



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Wird der „Kompetenzeindruck“ durch Fehler beeinträchtigt?
Auswirkungen sprachlicher Fehler auf die Kompetenzwahrnehmung in
schriftlicher Kommunikation

verfasst von | submitted by

Anna Neuberger BEd

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Education (MEd)

Wien | Vienna, 2026

Studienkennzahl lt. Studienblatt |
Degree programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 199 506 525 02

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree
programme as it appears on the student
record sheet:

Masterstudium Lehramt Sek (AB) Unterrichtsfach
Deutsch Unterrichtsfach Psychologie und
Philosophie

Betreut von | Supervisor:

ao. Univ.-Prof. tit. Univ.-Prof. Mag. Dr. Peter Ernst

Abstract

Die vorliegende Masterarbeit untersucht den Einfluss von Rechtschreib- und Grammatikfehlern in E-Mails auf die Wahrnehmung der Kompetenz von Absenderinnen und Absendern. Die Grundlage bildet die Annahme, dass sprachliche Korrektheit in der schriftlichen Kommunikation ein entscheidendes Element darstellt. Bereits geringe Abweichungen können den Eindruck von Professionalität verändern. Basierend auf vorhandenen Forschungen wurde eine empirische Online-Umfrage durchgeführt, in welcher Teilnehmende mehrere Versionen inhaltlich identischer E-Mails lesen und bewerten mussten. Die zu bewertenden Nachrichten unterschieden sich in der Anzahl und Art der Fehler. Abgefragt wurde offene Einschätzung und welche Charaktereigenschaften die Testpersonen der absendenden Person zuordnen würden.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass sowohl niedrige als auch mittlere Fehlerquoten eine Abwertung mit sich ziehen. Umso höher die Fehlerquote war, desto negativer waren die negativen Zuschreibungen. Absendende Personen fehlerfreier Nachrichten wurden vor allem mit Professionalität, Zuverlässigkeit und Sorgfalt verbunden. Hingegen riefen fehlerhafte E-Mails Zuschreibungen wie Zweifel an der Kompetenz, Seriosität und Vertrauenswürdigkeit hervor. Grammatikfehler wurden seltener erkannt als Rechtschreibfehler. Die beobachteten Effekte traten insbesondere dann verstärkt auf, wenn die E-Mail in einem schulischen Kontext verortet war. Obwohl die Studie durch eine leicht pädagogisch geprägte Stichprobe Limitationen aufweist, zeigt sie klar die Wichtigkeit sprachlicher Präzision. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sprachliche Fehler die wahrgenommene Kompetenz einer absendenden Person beeinflussen kann. Dies zeigt die Wichtigkeit sprachlicher Korrektheit und dass diese sowohl in Bildungskontexten als auch im Berufsleben berücksichtigt werden muss.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	3
1. Einleitung	8
2. Theoretischer Rahmen und Stand der Forschung	11
2.1 Fehler als sprachliche Abweichungen.....	11
2.1.1 Normen in der Linguistik	12
2.1.1.1 Normen in der online Kommunikation	14
2.1.3 Die Bedeutung orthografischer Richtigkeit.....	15
2.2 Kommunikation	19
2.2.1 Kommunikationsarten	19
2.2.2 E-Mail Kommunikation und Geschlecht.....	20
2.3 Fehler und Kommunikation	21
2.3.1 Auswirkungen von Fehlern in schriftlicher Kommunikation.....	21
2.3.2 Beurteilung fehlender Schriftkompetenz.....	22
2.3.3 Mistakes Matter: Studien zur Autor/innen-Wahrnehmung und Fehlerbewertung im englischsprachigen Raum.....	26
3. Methodisches Vorgehen	34
3.1 Einfluss der Literaturrecherche auf die Methode.....	34
3.2 Umfrage	37
3.2.1 Themen der E-Mails.....	37
3.2.2.1 E-Mail: Datenschutzvereinbarung	38
3.2.2.2 E-Mail: Elterninformation im Schulkontext	39
3.2.2.3 E-Mail: Adressänderung	40
Absender: „SupremoStore GmbH“ Betreff: Bestätigung Ihrer Adressänderung.....	40
3.2.2 Aufbau der Umfrage.....	41
3.2.3 Fragen.....	43
3.2.4 Fehler in den E-Mails	45
3.2.4.1 E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl	46
3.2.4.2 E-Mails mit hoher Fehleranzahl.....	47
3.2.5 Verbreitung der Umfrage	49
3.2.6 Auswertungsmethode	49
4. Ergebnisse	50
4.1 Soziodemographische Daten.....	50
4.1.1 Alter und Geschlecht	50
4.1.2 Ausbildung, Beruf und Berufserfahrung	51
4.2 Mediennutzung	53
4.3 Lesefreude.....	54
4.4 Sprachrichtigkeit	55
4.5 Eigenschaften.....	56
4.5.1 Eigenschaftszuordnung im fehlerfreien E-Mail	56
4.5.2 Eigenschaftszuordnung im E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl	57
4.5.3 Eigenschaftszuordnung im E-Mail mit hoher Fehleranzahl	58
4.5.4 Eigenschaften im Vergleich	60
4.6 Auffallende Aspekte	61
4.6.1 Auffallende Aspekte bei fehlerfreien E-Mails.....	61

4.6.2 Auffallende Aspekte bei mittlerer Fehlerquote	64
4.6.3 Auffallende Aspekte bei hoher Fehlerquote	67
4.7 Fehleranzahl	70
4.7.1 Fehleranzahl in fehlerfreien E-Mails	71
4.7.2 Fehleranzahl in E-Mails mit hoher Fehleranzahl	72
4.7.2.1 Fehlerhaftes E-Mail: Datenschutzvereinbarung	72
4.7.2.2 Fehlerhaftes E-Mail: Elterninformation im Schulkontext	73
4.7.2.3 Fehlerhaftes E-Mail: Adressänderung	74
4.7.3 Fehleranzahl in E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl	75
4.7.3.1 Mittlere Fehleranzahl: Datenschutzvereinbarung	75
4.7.3.2 Mittlere Fehleranzahl: Elterninformation im Schulkontext	76
4.7.3.3 Mittlere Fehleranzahl: Adressänderung	76
4.8 Fehler und ihre Folgen: Vertrauen, Sorgfalt und Verständlichkeit	77
4.9 Bedenken	79
4.9.1 Bedenken bei fehlerfreiem E-Mail	80
4.9.2 Bedenken bei E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl	80
4.9.3 Bedenken bei fehlerhaftem E-Mail	82
4.10 E-Mail-Formulierung vs. Autoren/innen-Eigenschaften	84
5. Diskussion	86
5.1 Interpretation der Ergebnisse	86
5.1.1 Einfluss der Teilnehmer/innenstruktur auf die Ergebnisse	86
5.1.2 Eigenschaften	87
5.1.3 Rechtschreib- oder Grammatikfehler	91
5.1.4 Auffälligkeiten und deren Wirkung	92
5.1.4 Fehlerfreiheit als Grundlage für Vertrauen und Geschäftserfolg	93
5.2 Vergleich mit früheren Studien	95
5.3 Kritische Reflexion	96
5.3.1 Fehlende genderneutrale Formulierung	96
5.3.2 „Es ist immer nur das Gleiche“	97
5.3.3 Unzureichende Kategoriegröße	98
5.3.4 Grammatikfehler zwischen Wahrnehmung und Definition	98
5.4 Limitationen	99
5.4.1 Stichprobenzusammensetzung	99
6. Schlussfolgerung	100
6.1 Zusammenfassung der Erkenntnisse	100
6.2 Praktische Implikationen	103
6.3 Ausblick und Empfehlungen für zukünftige Forschung	104
Quellenangaben	106

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Beeinflussung der Wahrnehmung der Persönlichkeit und Kompetenz durch Grammatikfehler.....	31
Abbildung 2 Flyer zur Verbreitung der Umfrage.....	47
Abbildung 3 Altersverteilung der Testpersonen.....	48
Abbildung 4 Geschlechterverteilung der Testpersonen.....	49
Abbildung 5 Höchster Bildungsabschluss der Testpersonen.....	49
Abbildung 6 Berufliche Tätigkeitsbereiche der Testpersonen	50
Abbildung 7 Berufserfahrung der Testpersonen.....	50
Abbildung 8 Mediennutzung der Testpersonen.....	51
Abbildung 9 Lesefreude der Testpersonen.....	52
Abbildung 10 Wichtigkeit der Sprachrichtigkeit für Testpersonen.....	53
Abbildung 11 Zugeordnete Eigenschaften bei fehlerfreiem E-Mail	55
Abbildung 12 Zugeordnete Eigenschaften bei E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl	55
Abbildung 13 Zugeordnete Eigenschaften bei E-Mail mit hoher Fehleranzahl	57
Abbildung 14 Zugeordnete Eigenschaften bei allen E-Mails.....	58
Abbildung 15 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im fehlerfreien E-Mail	69
Abbildung 16 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit mittlerer Fehlerquote zum Thema Datenschutzvereinbarung	70
Abbildung 17 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit hoher Fehlerquote im Schulkontext.....	71
Abbildung 18 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit hoher Fehlerquote zum Thema Adressänderung	72
Abbildung 19 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl zum Thema Datenschutzvereinbarung.....	73
Abbildung 20 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl im Schulkontext	74
Abbildung 21 Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl zum Thema Adressänderung.....	75
Abbildung 22 Zustimmung in Bezug auf Sorgfältigkeit, Wiederinanspruchnahme und Vertrauenswürdigkeit	76
Abbildung 23 Angaben über das Auftreten von Bedenken	77
Abbildung 24 Zusammenhang zwischen der Fehleranzahl und dem Wahrnehmen der Professionalität	82
Abbildung 25 Zugeordnete Eigenschaften bei allen E-Mails.....	86
Abbildung 26 durchschnittlich erkannte Fehler in fehlerhaften E-Mails	89
Abbildung 27 Zugeordnete Eigenschaften bei allen E-Mails.....	100

1. Einleitung

Warscheinlich ist schon beim Lesen dieses ersten Wortes aufgefallen, dass etwas nicht stimmt. Tippfehler und sprachliche Fehler ziehen Aufmerksamkeit auf sich. Dies passiert oft auf eine negative Weise. Doch inwiefern beeinflussen sie tatsächlich den Eindruck von Kompetenz?

Im Fokus dieser Masterarbeit steht die wachsende Bedeutung von schriftlicher Kommunikation in beruflichen und alltäglichen Situationen, in denen die empfundene Kompetenz eines Absenders oder einer Absenderin häufig durch digitale Nachrichten vermittelt wird. Im Mittelpunkt steht die Frage, inwiefern Rechtschreib- und Grammatikfehler die Einschätzung von Kompetenz beeinflussen, wenn es um sprachliche Fehler in schriftlicher Kommunikation geht. Es ist von praktischem und sozialem Interesse zu verstehen, inwiefern solche Fehler das Urteil über die absendende Person verzerren, da Texte wie E-Mails oft den ersten Eindruck vermitteln. Diese Fragestellung ist besonders relevant für Unternehmen, die über digitale Kanäle kommunizieren, da Kommunikationsfehler möglicherweise Auswirkungen auf das Image und die Geschäftsbeziehungen haben. Die Arbeit beschäftigt sich mit einem Teilbereich dieses übergeordneten Problems, indem sie sich mit der Unterscheidung zwischen Fehlertypen und deren verschiedenen Effekten auf die Wahrnehmung von Kompetenz befasst.

Vor allem im englischsprachigen Bereich wurde bereits in diese Richtung geforscht. Hierbei konnten bereits Tendenzen in Richtung einer negativen Auswirkung von Fehlern auf den/die AutorIn durch die rezipierende Person festgestellt werden. Untersucht wurden aber nur positive Eigenschaften und deren Zuschreibungsintensität bei unterschiedlicher Fehlerquote. Wichtig für diese Arbeit scheint, einige positive und negative Eigenschaften zu untersuchen, da dies ein ganzheitliches Bild liefert. Außerdem werden zwei Fehlerarten unterschieden: Rechtschreib- und Grammatikfehler. Da es herauszufinden gilt, inwiefern sich das Bild der verfassenden Person verändert, wurde folgende Forschungsfrage formuliert:

Wie beeinflussen Grammatik- und Rechtschreibfehler in der schriftlichen Kommunikation die Wahrnehmung der Kompetenz von Absenderinnen und Absendern?

Es gilt, eine Antwort auf diese Frage zu finden. Außerdem soll herausgefunden werden, welche Eigenschaften in welcher Stärke durch eine bestimmte Fehlerquote beeinflusst werden. Entsprechend der Forschungsfrage stehen zwei Hypothesen im Raum:

H1: Texte mit sprachlichen Fehlern unterscheiden sich *nicht* in der wahrgenommenen Kompetenz der verfassenden Personen von der wahrgenommenen Kompetenz der verfassenden Personen von fehlerfreien Texten.

H2: Texte mit sprachlichen Fehlern führen zu *niedrigeren* Kompetenzurteilen über die verfassenden Personen als fehlerfreie Texte.

Das Ziel dieser Studie ist es, die Effekte von Sprachfehlern auf das Verständnis von Kompetenz in der schriftlichen Kommunikation zu erforschen. Diese Erkenntnisse sollen vielen Menschen zugutekommen, vor allem Lehrer/innen, Kommunikationsfachleuten und Unternehmensleitungen, die regelmäßig über digitale Kanäle interagieren. Das Ziel der Forschungsfragen ist es, zu ergründen, inwiefern unterschiedliche Formen von sprachlichen Fehlern (Rechtschreib- und Grammatikfehler) die Kompetenzwahrnehmung beeinflussen und ob es deutliche Unterschiede in ihrer Auswirkung gibt. Ein Verständnis dieser Verknüpfungen könnte dazu beitragen, das Bewusstsein für die Bedeutung einer korrekten schriftlichen Kommunikation zu schärfen und gleichzeitig Strategien zur Minimierung von Missverständnissen zu entwickeln. Die Arbeit analysiert empirische Daten, um konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten, die praktisch umgesetzt werden können. So könnten die Ergebnisse dazu beitragen, die Qualität der schriftlichen Kommunikation zu verbessern und das Bewusstsein für die Auswirkungen sprachlicher Fehler auf die Wahrnehmung von Kompetenz zu schärfen.

Im methodischen Vorgehen dieser Arbeit wird eine Kombination aus qualitativen und quantitativen Methoden, um die gewünschten Ergebnisse zu erreichen, verfolgt. Zuerst erfolgt eine ausführliche Recherche in der Literatur, um vorhandene Theorien und empirische Untersuchungen zu sprachlichen Fehlern sowie deren Auswirkungen auf die Wahrnehmung von Kompetenzen zu erfassen. Im nächsten Schritt wird eine Befragung durchgeführt, in der die Befragten unterschiedliche Versionen derselben E-Mail lesen. Um herauszufinden, welche Auswirkungen diese Fehler auf die Wahrnehmung der Absender/innen haben, werden diese E-Mails gezielt mit verschiedenen Rechtschreib- und Grammatikfehlern versehen. Die Teilnehmer/innen bewerten 20 vorgegebene positive und negative Eigenschaften dahingehend, in welchem Ausmaß sie diese den Absender/innen zuschreiben würden. Darüber hinaus werden die Meinungen der Testpersonen auch offen abgefragt, sodass sie spezifische Eindrücke und Merkmale, die sie mit den Absender/innen verbinden, äußern können. Diese Erkenntnisse werden analysiert und grafisch präsentiert.

Die Masterarbeit gliedert sich in sechs Kapitel. Nach der Einleitung folgt im zweiten Kapitel der theoretische Rahmen, in dem zentrale Begriffe erläutert und der aktuelle Stand der Forschung dargestellt werden. Im dritten Kapitel wird das methodische Vorgehen beschrieben. Hier wird das Studiendesign präsentiert. Dabei werden der Aufbau, die verschiedenen E-Mail-Texte mit ihren gezielt eingebauten Fehlern und die Gedanken dahinter erläutert. Im vierten Kapitel werden die Studienergebnisse präsentiert. Diese werden vor allem in Form von Diagrammen dargestellt. Das fünfte Kapitel dreht sich um die Diskussion der Ergebnisse. Dabei werden die Erkenntnisse interpretiert und mit den Ergebnissen bestehender Forschung verglichen und eingeordnet. Außerdem erfolgt eine kritische Reflexion des Studienaufbaus sowie eine Darstellung der Limitationen. Das letzte Kapitel fasst die wichtigsten Ergebnisse noch einmal zusammen, bevor praktische Implikationen aufgezeigt werden. Schließlich wird ein Ausblick gegeben, der Empfehlungen für zukünftige Forschungsarbeiten formuliert.

2. Theoretischer Rahmen und Stand der Forschung

Zu Beginn dieser Arbeit muss dargestellt werden, welcher theoretische Rahmen den zu untersuchenden Gegenstand einbettet und welche Forschungen in diesem Bereich bereits getätigt wurden. Als Erstes werden Fehler an sich definiert und welchen Platz diese in der Linguistik haben. Außerdem wird die Bedeutung von orthografischer Richtigkeit geklärt. Im weiteren Sinn muss dargelegt werden, was Kommunikation ist und welche Kommunikationsart für die hier präsentierte Studie von Wichtigkeit ist. Außerdem werden zu beachtende Faktoren in der Kommunikation, wie das Geschlecht, näher beleuchtet. Am Ende werden die beiden Bereiche (Fehler und Kommunikation) zusammengeführt und Studien, die sich in diesem Themenbereich bewegen, erläutert.

2.1 Fehler als sprachliche Abweichungen

Da sich die vorliegende Arbeit damit beschäftigt, welche Auswirkungen Rechtschreib- und Grammatikfehler auf die Kompetenzwahrnehmung haben, muss klar definiert werden, was Fehler eigentlich sind. Das folgende Kapitel gibt eine Fehlerdefinition, erklärt, was Normen in der Linguistik sind und warum gerade eine Rückbesinnung auf diese für die vorliegende Untersuchung von großer Bedeutung ist. Darauf aufbauend wird gezeigt, dass orthografische Fehler, welche auf Normen basieren, ein wichtiger Bestandteil von sprachlicher Kompetenz sind.

Es gilt festzulegen, wie die Forschung Fehler an sich definiert und welche Theorie bzw. Sichtweise für die zu verfassende Arbeit genutzt werden sollte. Im Metzler Lexikon der Sprache werden Fehler folgendermaßen definiert:

Fehler seien Verstöße gegen Regeln, Normen oder Konventionen. Es gäbe vier Arten: Verstöße gegen Strukturregeln, gegen Normen des Sprachgebrauchs, gegen stilistische oder lexikalische Konventionen sowie Fehler, die beim Erwerb von Erst- oder Fremdsprachen durch unzureichendes Wissen dieser Regeln entstehen. Fehler würden laut dem Metzler Lexikon in zwei Hauptkategorien unterteilt: Kompetenzfehler, die auf unzureichendes Verständnis von Grammatik und Wortschatz zurückzuführen seien, und Performanzfehler, die trotz ausreichender Sprachkenntnisse durch äußere Einflüsse wie Müdigkeit oder Ablenkung entstünden. In der schulischen Sprachvermittlung liege der Fokus vor allem auf den ersten

beiden Arten von Fehlern, also auf Regelverstößen in Bezug auf Rechtschreibung, Grammatik und angemessenem Sprachgebrauch. (vgl. Glück & Rödel, 2024, S. 185f)

Als Grundlage für die Fehlerdefinition wird sich diese Arbeit auf die in Schulen gelehrt Grammatik und Rechtschreibung beziehen. Auf Grundlage des Metzler Lexikon der Sprache werden Fehler in dieser Arbeit nach den schulischen Normen definiert. Die schulischen Normen, die in der Rechtschreibung und Grammatik vermittelt werden, sind Gegenstand dieser Verstöße. Aus diesem Grund werden diese schulischen Maßstäbe als Grundlage für die Definition von Fehlern verwendet. Dadurch sind klare Kriterien für die Beurteilung schriftlicher Kommunikation gegeben. So können fehlerhafte Texte erstellt werden, die von der allgemeinen Bevölkerung als fehlerhaft angesehen werden könnten.

2.1.1 Normen in der Linguistik

Antos skizziert in einem seiner Werke den Streit um die Rolle von sprachlichen Normen in der Linguistik. In der alten Bundesrepublik habe sich die Linguistik zunehmend von der Normendiskussion entfernt und sei rein deskriptiv geworden. Dies könnte dazu geführt haben, dass sich ein Graben zwischen akademischer und nicht-akademischer Linguistik entwickelt habe. Sprachkritik sei jedoch von der akademischen Linguistik zurückgewiesen worden, insbesondere durch den Einfluss von Peter von Polenz, der betont habe, dass Linguistik rein beschreibend sei und keine normativen Bewertungen vornehmen solle. Diese Position könnte zur Trennung von Sprachwissenschaft und Sprachkritik geführt haben. In den 1970er Jahren habe es Bestrebungen gegeben, Sprachkritik wieder als wissenschaftliches Thema zu etablieren, vor allem im Bereich der politischen Sprache. Wolf Schneider habe jedoch die akademische Linguistik dafür kritisiert, sich von der Öffentlichkeit abzuschotten und sich nur mit sich selbst zu beschäftigen. Dies könnte zu einer Rückbesinnung auf die Bedeutung von Normen geführt haben, auch wenn dies nur der Beginn weiterer theoretischer und praktischer Probleme gewesen sei. (vgl. Antos, 1996, S. 22–25)

Eine Rückbesinnung auf Normen in der Linguistik unterstützt die hier gewählte Herangehensweise, da mit schulischen Normen gearbeitet werden soll. Denn obwohl sich die Linguistik teilweise von Normen distanziert, wird es in dieser Arbeit für notwendig gehalten, auf sprachliche Normen zurückzugreifen, insbesondere in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik. Diese Normen bieten eine klare Orientierung und ermöglichen es, sprachliche Korrektheit zu bewerten. Sie dienen als unverzichtbares Werkzeug, um die Kompetenz des/der

Absenders/in in schriftlicher Kommunikation zu beurteilen, da Abweichungen von den Regeln oft als mangelnde Sorgfalt oder gar als fehlende Kompetenz wahrgenommen werden.

Den Zusammenhang von Sprachgebrauch und Sprachnormen untersuchen Günthner et. al. näher. Hierbei wird unter anderem geschildert, dass es zwei Perspektiven gäbe: Einerseits sei zu beachten, „inwieweit und mit welcher Legitimation [...] unhinterfragt normative Vorgaben in ihren sprachlichen Handlungen relevant“ (Günthner, Imo, Meer & Schneider, 2012, S.1) sein können. Somit wird in Frage gestellt, ob Normen überhaupt eine Vorgabe für sprachliches Handeln sein können bzw. was deren eigentlicher Zweck und damit die Daseinsberechtigung dieser Regeln sind.

Andererseits stelle sich Günthner auch die Frage, ob normativ geformte Theorien aus der geschriebenen Sprache überhaupt zur Beschreibung mündlicher Aussagen genutzt werden können. (vgl. ebd., 2012, S.1) Können Normen, die für die Schriftsprache zutreffen, wirklich 1:1 auf die mündliche Kommunikation zutreffen? Man könne meinen, dass diese Frage für die vorliegende Forschung irrelevant scheint, da es sich bei der untersuchten Kommunikationsform um schriftlichen E-Mail-Verkehr handelt. Jedoch ist dem nicht so, denn folgende Entwicklung ist zu erwähnen:

Geschildert würde also eine Differenz zwischen dem Sprachgebrauch in mündlicher und in schriftlicher Form in Verbindung auf die Fragen nach Normen und den Prozessen dieser. Schriftliche Normen könne man einen gültigen Status zuschreiben, da diese durch Nachschlagewerke klar geregelt seien. Bei den mündlichen Normen hingegen sei dies etwas schwieriger: Aufgrund der Tatsache, dass die gesprochene Sprache flüchtig passiere und dass sich die Sprachwissenschaft noch zu wenig mit dieser auseinandergesetzt hätte, könne eine klare Normzuschreibung, wie es bei der Schriftsprache der Fall ist, nicht vollzogen werden. (vgl. ebd., S.2)

Interessant für die vorliegende Arbeit ist folgender Aspekt, den Günthner aufgreift: Denn mit dem Aufkommen Neuer Medien würden die Grenzen zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit verwischen. In digitalen Kommunikationsformen wie Chats würden sich ähnliche Tendenzen zur Normflexibilisierung zeigen. Dies bringe neue Herausforderungen für die empirische Erforschung und normative Bewertung von Sprachwandelprozessen mit sich. (vgl. ebd., S.2)

Prinzipiell unterliegen E-Mails somit den schriftlichen Normen, jedoch darf nicht außer Acht gelassen werden, dass laut Günthner bei digitalen Kommunikationsformen eine

Normflexibilisierung stattfinden kann. Dies würde bedeuten, dass gelernte Normen zwar beherrscht, aber in diesem Kontext einfach nicht angewendet oder abgewandelt werden. Jedoch wird es auch innerhalb der digitalen Kommunikationswelt Unterschiede geben: Ein berufliches E-Mail, wird angenommen, wird eher auf schriftliche Normen zurückgreifen, als ein WhatsApp-Chat unter Freunden/Innen.

2.1.1.1 Normen in der online Kommunikation

Untersuchungen würden zeigen, dass neue Medien (Twitter, E-Mail, ...) spezifische sprachliche Normen hervorbringen würden. Diese würden sich stark von der Standardsprache unterscheiden. Es herrsche aber keine Willkürlichkeit. Twitter sei, so Moraldo, konzeptionell mündlich geprägt. (vgl. ebd., S.12)

Kiesendahl untersucht E-Mail-Kommunikation im universitären Kontext. Sie stelle fest, dass besonders viele Studierende das Schreiben von E-Mails als herausfordernd empfinden würden. Die Ursache hierfür sei die Unsicherheit über die Verwendung von angemessenen sprachlichen Formen. E-Mails ließen im Gegensatz zu klassischen Briefen oder formalen Anträgen einen relativ großen Spielraum in Bezug auf Stil, Anrede, Höflichkeitsformen oder den Umgang mit sprachlicher Korrektheit zu. Daher hätten verfassende Personen Schwierigkeiten, E-Mails situativ angemessen zu gestalten und auch die angestrebte Wirkung bei der rezipierenden Person zu erzielen. Außerdem befasse sich die Autorin mit der Einschätzung zur Wirkung von Tippfehlern in E-Mails. Die Ergebnisse würden eine große Spannweite zeigen: Manche Tippfehler würden als unbedeutend wahrgenommen und andere hätten diese als Zeichen von mangelnder Sorgfalt oder gar Inkompetenz interpretiert. Dies zeigt, dass scheinbar kleine Normabweichungen eine große Auswirkung auf die soziale Wirkung von Texten haben können. (vgl. ebd., S.13) Einerseits passiert die Bewertung von Fehlern auf einer situativen Ebene und andererseits auf einer Persönlichen: Mangelnde Sorgfalt kann auf eine stressige Situation hindeuten, wohingegen Inkompetenz eine direkte Zuschreibung zur Person darstellt. Die vorliegende Forschung beschäftigt sich mit der zweiten Variante, der direkten Zuschreibung. Untersucht wird, wie bereits dargestellt, inwiefern sich das Bild der absendenden Person für den/die Rezipienten/in verändert, wenn ein E-Mail sehr fehlerhaft ist.

Kiesendahl identifizierte in den Reaktionen auf die E-Mails verschiedene Normtypen, die das Kommunikationsverhalten beeinflussen:

- Instrumentale Normen (z. B. Verständlichkeit),
- Ästhetische Normen (z. B. Sprachstil, Formulierungen),
- Situative Normen (Anpassung an den Kontext) und
- Parasprachliche Normen (z. B. Höflichkeitsformeln, Tonfall).

Diese unterschiedlichen Normen würden eine zentrale Rolle dabei spielen, wie eine Nachricht aufgenommen und bewertet werden würde. (vgl. ebd., S.13)

Der Erfolg von E-Mail-Kommunikation gelinge nur, wenn die Form einer solchen korrekt sei. Normverletzungen könnten zu einem vollständigen Scheitern des Kommunikationsziels führen. Dies zeige ein Beispiel, welches von Kiesendahl präsentiert wird: Eine Schülerin hätte ein E-Mail mit einer informellen Anfrage an eine Professorin geschrieben. Diese reagiere jedoch nicht auf den Inhalt der Nachricht, sondern kritisiere ausschließlich die unangemessene Form. Erst nach der Überarbeitung durch die Schülerin hätte diese eine Antwort erhalten. Kiesendahl plädiere daher dafür, sprachlicher Angemessenheit und Normbewusstsein stärker im Schulunterricht zu thematisieren. Wo Verständigung durch unangepasste Ausdrucksweisen scheitere, sei linguistische Sprachkritik notwendig, um gelingende Kommunikation zu garantieren. (vgl. ebd., S.13)

Auch diese Sichtweise stärkt die Entscheidung, sich in dieser Arbeit auf sprachliche Normen zu stützen. Denn Normen sind nicht nur allgemein bekannt und werden bereits in der Schule vermittelt, sondern sie erweisen sich, wie bereits gezeigt, als grundlegende Voraussetzung für gelingende Kommunikation.

2.1.3 Die Bedeutung orthografischer Richtigkeit

Inwiefern ist orthografische Richtigkeit für das Gelingen von Kommunikation wichtig? Was definiert orthografisch richtiges Schreiben und sind Fehler immer auf die verfassende Person zu beziehen? Diesen Fragen wird in den folgenden zwei Kapiteln auf den Grund gegangen.

Sprachliche Kompetenz ist im Alltag nicht wegzudenken. Sie dient als Voraussetzung für gelungenen Schulerfolg, gesellschaftliche Teilhabe und berufliches Wirken. Sprache kann somit verständlich, der Situation angepasst und korrekt angewendet werden. Chudaske definiert

literale Basisfunktionen, die als Qualifikationsmerkmale für sprachliche Kompetenz herangezogen werden (vgl. Chudaske, 2012, S.44).

Sprachliche Kompetenz umfasse einen differenzierten Wortschatz sowie kontextangemessenen Einsatz. Außerdem solle man über grammatische Strukturen, den Satzbau und sprachliche Normen Bescheid wissen. Denn diese wären, so Chudaske, für gelingende und wirkungsvolle Kommunikation notwendig. Weiters seien auch das Strukturieren von Texten, das Bilden von sinnvollen Aussagen und adressatengerechte Formulierungen sehr wichtig. Außerdem würden auch die Reflexion über Sprache und die Anpassung der Sprache in unterschiedlichen sozialen Situationen zu wichtigen Merkmalen der sprachlichen Kompetenz zählen. (vgl. ebd., S.44–47)

Eine besonders hervorzuhebende Basisfunktion ist die *literale Basisfunktion*, welche laut Chudaske das Erkennen und die Produktion von Schriftzeichen beinhalte. Außerdem würden hierzu noch die Umwandlung mündlicher in schriftliche Sprachprodukte zählen. Die *literale Basisfunktion II* bilde hingegen die Entwicklung von Lesevermögen, Orthographie sowie schriftliche Textualität und die Fähigkeit von Sprachbewusstheit ab. (vgl. ebd., S.46)

Die orthographische Richtigkeit stellt somit, wie eben durch Chudaske dargelegt, einen wichtigen Punkt der sprachlichen Kompetenz dar. Neben den anderen Qualifikationsmerkmalen kann daher davon ausgegangen werden, dass durch eine fehlende orthographische Kompetenz ein unvollständiges Bild der sprachlichen Kompetenz entstehen kann. Das Beherrschen von orthografischen Regeln könnte der rezipierenden Person als Signal für eine gewisse Sprachsicherheit dienen. Außerdem könnten orthographische Fähigkeiten als Zeichen für Bildung, Sorgfalt und Kompetenz wahrgenommen werden. Dennoch gilt es zu erwähnen, dass die sprachliche Kompetenz aus vielen verschiedenen Faktoren besteht.

