

TECHNIKKOMMUNIKATION

«Es gibt keine Technik ohne Kommunikation»

Catherine Badras leitet die Fachstelle Technikkommunikation am IUED Institut für Übersetzen und Dolmetschen der ZHAW. Ihr Traum: Technik, die man intuitiv fehlerfrei bedienen kann.

SARAH JÄGGI

Niemals würde man diese Frau in Zusammenhang mit Gebrauchsanweisungen bringen. Diese Papier gewordenen Ärgernisse, die man nur einmal zu öffnen pflegt, weil sie einen mehr verwirren. Gespickt mit Fachtermini, Juristendeutsch und malträtiert von schlechten Sprachübersetzungsprogrammen, sind sie im besten Fall gut, um sich über sie lustig zu machen.

Präzise Sprache

Für Catherine Badras, Professorin für Technikkommunikation am Departement Angewandte Linguistik der ZHAW, sind solche Dokumente ein Graus: Sie hat höchste Ansprüche an Dokumentationen und auch an sich selbst. An die Präzision ihrer Sprache muss man sich erst gewöhnen. Fragen beantwortet sie ganz genau und nimmt sie nicht wie so viele als Aufforderung, sich frei zu einem Thema auszubreiten. Bei der Frage, ob sie die Allergikerinfo «Enthält Milch» auf Milchflaschen für übertrieben hält, lacht sie, verweist aber auf rechtliche Aspekte und Pro-

dukthaftung. Wohltemperiert ist ihre Stimme, sie spricht langsam und wohlüberlegt.

Es sind die Schnittstellen zwischen Mensch und Maschine, für die sich Catherine Badras interessiert. Ob es darum geht, bei der Anpassung einer Software an einen anderen Kulturkreis die richtige Farbe zu wählen,

«Es gibt nichts Spannenderes, als bei technischen Entwicklungen an vorderster Front mit dabei zu sein.»

eine Gebrauchsanweisung zu texten oder versierte Frauen dabei zu beobachten, wie sie eine neue Nähmaschine bedienen: Immer geht es um das Zusammentreffen von Technik und Mensch, von Gerät und Nutzerin. Die Schatzkammer der Technikkommunikation am Departement befindet sich im Keller. Wenn Badras die Räume des Usability-Labors zeigt, dann tut sie dies mit einer Begeisterung, die ansteckt und

einen die Komplexität der Fragestellungen vergessen macht. Auch wenn da nicht viel zu sehen ist: ein Empfangsraum mit Sesseln und Empfangstisch für ein Eingangsgespräch. Ein Konferenzraum für Fokusgruppengespräche. Ein Testraum mit Monitoren, Kameras, Einwegspiegel. Ein Beobachtungsraum, darin Tische, Bildschirme und ein paar Infotafeln mit Projektpostern. Beobachtungs- und Testraum sind mit einem Einwegspiegel verbunden – so, wie man es aus jedem Fernsehkrimi kennt. Sie sind schlicht und diskret eingerichtet, ohne besondere Reize, die ablenken könnten – so charmant wie ein Labor eben. Die Ausstattung hat es jedoch in sich: Das Usability-Labor gehört zu den modernsten und leistungsfähigsten der Schweiz.

Vertipper beim Blutdruckmessgerät

Hier finden die Usability-Tests statt, oft mit Hilfe von Eye-Tracking, bei dem die Fixation der Augen festgehalten wird und man eruieren kann, welche Teile einer Benutzeroberfläche wie lange und in welcher Reihenfolge fixiert wurden. Ein Forschungsschwerpunkt der Fachstelle Technikkommunikation an der ZHAW ist die

Catherine Badras im Usability-Labor, das zu den modernsten und leistungsfähigsten der Schweiz gehört.

