentexte Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 59 Auswertung Frage 1, 18 bis 34 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>neutral verständlich schwer verständlich "roboterhaft" lebhaft umgangssprachlich</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 60 Auswertung Frage 3, 18 bis 34 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>neutral verständlich schwer verständlich "roboterhaft" lebhaft umgangssprachlich</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 61 Auswertung Frage 3, 18 bis 34 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 19 Bewertung der Oberflächentexte, 18 bis 34 Jahre (a). Quelle: Eigene Darstellung

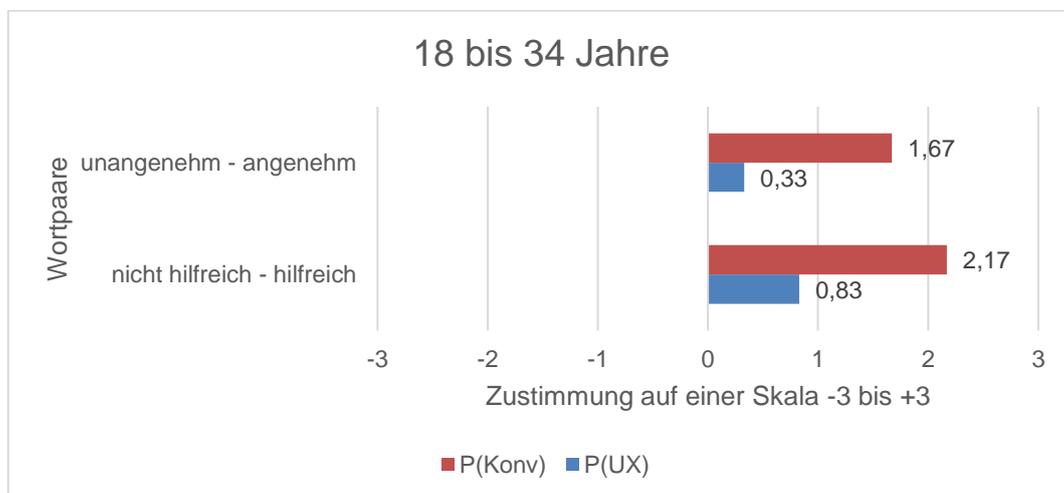


Abbildung 62 Auswertung Frage 2, 18 bis 34 Jahre. Quelle: Eigene Darstellung

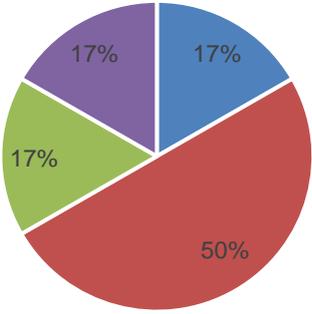
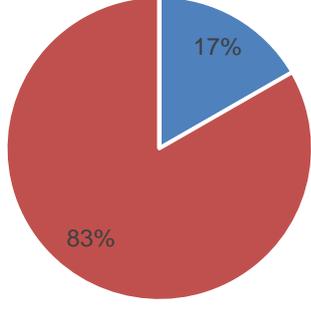
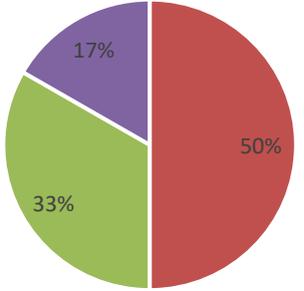
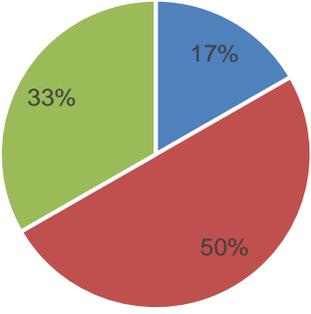
P(UX)	P(Konv.)
<p data-bbox="316 275 691 331">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <ul data-bbox="355 763 659 913" style="list-style-type: none"> <li>■ unpersönlich</li> <li>■ angemessen</li> <li>■ aufdringlich</li> <li>■ etwas kühl und distanziert</li> </ul> <p data-bbox="196 947 778 1003"><i>Abbildung 63 Auswertung Frage 4, 18 bis 34 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="938 275 1313 331">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <ul data-bbox="890 723 1369 757" style="list-style-type: none"> <li>■ unpersönlich</li> <li>■ angemessen</li> <li>■ aufdringlich</li> </ul> <p data-bbox="818 947 1433 1003"><i>Abbildung 64 Auswertung Frage 4, 18 bis 34 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p data-bbox="276 1037 738 1126">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <ul data-bbox="268 1541 754 1776" style="list-style-type: none"> <li>■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</li> </ul> <p data-bbox="196 1821 778 1877"><i>Abbildung 65 Auswertung Frage 5, 18 bis 34 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="898 1037 1337 1126">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <ul data-bbox="890 1541 1353 1776" style="list-style-type: none"> <li>■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li>■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</li> </ul> <p data-bbox="818 1821 1433 1877"><i>Abbildung 66 Auswertung Frage 5, 18 bis 34 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 20 Bewertung der Oberflächentexte, 18 bis 34 Jahre (b). Quelle: Eigene Darstellung