Für die vorliegende Arbeit gilt zu betonen, dass gerade im schulischen oder beruflichen Umfeld, wo E-Mails, Essays, Job-Bewerbungen oder Elternbriefe geschrieben werden, Orthografie eine große Wichtigkeit aufweist. Das Fehlen einer solchen Fähigkeit könnte Einfluss darauf haben, wie das Gegenüber wahrgenommen wird. Genau diesem Punkt soll in der präsentierten Studie nachgegangen werden. Ein Text in schriftlicher Kommunikation könnte dahingehend als „Visitenkarte“ betrachtet werden. Unter diesem Betrachtungspunkt bekommt die sprachliche Kompetenz und vor allem die *literale Basisfunktion II* noch mehr Bedeutung.

Cherubims differenziertes Verständnis von Fehlern und seine Betonung des sozialen Kontexts liefern eine weitere wichtige Ansicht auf die Wirkung von Rechtschreib- und Grammatikfehlern auf die Kompetenzwahrnehmung.

Abweichungen dürfen, so Cherubim, nicht isoliert vom Kontext betrachtet werden. Die Bedingungen ihres Auftretens seien entscheidend, um Art und Funktion der Abweichung zu bestimmen. Erst durch das Verständnis der Situation, in der Fehler produziert und wahrgenommen werden, sowie des sprachlichen Zusammenhangs, in dem sie eingebettet sind, lasse sich ihr spezifischer struktureller und funktionaler Wert erkennen. Bei der Untersuchung von Fehlern beim Spracherwerb müsse der Entwicklungsstand, die vorhandenen Lern- und Korrekturmöglichkeiten, die genaue Gesprächssituation und der direkte Sprachkontext der Fehler beachtet werden, um sie nicht nur als Fehler zu sehen. (vgl. Cherubim, 1980, S.17)

Für die vorliegende Arbeit ist wichtig, dass Cherubim Fehler nicht einfach nur als Fehler oder Mängel betrachtet. Stattdessen betone er, dass man sprachliche Abweichungen nicht isoliert sehen darf. Die zugrunde liegenden sprachlichen Regeln und der Kontext müssten berücksichtigt werden. Fehler seien demnach mehr als bloße Fehlleistungen: Sie beziehen sich auf korrekte Muster, die manchmal erst durch Korrekturen oder durch Reaktionen der Gesprächspartner sichtbar werden. (vgl. ebd., S.17)

Cherubim mache außerdem deutlich, dass die Bedeutung von Fehlern nur verstanden werden könne, wenn man auch ihre Wirkungen und die Reaktionen darauf betrachten würde. Manche Fehler würden etwa ignoriert, andere würden zu bewussten Bewertungen oder Korrekturen führen. (vgl. ebd., S.17) Das spiegelt vor allem die soziale und kommunikative Bedeutung von Fehlern wieder und zeigt, dass Fehler nicht nur ein Ausdruck von Kompetenzmangel sind.

Für die vorliegende Untersuchung bedeutet dies, dass Fehler nicht als einseitiges Konstrukt zu sehen sind. Sie bestehen in einem komplexen Zusammenhang aus sprachlichen Ebenen, situativen Bedingungen und kommunikativen Effekten.

Dass Fehler in einem großen Konstrukt wirken, zeigt die Studie von Aronson, Willerman und Floyd. Sie fanden mittels eines Experiments heraus, dass die Attraktivität einer Person durch Fehler in manchen Kontexten ansteigen kann. Testpersonen mussten Menschen beobachten, die an einer Quiz-Show teilnahmen. Ein Teil der Menschen war überdurchschnittlich gut in der Show und ein anderer Teil war durchschnittlich. Beide schütteten einen Kaffeebecher um (= Fehler) und anhand dessen konnte der sogenannte „Pratfall-Effekt“ festgemacht werden. Die

Ergebnisse würden zeigen, dass die Attraktivität einer überdurchschnittlich intelligenten Person gesteigert werden würde, wenn ihr ein ungeschicktes Missgeschick passiert. Hingegen löst dasselbe Missgeschick bei einer durchschnittlich intelligenten Person eine Verringerung der wahrgenommenen Attraktivität aus. Aronson et al. meinen, dass dieser Effekt damit zusammenhängt, dass überlegene Personen als übermenschlich und daher distanziert wahrgenommen werden würden. Ein Missgeschick führe dann zu einer Vermenschlichung, welche die Attraktivität steigern. (vgl. Aronson, Willerman, & Floyd, 1966, S.227–228) Diese Studie stellt somit ein perfektes Beispiel für die zuvor dargestellten komplexen Zusammenhänge, in denen Fehler wirken, dar. Natürlich ist klar, dass es sich bei der eben präsentierten Studie nicht um Fehler in schriftlicher Kommunikation handelt, jedoch zeigen die Ergebnisse, wie wichtig der Kontext bei einer Fehlerbewertung sein kann.

Eine Studie von Søby et al. untersuchte, wie unterschiedlich grammatische Fehler im Vergleich zu orthografischen Fehlern von Rezipienten/innen wahrgenommen werden. Dabei wurden unterschiedliche Fehlerarten von dänischen Schüler/innen gelesen. Diese sollten alle Fehler, die sie erkannten, unterstreichen. Das Ergebnis zeigt, dass Grammatikfehler stärker wahrgenommen wurden als orthografische Fehler. Teilnehmer/innen, die sprachliche Fehler eher stören und ein höheres grammatikalisches Bewusstsein hatten, erkannten, so Søby et al., mehr Fehler. (vgl. Søby, Ishkhanyan & Kristensen, 2023, S.1)

Im Zuge der vorliegenden Studie wird auch untersucht, welche Fehlerarten eher auffallen. Unterschieden wird zwischen Rechtschreib- und Grammatikfehlern. Außerdem wird auch, wie bei der oben angeführten Studie, abgefragt, ob Teilnehmer/innen sprachliche Präzision wichtig ist.

Es kann sein, dass ein und derselbe Fehler nicht immer gleich gewertet wird. Dies kann von unterschiedlichen Faktoren abhängen. Xu, Abdel Rahman und Sommer untersuchten, ob es in der Wahrnehmung von Fehlern einen Unterschied mache, *wer* spricht. Es wurden deutsche Sätze herangezogen, welche entweder mit muttersprachlichem Akzent oder mit chinesischem Akzent gesprochen wurden. Dabei fanden sie heraus, dass Grammatikfehler nur bei Sprecher/innen, die Deutsch als Erstsprache sprechen, stark als Fehler registriert wurden. Bei nicht-erstsprachigen Sprecher/innen reagierte das Gehirn der Testpersonen kaum darauf. Bei Versprechern gab es im Erkennen keine Unterscheidung. Die Ergebnisse zeigen somit, dass das Gehirn bei einer Person, welche nicht als Erstsprecher/in wahrgenommen wird, Grammatikfehler eher übersieht oder weniger streng bewertet. Dieser Effekt wirkt jedoch nicht

bei Versprechern, denn diese werden gleich stark wahrgenommen wie bei Sprecher/innen, die Erstsprecher/innen sind. (vgl. Xu, Abdel Rahman, & Sommer, 2019, S.1)

Anhand dieser Studie zeigt sich klar, wie viele Faktoren bei der Fehlerbewertung eine wichtige Rolle spielen können. Denn nicht jeder Fehler wird vom Gehirn gleich stark gewertet, obwohl es derselbe Fehler sein mag. Im vorliegenden Fall wurde gezeigt, dass durch die Person selbst und die vermittelte Info, dass es sich bei ihr um eine nicht-erstsprachige Person handelt, genügt bereits, dass das Gehirn die Fehler weniger wahrnimmt. Dabei handelt es sich nicht um ein rücksichtsvolles Denken, das vermeiden will, diskriminierend zu denken oder zu bewerten. Xu et al. maßen die Reaktionen des Gehirns, welche durch noch so positives, vorurteilsfreies Denken nicht beeinflusst werden können. Die vorliegende Arbeit hat die Absender/innen der E-Mails neutral gehalten, um einen solchen Effekt zu vermeiden.

2.2 Kommunikation

2.2.1 Kommunikationsarten

Was ist Kommunikation? Prinzipiell könnte man glauben, dass klassische Kommunikation ein Gespräch zwischen zwei Personen ist. Jedoch zählt Reichertz viele verschiedene Formen der Kommunikation auf, welche zeigen, dass es einige Sonderformen zu bedenken gilt:

An oberster Stelle wird unter anderem die *Face-to-face-Kommunikation* erwähnt. Hier begegnen sich zwei Personen in physischer Form – neben der Stimme wird auch mittels Blickkontakt, Mimik und Gestik kommuniziert. (vgl. Reichertz, 2024, S. 73f) Die hier vorliegende Arbeit untersucht schriftliche Kommunikation über E-Mails. Diese Art kontrastiert stark mit der eben angeführten.

Wichtig für diese Forschung sind daher die *One-to-one-Kommunikation* sowie die *One-to-some-Kommunikation*. Bei der One-to-many-Kommunikation handle es sich, so Reichertz, z.B. um einen Vortrag, ein Buch oder eine E-Mail mit vielen Empfänger/innen. Die *One-to-some-Kommunikation* spricht und schreibt auch an mehrere Personen, wobei hierbei klar ist, wer diese Empfängergruppe ist. Die Kommunikation findet hierbei in einer Familie, oder in einem Team statt (z.B. Gruppen-Mails oder CC-Mails). (vgl. ebd., S. 73–76) Diese Beiden sind sowohl asynchron, schriftlich und ohne Körpersprache. Daher können sprachliche Fehler (z.B.

Rechtschreib- und Grammatikfehler) nicht durch andere Signale (z.B. Mimik) kompensiert werden. Durch das Wegbleiben diverser Faktoren, wirkt die Sprache (und damit einhergehend auch die Sprachrichtigkeit) als alleiniger Bewertungsfaktor.

2.2.2 E-Mail Kommunikation und Geschlecht

Für die Untersuchung der vorliegenden Masterarbeit gilt es herauszufinden, welche Aspekte einer E-Mail den Empfänger bzw. die Empfängerin beim Rezipieren beeinflussen können. Wie bereits festgestellt, gibt es beim Schriftverkehr weniger Beeinflussung (Mimik, Gestik, ...) als im direkten Gesprächskontakt. Jedoch scheint es, als wären weitere Faktoren zu berücksichtigen. Um die geplante Untersuchung entsprechend zu gestalten, muss klar feststellbar sein, dass wirklich untersucht wird, ob die Rechtschreib- und Grammatikfehler die Einstellung der lesenden Person verändern. Ein beeinflussender Faktor könnte das Geschlecht der absendenden Person sein.

Halbfas, Adler und Arich-Gerz untersuchten in einer Studie die Kommunikation in der Gründungsberatung. Hierbei scheint festgestellt worden zu sein, dass diskriminierende Strukturen vorliegen. Frauen würden auf Beratungsanfragen seltener Antworten erhalten und sie würden generell weniger aufgenommen werden. Weiters würden E-Mails, die von Frauen verschickt wurden, stärker kontrolliert und es würden in der Folge häufiger zusätzliche Informationen angefordert. Halbfas et. al. vermute, dass Frauen eine geringere fachliche Kompetenz zugeschrieben würde. (vgl. Halbfas, Adler & Arich-Gerz, 2020, S. 35f)

Aufgrund dieser Studie muss darauf geachtet werden, dass die vorliegenden E-Mails bei Möglichkeit geschlechtsneutral verfasst werden. Der/die Empfänger/in sollte, wenn möglich, nicht herauslesen können, wer die E-Mail verfasst hat. Dies geschieht, um den oben beschriebenen Effekt zu umgehen und wirklich nur die zu messenden Variablen aufzugreifen.

Eine Studie von Marlow et al. untersuchte unter anderem, ob das Geschlecht der absendenden Person und die Abschlussformel den ersten Eindruck in Bezug auf Kompetenz, Professionalität und emotionale Wirkung beeinflussen. Die Abschlussformel „Thanks!“ führte bei Frauen zu einem weniger professionell eingeschätzten Auftreten und bei Männern genau zum Gegenteil, da diese mit diesem E-Mail-Ende professioneller wahrgenommen wurden. Marlow et al. zeigen somit, dass selbst kleine sprachliche Hinweise in E-Mails die Wahrnehmung der absendenden Person beeinflussen können. (vgl. Marlow, Lacerenza & Iwig, 2018, S. 149) Auch diese

Erkenntnis bestärkt den zuvor gefassten Beschluss, die E-Mail geschlechtsneutral zu formulieren.

2.3 Fehler und Kommunikation

2.3.1 Auswirkungen von Fehlern in schriftlicher Kommunikation

Bisherige deutschsprachige Forschungen scheinen sich nicht mit den Auswirkungen von Fehlern in schriftlicher Kommunikation und deren Auswirkungen auf die Kompetenzbewertung beschäftigt zu haben. Dürscheid beschreibt z.B. den Vorgang der Fehlerkorrektur im Chatkontext. Sie erwähnt die Korrektur eines Fehlers in einem zweiten ersichtlichen Schritt. Also das Senden einer zweiten korrigierten Nachricht. (vgl. Dürscheid, 2016, S. 451) Eine Analyse, was dies mit der Meinung der rezipierenden Person über die verfassende Person macht, findet nicht statt. Aber die Autorin führt an, dass Tippfehler in Chatgesprächen auf verschiedene Aspekte zurückzuführen sein könnten: Die Nachricht könne zu schnell, von unterwegs, nebenbei, auf einer kleineren Tastatur oder an einem Minidisplay geschrieben worden sein. (vgl. ebd., S. 458) Hier findet also schon eine erste Analyse statt. Fehler in schriftlicher Kommunikation werden zurückgeführt auf die verfassende Person. Dürscheid bezieht den Fehler jedoch mehr auf die Situation, in welcher sich die textproduzierende Person befindet, als auf den Menschen selbst. Die Autorin bezieht die Fehler nicht auf Charaktereigenschaften des Absenders bzw. der Absenderin, sondern nur auf die Situation, in welcher sich diese/r befindet.

Die vorliegende Arbeit wird untersuchen, inwiefern sich die Einstellung eines/einer Rezipienten/in ändern kann, wenn eine schriftliche Nachricht mit Fehlern versehen ist. Im Vergleich zu Dürscheid wird daher ein Schritt weiter gearbeitet. Es wird versucht nicht nur lokale (z.B. lärmende, hektische Umgebung) oder temporäre Faktoren (z.B. Zeitdruck) einzubeziehen, sondern losgelöst von diesen Erklärungen untersucht, ob Fehler im Schriftverkehr das Bild der absendenden Person verändern können.

Reber et al. untersuchte, dass Menschen positive Bewertung empfinden würden, wenn sie einen Reiz leicht verarbeiten können. (vgl. Reber, Schwarz & Winkielman, 2004, S. 377f) Dies lässt darauf schließen, dass auch sprachliche Texte diesem Phänomen unterliegen könnten. Die angesprochene Theorie lässt Folgendes andenken: Sprachliche Fehler in Texten und vor allem in schriftlicher Kommunikation könnten die Kompetenzwahrnehmung negativ beeinflussen.

Entsprechend der Theorie könnten Grammatik- und Rechtschreibfehler die kognitive Verarbeitung stören und daher stockende Rezeption mit sich ziehen. Die daraus hervorgehende Verwirrung könnte dazu führen, dass der Text negativer bewertet wird – was sich wiederum auf die Wahrnehmung der verfassenden Person überträgt. Je flüssiger ein Text lesbar und verständlich ist, desto positiver könnte dieser und der/die Autor/in wahrgenommen werden.

2.3.2 Beurteilung fehlender Schriftkompetenz

Schriftkompetenz stellt ein zu erlernendes Feld dar, welches auch in den österreichischen Bildungsstandards festgehalten wurde. Hierbei wird explizit die Schreibkompetenz und die Rechtschreibkompetenz angeführt. Der Schreibkompetenz wird unter anderem zugeschrieben, dass SchülerInnen einen „[...] Text prüfen und überarbeiten“ (Bundesinstitut für Bildungsforschung, Innovation & Entwicklung des österreichischen Schulwesens [BIFIE], 2011, S. 14) können. Die Rechtschreibkompetenz besagt weiters, dass Lernende über „Regelwissen verfügen [und] elementare Regeln der Orthografie anwenden (Groß- und Kleinschreibung, Zeichensetzung, Vokalquantität ...)" (BIFIE, 2011, S.16) können. Grundlegend kann sich in der österreichischen Gesellschaft daher darauf berufen werden, dass schulische Bildung die Menschen dahingehend befähigt, grammatikalisch richtige und fehlerfreie Texte zu verfassen.

Im Werk von Krenn wird beschrieben, dass in der DDR-Gesellschaft selbst Menschen mit geringen Schriftsprachkompetenzen eine hohe soziale Integration erreichen konnten. Dies liege unter anderem daran, dass allen Schulabsolventen, unabhängig von ihren Zeugnissen, ein Arbeitsplatz garantiert worden sei. Zudem werde die Schriftsprachkompetenz relativiert, indem Lehrer und Vorgesetzte andere Fähigkeiten wie praktisches Geschick und Engagement anerkennen würden. Diese Wertschätzung ermögliche es, Erfahrungen von Selbstwirksamkeit und Erfolg zu sammeln, was zu einem gestärkten Selbstwertgefühl führe. Dies bilde die Grundlage für die Weiterentwicklung von Stärken und letztlich auch für beruflichen Aufstieg. (vgl. Krenn, 2013, S. 57f)

Bisherige Forschungen zeigen unter anderem, dass fehlende Schriftkompetenz nicht zwangsläufig zu einer negativen Bewertung der betroffenen Person führen muss. Jedoch gibt es Studien, die das Gegenteil aufzeigen:

Kreiner, Schnakenberg, Green, Costello und McClin untersuchten 2002 inwiefern Rechtschreibfehler die Wahrnehmung von Fähigkeiten beeinflussen würden. Wenige Fehler hätten kaum Einfluss, wobei eine hohe Anzahl an Fehlern dazu führe, dass AutorInnen weniger fähig eingeschätzt werden würden. Dies beziehe sich vor allem auf die Schriftsprachkompetenz. Intellektuelle und logische Fähigkeiten seien von diesem Effekt weniger betroffen, so Kreiner et al.. Die Testgruppe, welche in diesem Fall College-Studierende waren, scheinen daher Rechtschreibfehler eher der Schriftsprachkompetenz zuzuordnen als der allgemeinen Intelligenz oder logischen Fähigkeiten. (Kreiner, Schnakenberg, Green, Costello, & McClin, 2002, Abschnitt „Abstract“) Diese Forschung bietet erste Anzeichen dahingehend, dass fehlerhafte Texte etwas mit der Einstellung gegenüber der verfassenden Person machen können. Dahingehend könnte angenommen werden, dass die Förderung der Schriftsprachkompetenz an Schulen *das* zentrale Ziel wäre. Dem ist aber nicht unbedingt so:

Bereits in der Vergangenheit schien es wichtig, dass neben der Schriftsprachkompetenz auch andere Fähigkeiten gefördert wurden. Dieses Bewusstsein ist heute ein großer Bestandteil des Bildungssystems. Das Bildungssystem versteht seine Aufgabe darin, dass Wissen vermittelt, aber auch individuelle Stärken erkannt und gefördert werden. Formuliert wird dies unter anderem im vom Bildungsministerium ausgegeben Schreiben zum Thema „Berufsbild für Lehrerinnen und Lehrer“. Schülerinnen und Schüler sollten daher vom Lehrpersonal begleitet und unterstützt werden. Hierbei soll eine bestmögliche, individuelle Begleitung ermöglicht und Talente und Begabungen vorurteilsfrei gefördert werden. (vgl. Bundesministerium für Bildung, 2025) Vor allem zu betonen gilt die positive Entwicklung dahingehend, dass in einer vielfältigen Gesellschaft unterschiedliche Personen mit diversen Begabungen und Kompetenzen benötigt werden. Daher kann auch aus heutiger Sicht gesagt werden, dass es nicht unbedingt problematisch sein muss, wenn eine Person in bestimmten Bereichen (z.B. Rechtschreibung) Schwächen aufweist. Individuelle Förderung steht an oberster Stelle, um jedem Schüler bzw. jeder Schülerin gerecht zu werden.

Obwohl Lehrpersonen die Stärken und Schwächen ihrer Schülerinnen und Schüler unabhängig voneinander erkennen und gezielt fördern sollten, zeigen aktuelle Studien folgendes: Rechtschreibfehler verzerren, so Jansen et al., die Bewertungen häufig.

Die Studie, die im englischsprachigen Raum durchgeführt wurde, zeigt, wie werdende Lehrpersonen bei der Beurteilung von Schüler/innentexten mit Rechtschreibfehlern und

inhaltlicher Qualität umgehen. Rechtschreibfehler würden die Bewertung der Textmerkmale negativ beeinflussen, wobei diese Merkmale eigentlich unabhängig voneinander beurteilt werden sollten. Rechtschreibfehler hätten hier die Gesamtbewertung verzerrt. Wenn hingegen ein Hinweis auf genau diesen Vorgang gemacht wurde, dann, so Jansen et al., seien die TeilnehmerInnen weniger voreingenommen und würden einige Kriterien besser und getrennt von den Rechtschreibfehlern wahrnehmen. (vgl. Jansen, Keller, Machts, Möller & Vögelin, 2021, Abschnitt „Abstract“, Abschnitt „Discussion“) Einen ähnlichen Effekt beobachteten Vögelin, Jansen, Keller und Möller. Sie untersuchten, inwiefern Wortschatz und Rechtschreibung die Wahrnehmung von Englisch-als-Zweitsprache-Texten durch Lehrende beeinflussen. Zwei Studien zeigten, dass Texte mit schlechtem Wortschatz oder Texte mit schlechter Rechtschreibung mehr negative Rückmeldungen erhielten. Diese bezogen sich jedoch nicht nur auf den eigentlich schlechten Bereich selbst, sondern auch auf andere Bereiche, die jedoch durchaus gut waren. Es wird eine Art Halo-Effekt nachgewiesen, der zeigt, dass ein Fehlerbereich die Wahrnehmung von anderen Aspekten beeinflusst. Daher kann gesagt werden, dass ein schlechter Wortschatz oder eine schlechte Rechtschreibung das ganze Bild eines Textes verschlechtern kann und somit auch die Gesamtbewertung weniger gut ausfällt. (vgl. ebd., S.1)

Aber auch Schüler/innen scheinen keine klare Bewertung durchführen zu können. Aben, Lara, Timmermans et al. untersuchten, wie Lernende mit Fehlern umgehen würden, wenn sie Peer-Feedback geben. Peer-Feedback ist eine Methode, wo jede/r Schüler/in den Text von einem/r Mitschüler/in bekommt und diesen korrigiert. Zwei Bewertungsmuster wurden von Aben et al. festgestellt: Beim Feedback-Geben gab es Fehler, die sofort beim Lesen erkannt wurden. Andere Fehler wurden erst nach genauerem Nachdenken erkannt. Ebenso gab es bei den Feedback-Annahmen zwei verschiedene Herangehensweisen. Einerseits stimmten Schüler/innen dem Feedback sofort zu und andererseits mussten manche Schüler/innen das Feedback erst gründlich durchdenken. Der Umgang mit Fehlern sei in dieser Studie auch beeinflusst worden durch die Wahrnehmung des/r verfassenden Schülers/in. Im Zuge des Feedbacks würden Fehler, die erst auf den zweiten Blick ins Auge stechen, eher das Feedback-Geben beeinflussen. Dieser Prozess auf der Seite der korrigierenden Lernenden vollziehe sich unbewusst. Das Annehmen des Feedbacks hingegen sei für die Lernenden ein bewusster Prozess. Das zeigt, dass der Umgang mit Fehlern auch auf Seiten der Lernenden aus verschiedenen Phasen besteht, die auch zwischenmenschliche Eindrücke nicht außer Acht lassen. (vgl. Aben, Lara, Timmermans, et al., 2024, S. 665)

Weiters wird auch beschrieben, dass negative Bewertung aufgrund fehlender Schriftkompetenz negative Auswirkungen auf das Vertrauen in die Beurteilungsdistanz sowie auf die eigene Lernfähigkeit in Bezug auf Rechtschreiben haben. (vgl. Krenn, 2013, S. 88) Jedoch wird nicht näher auf die Meinung einer zweiten Person eingegangen. Die Forschung scheint sich viel mit den Auswirkungen fehlender Schreibrichtigkeit auf den Alltag beschäftigt zu haben.

Einen Schritt näher an die Frage, inwiefern Fehler im Schriftverkehr Einfluss auf die Kompetenzbewertung haben, kamen Wagner, Huerkamp, Galliker und Graumann. Sie fanden heraus, dass sprachliche Diskriminierung nicht nur explizit stattfinden könne, sondern auch implizit. (vgl. Wagner, Huerkamp, Galliker, Graumann, 1997, S. 530–532) Die implizite Weise scheint für die vorliegende Thematik wichtig.

Wagner et. al. sprechen in ihrer Studie von impliziter Diskriminierung: Hierbei würde eine Bewertung sprachlich nicht direkt angesprochen, aber dennoch durch den Kontext und durch gemeinsame gesellschaftliche Bewertungsmuster vermittelt werden. EmpfängerInnen würden nicht nur bewerten, *was* gesagt wird, sondern auch *wie* es gesagt wird. (vgl. ebd., S. 534–536) Genau an diesem Punkt kann die eben gezeigte Studie für die hier vorliegenden Zwecke genutzt werden. Die Annahme, dass zur Bewertung nicht nur der Inhalt (*was* gesagt wird), sondern auch die Art und Weise der Formulierung (*wie* es gesagt wird) herangezogen wird, lässt sich auf die geplante Studie übertragen. Empfänger/innen könnten daher stark beeinflusst werden, wenn eine E-Mail fehlerhaft formuliert ist. Neben dem, *was* gesagt wird, kann die Art und Weise der Formulierung (*wie* es gesagt wird) Einfluss auf die Kommunikation und Einstellung der lesenden Person haben. Um ein Beispiel anzuführen, könnte angenommen werden, dass in einem E-Mail der Satz „wir freuen (!) uns auf ihre (!) Antwort“ geschrieben wird. Obwohl dieser abschließende Satz höflich formuliert ist, könnte er durch die fehlerhafte Formulierung einen negativen Eindruck bei der rezipierenden Person hinterlassen. Fehler im Schriftsprachenverkehr könnten, wenn man den Bogen wieder zur Studie von Wagner et. al. spannt, nicht nur als formale Abweichung verbucht werden, sondern Hand in Hand mit einer sozialen Kategorisierung gehen (vgl. ebd., S. 530–532). Diese Kategorisierung findet aufgrund kulturell geteilter Voreinstellungen über Sprachrichtigkeit statt. Soziale Kategorisierung (z.B. inkompetent) kann in diesem Fall zu einer impliziten Abwertung der Person führen.

Ein Fallbeispiel aus der Zeitschrift „Schulrecht Praktisch“ stellt folgendes Szenario dar: Eine Lehrkraft habe eine Nachricht an Eltern verfasst. Diese Nachricht jedoch würde sprachliche

Fehler und einen unangemessenen Tonfall beinhalten. Eine solche Kombination habe zu Missverständnissen geführt und Eltern hätten sich daraufhin beschwert. (vgl. Hoegg, 2022, S. 49) Durch einen solchen Vorfall kann gezeigt werden, dass orthografische und grammatikalische Fehler die Glaubwürdigkeit und Professionalität der verfassenden Person beeinflussen. Dahingehend könnte sich ebenso die Kompetenzwahrnehmung verringern. Aber auch der Tonfall spielt eine zentrale Rolle.

Um wirklich sicherzugehen, dass das Thema der E-Mail wenig Einfluss nimmt, wird darauf geachtet, dass verschiedene Themen abgefragt werden und der Tonfall neutral gewählt wird. Denn hiermit kann festgelegt werden, dass das thematische *Was* in den Mails keinen Einfluss auf die Bewertung nimmt.

2.3.3 Mistakes Matter: Studien zur Autor/innen-Wahrnehmung und Fehlerbewertung im englischsprachigen Raum

Im deutschsprachigen Raum konnten keine Studien, die sich genauer mit dem angeführten Thema beschäftigen, gefunden werden. Jedoch wurde im englischen Sprachraum von Kreiner, Schnakenberg, Green, Costello, & McClin eine Studie durchgeführt, welche sich mit der Auswirkung von Rechtschreibfehlern befasste.

Sie untersuchten 2002, ob Rechtschreibfehler die Wahrnehmung der Fähigkeiten einer Autorin oder eines Autors beeinflussen. Es wurde festgestellt, dass die Rechtschreibfehler beinahe ausschließlich die Einschätzung der Schreibfähigkeit beeinflussen würden. Hingegen hätten keine Aussagen über die Beeinflussung der Wahrnehmung von kognitiven Fähigkeiten (z.B. logisches Denken, allgemeine Intelligenz) getätigt werden können. Kreiner et al. meinen, dass Lesende Rechtschreibfehler eng mit mangelnder Schreibkompetenz verbinden, ohne automatisch auf Defizite in anderen Bereichen zu schließen. (vgl. Kreiner, Schnakenberg, Green, Costello, & McClin, 2002, S. 15–17)

Die Experimente würden zudem zeigen, dass sowohl phonologische Fehler als auch typografische Fehler zu einer niedrigeren Bewertung der Schreibfähigkeit führen würden. In einem Versuch seien die Effekte der phonologischen Fehler etwas stärker gewesen, in einem anderen Versuch unterschieden sich die Effekte beider Fehlerarten jedoch nicht. Hinweise darauf, dass phonologische Fehler zusätzlich die Einschätzung der Intelligenz beeinflussen würden, traten nur in einem der Experimente auf und konnten nicht repliziert werden. (vgl. ebd., S. 15–17)

Interessanterweise zeigte sich, so Kreiner et al., dass die Fähigkeit einer Person, selbst korrekt zu schreiben oder Fehler zu erkennen, nicht damit zusammenhänge, wie streng sie andere AutorInnen in Bezug auf deren Fähigkeiten beurteile. Bessere Rechtschreiber/innen seien also nicht automatisch kritischer in ihren Bewertungen. (vgl. ebd., S. 15–17)

Diese Untersuchung bietet erste Anzeichen dafür, dass Rechtschreibfehler einen Einfluss auf die Einschätzung der Schreibfähigkeit haben. Jedoch wurde auch in dieser Studie nicht untersucht, inwiefern sich die Bewertung der Charaktereigenschaften bei unterschiedlicher Fehleranzahl verändert.

Eine weitere Studie von Schloneger untersuchte ebenso, wie sich Rechtschreibfehler auf die Wahrnehmung von Autorinnen und Autoren durch Lesende auswirken. Die Ergebnisse würden, so Schloneger, zwei wesentliche Erkenntnisse zeigen:

Erstens würden Rechtschreibfehler dazu führen, dass Leser/innen die Intelligenz und Schreibfähigkeiten der verfassenden Person sowie die Qualität des Textes negativer bewerten. Besonders deutlich sei dies bei einer höheren Fehleranzahl. Zweitens nehme die negative Wahrnehmung mit der Anzahl der Rechtschreibfehler zu, das hieße, je mehr Fehler vorhanden sind, desto schlechter wird der/die Autor/in bewertet. (vgl. Schloneger, 2016, S. 11–13)

Die Hypothese, dass Rechtschreibfehler die Wahrnehmung negativ beeinflussen und mehr Fehler zu einer stärkeren Abwertung führen würden, sei bestätigt worden. Dagegen hätte nicht gezeigt werden können, dass Personen, die sich selbst als gute Rechtschreiber/innen einschätzen, oder Professoren/innen, die Fehler sensibler wahrnehmen und kritischer bewerten, die Autoren/innen strenger beurteilen würden als andere Leser/innen. Es zeige sich kein signifikanter Unterschied zwischen den Einschätzungen von Professoren/innen und Studierenden. Auch die selbst eingeschätzte Rechtschreibfähigkeit der Leser/innen korreliere kaum mit deren Bewertung der Autoren/innen. (vgl. ebd., S. 11–13)

Zusätzlich konnte, so Schloneger, gezeigt werden, dass Rechtschreibfehler auch die Wahrnehmung anderer Eigenschaften des/der Autors/in beeinträchtigen, die eigentlich nichts mit Schreibfähigkeiten zu tun haben, wie beispielsweise der vermutete Notendurchschnitt (GPA) oder die allgemeine Intelligenz. (vgl. ebd., S. 11–13)

Auch diese Studie zeigt auf, dass die Schreibfähigkeit schlechter eingeschätzt wird, wenn Fehler in einem Text sind. Aber auch die Intelligenz sowie die Qualität des Textes werden dadurch negativer bewertet. Diese Studie hingegen bietet auch erste Einblicke in die Beeinflussung von Fehlern auf die Charaktereigenschaften. Denn Schloneger fand heraus, dass

sowohl der vermutete Notendurchschnitt als auch die allgemeine Intelligenz von der Beeinflussung betroffen sind.