Medizinaltechnik, oft in Kombination mit Fragestellungen, die ältere Menschen betreffen. In einem Projekt zum Beispiel wurden Personen, die älter als 60 Jahre sind, dabei beobachtet, wie sie ein Blutdruckmessgerät einstellen. Die Bedienungsanleitung zeigt in elf Schritten, wie dies gemacht wird, nicht aber, was zu tun ist, wenn man sich vertippt. Dies erwies sich als fatal. «Die Reset-Methode, die junge Nutzerinnen anwenden, indem sie die Batterien einfach kurzzeitig herausnehmen und noch einmal von vorne beginnen, war bei den meisten der älteren Leute keine Option – es ist in ihrem mentalen Gerätekonzept nicht vorhanden», sagt Badras. Solche Aspekte mitzudenken, wenn Geräte entwickelt und die Anleitungen formuliert werden, ist Aufgabe der Technikkommunikation. In einem Folgeprojekt will man nun – zusammen mit Industriepartnern – den Einsatz von Small Screens in der Medizintechnik für die Zielgruppe ältere Menschen untersuchen.

Vertiefung im Bachelor

Für Badras gibt es keine Technik ohne Kommunikation. «Es gibt keine Technik im luftleeren Raum, ohne die Handlungen der Menschen, die sie entwickeln und bedienen.» Und so hält sie auch wenig davon, wenn man ihren Werdegang – Studium in Elektrotechnik und Promotion in Kommunikationswissenschaften – als einen sieht, der sich in zwei voneinander vollkommen getrennten Welten abgespielt habe: hier die Ingenieur-, dort die Geisteswissenschaften.

Aufgewachsen in Athen, wusste Badras schon als Kind, dass sie den Beruf ihres Vaters ergreifen wollte. Nach einem zweisprachigen Abitur in Griechenland studierte sie Elektrotechnik in Berlin und arbeitete in der Industrie. Bei einer ersten, eher zufälligen Begegnung mit der Technikkommunikation hat sie die Faszination gepackt. Sie promovierte im Fachbereich Medien- und Kom-

munikationswissenschaft an der TU Berlin und zog mit der Familie in die Schweiz. Hier nahm sie eine Tätigkeit bei der Firma Dokman auf, dem damals grössten Unternehmen für technische Kommunikation in der Deutschschweiz, und wurde bald deren Geschäftsführerin sowie Präsidentin der TECOM Schweiz, des Fachverbands der Experten auf dem Gebiet der technischen Kommunikation.

«Das eine ergab das andere», sagt sie, und «eines Tages sah ich mich in der Rolle, den Bereich Technikkommunikation an der ZHAW aufzubauen». 2006 wurde «Technikkommunikation» als Vertiefung des Bachelor-Studiengangs Übersetzen ein erstes Mal angeboten. «Die Absolventen und Absolventinnen werden vom Markt begeistert aufgenommen», und es werden weit mehr Berufsleute gesucht, als die ZHAW im Moment ausbildet.

Danach gefragt, warum sich Studierende für eine Laufbahn in der Technikkommunikation entscheiden sollten, sagt Badras: «Weil es nichts Spannenderes gibt, als bei technischen Entwicklungen an vorderster Front mit dabei zu sein und mitzuwirken, dass Menschen jedes Alters die Produkte intuitiv und sicher bedienen können. Also ich finde das grossartig!» ■



Fachstelle Technikkommunikation

Dass Geräte Kommunikation brauchen, ist nicht neu. Bereits Leonardo da Vinci hat seine Maschinen mit Texten versehen, die sagen, wie diese richtig zu bedienen sind. Die Dokumentationen, welche Produkte begleiten, sind in den letzten Jahren umfangreicher, komplexer und wichtiger geworden. Neue Kommunikationstechnologien, aber auch hohe Erwartungen an die Sicherheit von Produkten und veränderte rechtliche Rahmenbedingungen verlangen

nach Fachleuten in Technikkommunikation. Diese werden in der Schweiz einzig am Departement Angewandte Linguistik der ZHAW ausgebildet – in einer der drei Vertiefungen des Bachelor-Studienganges «Übersetzen». Die Fachstelle Technikkommunikation arbeitet eng mit Partnern aus der Wirtschaft zusammen, sei es in Forschungsprojekten, Usability-Tests oder bei Beratungen zu praxisbezogenen Fragen der Technischen Dokumentation.