**Auswertung nach Altersgruppen: 35 bis 50 Jahre**

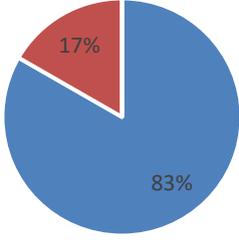
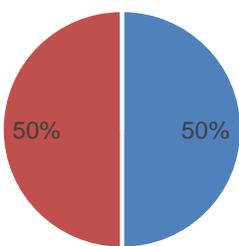
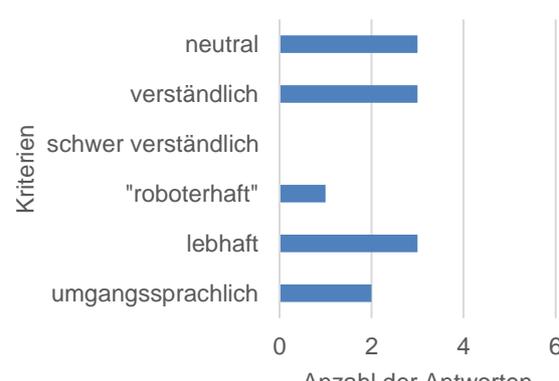
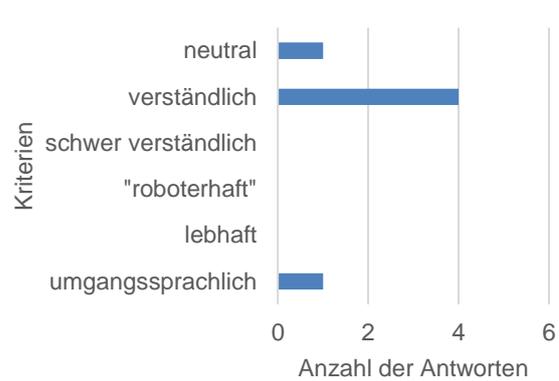
P(UX)	P(Konv.)
<p>Entsprechen die Oberflächentexte Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen    ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 67 Auswertung Frage 1, 35 bis 50 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Entsprechen die Oberflächentexte Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen    ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 68 Auswertung Frage 1, 35 bis 50 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 69 Auswertung Frage 3, 35 bis 50 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 70 Auswertung Frage 3, 35 bis 50 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 21 Bewertung der Oberflächentexte, 35 bis 50 Jahre (a). Quelle: Eigene Darstellung