Die Studie untersuchte, wie Rechtschreibfehler in Lebensläufen von bewerbenden Personen ihre Einstellungschancen beeinflussen. Dazu seien von realen Personalverantwortlichen Szenario-Experimente durchgeführt worden, bei denen sie fiktive Bewerbungen mit unterschiedlich vielen Rechtschreibfehlern bewerteten. Die Testpersonen wussten, dass die bewerbenden Personen fiktiv waren. (vgl. Baert, Caers, De Couck, Geamanu, Sterkens & Van Driessche, 2023, S. 15–16)

Laut Sterkens et al. hätten Bewerber/innen mit fünf Fehlern im Lebenslauf eine geringere Chance auf eine Einladung zum Vorstellungsgespräch als fehlerfreie Bewerber/innen. Auch bei wenigen Fehlern, beispielsweise zwei, sinke die Chance auf eine Einladung. Die Analyse zeige außerdem, dass die Höhe des Nachteils stark variere: Frauen würden stärker für Fehler bestraft als Männer, und ehrenamtliches Engagement mildere den Nachteil ab. Zudem seien Fehler bei handwerklichen Berufen, Stellen mit hohen Anforderungen an die schriftliche Kommunikation und bei Recruiter/innen, die sich als sprachsensibel einschätzen, stärker negativ bewertet. (vgl. ebd., S. 15–16)

Die Studie zeige, dass Rechtschreibfehler negative Signale für soziale Kompetenzen, Gewissenhaftigkeit und geistige Fähigkeiten der Bewerber/innen senden. Je mehr Fehler ein Lebenslauf enthalten würde, desto stärker sei die negative Beeinflussung auf die Wahrnehmung der Recruiter/innen. (vgl. ebd., 2023, S. 15–16)

Sprachensible Personen bewerten in dieser Studie strenger. Dieser Fakt zeigte sich in den vorher präsentierten Studien nicht. Dies könnte dahingehend interessant sein, dass Lehrpersonen ev. eher ein beeinflusstes Charakterbild der absendenden Person haben, als andere weniger sprachensible Personen. Auch die Tatsache, dass handwerkliche Berufe bei hoher Fehleranzahl eine eher negative Bewertung erfahren, scheint äußerst interessant zu sein, da diese vermeintlich weniger Schreibarbeit zu leisten haben und dahingehend eine negative Auswirkung von Fehlern eher auszuschließen wäre.

Eine weitere interessante Studie wurde von Witchek et al. durchgeführt. Sie untersuchten, inwiefern zwei Arten von Schreibfehlern das subjektive Vertrauen in medizinisch relevante Online-Texte beeinflussen. Einerseits untersuchten sie Rechtschreibfehler und andererseits unangemessene Großschreibung. Um ein Anschreien im schriftlichen Kontext (v.a. im Chatkontext oder beim online Gaming) zu ermöglichen, hat sich die Großschreibung von Wörtern im Chatkontext etabliert. Dieser Schreibkontext wird als „Schreien“ interpretiert, was wiederum als sehr unhöflich gewertet wird.

Das Vertrauen sei hierbei durch beide Fehler signifikant gemindert. Die Wirkung von fünf Großschreibungen sei dabei ungefähr so stark gewesen, wie die von fünf Rechtschreibfehlern, wobei letztere einen etwas größeren Vertrauensverlust verursachen würden. Besonders interessant sei, dass sich die Effekte beider Fehlerarten bei Kombination fast genau additiv verstärken. Dieser Effekt sei besonders stark, wenn die lesende Person wenig vertraut mit dem Thema des Textes sei. Bei geringer Vorinformation würde der Mensch eher auf oberflächliche Hinweise (wie hier die Fehler) zurückgreifen, um den Text einzuschätzen. (vgl. Witchel, Thompson, Jones, Westling, Romero, Nicotra, Maag & Critchley, 2020, Abschnitt „Discussion“)

Ein wichtiger Punkt ist die Erkenntnis, dass sich die hier verwendeten Fehler gemeinsam verstärken. Eine Kombination kann daher ein verstärktes Ergebnis erzielen. Auch in dieser Arbeit werden zwei Fehlerarten (Rechtschreib- und Grammatikfehler) kombiniert.

Figueredo und Varnhagen untersuchten 2005, wie sich Rechtschreibfehler und Informationen zur Nutzung eines Rechtschreibprogramms auf die Wahrnehmung der Fähigkeiten des/der Autors/in sowie auf die Qualität eines Textes auswirken.

Rechtschreibfehler würden das Urteil über die Schreibkompetenz und die Qualität des Textes negativ beeinflussen, während andere Bewertungen, die nicht unmittelbar mit der Rechtschreibung zusammenhängen, davon nicht betroffen seien. Besonders erwähnenswert scheint, dass Rezipienten/innen zwischen verschiedenen Fehlerarten unterscheiden: Nicht-homophone Fehler (also klare Rechtschreibfehler) würden kritischer bewertet als homophone Fehler, bei denen ein richtig klingendes Wort falsch geschrieben sei. Zweiteres würde, so Figueredo et al., vom Rechtschreibprogramm oft nicht erkannt werden. Texte mit homophonen

Fehlern würden als leichter lesbar wahrgenommen, da der Kontext der Sätze den Leser/innen helfe, die korrekte Bedeutung zu erfassen. Die Teilnehmer/innen schrieben nicht-homophone Fehler stärker dem/der Autor/in selbst und nicht dem Rechtschreibprogramm zu, was sich in einer schlechteren Einschätzung der Schreibfähigkeit niederschlug. Zudem bewerteten die Leser/innen die allgemeine Intelligenz des/der Autors/in in Texten ohne Fehler höher als bei Texten mit Fehlern. (vgl. Figueredo & Varnhagen, 2005, S. 453–455)

Auch die Informationen darüber, ob der/die Autor/in ein Rechtschreibprogramm benutzt hatte, beeinflussten die Einschätzung: Wenn bekannt gewesen sei, dass kein Programm genutzt wurde, hätten die Leser/innen die Fähigkeit des/der Autors/in, ein solches Programm zu verwenden, als geringer eingestuft. Sei keine Information gegeben oder die Nutzung bestätigt worden, sei die Fähigkeiten ähnlich eingeschätzt worden, was darauf hindeuten würde, dass Leser/innen oft voraussetzen, dass ein Rechtschreibprogramm verwendet wurde. Insgesamt würden, so Figueredo, die Ergebnisse zeigen, dass Rechtschreibfehler gezielt die Wahrnehmung der Schreibkompetenz und die Qualität eines Textes beeinflussen, wobei die Art der Fehler und Informationen über den Korrekturprozess eine wichtige Rolle spielen würden. (vgl. ebd., 2005, S. 454–456)

Auch diese Studie bestätigt erneut den Einfluss von Fehlern auf die Schreibkompetenz der verfassenden Person. Figueredo bringt aber zusätzlich hervor, dass vor allem homophone Fehler die Lesbarkeit weniger beeinflussen und daher auch eine weniger negative Bewertung des/der Autors/in hervorrufen. Dies zeigt auf, dass womöglich vor allem die Lesbarkeit einen großen Einfluss auf die am Ende getätigte Bewertung der verfassenden Person durch den/die Rezipienten/in hat.

Eine weitere Studie untersucht, wie Publikum grammatikalische Fehler in Nachrichtenartikeln verarbeitet. Insgesamt würden die Ergebnisse nahe legen, dass Leser/innen Artikel mit grammatikalischen Fehlern als weniger qualitativ, glaubwürdig und informativ wahrnehmen würden, wobei eine relativ große Anzahl an Fehlern notwendig sei, um diese Effekte auszulösen. Die Analyse zeige verstärkte Effekte bei Personen, die angeben, Wert auf Grammatik zu legen, und in geringerem Maße bei Personen mit Grammatikkenntnissen. (vgl. Appelman & Schmierbach, 2017, S.1)

Diese Ergebnisse unterstützen die in dieser Studie verwendete Herangehensweise: Die fehlerhaften E-Mails, die in dieser Studie verwendet werden, weisen eine sehr hohe Fehleranzahl auf (oft mehr als 30 Fehler pro Nachricht). Außerdem wurde auch erfragt, ob den UmfrageteilnehmerInnen sprachliche Präzision wichtig ist.

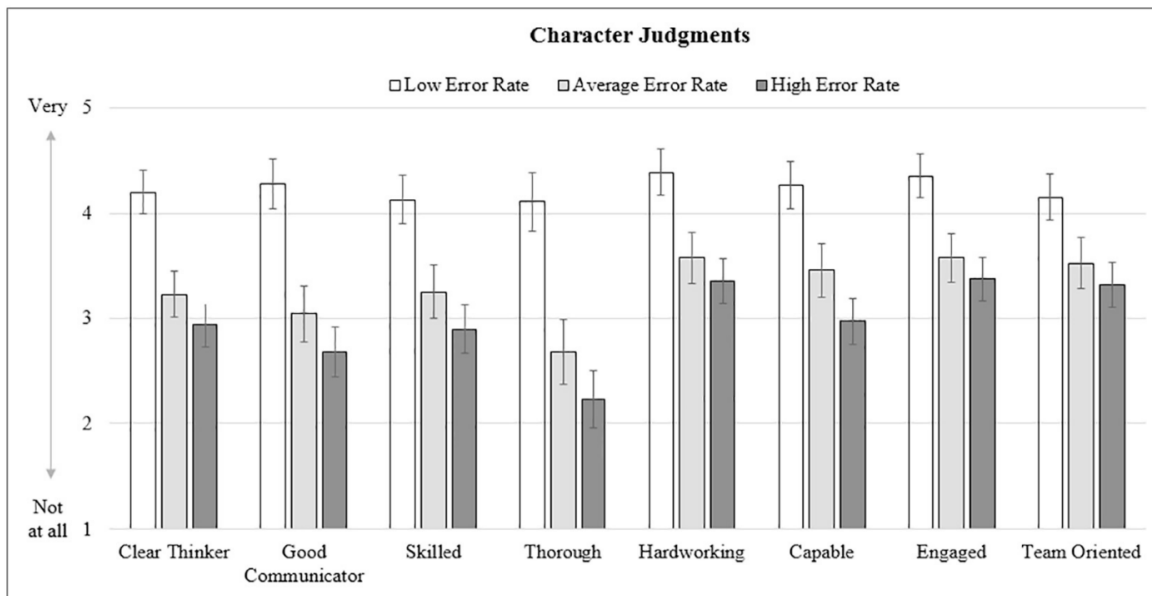
Johnson, Wilson und Roscoe untersuchten inwiefern Schreibfehler die Wahrnehmung von Textqualität und Autoren/inneneigenschaften beeinflussen. Texte mit schlechter Rechtschreibung, Grammatikfehlern oder fehlender Struktur würden weniger überzeugend wirken. Außerdem würden den Autoren/innen von fehlerhaften Texten weniger Intelligenz, Kreativität, Fleiß oder Vertrauenswürdigkeit zugeschrieben. (vgl. Johnson, Wilson, & Roscoe, 2017, Abschnitt „Abstract“) Diese Ergebnisse sind besonders interessant, da sie mit den Ergebnissen der vorliegenden Studie verglichen werden können. Es werden sowohl die Kreativität als auch die Vertrauenswürdigkeit abgefragt. Daher stellen diese Eigenschaften eine gute Vergleichsbasis dar.

Im englischsprachigen Raum führten Bleske-Rechek et al. eine Studie durch, welche untersuchte, wie Grammatikfehler in schriftlichen Bewerbungen die Wahrnehmung der Persönlichkeit und Kompetenz einer bewerbenden Person beeinflussen. Hierbei hätten erwachsene Teilnehmer/innen fiktive Anschreiben bewertet, die inhaltlich identisch gewesen seien, sich jedoch in der Häufigkeit oberflächlicher Grammatikfehler unterschieden hätten (keine, mittlere oder hohe Fehlerquote). (vgl. Bleske-Rechek, Paulich, Shafer & Kofman, 2018, S.47, 49)

Bereits eine mittlere Fehlerquote führe zu deutlich negativeren Urteilen über Fähigkeiten, Arbeitsmoral und Teamfähigkeit, während eine hohe Fehlerquote diesen Effekt noch verstärke. Die Fehler hätten das Textverständnis nicht behindert, hätten jedoch trotzdem die professionelle Wirkung gemindert. Die Autor/innen würden daraus schließen, dass selbst kleine, leicht erkennbare Grammatikfehler Bewerber/innen im Auswahlprozess benachteiligen können, da sie unbewusst mit geringerer Intelligenz und geringerer Gewissenhaftigkeit assoziiert werden würden. (vgl. ebd., 2018, S.47, 49)

Die Ergebnisse der Studie werden wie folgt dargestellt:

*Abbildung 1
Beeinflussung der Wahrnehmung der Persönlichkeit und Kompetenz durch Grammatikfehler*



Es ist deutlich zu sehen, dass die Bewerbungen mit weniger Fehlern eine durchgehend bessere Bewertung bei allen abgefragten Eigenschaften erzielen. Ebenso zeigt sich, dass die Bewertung abfällt, wenn mehr Fehler im Text enthalten sind. Besonders bei der Eigenschaft „Thorough“, welche sich mit „gründlich“ übersetzen lässt, ist der Unterschied zwischen den Fehlerquoten enorm.

Inwiefern beeinflussen die Persönlichkeitsmerkmale der lesenden Person die Reaktion auf die Fehler in geschriebenen Texten? Mit dieser Frage beschäftigten sich Boland und Queen im Jahr 2016. Teilnehmer/innen sollten fiktive E-Mails bewerten, welche teilweise fehlerfrei bzw. fehlerhaft waren. Fehlerhafte E-Mails wurden schlechter bewertet, aber extravertierte Personen würden, so Boland et al., dazu neigen, Fehler mehr zu übersehen als introvertierte Personen. Außerdem würden gewissenhafte und verschlossene Personen Tippfehler stärker negativ bewerten. Alter, Bildung und Mediennutzung hätten kaum Einfluss auf diese Bewertung. Außerdem würden Tippfehler viel eher wahrgenommen als grammatische Fehler. (vgl. Boland & Queen, 2016, S.1, 12–14)

3. Methodisches Vorgehen

Im methodischen Vorgehen dieser Arbeit wird eine Kombination aus qualitativen und quantitativen Methoden verfolgt.

Grundsätzlich wird eine Umfrage durchgeführt, bei der Probanden/innen drei verschiedene Mails zu drei unterschiedlichen Themen erhalten. Jedes Mail hat eine unterschiedliche Anzahl an Fehlern. Eine Nachricht ist fehlerfrei, ein weiteres weist eine mittlere Fehlerquote auf und das dritte E-Mail zeigt eine hohe Anzahl an Fehlern. Außerdem wird die Reihenfolge der E-Mails bei jedem/r Probanden/in verändert.

3.1 Einfluss der Literaturrecherche auf die Methode

Im Zuge des zweiten Kapitels wurden wichtige Themen, die für das Verständnis der vorliegenden Untersuchung wichtig sind, präsentiert. Zu Beginn wurden Fehler an sich näher beleuchtet. Anschließend wurde die Wahrnehmung von Schriftkompetenz angesprochen, und zuletzt wurden aktuelle Forschungsergebnisse hinsichtlich der Kompetenzwahrnehmung bei fehlerhafter schriftlicher Kommunikation aufgezeigt, wobei sich diese fast ausschließlich auf den englischsprachigen Raum beziehen.

Eine wichtige Erkenntnis brachten die Ansichten von Cherubim (vgl. Cherubim, 1980, S.17) und Aronson (vgl. Aronson, Willerman, & Floyd, 1966, S.227–228). Sie zeigen auf, dass Fehler immer in einer Umgebung, die auch Einfluss auf die Wirkungsstärke des Fehlers haben, wirken. Der Kontext, in dem ein Fehler gemacht wird, hat einen Einfluss auf dessen Wirkung. Außerdem zeigt Aronson auf, dass Fehler nicht nur negativ, sondern auch positive Auswirkungen haben können.

Außerdem konnte herausgefunden werden, dass Grammatikfehler laut Soby eher auffallen würden als Rechtschreibfehler. Ob dieser Effekt in dieser Studie auch nachgewiesen wird, wird sich noch zeigen.

Auch Xu zeigt einen weiteren wichtigen Punkt auf: Je nachdem welche Vorinformation über die absendende Person bekannt ist, könnte der Effekt der Fehler schwächer oder stärker ins Gewicht fallen. Denn Xu untersuchte, ob Fehler mehr/ weniger ins Gewicht fallen würden, wenn Testpersonen wussten, dass das Gegenüber Deutsch als Zweitsprache spricht.

Die E-Mail Kommunikation wird den Kommunikationsarten *One-to-one* und *One-to-some* zugeordnet. Hier gilt es hervorzuheben, dass asynchron und ohne Körpersprache kommuniziert wird. Das bedeutet vor allem, dass mögliche sprachliche Fehler, wie z.B. Rechtschreib- und Grammatikfehler, nicht durch nonverbale Signale kompensiert werden können.

Weiters wurde, auf Basis der von Halbfas und Marlow erforschten Punkte, festgehalten, dass auch das Geschlecht der absendenden Person eine Rolle bei der Bewertung spielen kann. Daher wurde der Beschluss gefasst, zwei der drei Mails geschlechtsneutral zu formulieren.

Vor allem im englischsprachigen Raum wurde viel in Bezug auf die Auswirkung von Fehlern in schriftlicher Kommunikation geforscht. Im deutschsprachigen Raum gibt es weniger für diese Forschung erkenntnisreiche Literatur.

Dürscheid beschreibt Fehler lediglich als situative Phänomene, die nicht an die Person direkt geknüpft werden könnten, sondern nur an die Umstände während der Texterstellung. Dahingehend möchte die vorliegende Arbeit einen Schritt weitergehen. Es soll untersucht werden, ob Fehler alleine zu einer negativen Bewertung der verfassenden Person führen können.

Reber beschreibt einen ersten richtungsweisenden Ansatz: Ein flüssig lesbarer Text wird besser bewertet. Ein leicht verarbeitbarer Reiz (in diesem Fall wäre es eine korrekt verfasste Mail) würde positiver bewertet werden. Dementsprechend würden sprachliche Fehler die Verarbeitung hemmen und daher negativ beeinflussen.

Weiterhin wurden, wie bereits gezeigt, gesellschaftliche und bildungspolitische Aspekte berücksichtigt: Einerseits zeigen die österreichische Bildungsstandards klare Erwartungen an Schreib- und Rechtschreibkompetenz (vgl. BIFIE, 2011) und andererseits zeigen Studien wie jene von Krenn (2013), dass mangelnde Schriftkompetenz nicht immer zu sozialer Ausgrenzung führen muss. Zentrale Ziele hierbei sind die individuelle Förderung und Anerkennung unterschiedlicher Stärken.

Kreiner et al. zeigen auf, dass eine hohe Anzahl an Fehlern dazu führen kann, dass Autoren/innen weniger fähig eingeschätzt werden würden. Einige weitere Untersuchungen aus dem englischsprachigen Raum zeigen auch auf, dass Rechtschreibfehler einen Einfluss auf die Einschätzung der Schreibfähigkeit hätten. Der Einfluss von Fehlern übertrage sich nicht nur auf die Bewertung der Schreibkompetenz, sondern, laut Schloneger, auch auf die Intelligenzzuschreibung und die Bewertung des allgemeinen Notendurchschnitts.

Außerdem zeigen die englischsprachigen Studien auf, dass sprachensible Personen Fehler stärker in die Bewertung miteinbeziehen. Dies ist vor allem interessant in Bezug auf die Testpersonengruppe. Es wird wichtig sein, diese entsprechend zu analysieren und daraus Rückschlüsse auf die Ergebnisse zu ziehen.

Witchek fand heraus, dass Fehler mehr ins Gewicht fallen, wenn es sich um Themen handelt, bei denen die Testpersonen wenig Ahnung hatten. Man könne die Fakten quasi nicht überprüfen und würde die Richtigkeit an der Schreibrichtigkeit festmachen. Daher gilt für diese Arbeit, dass die Testpersonen gut ins Setting und die Situation eingeführt werden müssen. Johnson zeigt auf, dass Fehler das Vertrauen in die absendende Person mindern würden. Ob dieser Effekt auch in dieser Studie eintritt, gilt es herauszufinden.

Besonders interessant sind die Erkenntnisse von Bleske-Rechek et al. Die Untersuchung, die sie im englischsprachigen Raum durchführten, zeigt eine sehr ähnliche Herangehensweise und bietet eine gute Vergleichsgrundlage. Sie führten eine Studie durch, welche untersuchte, wie Grammatikfehler in schriftlichen Bewerbungen die Wahrnehmung der Persönlichkeit und Kompetenz einer bewerbenden Person beeinflussen. Es zeigte sich, dass die Bewerbungen mit weniger Fehlern eine durchgehend bessere Bewertung bei allen abgefragten Eigenschaften erzielten. Ebenso zeigte sich, dass die Bewertung abfällt, wenn mehr Fehler im Text enthalten sind. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie können gut mit den Ergebnissen von Bleske-Rechek et al. verglichen werden.

Grundsätzlich kann durch die Literaturrecherche festgestellt werden, dass auf folgende Aspekte geachtet werden muss: Um zu gewährleisten, dass wirklich nur der Einfluss von Rechtschreib- und Grammatikfehlern auf die Kompetenzwahrnehmung wirkt, werden unterschiedliche Themen und ein neutraler Tonfall gewählt, sodass die Bewertung möglichst ausschließlich durch sprachliche Fehler beeinflusst wird. Außerdem wird versucht, geschlechterneutrale Absender/innen zu erschaffen.

3.2 Umfrage

Im nächsten Schritt wurde eine Befragung durchgeführt, in der die Befragten unterschiedliche Versionen derselben E-Mail zu lesen bekamen. Um herauszufinden, welche Auswirkungen diese Fehler auf die Wahrnehmung der Absender/innen haben, wurden diese E-Mails gezielt mit verschiedenen Rechtschreib- und Grammatikfehlern versehen.

Hierfür wurde eine Online-Umfrage über die Plattform *SoSci Survey* erstellt. Diese eignet sich besonders für wissenschaftliche Erhebungen. Die Umfrage wurde so erstellt, dass sie sowohl am Smartphone als auch am Computer problemlos ausgefüllt werden konnte. Die Plattform bietet vielfältige Möglichkeiten zur Gestaltung der Fragebögen an. Besonders wichtig war die Nutzung von Filterfragen, welche das Springen innerhalb des Fragebogens ermöglichten.

3.2.1 Themen der E-Mails

Wichtig, wie bereits im Theorieteil dieser Arbeit klargestellt, ist, dass das Thema der E-Mails keinen Einfluss auf die Bewertung der absendenden Person durch die rezipierende Person nimmt. Um dies zu gewährleisten, werden jedem Probanden bzw. jeder Probandin drei E-Mails mit je unterschiedlichen Themen gezeigt. Diese Themen sind folgende:

- Datenschutzvereinbarung
- Elterninformation im Schulkontext
- Adressänderung

Prinzipiell fand anfangs die Überlegung statt, dass sich eines der Themen um eine Passwortänderung eines Benutzerkontos drehen soll. Hierbei wäre der Proband bzw. die Probandin gebeten worden, dass er/sie über einen Link ein neues Passwort erstellen soll, da es ein Datenleck gegeben haben soll. Jedoch wurde diese Idee verworfen, da in einem solchen Fall vermeintlich das Thema selbst zum Zweifeln gebracht hätte und die Fehler der Mail an sich weniger Einfluss auf die Bewertung gehabt hätten.

Die Probanden/innen wurden vor jedem E-Mail darüber informiert, dass sie die angeführte Firma kennen bzw. mit dieser in Kontakt stehen.

3.2.2.1 E-Mail: Datenschutzvereinbarung

Bei diesem E-Mail handelt es sich um ein Schreiben einer Firma mit dem erfundenen Namen „SecureData Solutions GmbH“. Die Firma informiert über die Aktualisierung ihrer Datenschutzbestimmungen und weist darauf hin, dass die Änderungen automatisch gelten, wenn der Dienst weiterhin genutzt wird.

Hier die fehlerfreie Version der E-Mail zum Thema Datenschutzvereinbarung:

Absender: „SecureData Solutions GmbH“

Betreff: Aktualisierung unserer Datenschutzbestimmungen

Sehr geehrte/r [Name],

wir möchten Sie darüber informieren, dass wir unsere Datenschutzbestimmungen aktualisiert haben, um Ihnen noch mehr Transparenz und Sicherheit zu bieten. Die überarbeiteten Bestimmungen finden Sie ab sofort auf unserer Webseite unter folgendem Link:

[Bitte stellen Sie sich hier einen entsprechenden Link vor]

Die Änderungen treten automatisch in Kraft, wenn Sie unsere Dienste weiterhin nutzen. Sollten Sie Fragen haben, steht Ihnen unser Datenschutzteam gerne unter datenschutz@securedata.de zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in SecureData Solutions.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr SecureData Solutions-Team

Dieses Thema wurde gewählt, weil es eine sehr alltägliche Situation darstellt. Der Erhalt eines solchen Mails ist nicht außergewöhnlich und vermutlich haben einige der Probanden/innen bereits ein solches Mail erhalten. Weiters scheint es eine Nachricht zu sein, die normalerweise wenig bis kaum durchgelesen werden würde und somit als „wenig wichtig“ abgestempelt werden könnte. Dahingehend stellt dieses Thema für die vorliegende Untersuchung eine thematisch unwichtige E-Mail dar.

3.2.2.2 E-Mail: Elterninformation im Schulkontext

Dieses Thema wurde zuletzt ergänzt, da es sich um einen sehr persönlichen Bereich handelt. Bevor die E-Mail gezeigt wurde, wurden die Probanden/innen informiert, dass sie sich

vorzustellen haben, dass sie ein Kind hätten, welches in die Schule geht. Die Mail lud die Erziehungsberechtigten zum Elternabend ein, informierte über Termin, Ort und Ablauf und bat um persönliche Gespräche mit der Lehrperson.

Hier die Einweisung, die die TeilnehmerInnen vor der E-Mail lesen mussten:

Das folgende E-Mail behandelt nun das Thema „Elterninformation im Schulkontext“.

Bitte stellen Sie sich folgende Situation vor:

Sie haben ein Kind, welches an eine Schule geht. Sie erhalten nun ein **Mail von der Klassenlehrperson Ihres Kindes**. In diesem Mail werden Sie über den anstehenden **Elternabend** informiert. Lesen Sie das Mail **aufmerksam** durch, bevor Sie die nachfolgenden Fragen beantworten.

Hier die fehlerfreie Version der E-Mail zum Thema schulisches E-Mail:

Betreff: Einladung zum Elternabend am Mittwoch, [bitte stellen Sie sich hier das Datum vor]

Liebe Erziehungsberechtigte

Ich lade Sie herzlich zum diesjährigen Elternabend ein, der eine Woche nach Versand dieses Schreibens, am Mittwoch von 17:00 bis 20:00 Uhr in den Schulräumlichkeiten stattfinden wird.

Der Abend bietet die Gelegenheit, Sie über wichtige Themen im Schulalltag Ihres Kindes zu informieren und den persönlichen Austausch zu ermöglichen.

Für das leibliche Wohl ist mit einem kleinen Buffet gesorgt – über mitgebrachte Beiträge freue ich mich sehr!

Wichtig: Alle Erziehungsberechtigten sind verpflichtet, im Laufe des Abends bei mir, der Deutschlehrperson, vorbeizukommen. Ich möchte mit allen Erziehungsberechtigten ein kurzes persönliches Gespräch führen.

Ich freue mich auf Ihr Kommen und einen gelungenen Abend!

Freundliche Grüße [Name der Lehrperson]

Das Thema dieser Nachricht wurde gewählt, weil es den persönlichen Lebensbereich der Probanden/innen anspricht. Weiters geht aus der E-Mail klar hervor, dass es sich bei besagter Lehrperson um die Deutschlehrperson handelt. Das Thema erhält seine Berechtigung aufgrund der Kombination aus einem sehr persönlichen Wirkungsbereich und der Tatsache, dass die absendende Person die deutsche Grammatik und Rechtschreibung fehlerfrei beherrschen sollte. Wenn dieses E-Mail mit Fehlern bestückt ist, kann sehr gut festgestellt werden, welchen Einfluss dies auf den Kompetenzeindruck haben kann.

3.2.2.3 E-Mail: Adressänderung

Das letzte Thema drehte sich um die Adressänderung, welche von den Probanden/innen selbst angefordert wurde. Ebenso wurden die Umfrageteilnehmer/innen auch hier vorab über die Situation informiert. Die Mail bestätigt die erfolgreiche Aktualisierung der Adresse des/der Kunden/in und bittet um Kontaktaufnahme, falls die Änderung nicht selbst vorgenommen wurde.

Hier die Einweisung, die die Teilnehmer/innen vor der E-Mail lesen mussten:

Für folgendes Mail stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Sie sind **vor Kurzem umgezogen** und haben Ihre **neue Adresse** bei mehreren Firmen, mit denen Sie in Kontakt stehen, hinterlegt. Nun haben Sie von einer Firma ein **Bestätigungsmail** erhalten. **Lesen** Sie die Mail aufmerksam **durch**. Beantworten Sie bitte nach der Mail die nachfolgenden Fragen.

Stellen Sie sich bitte vor, dass in den **Feldern mit den eckigen Klammern** (z.B. [Name]) entsprechend die **richtigen Daten zu Ihrer Person ausgefüllt** sind.

Hier die fehlerfreie Version der E-Mail zum Thema Adressänderung:

Absender: „SupremoStore GmbH“

Betreff: **Bestätigung Ihrer Adressänderung**

Sehr geehrte/r [Name],

vielen Dank für Ihre Mitteilung. Wir haben Ihre neue Adresse erfolgreich in unserem System hinterlegt:

[Hier steht Ihre neue Adresse]

Sollten Sie diese Änderung nicht veranlasst haben, kontaktieren Sie bitte umgehend unseren Kundenservice unter support@supremostore.de oder telefonisch unter +49 123 456 789.

Vielen Dank, dass Sie SupremoStore nutzen. Wir freuen uns, Ihnen weiterhin besten Service zu bieten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr SupremoStore-Team

Diese E-Mail stellt eine Bestätigung dar. Es handelt sich um eine Antwort auf eine vom/von der Kunden/in vorher übermittelte Nachricht zur Adressänderung. Der Unterschied zu den vorhergehenden Themen besteht darin, dass hierbei auf einen konkreten Auftrag reagiert und diese E-Mail quasi erwartet wird.

3.2.2 Aufbau der Umfrage

Die Umfrage besteht aus einem einleitenden Umfragetext, der Erhebung soziodemographischer Daten, einer von drei Umfrageversionen und dem Abschlusstext.

Einleitender Umfragetext	
Erhebung soziodemographischer Daten	
Fragebogen Version 1	Thema AD 2. Stufe
	Thema DS 1. Stufe
	Thema ES 3. Stufe
Fragebogen Version 2	Thema ES 1. Stufe
	Thema AD 3. Stufe
	Thema DS 2. Stufe
Fragebogen Version 3	Thema DS 3. Stufe
	Thema ES 2. Stufe
	Thema AD 1. Stufe
Abschlusstext	

AD	Adressänderung	1. Stufe	fehlerfreies E-Mail
DS	Datenschutzbestimmungen	2. Stufe	mittlere Fehleranzahl
ES	Elterninformation im Schulkontext	3. Stufe	hohe Fehleranzahl

Der einleitende Umfragetext, welcher die ProbandInnen darauf hinweist, dass sie nun drei verschiedene E-Mails zu je drei verschiedenen Themen lesen werden, lautet wie folgt:

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Umfrage teilzunehmen.

Diese Umfrage ist Teil meiner Masterarbeit, die sich mit der **Kompetenzwahrnehmung in der schriftlichen Kommunikation** beschäftigt. Ziel ist es, zu untersuchen, welche Einstellungen bzw. welchen Eindruck Rezipienten*innen in der schriftlichen Kommunikation (E-Mail) von der absendenden Person haben.

Hinweise zur Umfrage:

- Sie werden im Verlauf der Umfrage **drei kurze E-Mails** lesen.
- Stellen Sie sich dabei vor, dass Sie diese **E-Mails persönlich erhalten** haben.
- Gehen Sie davon aus, dass die genannten **Namen, Firmen und Absender**, welche frei erfunden wurden, **real** sind und Sie dort z. B. ein Kundenkonto haben oder anderweitig in Kontakt stehen.
- Bitte **bewerten** Sie jede E-Mail basierend auf Ihrem **persönlichen Eindruck**.

Die Umfrage dauert etwa **15-20 Minuten**. Ihre Teilnahme ist vollständig **anonym**, und Ihre Antworten werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet.

Durch das Klicken auf „Weiter“ bestätigen Sie, dass Sie freiwillig an dieser Umfrage teilnehmen und **mindestens 18 Jahre alt** sind.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Um eine möglichst genaue Messung zu gewährleisten, musste die Reihenfolge der E-Mails variiert werden. Aufgrund der Tatsache, dass die Reihenfolge eine Beeinflussung darstellen kann, wurde die in der Tabelle ersichtliche Anordnung gewählt.

Hierbei gilt zu beachten, dass verschiedene Probanden/innen jeweils nur eine Version des Fragebogens erhielten. Nach der Erhebung der soziodemographischen Daten wurde den Teilnehmer/innen eine für die Umfrage nicht bedeutende Frage gestellt. Hierbei bekamen sie drei Antwortmöglichkeiten und jede der Möglichkeiten verwies auf eine der oben angeführten drei Versionen. Die Frage, welche diese Randomisierung der Fragebogenversionen gewährleistet, lautete:

Bitte wählen Sie eine beliebige Option aus!

(Ihre Auswahl hat keine inhaltliche Bedeutung für die Umfrage)

- Kreis
- Quadrat
- Dreieck

Abhängig von der gewählten Antwortoption wurden die teilnehmenden Personen automatisch einer der drei Versionen zugewiesen: Durch das Auswählen des Kreises gelangten sie zu Version 1, beim Quadrat zu Version 2 und beim Dreieck zu Version 3.

Um nach der letzten Frage, der zugewiesenen Version, ans Ende des Fragebogens zu gelangen, wurde eine weitere Frage, ohne inhaltliche Bedeutung für die Umfrage, eingefügt. Durch die Beantwortung dieser wurde der Fragebogen abgeschlossen und die Teilnehmer/innen zum Abschlusstext der Umfrage weitergeleitet. Die Frage, welche zum Ende der Studie führte, lautete:

„Haben Sie die Fragen entsprechend Ihres alleinigen Eindrucks ausgefüllt?“

Anhand der oben angeführten Tabelle kann festgestellt werden, inwiefern die Randomisierung der Reihenfolge festgelegt wurde. Einerseits wurden die Themen durchmischt, das bedeutet, dass jede teilnehmende Person ein anderes Thema am Beginn des Fragebogens hatte. Andererseits wurden auch die verschiedenen Versionen der Mails durchmischt, was bedeutet, dass manche Probanden/innen eine fehlerfreie Version am Beginn haben und andere wiederum eine fehlerhafte. Hiermit wird versucht, dass weder die thematische Reihenfolge noch die Abfolge der Fehlerhäufigkeit die Ergebnisse beeinflussen, sodass ausschließlich die Fehler selbst als unabhängige Variable wirksam bleiben.

3.2.3 Fragen

Zu Beginn wurden soziodemographische Daten der Probanden/innen (Alter, Geschlecht, Bildungsabschluss, Beruf, Berufserfahrung und Erstsprache) gesammelt. Außerdem wurden im Zuge dessen auch die Lesefreude, die Mediennutzung und die persönliche Wichtigkeit sprachlicher Präzision abgefragt.

Da jede teilnehmende Person drei verschiedene E-Mails erhielt, bekam jede dieser Personen auch drei Mal dieselben Fragen zu den Nachrichten gestellt. Nachdem einer der Inputtexte das erste Mal gelesen wurde, wurden 20 verschiedene Eigenschaften abgefragt. Hierbei sollten die Teilnehmer/innen angeben, inwiefern sie diese Eigenschaften dem/der Absender/in zuschreiben würden. Hierfür wurden 10 positiv konnotierte und 10 negativ konnotierte Adjektive ausgewählt:

kompetent	nachlässig
professionell	unprofessionell
zuverlässig	unklar
sympathisch	desinteressiert
aufmerksam	hektisch
organisiert	unhöflich
effizient	inkompetent
respektvoll	unzuverlässig
engagiert	überheblich
kreativ	ignorant

Die Probanden/innen konnten bei jeder Eigenschaft mittels einer 5-stufigen-Likertskala bestimmen, ob sie diese Eigenschaft der absendenden Person zuschreiben würden, oder nicht.

Danach mussten Zustimmungsfragen ebenso mittels einer 5-stufigen-Likertskala beantwortet werden. Die gestellten Aussagen lauten wie folgt:

- Die E-Mail wirkt professionell verfasst.
- Ich vertraue dem Absender.
- Der Absender scheint sorgfältig zu arbeiten.
- Ich würde den Dienst des Absenders weiter in Anspruch nehmen.
- Die Information der E-Mail ist wichtig für mich.
- Die E-Mail ist verständlich formuliert.

Im Anschluss wurden die Testpersonen gefragt, ob sie bei der eben gelesenen E-Mail Bedenken hätten. Falls sie welche hatten, wurden sie mittels einer Filterfrage zu einer Frage weitergeleitet, welche genauere Details erfragte. Danach wurden abgefragt, ob positive oder negative Aspekte aufgefallen sind. Wenn dies der Fall war, wurde auch hier mit Hilfe einer Filterfrage weiter nachgehakt. Darauf folgte die direkte Frage, ob Fehler aufgefallen seien. Ebenso wurde hier die weiterführende Frage nur angezeigt, wenn auch wirklich ein Fehler aufgefallen war. Dieser Aufbau wurde gewählt, um zu verhindern, dass die Testteilnehmer/innen von Beginn an gezielt auf Fehler achten.

Allerdings ist dieser Effekt nur bei der ersten E-Mail wirksam. Denn sobald eine Nachricht bearbeitet wurde, wird den Probanden/innen bewusst, worum es in der Befragung eigentlich geht.

3.2.4 Fehler in den E-Mails

Die Probanden/innen bekamen jeweils drei verschiedene E-Mail zu lesen. Diese unterschieden sich einerseits am Thema und andererseits an der Fehleranzahl. Die Teilnehmer/innen erhielten daher ein fehlerfreies E-Mail, eines mit einer mittleren Fehlerquote und eine dritte Nachricht mit einer hohen Anzahl an Fehlern. E-Mails aus dem mittleren Bereich weisen ungefähr fünf bis sieben Fehler auf, wohingegen die stark fehlerhaften Nachrichten über 30 Fehler aufweisen können. Auf den folgenden Absätzen werden diese E-Mails genauer beleuchtet und die Fehler klar gekennzeichnet.

Vor jedem E-Mail werden die Fehler aufgelistet. Einerseits wird jeder Grammatik- und jeder Rechtschreibfehler für sich gezählt. Manche Wörter beinhalten sowohl einen Rechtschreib- als auch einen Grammatikfehler. Diese Fehler werden in der oben angeführten Liste einzeln gezählt. Ein Beispiel hierfür ist folgende Textstelle: „mit allen erziehungsberechtigte“. Einerseits liegt hier ein Rechtschreibfehler vor, da das Wort groß geschrieben werden muss: *Erziehungsberechtigte*. Andererseits ist auch die Kongruenz im Satz fehlerhaft: Durch die Wörter „mit allen“ wird ein Plural angekündigt, daher muss auch das Substantiv im Plural stehen: *mit allen Erziehungsberechtigten*. Dahingehend ist die Anzahl der gesamten Fehleranzahl nicht mit der Anzahl an falsch geschriebenen Wörtern gleichzusetzen. Das oben genannte Beispiel zeigt ein Wort, welches sowohl einen Rechtschreib- als auch einen Grammatikfehler aufweist – in der Liste werden bei der Gesamtfehleranzahl daher zwei Fehlerpunkte addiert.

3.2.4.1 E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl

E-Mail: Datenschutzvereinbarung

Fehleranzahl: 4

Rechtschreibfehler: 3

Grammatikfehler: 1

Absender: SecureData Solutions GmbH
Betreff: **Aktualisierung** unserer Datenschutzbestimmungen

Sehr geehrte/r [Name],

wir möchten Sie darüber informieren, **das** wir unsere Datenschutzbestimmungen aktualisiert haben, um Ihnen noch mehr Transparenz und Sicherheit zu bieten. Die überarbeiteten Bestimmungen finden Sie ab sofort auf unserer Webseite unter folgendem Link:

[Bitte stellen Sie sich hier einen entsprechenden Link vor]

Die Änderungen treten automatisch in Kraft, wenn Sie unsere Dienste weiterhin nutzen. Sollten Sie Fragen haben, steht Ihnen unser **Datenschutz Team** gerne unter datenschutz@securedata.de zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in Secure Data Solutions.

Mit freundlichen **Grüssen**
Ihr SecureData Solutions-Team

E-Mail: Elterninformation im Schulkontext

Fehleranzahl: 4

Rechtschreibfehler: 3

Grammatikfehler: 1

Betreff: Einladung zum Elternabend am Mittwoch, [Bitte stellen Sie sich hier das entsprechende Datum vor]

Liebe Erziehungsberechtigte,

Ich lade Sie herzlich zum diesjährigen Elternabend ein, der eine Woche nach Versand dieses Schreibens, am Mittwoch von 17:00 bis 20:00 Uhr in den Schulräumlichkeiten stattfinden wird.

Der Abend bietet die **gelegenheit**, Sie über wichtige Themen im Schulalltag Ihres Kindes zu **Informieren** und den persönlichen Austausch zu ermöglichen.

Für das leibliche Wohl ist mit einem kleinen Buffet gesorgt – über mitgebrachte Beiträge freue ich mich sehr!

Wichtig: Alle Erziehungsberechtigten sind verpflichtet, im Laufe des Abends bei mir, der Deutsch-Lehrperson, vorbeizukommen. Ich möchte mit allen Erziehungsberechtigten ein kurzes **Persönliches** Gespräch führen.

Ich freue mich auf **ihr** Kommen und einen gelungenen Abend!

Freundliche Grüße [Name der Lehrperson]

E-Mail: Adressänderung

Fehleranzahl: 7

Rechtschreibfehler: 6

Grammatikfehler: 1

Absender: „TrendLine Online-Shop“

Betreff: **Betätigung Ihr** Adressänderung

Sehr geehrte/r [Name],

vielen Dank für Ihre **Mitteilung**. Wir haben Ihre neue Adresse erfolgreich in unserem **Sytem** hinterlegt:

[Hier steht Ihre neue Adresse]

Sollten Sie diese Änderung nicht veranlasst **habe**, kontaktieren Sie bitte umgehend unseren Kundenservice unter support@trendline.shop oder **telefonsich** unter +49 987 654 321.

Vielen Dank, dass Sie TrendLine nutzen. Wir freuen uns, Ihnen weiterhin besten **Serivce** zu bieten.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr TrendLine-Team

3.2.4.2 E-Mails mit hoher Fehleranzahl

E-Mail: Datenschutzvereinbarung

Fehleranzahl: 36

Rechtschreibfehler: 24

Grammatikfehler: 12

Absender: Secure Data **Solutions** GmbH

Betreff: **Aktulisierung unser datenschutz bestimmungen**

Sehr geehrter/r [Name],

wir möchten **sie** darüber **Informieren**, **das** wir unsere **Datenschutz bestimmung aktualisiert** haben, um **ihnen** noch mehr **tranparenz** und **sicherheit** zu bieten. Die **überarbeite Bestimungen** finden **sie** ab sofort auf **unsere Web seite** unter folgendem **link**:

[bitte stellen Sie sich hier einen entsprechenden Link vor]

Die **änderungen treten** automatisch in **kraft**, **wenn sie** unsere **diente weiter hin** nutzen. Sollten Sie **fragen** haben, steht **ihnen** unser **Datenschutz team** gerne unter datenschutz@securedata.de zur **verfügung**.

Vielen **dank** für **ihr vertrauen** in **secure data solusions**.

Mit **freundliche grüsse**
ihr securedata Solutions team

E-Mail: Elterninformation im Schulkontext

Fehleranzahl: 28

Rechtschreibfehler: 17

Grammatikfehler: 11

Betreff: Einladung zum **Eltern abend** am Mittwoch, [Bitte stellen Sie sich hier das entsprechende Datum vor]

Liebe **Erzeihungsberechtigte**,

Ich lade **sie** herzlich zum **diesjährigem** Elternabend ein, der eine Woche nach **versand** dieses **schreibens**, am Mittwoch von 17:00 bis 20:00 Uhr in den **Schulräume** stattfinden wird.

Der **abend bietet** die Gelegenheit, Sie über wichtige **themen** im Schulalltag Ihres Kindes zu

informieren und **der** persönliche **austausch** zu ermöglichen.

Für das leibliche Wohl ist mit einem kleinen Buffet gesorgt – über mitgebrachte **beitrüg** freue ich mich!

Wichtig: Alle **Erziehungs berechtigten** sind verpflichtet, im **laufe** des Abends bei mir, **die Deutschlehr Person**, vorbei zu kommen. Ich möchte mit allen **erziehungsberechtigte** ein kurzes **persönliche gespräch** führen.

Ich **freu** mich auf **ihr kommen** und **ein gelungener** Abend!

Freuntliche Grüsse [Name der Lehrperson]

E-Mail: Adressänderung

Fehleranzahl: 20

Rechtschreibfehler: 12

Grammatikfehler: 8

Absender: Supremo Store GmbH

Betreff: **Bestädigung Ihre Adress änderung**

Sehr **geehrter/r** [Name],

vielen **dank** für **ihre** Mitteilung. Wir haben **ihre** neue **adresse erfolgreich** in unser **system** eingetragen:

[Hier steht Ihre neue Adresse]

Solten Sie diese Änderung nicht gemacht haben, **kontaktieren sie** bitte umgehend **unser** Kundendienst unter support@supremostore.de oder **telefonnisch** unter +49 123 456 789

Vielen **dank**, **das sie** Supremostore benutzen. Wir freuen uns Ihnen **weiter hin** den besten **Servic** zu geben.

Mit **freundliche Grüssen**
Ihr Supremostore Team

3.2.5 Verbreitung der Umfrage

Um möglichst viele Testpersonen zu erreichen, wurde ein ansprechender Flyer mit Hilfe von Canva entworfen:

*Abbildung 2
Flyer zur Verbreitung der Umfrage*



Dieser Flyer kam in digitaler als auch in ausgedruckter Form zum Einsatz. Der Flyer enthielt einen QR-Code sowie einen Hyperlink, über den die Testpersonen direkt zur Umfrage gelangen konnten. Vor allem wurde die digitale Version über verschiedene Kanäle (z.B. E-Mail, Facebook, Instagram, WhatsApp-Gruppen sowie an Kollegen/innen, Freunde/innen, Familienmitglieder und die Schulleitung) verbreitet. Außerdem wurden ausgedruckte Flyer an Bekannte ausgeteilt und an geeigneten öffentlichen Stellen (z.B. Gemeinde, Hausarzt) ausgehängt.

3.2.6 Auswertungsmethode

Um die Auswertung der erhobenen Daten zu starten, wurden diese von der Plattform SoSci Survey in Form einer Excel-Tabelle heruntergeladen. Die Weiterverarbeitung der Daten erfolgte anschließend ebenfalls über Microsoft Excel. Zur Datenanalyse wurden Antworthäufigkeiten, prozentuale Verteilung und Vergleiche zwischen den verschiedenen Antwortgruppen herangezogen. Außerdem wurden Diagramme zur Veranschaulichung erstellt.

4. Ergebnisse

4.1 Soziodemographische Daten

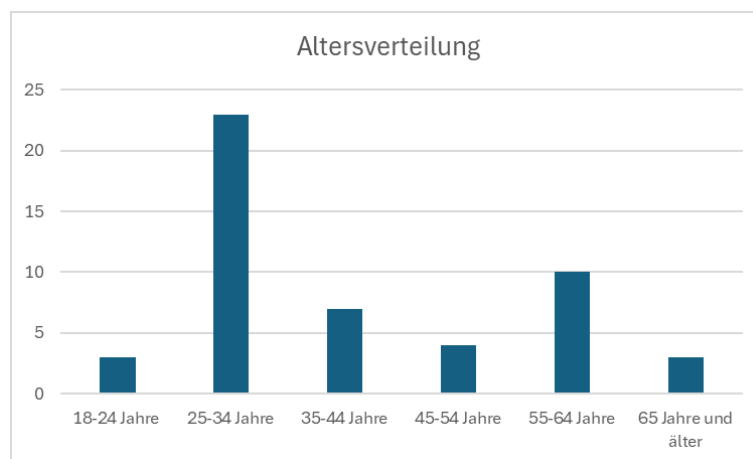
Das Ziel des folgenden Kapitels ist eine Darstellung der befragten Personengruppe. Hierfür werden die erhobenen Daten aufgelistet und mittels selbst erstellter Diagramme präsentiert.

Am Beginn jeder Umfrage wurden soziodemographische Daten erhoben. Thematisch wurden folgende Punkte abgefragt: *Alter*, *Geschlecht*, *Bildungsabschluss*, *Beruf*, *Berufserfahrung* und *Erstsprache*. Außerdem wurden im Zuge dessen auch die *Mediennutzung*, die *Lese Freude*, und die *persönliche Wichtigkeit sprachlicher Präzision* abgefragt.

4.1.1 Alter und Geschlecht

Der Fragebogen wurde 136 Mal angeklickt, 72 Mal gestartet und von 50 Personen gültig abgeschlossen. Der *Altersdurchschnitt* dieser 50 Testpersonen liegt bei *40,1 Jahren*. Die Altersverteilung wird im folgenden Diagramm dargestellt:

Abbildung 3
Altersverteilung der Testpersonen



Das Diagramm zeigt klar, dass die Altersgruppe 25–34 Jahre stark vertreten ist.

Entsprechend der dargestellten Geschlechterverteilung identifizierten sich 30 Teilnehmerinnen als weiblich, 20 Teilnehmer als männlich und niemand als divers.

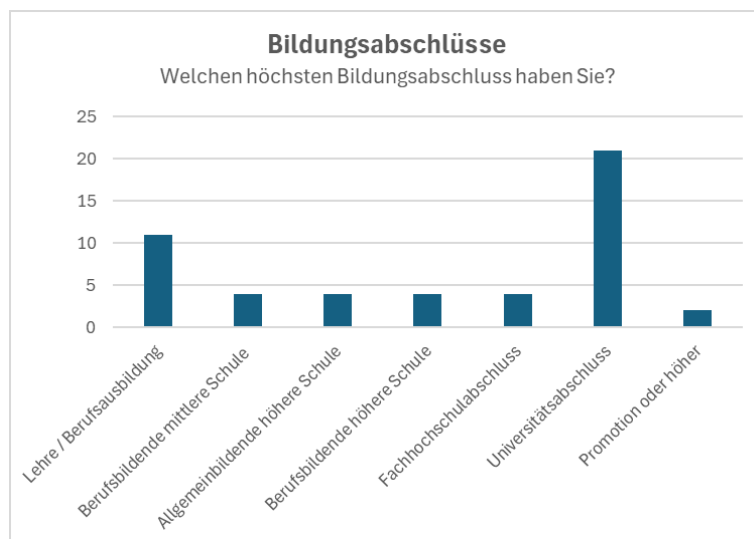
Abbildung 4
Geschlechterverteilung der Testpersonen



4.1.2 Ausbildung, Beruf und Berufserfahrung

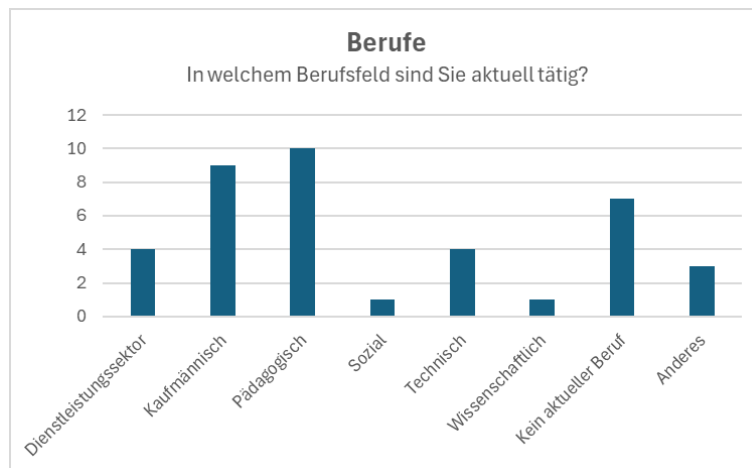
Im folgenden werden die erhobenen Daten bezüglich des höchsten Bildungsabschlusses präsentiert:

Abbildung 5
Höchster Bildungsabschluss der Testpersonen



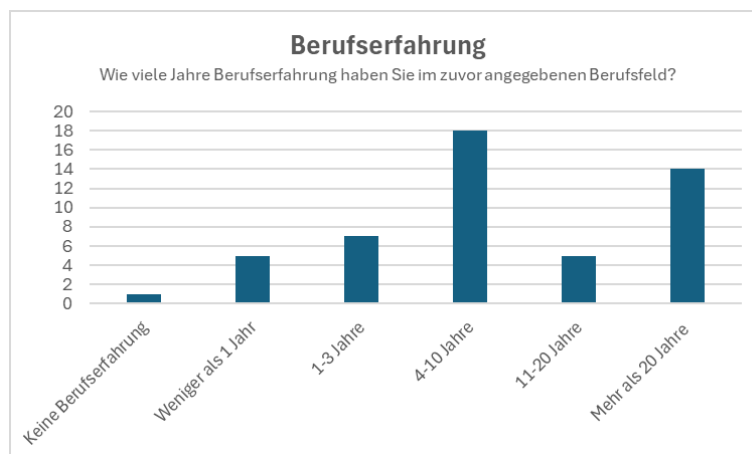
Die Auswertung der erhobenen Daten zeigt, dass der größte Teil der Teilnehmenden über eine hohe Ausbildung, also mindestens einen Fachhochschulabschluss, verfügt. Während rund ein Drittel eine Lehre oder Berufsausbildung abgeschlossen hat, fällt besonders auf, dass eine hohe Zahl an Personen einen Universitätsabschluss besitzt. Auch Promotionen sind vertreten, wenn auch in geringerem Ausmaß.

Abbildung 6
Berufliche Tätigkeitsbereiche der Testpersonen



Wie in Abbildung 6 zu sehen ist, sind in Bezug auf die beruflichen Tätigkeiten vor allem pädagogische und soziale Berufe stark vertreten, gefolgt vom kaufmännischen Bereich und Tätigkeiten im Dienstleistungssektor. Technische und wissenschaftliche Berufe sowie handwerkliche Tätigkeiten sind weniger häufig vertreten. Bemerkenswert ist zudem, dass ein relevanter Anteil aktuell keinem Beruf nachgeht.

Abbildung 7
Berufserfahrung der Testpersonen



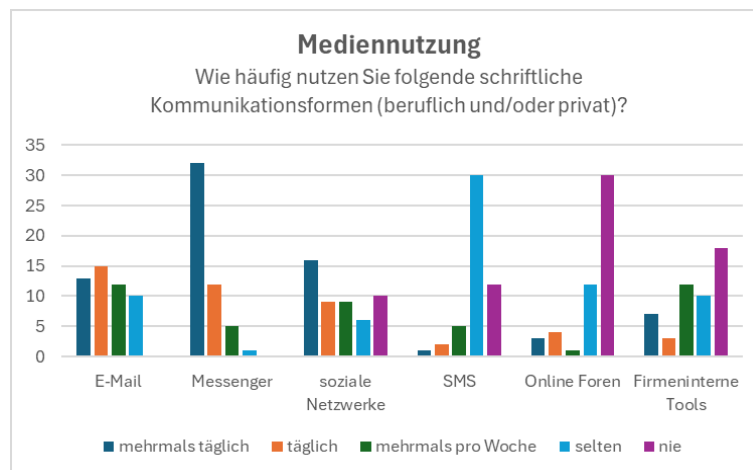
Hinsichtlich der Berufserfahrung verfügen die meisten Befragten über mehrere Jahre Erfahrung in ihrem Berufsfeld: Die Mehrheit gab an, zwischen 4 und 10 Jahren tätig zu sein, gefolgt von Personen mit über 20 Jahren Berufserfahrung. Nur ein sehr geringer Anteil der Teilnehmenden verfügt über keine oder weniger als ein Jahr Berufserfahrung. Diese Daten deuten auf eine insgesamt berufserfahrene und gut ausgebildete Stichprobe hin.

4.2 Mediennutzung

Im Zuge der Befragung wurde abgefragt, welche Medien genutzt werden. Hierbei wurden die Probanden/innen gefragt, welche Medien sie häufig für schriftliche Kommunikation im privaten sowie beruflichen Kontext nutzen.

Die abgefragten Kommunikationskanäle umfassen E-Mail, Messenger (z. B. WhatsApp, Signal), soziale Netzwerke (z. B. Facebook, X, Instagram), SMS, Online-Foren (z. B. Discord, Reddit) und firmeninterne Tools (z. B. Slack, MS Teams). Die befragten Personen konnten ihre Nutzungsfrequenz durch folgende Unterteilung angeben: „mehrmals täglich“, „täglich“, „mehrmals pro Woche“, „selten“ und „nie“.

*Abbildung 8
Mediennutzung der Testpersonen*



Besonders auffällig ist die intensive Nutzung von Messengern: Ein Großteil der Teilnehmer/innen nutzt diese Kommunikationsform mehrmals täglich. Der entsprechende Balken erreicht hier den höchsten Wert in der gesamten Grafik. Ebenso wichtig sind E-Mails, welche von einigen Personen täglich genutzt werden.

Soziale Netzwerke werden deutlich weniger intensiv genutzt. Die Nutzung verteilt sich relativ gleichmäßig auf die Kategorien „mehrmals täglich“, „täglich“, „mehrmals pro Woche“ und „selten“. Auffällig ist jedoch, dass auch ein erheblicher Anteil der Befragten angibt, soziale Netzwerke nie zu nutzen.

Die klassische SMS hingegen hat stark an Bedeutung verloren. Die Mehrheit der Befragten nutzt sie nur noch selten oder gar nicht. Regelmäßige Nutzung ist kaum noch vorhanden. Ein

ähnliches Bild zeigt sich bei Online-Foren: Auch hier geben die meisten Personen an, diese nie oder nur selten zu verwenden.

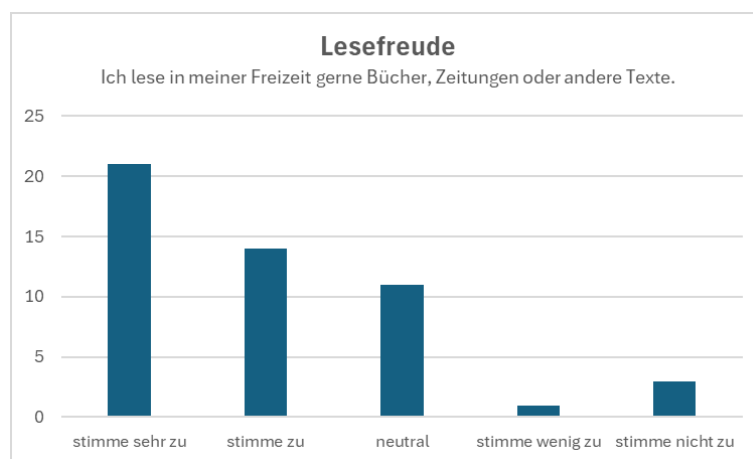
Bei firmeninternen Tools (wie beispielsweise Microsoft Teams oder Slack) ist die Nutzung differenzierter. Während viele Befragte diese Tools mehrmals pro Woche oder täglich verwenden, gibt es gleichzeitig einen hohen Anteil an Personen, die sie nie nutzen. Dies lässt sich vermutlich dadurch erklären, dass der Einsatz solcher Tools stark vom beruflichen Kontext abhängt, denn wer in einem entsprechenden Arbeitsumfeld tätig ist, nutzt sie regelmäßig, andere hingegen gar nicht.

Insgesamt zeigt die Grafik, dass sich die schriftliche Kommunikation stark auf E-Mails und Messenger konzentriert, während klassische (SMS) und öffentliche (Online-Foren) Formen zunehmend in den Hintergrund treten. Die Nutzung firmeninterner Tools variiert stark in Abhängigkeit vom Arbeitsumfeld.

4.3 Lesefreude

Außerdem wurde erfragt, ob Umfrageteilnehmer/innen gerne lesen. Hierfür beantworteten die Personen folgende Frage: „Ich lese in meiner Freizeit gerne Bücher, Zeitungen oder andere Texte.“ Die Grafik mit dem Titel „Lesefreude“ zeigt, inwieweit die Befragten der Aussage zustimmen. Die Antworten wurden auf einer fünfstufigen Likert-Skala erfasst: „stimme sehr zu“, „stimme zu“, „neutral“, „stimme wenig zu“ und „stimme nicht zu“.

Abbildung 9
Lesefreude der Testpersonen



Ein deutliches Ergebnis zeigt sich in der hohen Zustimmung zur Aussage. Der größte Anteil der Befragten (über 20 Personen) gab an, der Aussage sehr zuzustimmen. Weitere 14 Personen stimmen der Aussage ebenfalls zu. Damit bekennen sich insgesamt mehr als zwei Drittel der Teilnehmenden zu einer positiven Einstellung gegenüber dem Lesen in der Freizeit.

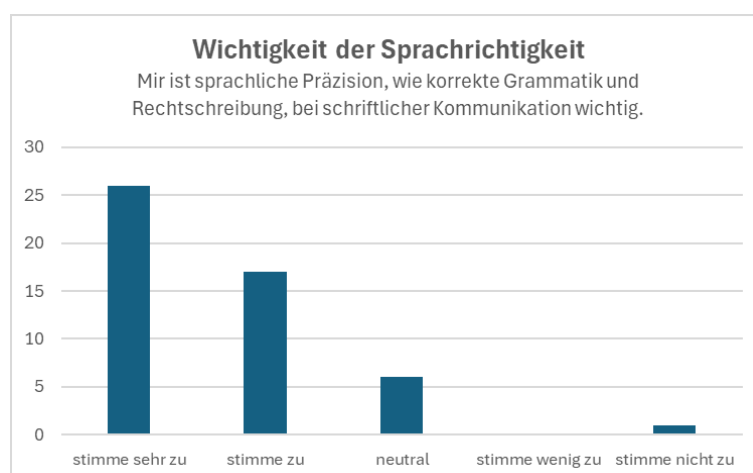
Etwa elf Personen verhielten sich neutral – sie äußerten sich weder positiv noch negativ. Nur ein sehr geringer Anteil gab an, der Aussage wenig oder gar nicht zuzustimmen. Insbesondere die Kategorie „stimme wenig zu“ wurde kaum gewählt, und auch „stimme nicht zu“ verzeichnet nur wenige Nennungen.

Insgesamt lässt sich daraus schließen, dass Lesen für viele Befragte eine beliebte Freizeitbeschäftigung ist. Die überwiegende Mehrheit hat Freude daran, Bücher, Zeitungen oder andere Texte zu lesen, während ablehnende Haltungen eher die Ausnahme darstellen.

4.4 Sprachrichtigkeit

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Frage nach der Wichtigkeit der Sprachrichtigkeit. Hierfür wurden die Probanden/innen gefragt, ob ihnen Sprachrichtigkeit, wie korrekte Grammatik und Rechtschreibung, bei schriftlicher Kommunikation wichtig sei.