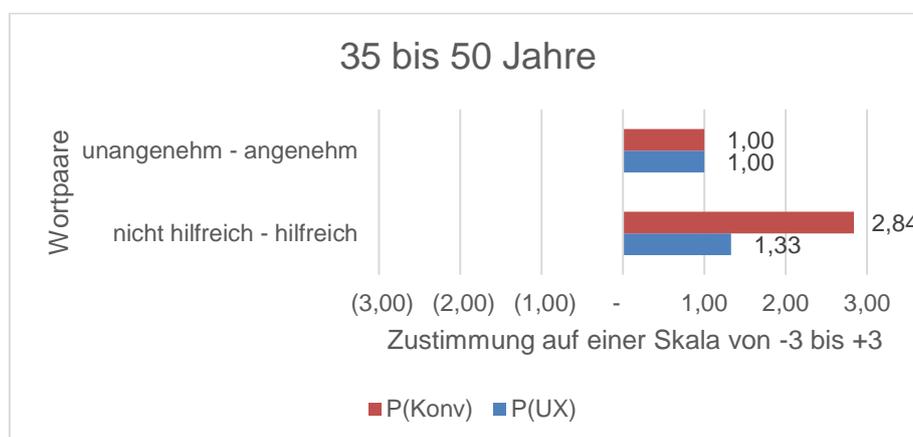


Abbildung 71 Auswertung Frage 2, 35 bis 50 Jahre. Quelle: Eigene Darstellung

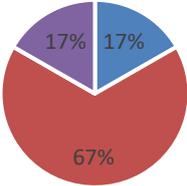
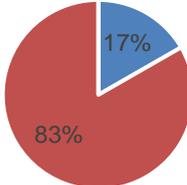
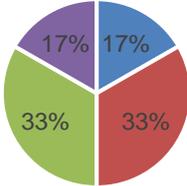
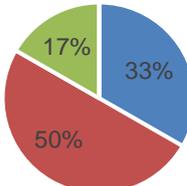
P(UX)	P(Konv.)
<p data-bbox="312 271 686 327">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="400 633 555 658">■ unpersönlich</li> <li data-bbox="400 685 555 710">■ angemessen</li> <li data-bbox="400 736 542 761">■ aufdringlich</li> <li data-bbox="400 788 740 844">■ Fragen wie erwartet - kein Unterschied zu anderen Tools</li> </ul> <p data-bbox="204 875 775 931"><i>Abbildung 72 Auswertung Frage 4, 35 bis 50 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="940 271 1313 327">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1051 651 1206 676">■ unpersönlich</li> <li data-bbox="1051 703 1206 728">■ angemessen</li> <li data-bbox="1051 754 1193 779">■ aufdringlich</li> </ul> <p data-bbox="866 887 1361 943"><i>Abbildung 73 Auswertung Frage 4, 35 bis 50 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p data-bbox="272 1010 730 1093">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="256 1375 772 1400">■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li data-bbox="256 1426 743 1482">■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</li> <li data-bbox="256 1494 711 1550">■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li data-bbox="256 1547 683 1603">■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</li> </ul> <p data-bbox="197 1659 769 1715"><i>Abbildung 74 Auswertung Frage 5, 35 bis 50 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p data-bbox="900 1010 1358 1093">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 1375 1394 1400">■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li data-bbox="879 1426 1366 1482">■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</li> <li data-bbox="879 1494 1334 1550">■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</li> <li data-bbox="879 1547 1305 1603">■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</li> </ul> <p data-bbox="821 1671 1425 1727"><i>Abbildung 75 Auswertung Frage 5, 35 bis 50 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 22 Bewertung der Oberflächentexte, 35 bis 50 Jahre (b). Quelle: Eigene Darstellung

**Auswertung nach Altersgruppen: 51 bis 65 Jahre**

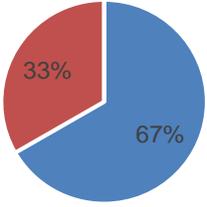
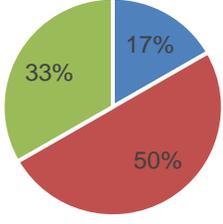
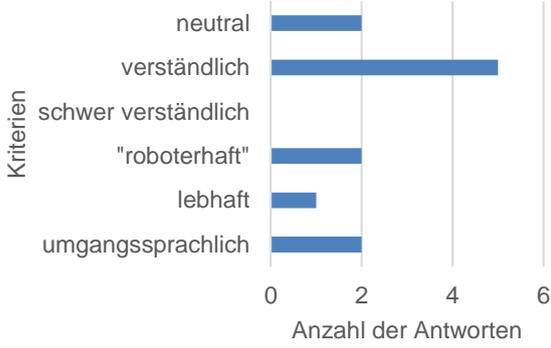
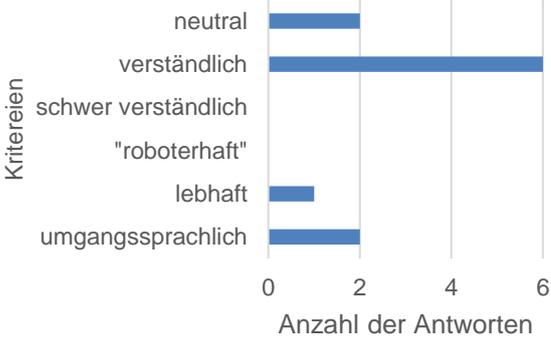
P(UX)	P(Konv.)
<p>Entsprechen die Oberflächentexte Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 76 Auswertung Frage 1, 51 bis 65 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Entsprechen die Oberflächentexte Ihren bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Software?</p>  <p>■ Ja, vollkommen ■ Teilweise ■ Nein, überhaupt nicht</p> <p><i>Abbildung 77 Auswertung Frage 1, 51 bis 65 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>
<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 78 Auswertung Frage 3, 51 bis 65 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	<p>Ich empfinde die Sprache der Oberflächentexte als...(mehrere Antworten möglich)</p>  <p>Kriterien</p> <p>Anzahl der Antworten</p> <p><i>Abbildung 79 Auswertung Frage 3, 51 bis 65 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>

Tabelle 23 Bewertung der Oberflächentexte, 51 bis 65 Jahre (a). Quelle: Eigene Darstellung