Abbildung 10
Wichtigkeit der Sprachrichtigkeit für Testpersonen



Das Ergebnis ist eindeutig: Die große Mehrheit der Befragten misst der sprachlichen Richtigkeit einen hohen Stellenwert bei. Der höchste Anteil entfällt auf die Kategorie „stimme sehr zu“, mit rund 26 Personen. Auch „stimme zu“ ist stark vertreten, mit 17 Personen.

Zusammengenommen machen diese beiden Antwortkategorien den Großteil der Befragten aus, was auf eine ausgeprägte Wichtigkeit für sprachliche Korrektheit hinweist.

Deutlich weniger Befragte äußerten eine neutrale Haltung (sechs Personen). Die Kategorien „stimme wenig zu“ und „stimme nicht zu“ wurden kaum gewählt, was zeigt, dass nur eine sehr kleine Minderheit sprachliche Präzision als eher unwichtig oder unwichtig einstuft.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass korrekte Sprache in der schriftlichen Kommunikation für die überwiegende Mehrheit der Befragten eine hohe Relevanz besitzt.

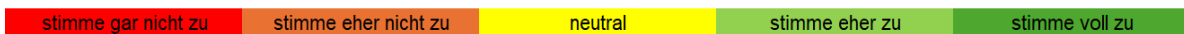
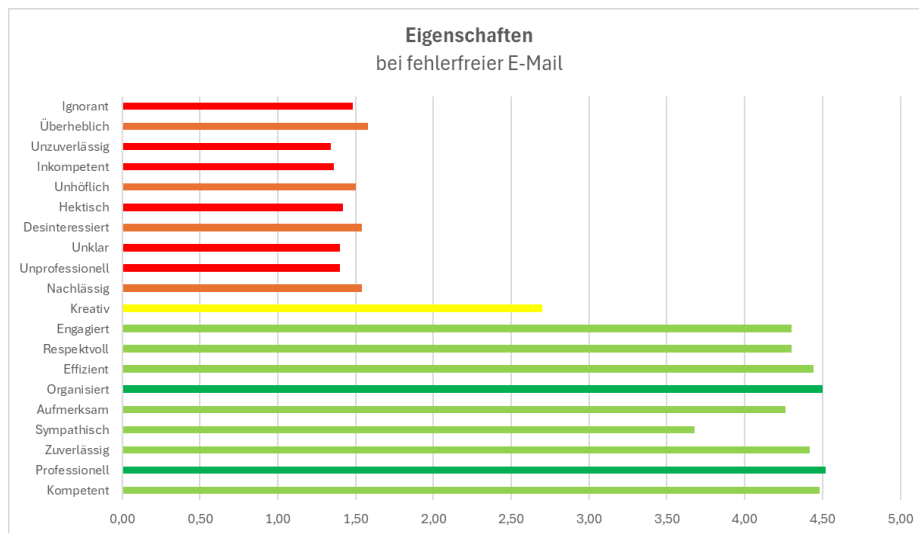
4.5 Eigenschaften

Im Zuge der Untersuchung wurde abgefragt, welche Eigenschaften die Probanden/innen den absendenden Personen zuschreiben würden. Hierfür sollten die Teilnehmer/innen 20 verschiedene Adjektive mittels einer 5-stufigen Likert-Skala bewerten: „stimme gar nicht zu“, „stimme eher nicht zu“, „neutral“, „stimme eher zu“ oder „stimme voll zu“. Die Ergebnisse wurden entsprechend der drei Fehlerstufen (fehlerfreies E-Mail, mittlere Fehleranzahl und hohe Fehleranzahl) gruppiert und zusammengetragen. Zu Beginn werden die Ergebnisse nach Fehlerstufe präsentiert und im Anschluss eine zusammenführende Grafik gezeigt. Dieser Schritt wird gewählt, da bei der einzelnen Darstellung klar ersichtlich ist, welche Eigenschaften Zuspruch bzw. Ablehnung erfahren. Die Gesamtdarstellung hingegen bietet die Möglichkeit, die einzelnen Gruppierungen gut miteinander zu vergleichen.

4.5.1 Eigenschaftszuordnung im fehlerfreien E-Mail

Die folgende Grafik zeigt die 20 abgefragten Eigenschaften und deren Zustimmung durch die Umfrageteilnehmer/innen. Die oberen zehn Adjektive sind negativ konnotiert, wohingegen die unteren zehn positiv konnotiert sind. Die Färbung des Striches zeigt, welche Option durchschnittlich für besagte Eigenschaft gewählt wurde. In dieser gezeigten Grafik beziehen sich diese Zuweisungen nur auf die Absender/innen fehlerfreie E-Mails. Die gezeigten Nachrichten waren daher fehlerfrei.

Abbildung 11
Zugeordnete Eigenschaften bei fehlerfreiem E-Mail

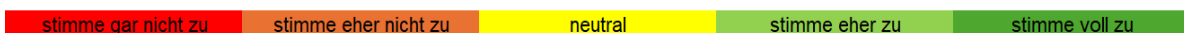
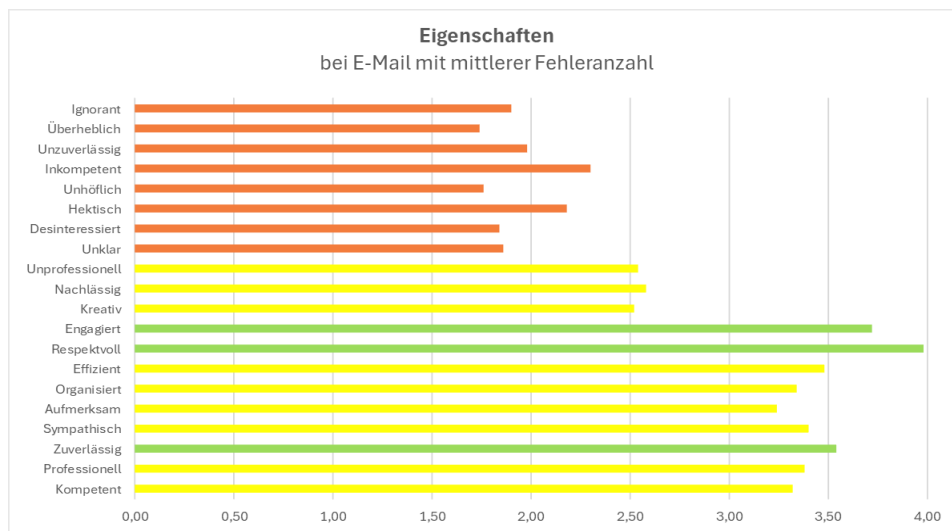


Es ist klar ersichtlich, dass die negativen Eigenschaften keinen Zuspruch erhalten haben. Wohingegen die positiven Eigenschaften beinahe durchgehend zustimmend bewertet wurden. Lediglich die Eigenschaft „kreativ“ wurde neutral bewertet.

4.5.2 Eigenschaftszuordnung im E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl

Die vorliegende Grafik zeigt die Wahrnehmung verschiedener Eigenschaften in Bezug auf eine E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl.

Abbildung 12
Zugeordnete Eigenschaften bei E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl



Auf der hellroten Seite, die keinen Zuspruch erfahren hat, finden sich Eigenschaften wie „ignorant“, „überheblich“, „unzuverlässig“, „inkompetent“, „unhöflich“, „hektisch“, „desinteressiert“ und „unklar“. Diese Begriffe erhalten im Durchschnitt die Bewertung „stimme eher nicht zu“. Das weist darauf hin, dass eine gewisse Anzahl an Fehlern bereits Zweifel an der Sorgfalt, Kompetenz und der professionellen Haltung der absendenden Person hervorrufen kann. Zwar sind diese negativen Eigenschaften nicht dominant, doch sie sind bereits präsent und beeinflussen die Wahrnehmung spürbar.

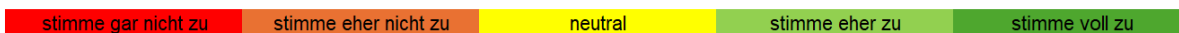
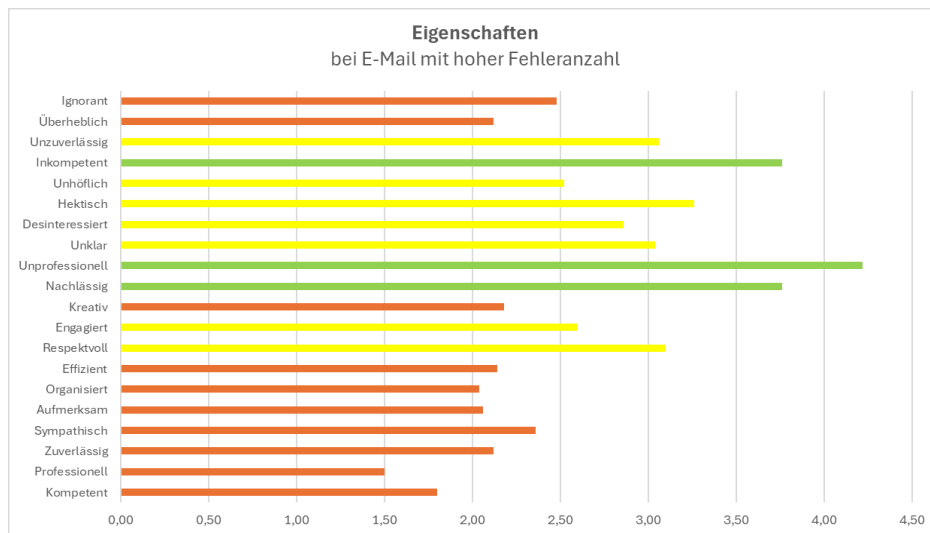
Im mittleren Bereich, welcher überwiegend in Gelb dargestellt wird, befinden sich Eigenschaften wie „unprofessionell“, „nachlässig“, „kreativ“, „effizient“, „organisiert“, „aufmerksam“, „sympathisch“, „professionell“ und „kompetent“. Diese Bewertungen liegen größtenteils zwischen 2,5 und 3,5, was einer „neutralen“ Bewertung entspricht. Dies zeigt, dass diese Eigenschaften keine direkte Zuordnung erfahren haben.

Am oberen Ende der Bewertungsskala, welche mit grün hervorgehoben wird, stehen Eigenschaften wie „engagiert“, „respektvoll“ und „zuverlässig“. Mit Werten über 3,5, die der Aussage ‚ich stimme eher zu‘ entsprechen, erhalten diese die höchste Zustimmung.

4.5.3 Eigenschaftszuordnung im E-Mail mit hoher Fehleranzahl

Die Grafik zeigt, welche Eigenschaften mit der absendenden Person einer E-Mail mit hoher Fehleranzahl assoziiert werden.

Abbildung 13
Zugeordnete Eigenschaften bei E-Mail mit hoher Fehleranzahl



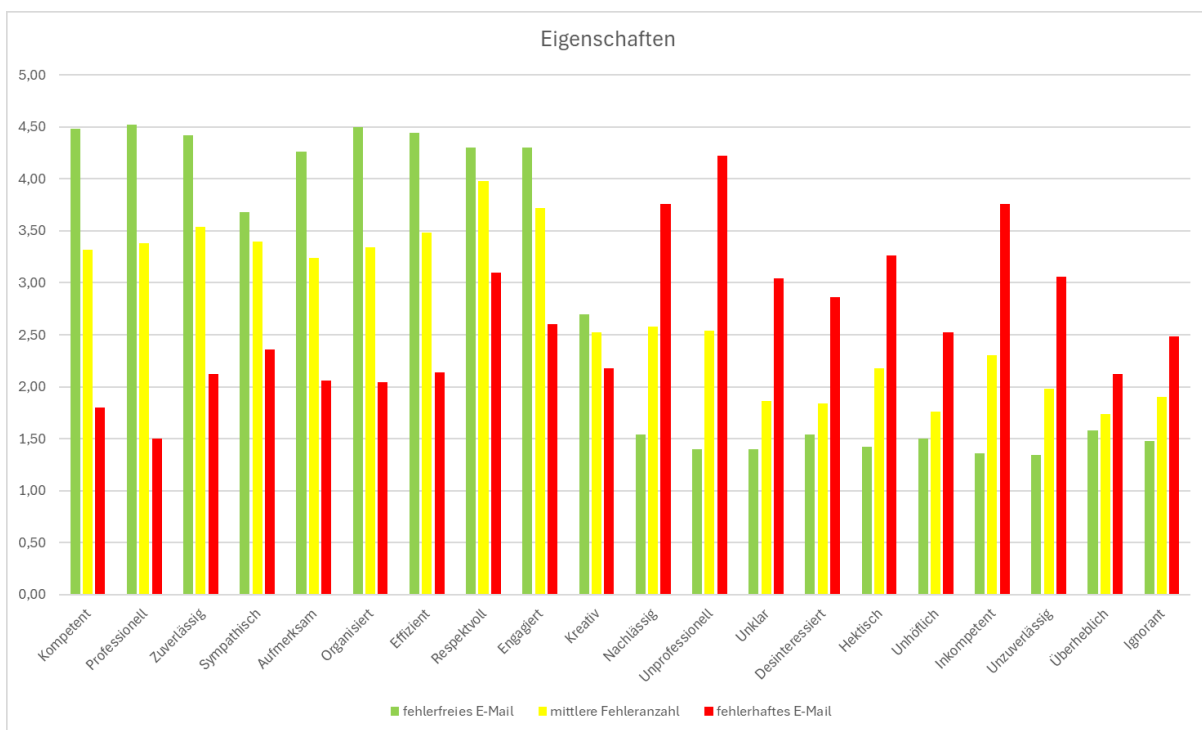
Besonders auffällig sind drei Eigenschaften, welche mit der Bewertung „stimme eher zu“ bewertet wurden: „unprofessionell“ erreicht mit etwa 4,3 den höchsten Wert, gefolgt von „inkompetent“ und „nachlässig“ mit rund 3,8. Diese Eigenschaften stechen deutlich aus dem Gesamtbild heraus. Im mittleren Bewertungsbereich zwischen 2,5 und 3,2, welcher mit den Worten „neutral“ bewertet wurde, liegen Eigenschaften wie „unzuverlässig“, „hektisch“, „unklar“, „respektvoll“, „desinteressiert“, „unhöflich“ und „engagiert“. Diese Begriffe zeigen ein breites Spektrum von neutralen Einschätzungen. Deutlich niedrigere Bewertungen unterhalb von 2,5, was einer Bewertung von „stimme eher nicht zu“ entspricht, erhalten Eigenschaften wie „ignorant“, „überheblich“, „kreativ“, „zuverlässig“, „professionell“, „effizient“, „organisiert“, „aufmerksam“, „kompetent“ und „sympathisch“. Diese Eigenschaften sind im Kontext von E-Mails mit hoher Fehleranzahl am schwächsten ausgeprägt oder werden am seltensten damit in Verbindung gebracht.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass einige spezifische Eigenschaften in der Bewertung deutlich dominieren, während andere Eigenschaften klar im unteren Bereich verbleiben. Die Werteverteilung zeigt eine breite Streuung von starken bis schwachen Assoziationen mit der untersuchten E-Mail-Kategorie.

4.5.4 Eigenschaften im Vergleich

Das nun dargestellte Diagramm zeigt alle drei Versionen der E-Mails. In diesem Fall ist die Farbgebung nicht mit der Vorhergehenden zu verwechseln. Grün steht hier für fehlerfreie E-Mails, gelb für eine mittlere Anzahl an Fehlern in den Nachrichten und rot für sehr fehlerhafte E-Mails. In dieser Darstellung sind die Bewertungsunterschiede gut zu sehen und vergleichbar.

Abbildung 14
Zugeordnete Eigenschaften bei allen E-Mails



Es ist deutlich, dass die Wahrnehmung einer absendenden Person stark von der Fehleranzahl in einer E-Mail beeinflusst wird. Fehlerfreie E-Mails werden von den Testpersonen fast durchgehend mit sehr hohen Werten bei positiven Eigenschaften wie „kompetent“, „professionell“, „zuverlässig“, „sympathisch“, „aufmerksam“, „organisiert“, „effizient“, „respektvoll“ und „engagiert“ bewertet. Gleichzeitig werden diesen E-Mails negative Eigenschaften wie „nachlässig“, „unprofessionell“, „unklar“ oder „inkompetent“ nur in sehr geringem Maße zugeschrieben.

Sobald jedoch Fehler vorhanden sind kommen, verändert sich die Wahrnehmung deutlich. Bereits bei einer mittleren Fehleranzahl sinken die Werte für positive Eigenschaften, während negative Eigenschaften spürbar ansteigen. Dieser Effekt verstärkt sich bei fehlerhaften E-Mails: Positive Eigenschaften sinken ab, während negative Eigenschaften deutlich mehr Zuspruch

erfahren. Besonders auffällig ist, dass Fehler nicht nur Kompetenz- und Professionalitätsurteile verschlechtern, sondern auch die Sympathie- und Vertrauenswerte deutlich mindern.

Einzige Ausnahme ist die Eigenschaft „kreativ“, die relativ gleichbleibend und unabhängig vom Fehlergrad bewertet wird. Man könnte daraus schließen, dass Kreativität nicht so stark mit sprachlicher Korrektheit verknüpft wird wie andere Eigenschaften.

Insgesamt zeigt sich ein klares Muster: Fehlerfreiheit in der schriftlichen Kommunikation führt zu einem überwiegend positiven Eindruck und lässt negative Zuschreibungen kaum zu. Fehler hingegen verschieben das Bild in Richtung Unprofessionalität, Nachlässigkeit und geringer Kompetenz.

4.6 Auffallende Aspekte

Bevor die Teilnehmenden gefragt wurden, ob sie Fehler erkannt haben, wurde eine offene Frage formuliert, die auffällige Aspekte abfragte. Dies sollte die Möglichkeit geben, diese zu nennen, ohne bereits den Fokus auf die Fehler und deren Anzahl zu lenken.

4.6.1 Auffallende Aspekte bei fehlerfreien E-Mails

In den folgenden Absätzen werden die wesentlichen Auffälligkeiten, die den Teilnehmenden in Bezug auf die einzelnen fehlerfreien E-Mails aufgefallen sind, präsentiert.

Auffallende Aspekte zum Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“:

Sprache und Form

- „Klare Formulierung, gute Orthografie“
- „Höflich und förmlich“
- „Gut formuliert, Klarheit“
- „Grammatik“
- „Gut aufgeteilt,“
- „Klar und verständlich geschrieben“
- „Gut verständliches Mail“
- „Es ist fehlerfrei und höflich formuliert. Die Information wird kurz und prägnant mitgeteilt.“

- „Positiv: professionell“
- „Sehr bemüht und höflich“
- „Positiv: Absätze, keinen Fehler gefunden“
- „Keine Fehler +“

Inhalt und Struktur

- „Der direkte Link zur den Infos ist mir positiv aufgefallen. Man muss nicht selbst suchen.“
- „Informativ“
- „Alle wichtigen Informationen enthalten“
- „Kein persönlicher Absender, Ansprechpartnerin“
- „Bei Fragen gibt es eine Adresse“

Datenschutz

- „Keine Frist ab wann die neuen Datenschutzbestimmungen gelten“
- „Datenschutz“
- „Kein Widerspruch möglich“
- „Datenschutzbestimmungen bringe ich generell wenig bis kein Interesse entgegen. Ich empfinde sie sogar als störend und unangenehm. Es ist mir aber durchaus bewusst, dass Firmen dazu verpflichtet sind und schätze daher eine möglichst schmerzlose Herangehensweise. In diesem Fall freue ich mich über das Betreff und würde die Mail ungelesen löschen.“

Neutral / Keine Angabe

- „Keine“
- „“
- „Weder noch“
- „Keine, ist eine Standard Mail“
- „keine“
- „X“

Prinzipiell können die Rückmeldungen in vier Themenfelder unterteilt werden: Sprache und Form, Inhalt und Struktur, Datenschutz sowie neutrale oder nichtssagende Antworten. Besonders häufig wird die sprachliche Qualität positiv hervorgehoben. Kommentare wie „klare Formulierung“, „fehlerfrei“ und „höflich“ zeigen, dass die Testpersonen den Ton und auch die Orthografie der E-Mail als gelungen empfunden haben müssen. Weiters sind auch der Inhalt, die Struktur und die Verständlichkeit positiv bewertet worden. Hierbei wurden vor allem die Aufteilung, prägnante Formulierungen, hilfreiche direkte Links und vollständige Information

hervorgehoben. Im Bereich Datenschutz spalten sich die Meinungen der Teilnehmenden. Es zeigt sich eine Mischung aus Kritik an fehlenden Informationen und Desinteresse gegenüber dem Thema im allgemeinen Sinn. Prinzipiell zeigen die Angaben der Testpersonen, dass ein grundsätzlich positiver Eindruck der E-Mail entstanden sein dürfte.

Auffallende Aspekte zum Thema „Elterninformation im Schulkontext“:

Sprache und Form

- „Die E-mail ist zwar gut geschrieben bis auf paar Kleinigkeiten was ich persönlich anders verfasst hätte und ein paar Rechtschreibfehler die recht gravierend sind“
- „Findet eine Woche nach Versand...eigenartig, verpflichtet mit ihr zu reden...das schreibt man keinesfalls“

Inhalt und Struktur

- „Positiv: da es essen gibt, negativ: man muss was mitnehmen“

Sonstiges / Kontext

- „verpflichtet“
- „Lehrperson ist sehr bemüht“

Im Vergleich zu den davor besprochenen Rückmeldungen, sind diese knapper. Vor allem sprachliche Schwächen, wie z.B. Rechtschreibfehler oder unpassende Formulierungen werden hervorgehoben. Interessant ist auch, dass inhaltliche Aspekte von manchen als positiv und anderen als negativ gewertet werden. Dies zeigt sich bei den Kommentaren zum Essen: „es gibt Essen“ und „man muss etwas mitnehmen“. Auch Kontextbeobachtungen, welche weniger mit der Bewertung der Nachricht selbst zu tun haben, wurden getätigt: „verpflichtet“ oder „Lehrperson ist sehr bemüht“. Prinzipiell zeigt sich eine kritische Stimmung, die sich vor allem auf formale und inhaltliche Unstimmigkeiten bezieht.

Auffallende Aspekte zum Thema „Adressänderung“:

In Bezug auf das E-Mail mit den Informationen zur Adressänderung gab es keinerlei angegebene Auffälligkeiten. Zwei von 16 Personen bejahten die Frage nach auffallenden Aspekten, aber führten diese nicht genauer aus.

4.6.2 Auffallende Aspekte bei mittlerer Fehlerquote

Auffallende Aspekte zum Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“:

Sprache und Form

- „Rechtschreibfehler im Betreff, nicht besonders freundlich“
- „Diese email wirkt professioneller als die anderen bis auf einen satz da hätte ein punkt hingehört und kein beistrich“
- „Sehr freundlich“
- „Mailadressen stimmen nicht überein und Rechtschreibfehler“

Neutral / Keine Angabe

- „Keine“
- „Weder noch“

Besonders die Sprachqualität rückt in dieser E-Mail in den Mittelpunkt. Rechtschreibfehler und unklare Satzzeichen werden erwähnt. Aber auch positive Aspekte werden genannt, wie z.B., dass die Nachricht insgesamt freundlich wirke. Prinzipiell zeigt sich, dass die Nachricht inhaltlich positiv bewertet wurde, aber orthografische Fehler den Eindruck verschlechtern.

Auffallende Aspekte zum Thema „Elterninformation im Schulkontext“:

Sprache und Form

- „Groß-/Kleinschreibung (ich freue mich auf ihr Kommen) mangelhaft“
- „Der Inhalt der Email ist sehr komplex verfasst, was Eltern mit schlechteren Deutschkenntnissen überfordern kann. Zudem ist die Email teilweise unhöflich formuliert. Z.B. durch verpflichten der Eltern zur DeutschlehrerIn zu kommen.“
- „positiv: Wichtige Infos hervorgehoben; negativ: Rechtschreib- und Beistrichfehler“
- „Einer Deutsch-Lehrperson sollten nicht so viele Fehler unterlaufen. Das Datum sollte im Fließtext wiederholt werden; die Formulierung könnte missverstanden werden. Wichtige Informationen sollten nicht am Ende der Mail stehen“
- „Die Mail ist verständlich formuliert, jedoch ist vor allem die Groß- und Kleinschreibung sehr vernachlässigt worden.“
- „Rechtschreibfehler“
- „Neg. die Fehler, Pos. Sehr bemüht“
- „Pos.: klare Information. Neg.: Befehlston“
- „Höflichkeitsformen“

- „Rechtschreib- und Grammatikfehler“

Inhalt und Struktur

- „Mail nur eine Woche vor Termin, man wird herzlichst eingeladen aber es wird "verpflichtend" zu einem Gespräch gedrängt“
- „höflicher Ton, Bemühung in Form von Buffetideen“
- „Positiv Wichtige Informationen sind enthalten“
- „Lieb formuliert“
- „Positiv ist, dass ich über den Elternabend informiert wurde, negativ sind die Rechtschreibfehler und dass ich einen Betrag für das Buffet leisten muss.“

Neutral / Keine Angabe

- „keine“

Bei diesen Rückmeldungen zeigt sich ein starkes Augenmerk auf Groß- und Kleinschreibung, Rechtschreibung und Grammatik. Einige Kommentare kritisieren die Formulierung, welche unklar und komplex sei. Außerdem wird die unpassende Satzstellung bemängelt. Aber auch positive Punkte werden von den Testteilnehmer/innen erwähnt: klare Informationen, freundliche Ausdrucksweise und Bemühungen (Buffetidee). Kritik wird aber vor allem auf inhaltlicher Ebene in Bezug auf die kurzfristige Terminankündigung oder den verpflichtenden Ton geübt. Grundsätzlich scheint die E-Mail verständlich und freundlich zu wirken, wobei orthographische Mängel den Eindruck zu trüben scheinen.

Auffallende Aspekte zum Thema „Adressänderung“:

Sprache und Form

- „Positiv: Inhalt, Negativ: Orthografie“
- „Fehlende Buchstaben“
- „Formulierung, höfliche Anrede, klar Formuliert“
- „Positiv: höflich, negativ: Tippfehler“
- „Zu schnell getippt, bei manchen Worten“
- „Negativ Fehler Vorhanden: Betreff Zeile nicht korrekt. "HABEN"/ Positiv: ist schön unterteilt“
- „Fehlerhafte Schreibweise“
- „Rechtschreibfehler“
- „Nicht korrekt“
- „Gute Aufteilung“

- „Die ganzen Rechtschreibfehler sind mir negativ aufgefallen“
- „negativ Schreibfehler“
- „Nette Anrede aber schlampig“
- „Inhaltlich erwartbar, freundlich, zuverlässig ... negativ: jedes Mail-Programm verfügt über Rechtschreib- und/oder Grammatikcheck. Fehler lassen auf ein gewisses Desinteresse und mangelnde Sorgfalt schließen.“
- „Das Mail war sehr freundlich und höflich formuliert - und es wirkte inhaltlich sehr engagiert und freundlich. Leider vermitteln die vielen Rechtschreibfehler aber auch gleichzeitig Inkompetenz bzw. wenig Engagement- denn es gibt unzählige Hilfsmittel für die Kontrolle der Rechtschreibung.“
- „Verständlich formuliert, Rechtschreibung war fehlerhaft“

Inhalt und Struktur

- „Nur die wichtigsten Informationen und die Möglichkeit mich zu melden, sollte diese Änderung nicht von mir sein.“
- „Eine Rückmeldung erhalten“
- „Negativ Adresse für Rückmeldung“
- „Freundliche“
- „Ausführliche Nachricht positiv“
- „Negativ: sollten sie die Änderung nicht veranlasst haben...“
- „Kurz und bündig“
- „Wirken kompetent und bemüht“

Neutral / Keine Angabe

- „Keine“
- „“
- „X“

Vor allem sprachliche sowie orthografische Fehler stechen in der oben gezeigten Auflistung hervor. Einige Meldungen erwähnen Rechtschreibfehler, fehlende Buchstaben, Tippfehler oder unpassende Formulierungen. Neben diesen Aussagen findet sich aber oft auch kombiniertes Lob für Höflichkeit. Positiv hervorgehoben werden einige inhaltliche Aspekte: klare und knappe Informationsvermittlung, die Möglichkeit zur Rückmeldung oder eine freundliche Ansprache. Aber es gibt auch negative Kommentare in Bezug auf die fehlende Angabe einer Rückmeldeadresse. Der Inhalt scheint in Summe als klar, vollständig und bemüht wahrgenommen zu werden, wobei sprachliche Fehler den Gesamteindruck durchweg trüben.

4.6.3 Auffallende Aspekte bei hoher Fehlerquote

Auffallende Aspekte zum Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“:

Sprache und Form / Rechtschreibung und Grammatik

- „Negativ: "Deppenleerzeichen"“
- „Offensichtliche Rechtschreibfehler“
- „besonders die unzähligen Rechtschreibfehler“
- „Rechtschreib- und Grammatikfehler. Typisches Firmen Blabla, dass alles besser wird. Nichts positives.“
- „Rechtschreibung und Grammatik“
- „Negativ es waren Rechtschreibfehler dabei“
- „Grammatik und Rechtschreibung“
- „Negativ die Rechtschreibung und Grammatik. Positiv der Versuch höflich zu sein.“
- „Negativ sind die Tippfehler oder Rechtschreibfehler, positiv ist, dass ich Änderung der Datenschutzrichtlinie informiert wurde.“
- „Höflich aber viele Rechtschreibfehler“
- „Grammatik und Rechtschreibung“

Inhalt und Struktur / Positiv hervorgehoben

- „Die Email war gut formuliert, ein paar kleinere Rechtschreibfehler sagen nichts über Kompetenz oder ähnliches aus, da es verschiedenste Ursachen für diese geben kann, von müdigkeit bis Legasthenie“
- „höflicher Ton und verständlich formuliert“
- „Neutral, direkt“
- „Pos.: Informationen war klar. Neg.: schlampige Ausführung“

Neutral / Keine Angabe

- „keine“

Das Hauptaugenmerk liegt bei diesen Kommentaren auf der Rechtschreibung und der Grammatik. Die Häufigkeit von Fehlern wird von einigen Personen stark hervorgehoben. Aber es gibt auch Kommentare, die betonen, dass einzelne Fehler nicht die Kompetenz der absendenden Person infrage stellen sollten. Folgende positive Aspekte werden genannt:

strukturierte Information, verständlicher Ton und Höflichkeit. Besonders hervorzuheben ist, dass die Rückmeldungen einerseits Fehler, aber auch die gelungene Kommunikation ansprechen. Inhalt und Ton werden positiv bewertet, obwohl orthographische Mängel den Gesamteindruck schwächen.

Auffallende Aspekte zum Thema „Elterninformation im Schulkontext“:

Sprache und Form / Rechtschreibung und Grammatik

- „Katastrophale Orthografie, unklare Zeit- und Ortangabe. Keine Organisation, was das Buffet und die Elterngespräche betrifft“
- „Fehler“
- „Rechtschreibung“
- „Mir sind viele Fehler negativ aufgefallen.“
- „Versuch nett zu formulieren, wirkt aber durch Fehler unprofessionell“
- „Rechtschreibung, kein klares Datum“
- „Negativ durcheinander und fehlerhaft“
- „Die vielen Fehler“
- „Rechtschreibfehler“
- „Rechtschreibung und Groß und Kleinschreibung = negativ aufgefallen“
- „Viele Rechtschreib- und Grammatikfehler“
- „dürfte niemand drüber gelesen haben“
- „Als Deutschlehrkraft würde ich eine (fast) fehlerfreie email erwarten.“
- „Negativ: viele Fehler, Oberer Absatz in einem Satz/ Positiv wichtige Sachen markiert“
- „Viele Fehler“
- „Fehlerhaft, unhöflich“
- „Negativ zu viele Fehler“
- „Zu viele Fehler!“
- „Besonders negativ die ganzen Fehler“
- „Fehler“
- „Fehlerhaft“
- „Eine solche Anhäufung von Grammatik- und Rechtschreibfehlern in einer Mail von einer Lehrperson würde jeden positiven Aspekt, wenn denn da einer wäre, zunichte machen.“
- „Durch das Mail wirkt der Absender zwar sehr engagiert bezüglich der Arbeit und des Elternabends - gleichzeitig vermittelt es durch die fatale Rechtschreibung große Hektik, Sorglosigkeit und Schlampigkeit des Absenders.“
- „Viele Fehler, aber höflich formuliert!“

Inhalt und Struktur / Positiv hervorgehoben

- „Positiv ist das man darüber lachen kann, negativ das man darüber nur lachen kann“
- „Gut aufgeteilt, wichtiges sachen markiert, viele Fehler“
- „Netter Inhalt aber zu viele Fehler“
- „vielleicht ein netter Mensch aber als Lehrperson eher ungeeignet“

Einige Rückmeldungen kritisieren die große Anzahl an Rechtschreib- und Grammatikfehlern. Außerdem werden fehlende Struktur sowie unklare Zeit- und Ortsangaben kritisiert. Auch die positiven Aspekte, wie das Engagement oder die Höflichkeit, werden durch die große Anzahl an Fehlern deutlich abgeschwächt. Inhaltlich wäre die Nachricht zwar gut, aber die Fehler trüben, so einige Kommentare, den Gesamteindruck. Besonders zu erwähnen wäre, dass die Erwartung bei Nachrichten von Lehrpersonen an eine fehlerfreie Kommunikation geknüpft zu sein scheint. Wohlgemeinte Inhalte werden durch die sprachlichen Mängel als unprofessionell wahrgenommen. Prinzipiell zeigt sich, dass das inhaltliche Engagement und die Freundlichkeit durch die große Anzahl an Fehlern gemindert werden.

Auffallende Aspekte zum Thema „Adressänderung“:

Sprache und Form / Rechtschreibung und Grammatik

- „Die Infomationen sind gut angeführt aber es sind Fehler in der Email“
- „Rechtschreibfehler“
- „Rechtschreibfehler“
- „Mailadressen stimmen nicht überein, Rechtschreibung sehr fehlerhaft“

Inhalt und Ton / Positiv hervorgehoben

- „Freundlich“

Auch diese kleine Ansammlung an Kommentaren zeigt den Kontrast zwischen der inhaltlichen Freundlichkeit und formalen Mängeln auf. Einerseits nehmen die Testpersonen die E-Mail als freundlich wahr, aber gleichzeitig betonen sie, dass die Rechtschreibfehler den Eindruck verschlechtern.

4.7 Fehleranzahl

Neben den Eigenschaften wurde auch die erkannte Fehleranzahl abgefragt. Hierbei wurde mittels einer Filterfrage gearbeitet. Die Probanden/innen wurden zuerst gefragt, ob ihnen etwas Besonderes aufgefallen sei. Die nächste Frage wurde bereits direkter gestellt und erfragte, ob den Teilnehmenden Fehler in der E-Mail aufgefallen seien. Wenn diese Frage bejaht wurde, dann wurden sie mittels einer Filtereinstellung zur nun dargestellten Frage weitergeleitet. Hierbei wurde die genaue Fehleranzahl, welche entdeckt wurde, abgefragt. Dabei gab es folgende Auswahlmöglichkeiten: „keine“, „1–2“, „3–4“, „5–6“ oder „mehr als 6“. Im Folgenden werden zu Beginn die E-Mails mit hoher Fehleranzahl beleuchtet und im Anschluss die E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl.

Es sollte jedoch angemerkt werden, dass die Auswahlmöglichkeiten beim Erstellen der Umfrage schlecht gewählt wurden. Die Frage nach der Anzahl der Fehler wurde ans Ende der Fragen zu jedem E-Mail gestellt. Einige E-Mails weisen über 30 Fehler auf, was bedeutet, dass bei einer solchen E-Mail die meisten Testpersonen „mehr als 6“ Fehler angeben könnten. Interessanterweise gibt es aber dennoch Teilnehmende, die, obwohl es so viele Fehler gab, nur ein paar entdeckt zu haben scheinen. Dennoch wäre vermutlich eine andere Aufteilung der Auswahlmöglichkeiten aussagekräftiger gewesen.

4.7.1 Fehleranzahl in fehlerfreien E-Mails

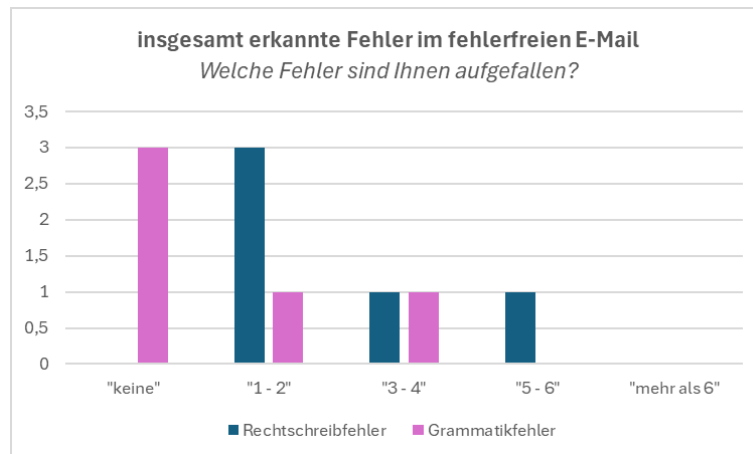
Natürlich wurden die Testteilnehmer/innen auch bei den fehlerfreien E-Mails gefragt, ob sie Fehler entdeckt hätten. Die Mehrheit (45 von 50 Personen) verneinte diese Frage und wurde entsprechend auch nicht zur Folgefrage weitergeleitet, die erfragt, welche Fehlerarten entdeckt wurden. Entsprechend ist folgendes Diagramm nur eine Darstellung von 5 Personen, welche zuvor angaben, Fehler entdeckt zu haben. Eine Aufschlüsselung nach E-Mail-Themen, wie sie in den kommenden Kapiteln erfolgen wird, ist bei dieser geringen Anzahl an Antworten für nicht sinnhaftig bewertet worden.

Fehleranzahl: 0

Rechtschreibfehler: 0

Grammatikfehler: 0

Abbildung 15
Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im fehlerfreien E-Mail



Das Diagramm zeigt, dass 3 Personen meinten, ein bis zwei Rechtschreibfehler entdeckt zu haben. Ein weiterer hoher Balken gibt an, dass drei Personen meinten, dass es keinen Grammatikfehler gab – was der Wahrheit entspricht. Interessanterweise glaubte eine teilnehmende Person, dass es in besagter fehlerfreier E-Mail 5 bis 6 Rechtschreibfehler zu finden gibt. Prinzipiell sollte aber festgehalten werden, dass 45 Personen auf jeden Fall erkannt haben, dass die E-Mail fehlerfrei ist.

4.7.2 Fehleranzahl in E-Mails mit hoher Fehleranzahl

Die folgenden Diagramme zeigen an, wie viele Fehler den Testpersonen ins Auge gesprungen sind. Begonnen wird die Auflistung mit den fehlerhaften E-Mails und im Anschluss werden die E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl präsentiert.

4.7.2.1 Fehlerhaftes E-Mail: Datenschutzvereinbarung

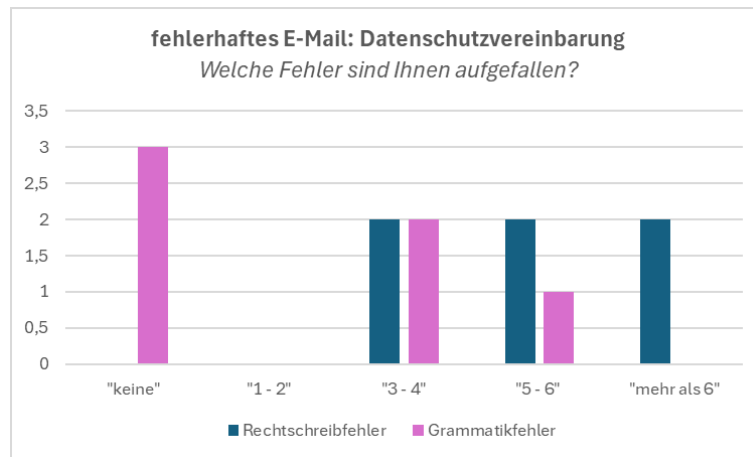
In der fehlerhaften E-Mail zum Thema „Datenschutzvereinbarung“ waren insgesamt 36 Fehler enthalten, davon 24 Rechtschreib- und 12 Grammatikfehler.

Fehleranzahl: 36

Rechtschreibfehler: 24

Grammatikfehler: 12

Abbildung 16
Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit mittlerer Fehlerquote zum Thema Datenschutzvereinbarung



Die Einschätzungen der Testpersonen weichen deutlich von der tatsächlichen Fehleranzahl ab. Bei den Rechtschreibfehlern verteilen sich die Angaben relativ gleichmäßig auf die Kategorien „3–4“, „5–6“ und „mehr als 6“, wobei jeweils nur zwei Nennungen in den höheren Bereichen liegen.

Eine deutliche Fehleinschätzung zeigt sich bei den Grammatikfehlern. Hier gab es in Wirklichkeit 12 Fehler, doch drei Personen gaben sogar an, überhaupt keine Grammatikfehler bemerkt zu haben. Die übrigen Einschätzungen lagen meist in den Kategorien „3–4“ oder „5–6“, was zwar etwas näher an der Realität liegt als bei den Rechtschreibfehlern, aber immer noch deutlich zu niedrig ist.

Eine gewisse Tendenz kann gezeigt werden: Rechtschreibfehler werden scheinbar eher erkannt, aber ihre Häufigkeit wird unterschätzt. Grammatikfehler hingegen fallen oft gar nicht auf oder werden nur in sehr kleiner Zahl wahrgenommen.

4.7.2.2 Fehlerhaftes E-Mail: Elterninformation im Schulkontext

Das Diagramm zeigt die Anzahl der entdeckten Fehler in einem fehlerhaften E-Mail im schulischen Kontext. Die tatsächliche Anzahl der Fehler in der E-Mail beträgt 28, davon 17 Rechtschreibfehler und 11 Grammatikfehler.

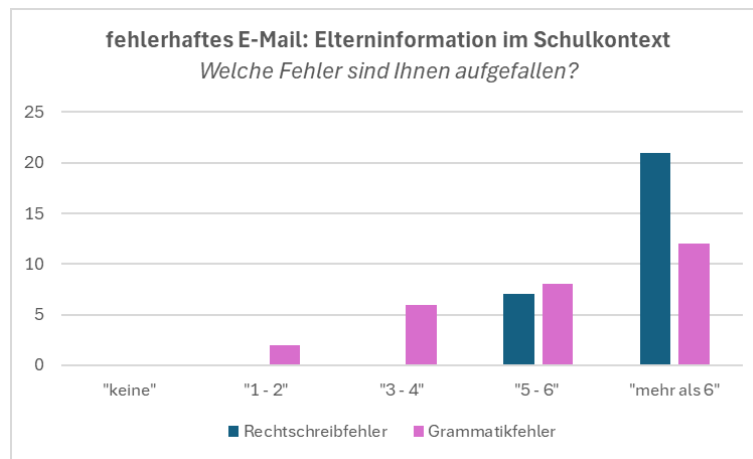
Fehleranzahl: 28

Rechtschreibfehler: 17

Grammatikfehler: 11

Abbildung 17

Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit hoher Fehlerquote im Schulkontext



Keine teilnehmende Person gab an, keinen Fehler entdeckt zu haben. Die meisten Teilnehmer/innen (21 Personen) entdeckten genügend Rechtschreibfehler, um die passende Option mit „mehr als 6“ Fehler zu wählen. 7 Personen hingegen fanden, obwohl es 17 Rechtschreibfehler gab, nur fünf bis sechs.

Die Grammatikfehler hingegen wurden weniger erkannt. Hier gaben zwar die meisten Teilnehmer/innen (zwölf Personen) an, dass es „mehr als 6“ Fehler sind, aber dennoch haben weitere acht Teilnehmende nur fünf bis sechs Fehler entdeckt. Im Fall der Grammatikfehler sind auch die beiden unteren Kategorien „1–2“ und „3–4“ vertreten, obwohl 11 Grammatikfehler in der E-Mail vorhanden waren.

4.7.2.3 Fehlerhaftes E-Mail: Adressänderung

Das Diagramm zeigt die entdeckte Fehleranzahl der Testpersonen in Bezug auf das fehlerhafte E-Mail zum Thema „Adressänderung“. Tatsächlich enthielt das E-Mail 20 Fehler, davon zwölf Rechtschreibfehler und acht Grammatikfehler.

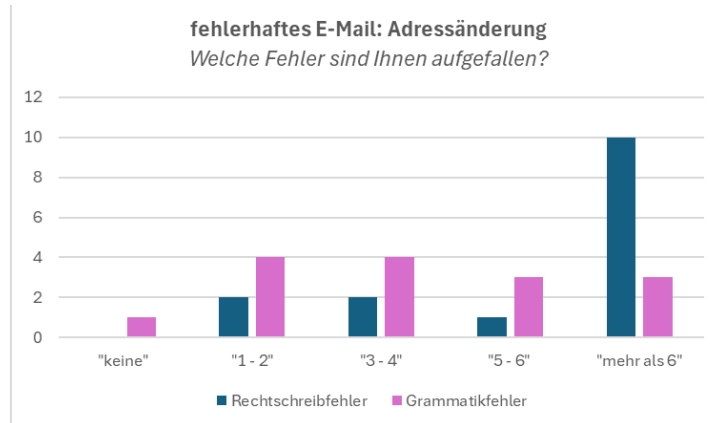
Die Ergebnisse zeigen eine deutliche Diskrepanz zwischen der realen Fehlerzahl und der Wahrnehmung:

Fehleranzahl: 20

Rechtschreibfehler: 12

Grammatikfehler: 8

Abbildung 18
Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail
mit hoher Fehlerquote zum Thema Adressänderung



Rechtschreibfehler wurden vor allem im Bereich „mehr als 6“ angegeben. Diese Kategorie ist jene, die der tatsächlichen Anzahl am nächsten kommt. Nur wenige Personen verteilten ihre Einschätzung auf die Kategorien „1–2“, „3–4“ oder „5–6“.

Grammatikfehler wurden deutlich unterschätzt: Die meisten Nennungen liegen in den Kategorien „1–2“, „3–4“ oder „5–6“, mit keinem Spitzenwert bei „mehr als 6“. Da tatsächlich 8 Grammatikfehler vorhanden waren, zeigt sich hier eine klare Untererkennung.

Insgesamt wird sichtbar, dass Rechtschreibfehler eher bemerkt und in größerer Zahl eingeschätzt werden, während Grammatikfehler häufig unterschätzt werden.

4.7.3 Fehleranzahl in E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl

Nachdem die E-Mails mit hoher Fehlerquote dargestellt wurden, folgen nun diejenigen Nachrichten mit mittlerer Fehleranzahl. Hier ist anzumerken, dass die Auswahlmöglichkeit weit besser passt, als bei den fehlerhaften E-Mails, da die Fehleranzahl genau mittig des Auswahlbereichs zu verorten ist.

4.7.3.1 Mittlere Fehleranzahl: Datenschutzvereinbarung

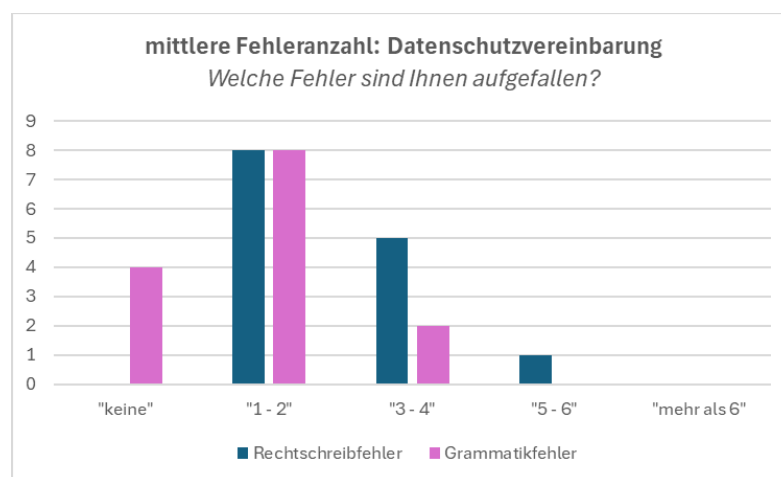
Das dargestellte Diagramm zeigt die Fehlerbewertung der E-Mail mit dem Thema „Datenschutzvereinbarung“ und einer mittleren Fehlerquote. Dieses E-Mail ist der Kategorie der mittleren Fehleranzahl zuzuordnen und enthielt tatsächlich vier Fehler, davon drei Rechtschreib- und ein Grammatikfehler.

Fehleranzahl: 4

Rechtschreibfehler: 3

Grammatikfehler: 1

*Abbildung 19
Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail mit
mittlerer Fehleranzahl zum Thema Datenschutzvereinbarung*



Beim Blick auf die Ergebnisse fällt auf, dass die meisten Teilnehmenden bei beiden Fehlerarten angaben, 1–2 Fehler entdeckt zu haben (jeweils 8 Nennungen). Das zeigt, dass die Fehlerdichte insgesamt eher unterschätzt wurde. Auffällig ist auch, dass vier Personen keinen Grammatikfehler bemerkt haben.

Ein etwas anderes Bild gibt es bei den Rechtschreibfehlern: Hier gaben 5 Personen an, 3–4 Fehler gefunden zu haben, was der Realität von 3 Rechtschreibfehlern entspricht. Nur eine Person schätzte die Zahl höher, als sie eigentlich ist, ein und wählte 5–6 Fehler.

4.7.3.2 Mittlere Fehleranzahl: Elterninformation im Schulkontext

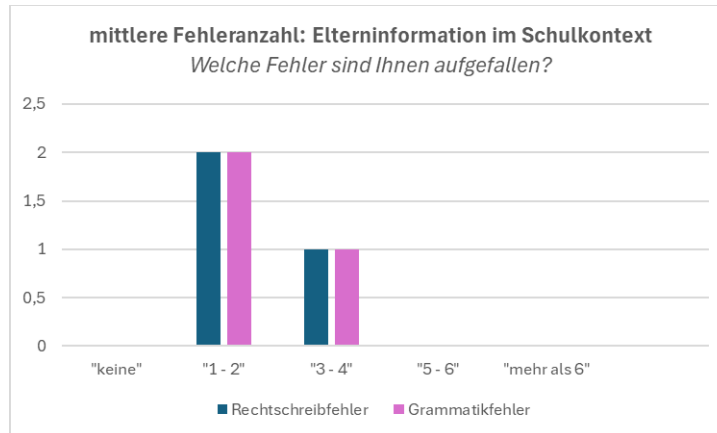
Das Diagramm zeigt die erkannten Fehler in der E-Mail mit mittlerer Fehlerquote und dem Thema „Elterninformation im Schulkontext“. Tatsächlich enthielt dieses E-Mail drei Rechtschreib- und einen Grammatikfehler.

Fehleranzahl: 4

Rechtschreibfehler: 3

Grammatikfehler: 1

Abbildung 20
Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail
mit mittlerer Fehleranzahl im Schulkontext



Auffällig ist, dass die Mehrheit der an der Umfrage Teilnehmenden die Häufigkeit der Fehler im Bereich „1–2“ angibt. Eine kleinere Gruppe ordnet die Fehlerzahl in den Bereich „3–4“ ein. In den Kategorien „5–6“ sowie „mehr als 6“ wurden keine Fehlerangaben gemacht.

Vergleicht man diese Wahrnehmung mit den tatsächlich in der E-Mail vorhandenen Fehlern, wird deutlich, dass die Fehlerzahl von vielen Teilnehmer/innen unterschätzt wurde. Die Kategorie „3–4“ wäre in Bezug auf die Rechtschreibfehler korrekt. Einerseits wurden Rechtschreibfehler hauptsächlich unterschätzt und die Grammatikfehler hingegen teilweise überschätzt.

4.7.3.3 Mittlere Fehleranzahl: Adressänderung

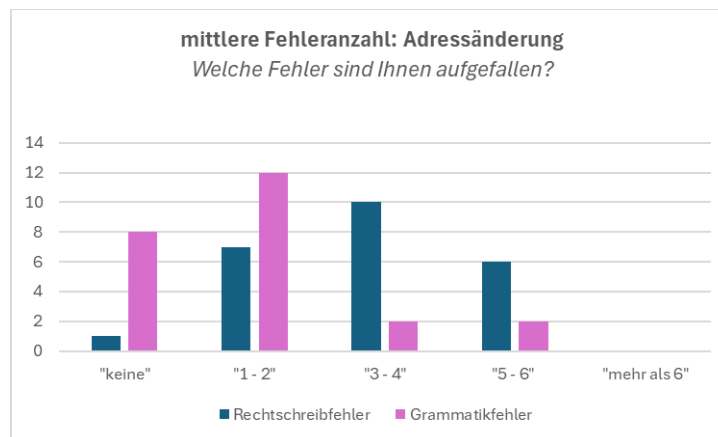
Das Diagramm veranschaulicht die Anzahl an Rechtschreib- und Grammatikfehlern, die die Versuchsteilnehmenden in einer Mitteilung mit mittlerer Fehlerquote zur Adressänderung wahrgenommen haben. In diesem Schreiben kamen tatsächlich sechs Rechtschreib- und ein Grammatikfehler vor.

Fehleranzahl: 7

Rechtschreibfehler: 6

Grammatikfehler: 1

*Abbildung 21
Wahrgenommene Rechtschreib- und Grammatikfehler im E-Mail
mit mittlerer Fehleranzahl zum Thema Adressänderung*



Der höchste Balken zeigt, dass die meisten Teilnehmer/innen 1–2 Grammatikfehler im Text gefunden haben. Dies entspricht der Wahrheit. Lediglich vier Personen haben die Anzahl der Grammatikfehler weitestgehend überschätzt und 8 Personen fanden keine entsprechenden Fehler in der grammatikalischen Struktur. In Bezug auf die Rechtschreibfehler scheint noch weniger Einigkeit unter den befragten Personen zu liegen. Die meisten Stimmen bekam die Kategorie „3–4“, was ebenso wie die beiden Kategorien darunter eine Unterschätzung darstellt. Lediglich sechs Personen trafen mit der Angabe von „5–6“ Fehlern die richtige Anzahl.

4.8 Fehler und ihre Folgen: Vertrauen, Sorgfalt und Verständlichkeit

Im Zuge der Untersuchung wurden unter anderem vier verschiedene Aussagen und die damit einhergehende Zustimmung zu diesen durch die Teilnehmer/innen abgefragt. Das Ziel war, zu erfahren, wie sich das Vertrauen, die Sorgfaltseinschätzung und die Verständlichkeit im Zuge der unterschiedlichen Fehlerquoten verändert. Hierfür sollten die Probanden/innen folgende Fragen mit Hilfe von fünf Auswahlmöglichkeiten („stimme gar nicht zu“, „stimme eher zu“, „unentschlossen“, „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“) bewerten:

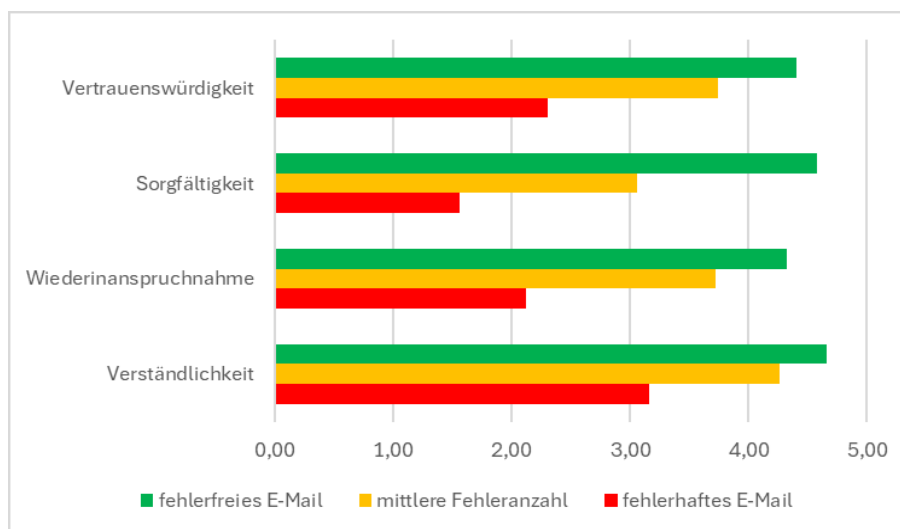
- Ich vertraue dem Absender.
- Der Absender scheint sorgfältig zu arbeiten.
- Ich würde den Dienst des Absenders weiter in Anspruch nehmen.
- Die E-Mail ist verständlich formuliert.

Es gilt: Umso höher die Zustimmung, desto größer ist der Balken. Die Testpersonen sollten folgenden Aussagen mittels einer 5-stufigen-Skala zustimmen:

- Ich vertraue dem Absender.
- Der Absender scheint sorgfältig zu arbeiten.
- Ich würde den Dienst des Absenders weiter in Anspruch nehmen.
- Die E-Mail ist verständlich formuliert.

Hierbei konnten die Probanden/innen folgende Zustimmungsaussagen treffen: „stimme gar nicht zu“, „stimme eher nicht zu“, „unentschlossen“, „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“. Folgende Kategorien werden auf der x-Achse von links nach rechts in der oben aufgelisteten Reihenfolge abgebildet.

Abbildung 22
Zustimmung in Bezug auf Sorgfältigkeit, Wiederinanspruchnahme und Vertrauenswürdigkeit



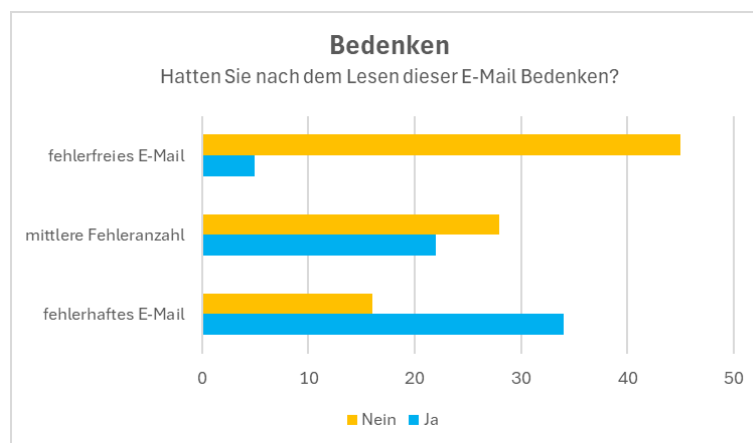
Die fehlerfreien Nachrichten erzielten durchgehend in allen abgefragten Bereichen die größte Zustimmung. An zweiter Stelle finden sich die E-Mails mit mittlerer Fehlerquote. Die letzte Stelle besetzen die fehlerhaften Nachrichten, was bedeutet, dass hier das wenigste Vertrauen, die wenigste Sorgfaltszuschreibung, die geringste Wiederinanspruchnahme und auch am wenigsten Verständnis vorhanden ist. Besonders die Sorgfältigkeit und die Vertrauenswürdigkeit zeigen große Unterschiede innerhalb der Fehlerquoten. Hier scheinen die Fehler eine besonders große Differenz in der Wahrnehmung zu haben. Ein ähnlicher Effekt kann zwar auch bei der Verständlichkeit beobachtet werden, nur scheint diese weniger betroffen durch die Fehlerquote als die eben genannten Kategorien.

Eine Einschränkung, die leider beim Erstellen der Umfrage versäumt wurde, stellt die nicht genderneutrale Formulierung der Aussagen dar. Diese Aussagen implizieren, dass der Absender der E-Mails männlich ist, da das männlich konnotierte Wort „Absender“ in den ersten drei gestellten Aussagen verwendet wurde. Dies hätte, wie bereits im Theorieteil definiert, vermieden werden sollen, da somit eine mögliche Beeinflussung durch das Geschlecht passieren könnte. Es ist naheliegend anzunehmen, dass die maskuline Ausdrucksweise über einen langen Zeitraum als sprachlicher Standard etabliert war. Dies könnte dazu geführt haben, dass sie von den Probanden/innen weniger stark wahrgenommen und folglich auch in geringerem Maße in ihrer Beurteilung berücksichtigt wurde. Dennoch wäre eine genderneutrale Formulierung angemessen und zeitgemäß gewesen, dies wurde aber leider verabsäumt.

4.9 Bedenken

Das Diagramm zeigt die Auswirkung der Fehleranzahl auf die Wahrnehmung der empfundenen Bedenken. Hierzu sollten die Teilnehmer/innen der Aussage „Hatten Sie nach dem Lesen dieser E-Mail Bedenken?“ mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten. Wenn die Testpersonen Bedenken hatten, wurde in einer weiteren Frage erfragt, welche Bedenken dies waren.

*Abbildung 23
Angaben über das Auftreten von Bedenken*



4.9.1 Bedenken bei fehlerfreiem E-Mail

Das Diagramm zeigt deutlich, dass bei der fehlerfreien E-Mail die Mehrheit (45 Personen) keine Bedenken hatte. Lediglich 5 Personen schienen Bedenken zu haben. Diese lauten wie folgt:

Bedenken zum Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“:

- „Wie wurden die Datenschutzbestimmungen geändert“

- „Automatisch in Kraft treten ohne meine Zustimmung?“
- „Ab wann tritt die Aktualisierung ein“
- „Keine“
- „Die Mail wirkt abwechselnd höflich und unhöflich.“

In diesem Fall bezogen sich die Bedenken vermehrt auf die fehlerfreie E-Mail. Man sieht anhand der angegebenen Bedenken klar, dass es Bedenken zum Thema selbst sind, da vor allem hinterfragt wird, inwiefern die eigenen Daten verwendet werden und ab wann die Aktualisierung eintritt. Eine Person hatte Bedenken beim Lesen der Elterninformation und empfand die E-Mail teilweise unhöflich.

4.9.2 Bedenken bei E-Mail mit mittlerer Fehleranzahl

Die E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl weisen bereits deutlich mehr Bedenken auf. Die Anzahl der Empfänger/innen ohne Bedenken sinkt auf 28, während 22 Personen Bedenken äußern. Dennoch ist die Anzahl der Personen ohne Bedenken höher als die Anzahl an Teilnehmer/innen mit Bedenken. Die Bedenken lauten wie folgt:

Bedenken zum Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“:

- „Mailadressen stimmen nicht überein, Rechtschreibung nicht korrekt, ist dieses Mail überhaupt echt oder eine Falle“

Bedenken zum Thema „Elterninformation im Schulkontext“:

- „Bin mir nicht sicher, ob das alle Eltern vollinhaltlich verstehen werden“
- „Ich würde ein konkretes Datum sinnvoller finden als "eine Woche nach Versand dieses Schreibens"“
- „Warum ist das für jeden Erziehungsberechtigten verpflichtend? Was ist wenn man keine Zeit hat?“
- „Datum fehlt, sprachlich deutliche Mängel, Verpflichtung zu Gespräch möglich?, Buffet steht bereit, aber alle sollen etwas mitbringen?“
- „Es ist bedenklich, dass die Deutschlehrer*in keine korrekte Rechtschreibung und Grammatik beherrscht.“
- „Rechtschreibfehler“
- „Ob die Person das falsche Fach unterrichtet.“
- „Deutsch-Lehrperson mit Fehlern im Text“
- „Also Deutsch-Lehrperson sollten keine Rechtschreib- oder Grammatikfehler passieren.“

Bedenken zum Thema „Adressänderung“:

- „Richtiges Unternehmen?“
- „Ist das Fake oder echt?“
- „Die E-Mail Adresse ist nicht vollständig“
- „Bedenken: Ich wüsste nicht, ob ich die Firma seriös finde. Zu viele Orthografiefehler...das finde ich schlampig/ unseriös“
- „Rechtschreibung“
- „Fehler wirken unprofessionell“
- „Rechtschreibfehler im Betreff“
- „Schreibfehler“
- „Scammer da Fehler vorhanden“
- „Da sehr viele Rechtschreibfehler darin vorkommen, könnte es sein, dass dies ein Betrugsmail sein könnte bzw. die Firma inkompetente Leute anstellt.“
- „Ich habe sie über die neue Adresse informiert“
- „X“

Eine Person äußerte Bedenken in Bezug auf die Nachricht, welche sich mit der Datenschutzänderung befasst. Hierbei wird aufgrund der Fehler sogar in Betracht gezogen, dass es sich um ein sogenanntes Scam-Mail handeln könnte, dessen Ziel wäre, sensible Informationen der Empfänger/innen zu stehlen oder diese zu betrügerischen Handlungen zu verleiten. Die Bedenken beim E-Mail im Schulkontext beziehen sich einerseits auf die Formulierung bzw. fehlende genaue Daten oder inhaltliche Kritik, aber vermehrt vor allem auf die Fehleranzahl und dass dies vor allem von einer Deutschlehrperson nicht erwartet wird. Ebenso zeigt sich eine ähnliche Tendenz bei den Nachrichten zum Thema „Adressänderung“. Hier äußert die Mehrheit vor allem Bedenken aufgrund der Fehleranzahl, was auch einen Verdacht auf betrügerische Absichten der absendenden Person mit sich zieht.