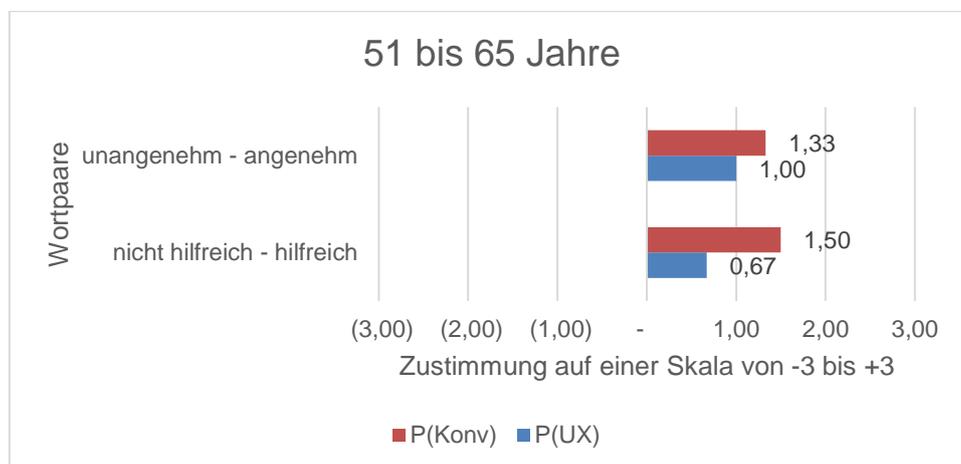


Abbildung 80 Auswertung Frage 2, 51 bis 65 Jahre. Quelle: Eigene Darstellung

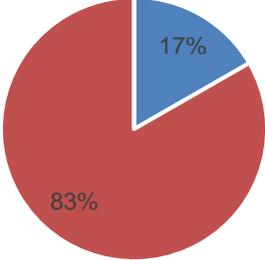
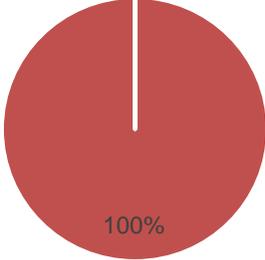
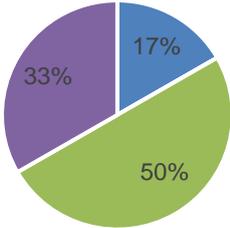
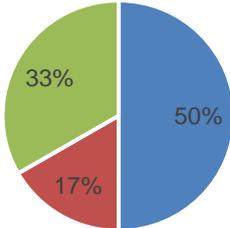
P(UX)	P(Konv.)								
<p data-bbox="309 264 683 318">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <table border="1" data-bbox="252 698 753 725"> <tr> <td>■ unpersönlich</td> <td>■ angemessen</td> <td>■ aufdringlich</td> </tr> </table> <p data-bbox="197 770 769 824"><i>Abbildung 81 Auswertung Frage 4, 51 bis 65 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	■ unpersönlich	■ angemessen	■ aufdringlich	<p data-bbox="932 264 1305 318">Ich empfinde die Ansprache in den Oberflächentexten als...</p>  <table border="1" data-bbox="874 698 1375 725"> <tr> <td>■ unpersönlich</td> <td>■ angemessen</td> <td>■ aufdringlich</td> </tr> </table> <p data-bbox="804 770 1407 824"><i>Abbildung 82 Auswertung Frage 4, 51 bis 65 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	■ unpersönlich	■ angemessen	■ aufdringlich		
■ unpersönlich	■ angemessen	■ aufdringlich							
■ unpersönlich	■ angemessen	■ aufdringlich							
<p data-bbox="271 846 708 927">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <table border="1" data-bbox="268 1258 724 1496"> <tr> <td>■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> <tr> <td>■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> <tr> <td>■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> <tr> <td>■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> </table> <p data-bbox="197 1541 769 1597"><i>Abbildung 83 Auswertung Frage 5, 51 bis 65 Jahre (P(UX)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	■ In allen von mir genutzten Software-Produkten	■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten	■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten	■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten	<p data-bbox="880 846 1347 927">Wünschen Sie sich diese Art von Texten in den von Ihnen genutzten Software-Produkten?</p>  <table border="1" data-bbox="861 1258 1378 1496"> <tr> <td>■ In allen von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> <tr> <td>■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> <tr> <td>■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> <tr> <td>■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten</td> </tr> </table> <p data-bbox="804 1541 1433 1597"><i>Abbildung 84 Auswertung Frage 5, 51 bis 65 Jahre (P(Konv.)). Quelle: Eigene Darstellung</i></p>	■ In allen von mir genutzten Software-Produkten	■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten	■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten	■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten
■ In allen von mir genutzten Software-Produkten									
■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten									
■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten									
■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten									
■ In allen von mir genutzten Software-Produkten									
■ In den meisten von mir genutzten Software-Produkten									
■ In manchen von mir genutzten Software-Produkten									
■ In keinen von mir genutzten Software-Produkten									

Tabelle 24 Bewertung der Oberflächentexte, 51 bis 65 Jahre (b). Quelle: Eigene Darstellung