4.9.3 Bedenken bei fehlerhaftem E-Mail

Die stärksten Bedenken äußerten die Teilnehmer/innen bei den E-Mails mit hoher Fehlerquote. Hier zeigt sich der Effekt am stärksten: Nur 16 Teilnehmende äußern keine Bedenken, 34 hingegen haben Bedenken. Folgende Bedenken werden bei der fehlerhaften E-Mail vermerkt:

Bedenken zum Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“:

- „Wirkt äußerst unprofessionell“
- „Mailadresse im Mail ist unterschiedlich, ist dieser Absender auch real?“

Bedenken zum Thema „Elterninformation im Schulkontext“:

- „Ich stelle die Kompetenz dieser Lehrerin in Frage, die mein Kind unterrichtet. Ich würde das nicht wollen.“
- „Diese Person sollte keine Deutsch-Lehrperson sein.“
- „DeutschlehrerIn und diese Grammatik“
- „Deutschlehrer?! Sollte meiner Meinung nach eine Mail mit weniger Fehlern verfassen können.“
- „Deutschlehrer mit katastrophalen Deutschkenntnissen“
- „Ist das wirklich die Person, die meinem Kind meine Muttersprache beibringen soll? Ich würde nach dem zweiten Satz aufhören zu lesen und alsbaldigst in der Direktion der Schule vorstellig werden.“
- „Die Rechtschreibung ist furchtbar, und dies von einer/m Deutschlehrer/in – das geht gar nicht. Die Person wirkt dadurch sehr inkompetent.“
- „Hat das wirklich eine Lehrkraft verfasst?“
- „Ist diese Mail wirklich vom Deutschlehrer?“
- „Kommt das vom Lehrpersonal?“
- „Rechtschreibung, Formulierung“
- „Viele Fehler, exaktes Datum wäre sinnvoll.“
- „Fehler im Text – fordernder Text“
- „Grammatik und Rechtschreibung sehr schlecht“
- „Zu viele Fehler“
- „Der Text beinhaltet viel zu viele Fehler!“
- „Lehrperson, die so viele Fehler macht und mein Kind unterrichten soll“
- „Schreibfehler“
- „Fragen zu Datum, Verpflegung, Grund für Einzelgespräch. Bedenken: Warum macht die Deutschlehrerin meines Kindes so gravierende Fehler?“
- „Welcher Mittwoch ist nun gemeint?“
- „Verpflichtet?“
- „Richtige Bildung?“
- „Wenn das eine Lehrkraft geschrieben hat, dann wird mir klar, warum die Jugend verblödet.“
- „X“

Bedenken zum Thema „Adressänderung“:

- „Wie schafft man es, so viele Fehler in eine Mail zu bekommen? So etwas kommt normalerweise nur bei Scammern vor, um die Opfer vorzusortieren.“
- „Wie kann man so unprofessionell sein?“
- „Wie kommt es dazu, dass man in einer professionellen E-Mail so viele Fehler macht?“
- „Ich würde niemals auf diesen Link klicken. Wirkt wie ein Scam.“
- „Klingt wie Spam.“
- „Die Grammatik und Rechtschreibung könnte auf eine Spam-Mail hinweisen.“
- „Dass die Rechtschreibung komplett verkommt“
- „Fehlende Groß- und Kleinschreibung – kann heute jede KI Korrektur lesen.“

Die Kommentare zeigen, dass die Teilnehmenden vor allem die Professionalität, Verständlichkeit und Seriosität der Nachrichten infrage stellen. Beim E-Mail mit dem Thema „Änderung der Datenschutzvereinbarung“ werden vor allem Zweifel an der Echtheit und Professionalität der E-Mail geäußert. Bei der Nachricht, die von einer fiktiven Lehrperson versandt wurde, äußert die Mehrheit an Personen Bedenken an der Kompetenz der Lehrperson. Es werden vor allem Kommentare in Bezug auf die Rechtschreibung, Grammatik und Formulierung gemacht.

Der Text im Schulkontext ist für die Teilnehmenden inakzeptabel und sehr fehlerhaft. Ebenso kommen Zweifel an der Qualifikation der Lehrperson auf. Aber auch inhaltlich wurde die E-Mail kritisiert, da kein konkreter Termin angegeben wurde. Diese Formulierung wurde beim Erstellen der Umfrage aber absichtlich gewählt, da durch das Aussparen eines Datums und der stattdessen genutzten Formulierung „Ich lade Sie herzlich zum diesjährigen Elternabend ein, der eine Woche nach Versand dieses Schreibens, am Mittwoch von 17:00 bis 20:00 Uhr in den Schulräumlichkeiten stattfinden wird.“ ein genaues Datum umgangen wird. Ein solcher Schritt wurde gewählt, da somit egal ist, wann Teilnehmende den Fragebogen ausfüllen und es somit zu keinen Problemen in Bezug auf das Datum kommen könnte. Jedoch wurde genau diese Formulierung auch hinterfragt und für bedenklich gehalten. Außerdem wurde inhaltlich ebenso kritisiert, dass organisatorische Arbeit zu leisten und das Einzelgespräch verpflichtend wahrzunehmen war.

Die Kommentare zum Thema „Adressänderung“ wiesen ebenso eine starke Skepsis in Bezug auf die Echtheit der E-Mail auf. Auch hier bestand seitens der Teilnehmenden Verdacht auf Scam oder Spam. Hierbei spielten vor allem die fehlende Rechtschreibung, unvollständige

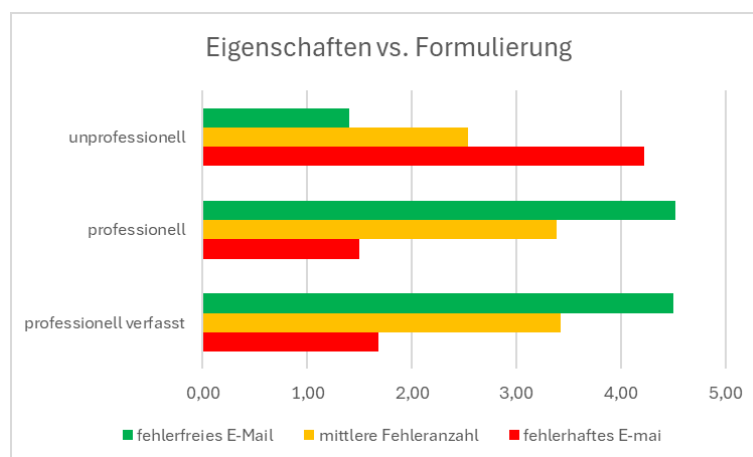
Groß- und Kleinschreibung sowie allgemeine Fehlerhaftigkeit eine große Rolle für die Versuchspersonen.

Insgesamt zeigen die Kommentare, dass eine hohe Fehlerquote in E-Mails sowohl inhaltliche als auch formale Unsicherheiten bei den Empfänger/innen auslöst und das Vertrauen in die absendende Person stark mindert.

4.10 E-Mail-Formulierung vs. Autoren/innen-Eigenschaften

Gibt es Unterschiede zwischen der Bewertung der E-Mail selbst und der Bewertung der Autorin bzw. des Autors? Mit dieser Frage beschäftigt sich dieses Kapitel. Folgendes Diagramm stellt einerseits erneut die Zuschreibungsstärke von den beiden Eigenschaften „unprofessionell“ und „professionell“ dar und andererseits zeigt sie die Zustimmungshäufigkeit in Bezug auf die Aussage „Die E-Mail wirkt professionell verfasst.“. Prinzipiell herrscht nämlich ein Unterschied in diesen Punkten. Denn die ersten beiden Adjektive beziehen sich klar auf die verfassende Person und deren Charakter. Schließlich lautete die gestellte Frage zu besagten Eigenschaften auch wie folgt: „Welche Eigenschaften würden Sie dem Absender zuschreiben?“ Wohingegen die zuvor erwähnte Aussage klar auf die E-Mail selbst bezogen ist. Das Diagramm beschäftigt sich mit seiner Darstellung daher genau mit diesem Unterschied. Es stellt sich die Frage, ob die Bewertung der E-Mail anders ist, als die Bewertung der Person selbst.

*Abbildung 24
Zusammenhang zwischen der Fehleranzahl und der Wahrnehmung der Professionalität*



Die verfassende Person in Bezug auf die beiden Eigenschaften wird wie folgt wahrgenommen: Eine Person wird umso unprofessioneller wahrgenommen, desto höher die Fehleranzahl ist.

Verfasste der/die Autor/in ein E-Mail mit einer hohen Fehleranzahl, wurde er/sie von den Versuchsteilnehmer/innen deutlich unprofessioneller eingestuft, als beim Verfassen einer fehlerfreien E-Mail. Aber auch die Zwischenstufe zeigt, dass auch eine geringe Fehleranzahl die Professionalitätswahrnehmung negativ beeinflusst. Der gleiche Effekt, nur umgekehrt, zeigt sich in Bezug auf die Eigenschaft „professionell“: Autoren/innen, die fehlerfreie E-Mails verfassen, werden am meisten als professionell wahrgenommen. Die Bewertung der fehlerhaften E-Mails fällt sehr niedrig aus und die mittlere Fehleranzahl liegt genau zwischen den beiden Extremen.

Wenn es um die Wahrnehmung der E-Mail selbst geht, wird ein ähnliches Bild gezeigt. Fehlerfreie E-Mails erhalten die größte Zustimmung in Bezug auf die Professionalität, und mit steigender Anzahl der Fehler sinkt die Zustimmung dieser Eigenschaft.

Das Diagramm zeigt daher einen klaren Zusammenhang zwischen der Anzahl der Rechtschreib- und Grammatikfehler in einer E-Mail und der wahrgenommenen Professionalität. Eine hohe Fehleranzahl führt einerseits zu einer negativen Bewertung der E-Mail selbst sowie auch zu einem negativen Bild über die verfassende Person. Fehlerfreiheit bringt eine starke positive Bewertung sowohl der E-Mail-Formulierung als auch der Charaktereinschätzung des/der Autors/in.

5. Diskussion

5.1 Interpretation der Ergebnisse

5.1.1 Einfluss der Teilnehmer/innenstruktur auf die Ergebnisse

Vor allem, dass ein Großteil der befragten Personen im pädagogischen bzw. sozialen Bereich arbeitet, kann ein Grund dafür sein, dass der Untersuchungsgruppe Fehler mehr ins Auge stechen. Lehrpersonen sind es gewohnt, auf sprachliche Richtigkeit achten, da es zu ihren beruflichen und somit alltäglichen Aufgaben gehört. Daher kann angenommen werden, dass diese Personengruppe weit sensibler in Bezug auf die Wahrnehmung von Rechtschreib- und Grammatikfehlern ist, als andere Berufsgruppen. Dahingehend stellt sich die Frage, ob ein Rückschluss der Ergebnisse auf die Allgemeinheit möglich ist.

Weiters könnte das Alter der Teilnehmer/innen einen Einfluss auf die Ergebnisse haben. Jüngere Personen sind vermehrt mit digitalen Kommunikationsformen konfrontiert. Hingegen gibt es innerhalb der Stichprobe auch eine kleine Gruppe an älteren Personen, welche hingegen weit weniger Erfahrung mit digitaler Kommunikation haben könnten. Je nach Altersgruppe können Fehler in E-Mails anders gewichtet werden, da unterschiedliche Erfahrungen im vorliegenden Kontext vorhanden sein könnten. Ältere Personen könnten dazu tendieren, E-Mails an formale Standards (z.B. Brief) zu knüpfen. Jüngere Personen nutzen Chats aber auch soziale Medien häufig und sind daher an einen digitalen informellen Schreibstil gewöhnt, was dazu führen könnte, dass sie Fehler in E-Mails weniger empfindlich aufnehmen.

Auch der Bildungsstand der Untersuchungsgruppe ist erwähnenswert. Die befragte Personengruppe weist einen hohen Bildungsstand auf, was auch wieder zu einer erhöhten sprachlichen Genauigkeit führen kann. Vermeintlich sind Personen, die einen Hochschulabschluss besitzen, geübt im genauen schriftlichen Ausdruck und würden dahingehend Fehler eher wahrnehmen und negativ bewerten.

Die ausgeprägte Lesefreude der Teilnehmer/innen kann auch auf eine Untersuchungsgruppe hinweisen, die durch häufiges Lesen ein gutes Gespür besitzt, sprachliche Fehler zu entdecken. Fehler könnten daher schneller entdeckt und auch stärker zur Bewertung herangezogen werden. Jedoch wurde die Frage nach der Lesefreude sehr offen gestellt: Ich lese in meiner Freizeit gerne Bücher, Zeitungen oder andere Texte. Möglicherweise interpretieren manche Teilnehmer/innen „andere Texte“ auch als Posts in sozialen Medien. Daher ist fraglich, ob anhand solcher Medien ein Gespür für Fehler entwickelt werden kann.

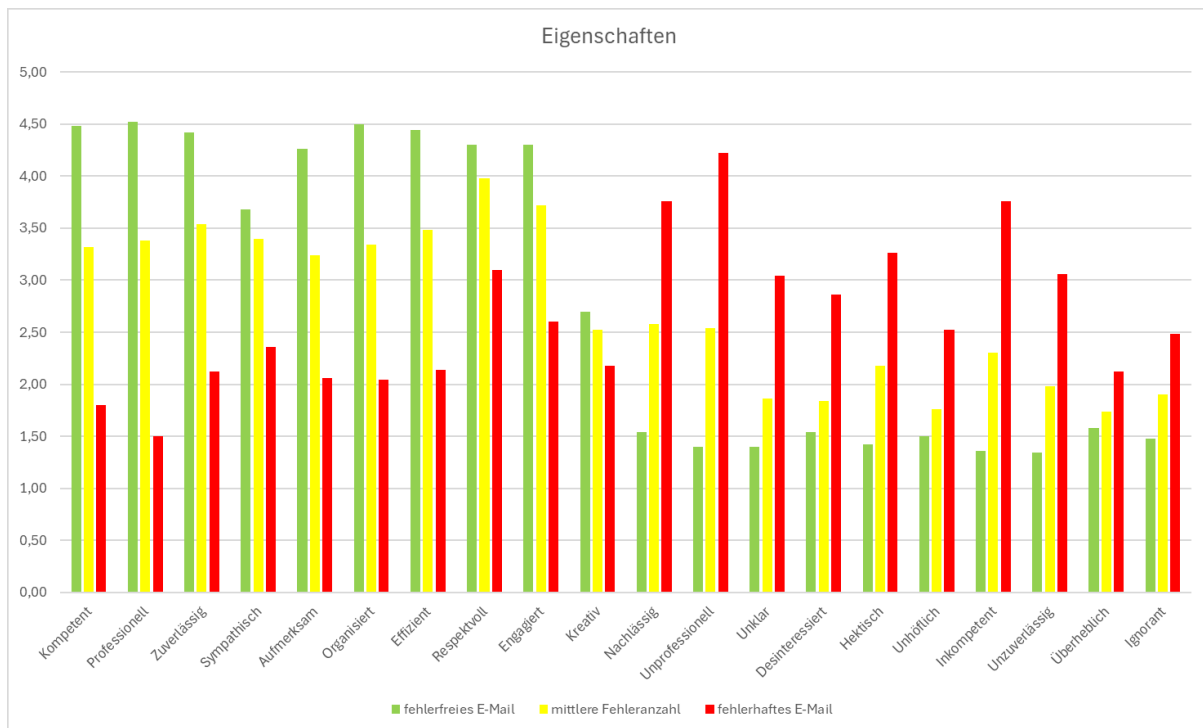
Auch die Mediennutzungsgewohnheiten der Testgruppe können die Ergebnisse beeinflussen. Durch die vermehrte Nutzung von Messengern sind die teilnehmenden Personen an kurze, informelle und fehlertolerante Nachrichten gewöhnt. Daher könnten Fehler in den E-Mails weniger streng bewertet und in weiterer Folge weniger ins Gewicht fallen. Aber auch eine regelmäßige und oft tägliche Nutzung von E-Mails zeigt, dass ein großer Teil der Stichprobe an die Formalitäten des E-Mail-Verkehrs gewöhnt sein sollte. Ebenso zu erwähnen ist, dass alle Teilnehmer/innen E-Mails als Kommunikationsmittel nutzen, was für den Zweck der Befragung unumgänglich ist.

Grundsätzlich kann die Stichprobe als sprachaffin, gut ausgebildet und berufserfahren eingestuft werden. Ebenso legt sie einen überdurchschnittlichen Wert auf korrekte Sprache, was dazu führen kann, dass Fehler deutlich mehr ins Gewicht fallen, als es bei einer anders beschaffenen Stichprobe der Fall wäre.

5.1.2 Eigenschaften

Die Interpretation der Eigenschaftszuordnung zeigt ein klares Muster. Die Untersuchung zeigt einen Zusammenhang zwischen der Fehlerquote in einer E-Mail und der Wahrnehmung der absendenden Person.

Abbildung 25
Zugeordnete Eigenschaften bei allen E-Mails



Von insgesamt 20 untersuchten Eigenschaften werden vor allem negativ konnotierte Merkmale häufiger einer E-Mail mit hoher Fehlerquote zugeschrieben. Der Person, die das fehlerhafte E-Mail geschrieben hatte, wurden in absteigender Reihenfolge vor allem folgende Eigenschaften zugeschrieben:

„Ich stimme eher zu“ – Bewertung bei hoher Fehlerquote:

1. unprofessionell
2. nachlässig und inkompetent

Stark mit Rechtschreib- und Grammatikfehlern bestückte E-Mails lassen den/die Absender/in somit in erster Linie unprofessionell erscheinen. Außerdem wird die Person als nachlässig und inkompetent gesehen.

Wenn ein E-Mail eine mittlere Fehlerquote aufweist, gibt es viele neutrale Zuordnungen. Jedoch stechen drei Eigenschaften hervor, die eine Bewertung mit „stimme eher zu“ erhalten haben.

„Ich stimme eher zu“ – Bewertung bei mittlerer Fehlerquote:

1. respektvoll
2. engagiert
3. zuverlässig

Im Vergleich zur fehlerhaften E-Mail zeigen sich unter den am stärksten zugeschriebenen Eigenschaften durchweg positive Merkmale. Dies zeigt, dass obwohl Fehler in der E-Mail waren, dennoch positive Eigenschaften im Vordergrund stehen. Die wenigen Fehler wurden aber mit Sicherheit wahrgenommen, da die Mehrheit der Teilnehmenden mindestens einen Fehler entdeckt hatte. Dies ist ersichtlich an den Umfrageergebnissen aus Kapitel 5.6.2 Fehleranzahl bei E-Mails mit mittlerer Fehleranzahl. Jedoch muss dennoch angemerkt werden, dass bei besagter mittlerer Fehlerquote ansonsten alle weiteren positiven Eigenschaften neutral bewertet wurden. Dies zeigt somit, dass auch eine geringe Fehleranzahl ein weniger positives Bild der absendenden Person vermittelt. Zwei der zehn negativen Eigenschaften erfahren ebenso eine neutrale Bewertung: unprofessionell und nachlässig. Diese Adjektive werden dem/der Autor/in weder ab- noch zugeschrieben. Es zeigt sich somit auch bei diesen Punkten eine leichte Beeinflussung, da die restlichen negativen Eigenschaften alle mit „stimme eher nicht zu“ bewertet wurden.

Ein sehr aussagekräftiges Bild liefern die Ergebnisse der fehlerfreien E-Mails. Hier zeichnet sich ein klares Muster ab: Die positiven Eigenschaften (mit der Ausnahme der Eigenschaft „kreativ“) erfahren durchgehend Zustimmung.

„Ich stimme zu“ – Bewertung bei fehlerfreier E-Mail:

1. professionell
2. organisiert

„Ich stimme eher zu“ – Bewertung bei fehlerfreier E-Mail:

1. kompetent
2. effizient
3. zuverlässig

4. respektvoll und engagiert
5. aufmerksam

Die fehlerfreien E-Mails haben ein durchweg positives Bild bei den rezipierenden Personen hinterlassen. Vor allem wirken die Verfasser/innen der Nachrichten weit professioneller und organisierter. Diese Eigenschaften erfuhren die höchste Stufe der Zuschreibung. Der Vergleich zur hohen Fehlerquote zeigt, dass die Eigenschaft mit höchster Zustimmung genau die gegenteilige Eigenschaft ist: unprofessionell. Ein und derselben Person kann somit ein komplett konträres Attribut zugeschrieben werden, wenn sich die Fehleranzahl im geschriebenen Text entsprechend ändert.

Interessanterweise erfährt die Eigenschaft „kreativ“ keinerlei Zuordnung, weder im fehlerhaften noch im fehlerfreien E-Mail-Verkehr. Diese scheint von der Fehlerquote weitgehend unbeeinflusst zu sein. Man könnte daher darauf schließen, dass Kreativität mehr an inhaltliche Aspekte und weniger an orthographische Qualität gebunden ist. Eine Erklärung könnte auch sein, dass E-Mails normalerweise für sachliche und zielgerichtete Kommunikation genutzt wird. Kreativität, wenn man sie als gestalterische und künstlerische Ausdrucksweise betrachtet, kann in so einem Kontext nicht wirklich sichtbar werden. Es könnte sein, dass diese Eigenschaften im Zuge des E-Mail-Verkehrs eher an inhaltliche Besonderheiten oder innovative Ideen gebunden sein könnte, was im vorliegenden Fall in keiner E-Mail der Fall ist.

Die gezeigten Ergebnisse können die zu Beginn gestellte Forschungsfrage hiermit beantworten. Wie beeinflussen Grammatik- und Rechtschreibfehler in der schriftlichen Kommunikation die Wahrnehmung der Kompetenz von Absenderinnen und Absendern?

Eine absendende Person erfährt eine deutlich positivere Bewertung, wenn ihre Nachricht fehlerfrei ist. Rechtschreib- und Grammatikfehler, auch wenn es nur wenige sind, führen zu einer spürbaren Veränderung der Zuschreibung. Und zwar weg von positiven hin zu neutralen oder sogar negativen Eigenschaften. Besonders bei einer hohen Fehlerquote treten negative Zuordnungen klar in den Vordergrund, vor allem die beiden Eigenschaften „unprofessionell“ und „nachlässig“.

Damit zeigt sich, dass sprachliche Präzision in der schriftlichen Kommunikation ein wichtiger Faktor für die wahrgenommene Kompetenz der absendenden Person ist. Der gleiche Inhalt kann völlig gegensätzliche Eindrücke hinterlassen. Das bedeutet auch, dass die Wahrnehmung der Person nicht allein durch Fachwissen oder inhaltliche Qualität sicherzustellen ist. Denn diese

wird durch die Art und Weise, wie diese Inhalte sprachlich vermittelt werden, maßgeblich beeinflusst.

Zusammenfassend kann festgestellt werden: Während fehlerfreie E-Mails nahezu immer positive Eigenschaften hervorrufen, führen E-Mails mit Fehlern zu einer Abwertung der wahrgenommenen Eigenschaften und auch der Kompetenz. Der Effekt betrifft nicht nur die offensichtlich fehlerhaften Nachrichten, denn selbst bei E-Mails mit einer mittleren Fehlerquote wird das Gesamtbild leicht beeinträchtigt. Nur Merkmale, die nicht direkt mit sprachlicher Präzision verbunden sind, wie „Kreativität“, bleiben hiervon unbeeinflusst.

5.1.3 Rechtschreib- oder Grammatikfehler

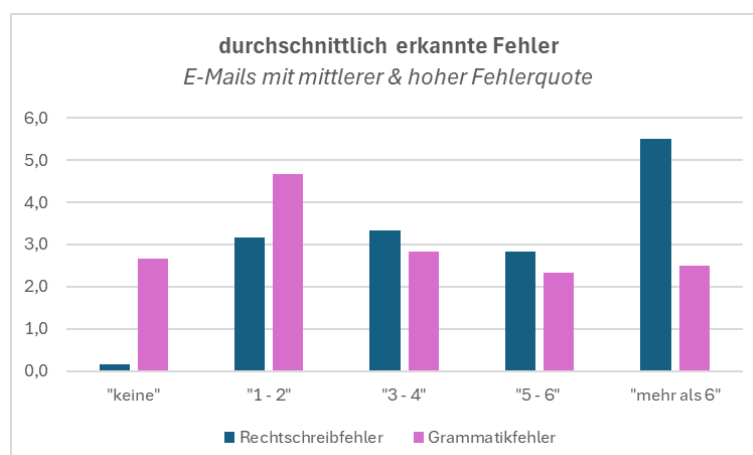
Es wurde außerdem die Frage gestellt, ob Rechtschreibfehler oder Grammatikfehler von den Testpersonen eher erkannt wurden. Um dies feststellen zu können, wurde die durchschnittliche Fehleranzahl von sechs E-Mails (E-Mails mit mittlerer und hoher Fehlerquote) berechnet. Hierbei wurde die bereits vorher genutzte Unterteilung in Gesamtfehleranzahl, Rechtschreib- und Grammatikfehler beibehalten. Diese Angaben entsprechen somit der tatsächlichen Anzahl. Dann wurde auch der Durchschnitt der angegebenen Anzahlen berechnet. Hierfür wurde der Durchschnitt der in den Kapiteln 4.7.2 und 4.7.3 dargestellten gewählten Fehlerhäufigkeiten berechnet und grafisch dargestellt. Ziel ist es, die Wahrnehmung der beiden Fehlertypen sowohl im Vergleich zur tatsächlichen Fehleranzahl als auch im Vergleich zueinander zu betrachten.

durchschnittliche Anzahl
Fehleranzahl: 17

durchschnittliche Anzahl
Rechtschreibfehler: 11

durchschnittliche Anzahl
Grammatikfehler: 6

Abbildung 26
durchschnittlich erkannte Fehler in fehlerhaften E-Mails



Im vorliegenden Diagramm zeigt die Höhe der Balken an, wie häufig Personen der jeweiligen Kategorie zugestimmt haben. Umso höher der Balken, desto mehr Testpersonen meinten, dass diese Fehleranzahl der Anzahl an Fehlern in der E-Mail entspricht.

Teilnehmende wählten vor allem in Bezug auf Rechtschreibfehler die höchste Kategorie („mehr als 6“). Eine solche Auswahl entspricht der tatsächlichen Fehleranzahl in den E-Mails, weil in den Nachrichten durchschnittlich elf Rechtschreibfehler enthalten waren. Dies entspricht der Wahl der höchsten Kategorie, da keine andere Auswahlmöglichkeit dieser Anzahl am ehesten entspricht.

Die Balken der Grammatikfehler verteilen sich mehr als die der Rechtschreibfehler. Durchschnittlich enthielten die E-Mails sechs Grammatikfehler, was der vorletzten Kategorie „5–6“ entspreche. Die Einschätzungen verteilen sich aber auf alle angegebenen Kategorien. Die meisten Personen meinten, dass sie lediglich ein bis zwei Grammatikfehler finden konnten. Das alles könnte auf eine allgemeine Unterschätzung der grammatischen Fehler hinweisen. Rechtschreibfehler wurden, wie oben dargestellt, relativ gut erkannt. Grammatikfehler scheinen eher übersehen zu werden.

Es kann in Summe gesagt werden, dass die Ergebnisse einen Unterschied in der Fehlerwahrnehmung andeuten. Einerseits wird die große Fehleranzahl der Rechtschreibfehler von den Probanden/innen gut erkannt. Andererseits werden Grammatikfehler eher unterschätzt und die richtige Anzahl an Fehlern seltener erkannt bzw. angegeben. Anhand dieser Analyse könnte angenommen werden, dass Rechtschreibfehler im Rezeptionsprozess eher ins Auge fallen und Grammatikfehler weniger erkannt werden.

5.1.4 Auffälligkeiten und deren Wirkung

Im Zuge der Umfrage wurden Auffälligkeiten erfragt. Diese durften die Probanden/innen in eigenen Worten formulieren. Dargestellt wurden diese Kommentare bereits im Kapitel 4.6 Auffallende Aspekte.

Betrachtet man alle abgegebenen Aussagen, ist eine Art roter Faden zu erkennen, der sich durch die meisten Angaben zieht. Es scheint einen Zusammenhang zwischen sprachlicher Korrektheit und dem wahrgenommenen Gesamteindruck zu geben. Einerseits werden fehlerfreie Nachrichten sehr in Bezug auf Klarheit, Professionalität und Höflichkeit gelobt und andererseits

werden E-Mails mit mittlerer oder hoher Fehlerquote beinahe durchweg kritisch betrachtet. Rechtschreib- und Grammatikfehler sind in diesen Kommentaren klar im Vordergrund. Dennoch werden auch in diesen Kommentaren positive Aspekte (z.B. Bemühungen, inhaltliche Vollständigkeit oder Freundlichkeit) erwähnt. Aber umso höher die Fehler werden, desto weniger erwähnen die Personen positive Aspekte. Das zeigt sich auch anhand der Kommentare: Eine hohe Fehleranzahl geht mit einer negativen Formung des Bildes der E-Mail einher.

Gleichzeitig gibt es aber auch noch ein anderes Muster, was beim genauen Lesen der Kommentare auffällt: Manche teilnehmende Personen betonen von selbst, dass einzelne Fehler für sie keine Verbindung zur Kompetenz der verfassenden Person herstellen. Außerdem betonen diese Probanden/innen, dass Höflichkeit und ein freundlicher Ton die Fehler in der E-Mail weniger einflussreich machen. Dieser Effekt zeigt sich vor allem bei den Kommentaren zu den Nachrichten mit mittlerer Fehlerquote.

Äußerst interessant sind die Kommentare zur E-Mail, die von einer fiktiven Lehrperson versandt wurde. Denn hier scheinen die Erwartungen an sprachliche Korrektheit äußerst groß. Die Fehler in solchen E-Mails mindern nicht nur die Wahrnehmung der Professionalität, sondern auch die Glaubwürdigkeit und generelle Eignung für diesen Beruf. Daraus kann geschlossen werden, dass die Beeinflussung von Fehlern je nach Kontext variieren kann.

Resümierend zeigen die Kommentare, dass sprachliche Korrektheit ein wichtiges Kriterium für die Beurteilung von E-Mails darstellt. Jedoch darf dieser Einfluss nicht ohne den Kontext betrachtet werden. Es scheint einige Faktoren zu geben, die ebenso in den Prozess mit eingreifen. Diese da wären: Höflichkeit, Tonfall und der Kontext. Fehler in den Nachrichten führen zu einer Abwertung, die aber durch wertschätzende Sprache oder klare Struktur ein wenig gemindert werden kann. Außerdem ist der Kontext wichtig: Im schulischen Kontext scheinen sprachliche Fehler stärker ins Gewicht zu fallen, da es eine höhere Erwartung an sprachliche Korrektheit zu geben scheint.

5.1.4 Fehlerfreiheit als Grundlage für Vertrauen und Geschäftserfolg

Inwiefern können die erzielten Ergebnisse wichtig für Firmen und Unternehmen sein? Welche Bereiche beeinflussen Fehler, die besonders für wirtschaftlich orientierte Unternehmen von Wichtigkeit sind? Im Zuge der Untersuchung wurden die Bereiche Vertrauenswürdigkeit, Sorgfältigkeit, Wiederinanspruchnahme und Verständlichkeit untersucht. Diese Eigenschaften

stellen wichtige Merkmale einer funktionierenden Geschäftsbeziehung dar. Daher werden die Ergebnisse nun mit Blickwinkel auf diesen Kontext beleuchtet:

Das Vertrauen in die absendende Person und wie sorgfältig diese wahrgenommen wird, vermindert sich mit dem Ansteigen der Fehleranzahl. Auch die Verständlichkeit sinkt, wie im Kapitel 4.8 genauer beschrieben, mit steigender Fehleranzahl. Fehlerfreie E-Mails werden erneut am positivsten eingestuft.

Dies zeigt, dass Menschen durch Fehler sehr beeinflusst sein können. Eine solche Erkenntnis ist vor allem für Unternehmen und Dienstleister/innen von großer Bedeutung. Vertrauen stellt im wirtschaftlichen Kontext einen wichtigen Punkt dar: Nur auf einer guten Vertrauensbasis kann eine Kundenbindung bzw. Geschäftsbeziehungen entstehen. Daher kann fehlerhafte Kommunikation einen negativen Einfluss auf Firmen selbst haben: Die Wahrnehmung der Marke und die Bereitschaft der Nutzung von Dienstleistungen können sinken. Aus Sicht eines Unternehmens sollte daher penibelst auf Korrektheit im Bereich der schriftlichen Kundenkommunikation geachtet werden.

Aber auch die Analyse der Bedenken bringt weitere Erkenntnisse, die für Unternehmen von großer Wichtigkeit sein könnten. Denn fehlerhafte E-Mails, so zeigen es die Kommentare der Testpersonen, die Bedenken geäußert haben, rufen konkrete Unsicherheiten und Skepsis hervor. Fehlerfreie E-Mails wiesen weit weniger Bedenken auf, als welche, die einige Fehler aufwiesen. Denn sobald Fehler in den Nachrichten waren, stiegen die Bedenken an. Einerseits bezogen sich diese auf den Inhalt, aber auch die Seriosität und die Kompetenz litten unter dem Fehlervorkommen.

Unternehmen sollten sich daher vor Augen führen, dass jeglicher Fehler in einer E-Mail bei einem/r Kunden/in oder einem/r Partner/in Zweifel in Bezug auf Professionalität und Vertrauenswürdigkeit hervorrufen kann. In extremen Fällen denken die Empfänger/innen sogar an Betrugsabsichten seitens der absendenden Partei. Dies könnte massive wirtschaftliche Einbußen mit sich ziehen, was natürlich vermieden werden sollte.

Besonders relevant sind diese Erkenntnisse in Bereichen, in denen Vertrauen und Glaubwürdigkeit in eine Firma besonders wichtig sind. Dies ist immer der Fall, wenn Firmen mit sensiblen Daten oder Finanzleistungen arbeiten. Das Geschäftsverhältnis kann in solchen Umgebungen besonders unter Fehlerhaftigkeit leiden.

Kurz gesagt dürfen Unternehmen Fehler in schriftlicher Kommunikation nicht unterschätzen. Genaues Arbeiten, eindeutige Formulierungen und strukturierter Inhalt sind Merkmale, auf die Firmen großen Wert legen sollten, wenn ihnen eine gelingende Arbeit mit ihren Kunden/innen wichtig ist.

5.2 Vergleich mit früheren Studien

Die eben dargestellten Ergebnisse lassen sich in den am Beginn der Arbeit gezeigten Studien aus dem englischsprachigen Raum teilweise wiederfinden. Dennoch gibt es auch Ergebnisse, die den Erkenntnissen aus den älteren Studien widersprechen.

Eine hohe Fehlerquote wird sowohl in den früheren Studien von Bleske-Rechek et al. als auch in dieser mit einer deutlichen Abwertung der Wahrnehmung von Kompetenz und Professionalität verbunden. Dies zeigt, dass sowohl im Englischen als auch im Deutschen derselbe Effekt durch Fehler entsteht.

Auch die Effekte der mittleren Fehlerquote spiegeln sich in den englischsprachigen Studien wider. Diese Studie besagt, dass der Einfluss einer mittleren Anzahl an Fehlern bereits einen Effekt erzielt. Dies fand auch Bleske-Rechek et al. heraus, der erkannte, dass bereits eine mittlere Fehlerquote zu negativen Urteilen führen würde. Eine höhere Fehlerquote verstärkte diesen Effekt. (vgl. Bleske-Rechek, Paulich, Shafer & Kofman, 2018, S.47, 49) Dies entspricht ebenso den Erkenntnissen, die im Zuge dieser Studie gemacht wurden. Interessanterweise spiegelt auch das Diagramm, welches Bleske-Rechek et al. in ihrer Studie veröffentlichten, einige Punkte wieder. Es wurden nicht genau dieselben Eigenschaften untersucht, jedoch zeigt sich in der englischsprachigen Studie eine ähnliche Darstellung.

Wenn man die beiden Diagramme der Abbildung 1 und Abbildung 14 vergleicht, können folgende Erkenntnisse festgestellt werden: Bleske-Rechek et al. untersuchte auch mit Hilfe von drei verschiedenen Fehlerstufen. Jedoch unterscheiden sich die einzelnen Stufen dahingehend, dass die niedrigste Stufe bei ihnen nicht fehlerfrei, sondern beinahe fehlerfrei ist. Die Mittlere Stufe stellt eine durchschnittliche Fehlerquote dar und die oberste Stufe ist, wie auch in der hier präsentierten Studie, eine hohe Fehlerquote.

Aus beiden Studien geht hervor, dass der Einfluss von Fehlern auf die Charakterbeurteilung negativ ausfällt. Die Bewertung von positiven Eigenschaften sinkt bei hoher Fehlerquote in

beiden Studien. Ein Unterschied besteht darin, dass Bleske-Rechek et al. nur positiv konnotierte Eigenschaften untersuchten.

Vergleichbar wären folgende Eigenschaften, da diese aus dem Englischen übersetzt dasselbe meinen: kompetent - skilled; engagiert - hardworking; Diese beiden Paare lassen sich gut miteinander vergleichen. Es zeigen sich bei Beiden ähnliche Ergebnisse, wobei diese aufgrund der anders gewählten Kategorien (fehlerfrei, mittlere Fehlerquote, hohe Fehlerquote vs. low error rate, average error rate, high error rate) nicht komplett zu vergleichen sind.

Kurz gesagt können beide Studien eine starke Korrelation zwischen der Fehlerquote und den zugeschriebenen Charaktereigenschaften feststellen. Eine höhere Fehleranzahl mindert die Zuschreibung von positiven Charaktereigenschaften.

Weiters haben auch Johnson et al. im Zuge einer Studie herausgefunden, dass fehlerhafte Texte mit einer negativen Bewertung von Autoren/inneneigenschaften einhergehen. Eigenschaften, die darunter leiden, seien, so Johnson et al. folgende: Kreativität, Vertrauenswürdigkeit, Intelligenz und Fleiß. (vgl. Johnson, Roscoe & Wilson, 2017, Abschnitt „Abstract“) Die Ergebnisse der hier vorliegenden Studie zeigen auch, dass die Vertrauenswürdigkeit mit der Fehleranzahl sinkt. Hingegen können keine Effekte von fehlerhaften Texten auf die Kreativität nachgewiesen werden. Hier zeigt sich somit ein Unterschied in den Ergebnissen.

Hingegen heben sich die Untersuchungsergebnisse von Søby et al., welche besagen, dass Grammatikfehler mehr auffallen würden als orthografische Fehler (vgl. Ishkhanyan, Kristensen & Søby 2023, S.1), von den hier präsentierten Ergebnissen ab. Diese besagen, dass Grammatikfehler weniger auffallen als Rechtschreibfehler.

5.3 Kritische Reflexion

Im Zuge des Ausarbeitens der Studie fielen ein paar Aspekte auf, die bei einer weiterführenden Untersuchung bzw. beim Interpretieren dieser nicht außer Acht gelassen werden dürfen. Im Folgenden sollen einige Fehler oder wichtige Punkte dargestellt, besprochen und mögliche Lösungswege für zukünftige Projekte erarbeitet werden.

5.3.1 Fehlende genderneutrale Formulierung

Am Beginn dieser Arbeit wurde gezeigt, dass Geschlechter unterschiedliche Bewertung erfahren können. Daher wurden alle E-Mails geschlechtsneutral formuliert. Leider wurde verabsäumt, diese neutrale Form in der ganzen Studie durchzuziehen. Eine Frage verlangt von den Testpersonen, ob sie bestimmten Aussagen entsprechend ihrer Ansichten zustimmen oder nicht. Einige der Aussagen weisen jedoch eine nicht genderneutrale Formulierung auf. Diese sind:

- Ich vertraue dem *Absender*.
- Der *Absender* scheint sorgfältig zu arbeiten.
- Ich würde den Dienst des *Absenders* weiter in Anspruch nehmen.

Am besten wäre eine komplett neutrale Herangehensweise gewesen. Diese hätte folgendermaßen aussehen können:

- Ich vertraue der *absendenden Person*.
- Die *absendende Person* scheint sorgfältig zu arbeiten.
- Ich würde den Dienst der *absendenden Person* weiter in Anspruch nehmen.

Leider wurde dies jedoch verabsäumt. Daher weisen die Ergebnisse möglicherweise eine Verfälschung aufgrund von Geschlechterzuschreibungen auf. Jedoch wird vermutet, dass eine etwaige Verformung durch diesen Effekt nur minimal ist.

Dennoch gilt für zukünftige Projekte, dass wirklich jeder noch so kleine Punkt genderneutral formuliert werden sollte, um jegliche Beeinflussung zu vermeiden.

5.3.2 „Es ist immer nur das Gleiche“

Beim Pretest der Studie wurden einige Kommentare und Verbesserungsvorschläge abgegeben. Diese waren durchwegs hilfreich. Dabei fiel auf, dass manche Tester/innen meinten, dass Fragen in unterschiedlichen Formaten doppelt vorkämen. Tatsächlich wurde auf diese Weise eine gedoppelte Testfrage aufgedeckt. Bei einem weiteren Verbesserungsvorschlag handelte es sich um die im Kapitel 4.10 behandelten Punkte: Bemängelt wurde, dass der Satz „Die E-Mail wirkt professionell verfasst.“, welcher mittels Zustimmungsauswahl bewertet werden sollte, bereits bei den Fragen zu den Eigenschaften abgefragt wurde. Bei den Eigenschaften, welche

im Kapitel 4.5 dargestellt werden, handelt es sich aber um eine Personenbeschreibung. Der eben erwähnte Satz beschäftigt sich mit einer E-Mail Zuschreibung. Dieser feine Unterschied wurde im Kapitel 4.10 untersucht.

5.3.3 Unzureichende Kategoriegröße

Die Testpersonen sollten im Zuge der Studie angeben, wie viele Fehler sie in den einzelnen E-Mails gefunden haben. Hierfür wurde ihnen eine Auswahlmöglichkeit in Bezug auf die Fehleranzahl geboten, die wie folgt aussieht: „keine“, „1–2“, „3–4“, „5–6“ oder „mehr als 6“. Einige der E-Mails weisen weit mehr Fehler auf. Was bedeutet, dass es relativ einfach ist, die quasi richtige Antwort mit „mehr als 6“ Fehler zu treffen. Eine mögliche Alternative wäre ein selbstständiges Eintippen seitens der Teilnehmenden in einem offenen Antwortformat.

Ursprünglich war besagte Frage genau so geplant. Hierbei sollten Testpersonen angeben, welche Fehler ihnen aufgefallen sind. Leider hatte dies aber zur Folge, dass die Umfrage übermäßig lang wurde, weil unter Anderem für diese Frage viel Zeit benötigt wurde. Damit die Umfrage für die Teilnehmenden in einem angemessenen Zeitraum bearbeitbar bleibt, wurde die Frage nach der Fehleranzahl auf Antwortmöglichkeiten umgestellt. Diese Antwortmöglichkeiten müssen zukünftig auch mit Auswahlmöglichkeiten versehen werden, die dem Ausmaß der Fehler entsprechen. Es wäre wichtig, dass es ein bis zwei Antwortmöglichkeiten gibt, die auch oberhalb der höchsten Fehlerzahl liegen. Denn so kann ein viel eindeutigeres Bild gezeichnet werden. Die Probanden/innen haben ausreichend Auswahlmöglichkeiten und müssen das Zählen nicht bereits nach sechs Fehlern abbrechen, nur weil damit schon die letzte Kategorie erfüllt ist, sondern müssen weiterzählen, um die richtige Antwort wählen zu können.

5.3.4 Grammatikfehler zwischen Wahrnehmung und Definition

Prinzipiell setzt die Studie voraus, dass Personen, die das österreichische Schulsystem absolviert haben, ein Grundverständnis für orthographische Richtigkeit haben. Dennoch stellt sich die Frage, ob wirklich alle Personen zwischen einem Rechtschreib- und Grammatikfehler unterscheiden können. Es ist ein Unterschied, ob jemand erkennt, dass hier ein Fehler vorliegt oder ob diese Person auch sagen kann, welche Art von Fehler es ist. Vermutet wird, dass die

Mehrheit der Probanden/innen dies schon unterscheiden konnte, da einige aus dem pädagogischen Bereich kamen und allgemein auch ein hohes Bildungsniveau bei den Testpersonen vorherrschend war.

Dennoch wäre vielleicht ein kleiner Hinweis vor der Abfrage bezüglich der Anzahl der Grammatik- und Rechtschreibfehler hilfreich. Dieser könnte wie folgt aussehen:

Beispiel für einen Grammatikfehler

falsch: Ich gehe mit *den* Hund spazieren. → richtig: Ich gehe mit *dem* Hund spazieren.

Beispiel für einen Rechtschreibfehler

falsch: Ich gehe mit dem Hund spahzieren. → richtig: Ich gehe mit dem Hund spazieren.

Es könnte aber auch sein, dass ein solcher Kommentar die Erkenntnis verfälscht, weil die Testpersonen dadurch weit genauer schauen und suchen, als sie es im Alltag tun würden. Daher kann angenommen werden, dass die gewählte Variante die beste Möglichkeit darstellt.

5.4 Limitationen

Auch die vorliegende Studie weist gewisse Einschränkungen auf. Diese Limitationen betreffen im vorliegenden Fall vor allem die Zusammensetzung der Stichprobe. Im Folgenden wird diese Limitation näher erläutert und die Auswirkungen auf die Aussagekraft diskutiert.

5.4.1 Stichprobenzusammensetzung

Die Zusammensetzung der Testgruppe stellt einen limitierenden Faktor der Umfrage dar, da ein Großteil der Teilnehmenden stammt aus dem pädagogischen Bereich. Prinzipiell sollte es kein Problem sein, wenn eine Berufsgruppe stärker vertreten ist, jedoch ist die Berufsgruppe der Lehrpersonen im Sinne dieser Umfrage schon eine Besonderheit, da sie durch ihren Beruf eine Sensibilisierung im Bereich der Fehlererkennung aufweisen. Dies kann sich natürlich auf die Ergebnisse auswirken:

Es kann zu einer Art Verzerrung kommen. Die Ergebnisse können daher weniger auf die Allgemeinbevölkerung übertragen werden, da die Fehler in einer anderen Stichprobenzusammensetzung möglicherweise weniger erkannt und damit weniger in die Zuschreibung der Charaktereigenschaften einfließen würden.

Im vorliegenden Fall sind 10 von 50 Personen im pädagogischen Bereich tätig. Fraglich ist, ob diese Zahl eine Größenordnung darstellt, die die Repräsentativität für die Gesamtbevölkerung minimiert.

Dennoch kann ein Rückschluss auf die Gesamtbevölkerung ausgeschlossen werden, da die Stichprobe zu klein ist. Die Ergebnisse können daher nur eine Tendenz aufzeigen, die es mit weiteren Studien zu beweisen oder widerlegen gilt.

6. Schlussfolgerung

Das folgende Kapitel zeigt die wichtigsten Ergebnisse der vorliegenden Masterarbeit. Hierdurch wird deutlich, wie die Forschungsfrage zu beantworten ist.

6.1 Zusammenfassung der Erkenntnisse

Durch die Studie konnte gezeigt werden, dass sprachliche Korrektheit einen maßgeblichen Einfluss auf die Wahrnehmung der absendenden Person hat. Schon eine geringe Fehlerquote kann die zugeschriebenen Charaktereigenschaften spürbar verändern. Hingegen rufen fehlerfreie Nachrichten durchweg positive Zuschreibungen hervor.

Fehlerfreie Nachrichten verbinden die Testpersonen mit Charaktereigenschaften wie beispielsweise professionell, organisiert, effizient, zuverlässig, respektvoll und engagiert. Fehlerfreiheit stellt auch eine Grundlage für die Zuschreibung von Sorgfalt, Vertrauenswürdigkeit und Professionalität dar.

Durch eine mittlere Fehlerquote hingegen zeigen sich bereits Tendenzen in Richtung negativer Bewertung. Positiv gemessene Merkmale waren „respektvoll“ und „zuverlässig“. Die neutralen Bewertungen waren deutlich stärker vertreten. Dies zeigt, dass bereits eine mittlere Fehlerquote einen negativen Einfluss auf den Eindruck des/der Absenders/in hat. Die Bewertung tritt ein, obwohl der Inhalt und die höfliche Formulierung positiv wahrgenommen werden.

Hohe Fehlerquoten führten zum höchsten Grad der Abwertung. Die Eigenschaften, die am meisten Zuspruch erhielten, waren unprofessionell, nachlässig und inkompetent. Interessanterweise kann dieselbe Person lediglich aufgrund einer höheren Fehleranzahl komplett anders beurteilt werden: professionell vs. nachlässig. Besonders stark war dieser Effekt, wenn die Nachrichten im schulischen Kontext von einer Lehrperson geschrieben wurden.

Auch hinsichtlich der Fehlerart zeigt sich ein Unterschied: Rechtschreibfehler wurden öfter erkannt als Grammatikfehler. Teilnehmende Personen konnten die tatsächliche Anzahl der Rechtschreibfehler gut einschätzen, während die Anzahl der Grammatikfehler meist unterschätzt wurde. Das könnte darauf hindeuten, dass Rechtschreibfehler eher wahrgenommen werden. Wobei dies anderen Studien widerspricht.

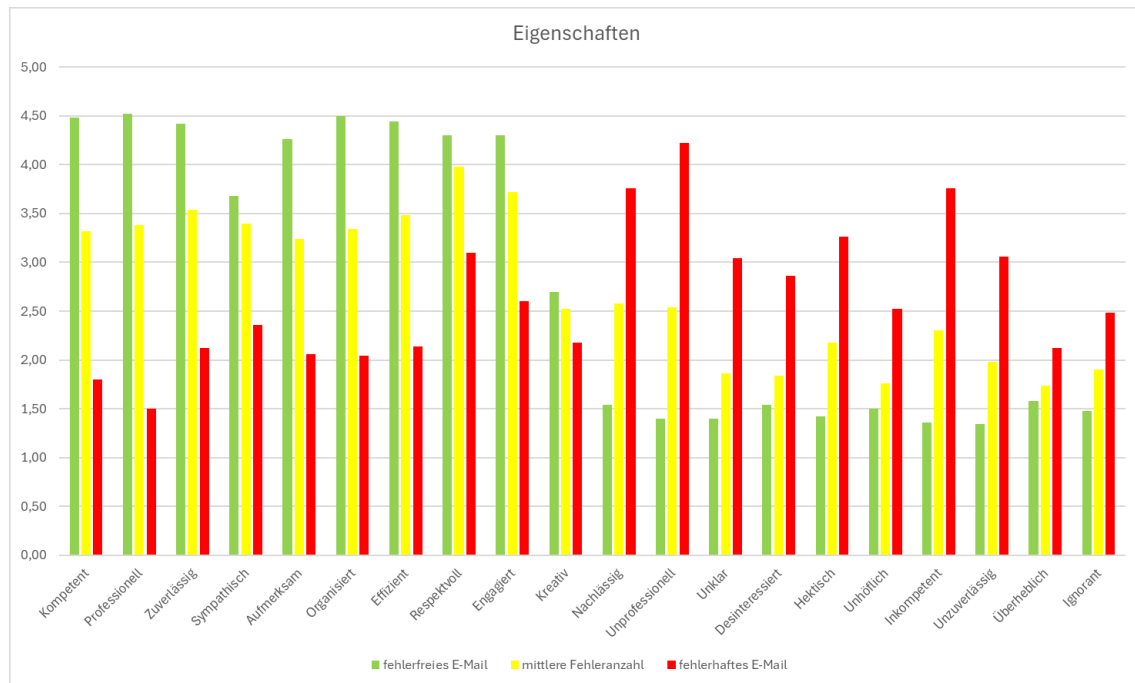
Auch die offenen Kommentare, die Probanden/innen abgeben konnten, zeigen ähnliche Tendenzen. Fehlerfreie Nachrichten verbanden die Teilnehmer/innen mit Klarheit, Professionalität und Höflichkeit, wohingegen Nachrichten mit Fehlern kritisch bewertet wurden. Einige Testpersonen betonten jedoch, dass eine Nachricht mit höflichem Tonfall und klarer Struktur die negativen Effekte abmildern konnte. Auch in den offenen Kommentaren zeigte sich, dass der Kontext, in dem die Nachricht verschickt wird, eine große Rolle spielt. Lehrpersonen wurden weit negativer beschrieben, wenn sie fehlerhafte Nachrichten verschickten.

Darüber hinaus weist die Studie Limitationen auf, die in zukünftigen Untersuchungen adressiert werden sollten. Einerseits sollte genderneutrale Formulierung durchgängig gesetzt werden, andererseits sollte die Kategorisierung der Fehleranzahl angepasst bzw. durch höhere Kategorien ergänzt werden. Außerdem bleibt unklar, ob alle Testpersonen zwischen Rechtschreib- und Grammatikfehler unterscheiden konnten.

Fraglich ist auch, ob die Stichprobenszusammensetzung die Studie stark limitiert. Ein großer Teil der Gruppe ist im pädagogischen Bereich tätig, was eine höhere sprachliche Präzision vermuten lässt. Daher könnte diese Sensibilität einen Einfluss auf die Ergebnisse in Bezug auf die Gesamtbevölkerung haben. Ebenso ist die Stichprobe mit 50 Personen sehr klein. Die Ergebnisse sind somit eher als Tendenz zu verstehen, welche es noch genauer zu untersuchen gilt.

Die in dieser Arbeit gestellte Forschungsfrage lautete wie folgt: Wie beeinflussen Grammatik- und Rechtschreibfehler in der schriftlichen Kommunikation die Wahrnehmung der Kompetenz von Absenderinnen und Absendern? Folgendes Diagramm liefert die Antwort:

Abbildung 27
Zugeordnete Eigenschaften bei allen E-Mails



Steigt die Fehlerzahl, so sinkt die Zuschreibung positiver Eigenschaften, während vermehrt negative Eigenschaften zugeschrieben werden. In der untersuchten Eigenschaftenliste blieb lediglich die Eigenschaft „kreativ“ von diesem Effekt unberührt.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Grammatik- sowie Rechtschreibfehler die Wahrnehmung der Kompetenz deutlich beeinflussen. Fehlerfreiheit wird mit den Charaktereigenschaften professionell, vertrauenswürdig und kompetent verbunden. Bereits wenige Fehler führen zu einer Abwertung der absendenden Person. Eine hohe Fehlerquote verstärkt den Effekt und formt den Eindruck des/der Absenders/in negativ. Gleichzeitig zeigt sich, dass Kontextfaktoren, Tonalität und die Zusammensetzung der Stichprobe den Effekt moderieren können.

6.2 Praktische Implikationen

Sprachliche Korrektheit ist, entsprechend der gezeigten Studienergebnisse, ein einflussreicher Faktor, wenn es um schriftliche Kommunikation geht. Der Einfluss auf das Bild der absendenden Person kann enorm sein. Hieraus lassen sich praktische Konsequenzen für unterschiedliche Bereiche ziehen.

Lehrpersonen sind besonders stark vom untersuchten Effekt betroffen. Es scheint, als würde ihnen eine Art sprachliche Vorbildfunktion zugeschrieben werden. Diese Zuschreibung entspricht den Erwartungen von Eltern an die unterrichtende Person. Pädagogisches Personal ist unter anderem dafür verantwortlich, dass Schüler/innen sprachliche Korrektheit erlernen und anwenden können. Wenn dies bereits von der Lehrperson selbst nicht beherrscht wird, kann auch nicht erwartet werden, dass sie es ihren Schüler/innen beibringen kann. Um einen negativen Eindruck bei den Eltern zu vermeiden, sollte besonders in der Kommunikation mit ihnen darauf geachtet werden, fehlerfrei zu arbeiten.

Besonders im beruflichen Kontext ist sprachliche Korrektheit sehr ausschlaggebend. E-Mails oder andere schriftliche Nachrichten stellen das Kommunikationsmittel zwischen GeschäftspartnerInnen, Kollegen/innen, Vorgesetzten oder Kunden/innen dar. Bereits wenige Fehler beeinflussen das Bild der absendenden Person maßgeblich. Fehlerfreie Texte lassen den/die Absender/in professioneller, sorgfältiger und zuverlässiger wirken, wohingegen fehlerhafte Nachrichten Zweifel an Kompetenz und Seriosität hervorrufen.

Die Wichtigkeit fehlerfreier schriftlicher Kommunikation konnte in dieser Studie eindeutig gezeigt werden. Dies macht deutlich, wie wichtig es ist, dass junge Menschen sprachliche Korrektheit anwenden können. Daher sollte diese auch weiterhin an Schulen gefördert werden. Diese Förderung sollte jedoch nicht nur im Deutschunterricht stattfinden, sondern auch in allen anderen Fächern. Dies zeigt Schüler/innen, dass sprachliche Korrektheit kein Fachwissen, sondern ein allgemeines Werkzeug in jeglichem Bereich ist. Lernende sollten frühzeitig wissen, welche Wirkung sprachliche Fehler in schriftlicher Kommunikation auf die verfassende Person haben können.

Besonders für den beruflichen Kontext können Handlungsempfehlungen getroffen werden. Unternehmen sollten, wenn ihnen der öffentliche bzw. auch der interne Eindruck wichtig ist, Schulungen und Workshops anbieten. Diese sollten den bewussten Umgang mit schriftlicher Kommunikation in digitalen Medien fördern. Es könnten Trainingsangebote zum Thema „E-

Mail-Etikette“ oder „Professioneller Online-Kommunikation“ abgehalten werden, die unter anderem sprachliche Korrektheit fördern können. Ein solches Angebot kann sowohl den einzelnen Personen als auch dem gesamten Unternehmen helfen da es sowohl das Bild der Einzelperson, als auch das Gesamtbild des Unternehmens verbessern kann.

Resümierend kann gesagt werden, dass die Erkenntnisse dieser Masterarbeit theoretische Relevanz besitzen und auch wichtige Gestaltungshinweise für die Kommunikation in Schule und Beruf bieten. Fehlerfreie Sprache wirkt sich unmittelbar auf die Wahrnehmung von Kompetenz und Professionalität aus.

6.3 Ausblick und Empfehlungen für zukünftige Forschung

Diese Masterarbeit konnte zeigen, dass sprachliche Fehler in E-Mails die Wahrnehmung einer absendenden Person beeinflussen können. Zeitgleich zeigt sich aber auch, dass einige Fragen offen bleiben und in zukünftigen Studien aufgegriffen werden sollten.

Eine zukünftige Studie sollte eine aussagekräftigere Stichprobe aufweisen, sowohl hinsichtlich des Stichprobenumfangs, als auch in Bezug auf die Stichprobenzusammensetzung. Die Gruppe sollte diverser sein und die Gesamtbevölkerung besser abbilden. Damit könnten die Ergebnisse eher auf die Allgemeinheit übertragen werden.

Außerdem sollte die untersuchte Wirkung in E-Mails auf andere schriftliche Kommunikationsformen, wie beispielsweise digitale Chats, Nachrichten in sozialen Medien oder formelle Schreiben, ausgedehnt werden. Die Unterscheidung der Wirkung je nach Schreibmedium könnte interessante Erkenntnisse bieten.

Weiters könnten Längsschnittstudien abgehalten werden oder Vergleiche zwischen verschiedenen Personengruppen (z.B. SchülerInnen, Studierende, Berufstätige) abgehalten werden. Damit könnte untersucht werden, wie sich die Sensibilität für sprachliche Korrektheit im Laufe der Bildungs- und Berufslaufbahn verändert.

Außerdem könnte eine genaue Analyse von einzelnen Fehlertypen weitere Erkenntnisse liefern. Zukünftige Studien könnten sich gezielt mit Tippfehlern oder Kommafehlern beschäftigen und die Auswirkungen dieser betrachten.

Nicht zuletzt sollten kultureller Einflussfaktoren berücksichtigt werden. Die Wahrnehmung von sprachlicher Korrektheit kann je nach kulturellem oder sprachlichem Hintergrund eine andere sein, wie bereits von Xu et al. untersucht. Diese Untersuchung könnte jedoch auf den hier vorliegenden Untersuchungsrahmen ausgedehnt werden. Interessant wäre auch, wie unterschiedliche Zweitsprachen-Autoren/innen (z.B. Englisch, Chinesisch, ...) im Vergleich zu erstsprachigen Verfasser/innen bewertet werden.

Ergänzend könnte die Studie auch weitere Faktoren, wie z.B. die Attraktivität der absendenden Personen abfragen. Die Studie von Aronson et al. untersuchte bereits die Wirkung von Fehlern auf die Attraktivität und es konnte festgestellt werden, dass besonders intelligent wirkende Menschen, wenn sie einen Fehler machten, durch die damit einhergehende Vermenschlichung attraktiver wirken. Ausgehend von diesem Effekt könnte untersucht werden, wie wirksam sehr kompetent formulierte E-Mails mit Fehlern wirken. Hierzu müsste ein E-Mail-Thema gewählt werden, welches die Intelligenz der absendenden Person klar zeigt. Theoretisch müsste eine solche intelligente Person, wenn ihr in der E-Mail ein kleines Missgeschick in Form von Fehlern passiert, attraktiver wirken.

Abschließend kann festgehalten werden, dass diese Arbeit nur eine erste Untersuchung darstellt. Zukünftig sollten die oben genannten Punkte berücksichtigt und weitere umfassendere Studien getätigt werden, um ein gesamtheitliches Bild über die Auswirkung von Fehlern auf die Wahrnehmung von verfassenden Personen zu erhalten.

Literaturangaben

Primärliteratur

Aben, J. E. J., Lara, M. M., Timmermans, A. C., & others. (2024). The impact of interpersonal perceptions on the process of dealing with errors while providing and processing peer-feedback on writing. *Instructional Science*, 52(4), 665–691. <https://doi.org/10.1007/s11251-024-09660-0>

Appelman, A., & Schmierbach, M. (2017). Make no mistake? Exploring cognitive and perceptual effects of grammatical errors in news articles. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 94(1), 1–18. <https://doi.org/10.1177/1077699017736040>

Aronson, E., Willerman, B., & Floyd, J. (1966). The effect of a pratfall on increasing interpersonal attractiveness. *Psychonomic Science*, 4(6), 227–228. <https://doi.org/10.3758/BF03342263>

Bleske-Rechek, A., Paulich, K., Shafer, P., & Kofman, C. (2018). Grammar matters: The tainting effect of grammar usage errors on judgments of competence and character. *Personality and Individual Differences*, 131, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.04.009>

Boland, J. E., & Queen, R. (2016). If you're house is still available, send me an email: Personality influences reactions to written errors in email messages. *PLoS ONE*, 11(3), e0149885. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0149885>

Cherubim, D. (1980). Fehlerlinguistik. Sprachliche abweichungen als gegenstand einer germanistischen linguistik. *Zeitschrift für germanistische Linguistik*, 8(1), 1–15.

Figueredo, L., & Varnhagen, C. K. (2005). Didn't you run the spell checker? Effects of type of spelling error and use of a spell checker on perceptions of the author. *Reading Psychology*, 26(4–5), 441–458. <https://doi.org/10.1080/02702710500400495>

Halbfas, B., Adler, A., & Arich-Gerz, B. (2020). Sprachliche Diskriminierung in der Gründungsberatung: Analyse von E-Mail-Antworten auf einen Geschäftsmodell-Vorschlag. *Sprache im Beruf*, 3(1), 18–39. <https://doi.org/10.25162/sprib-2020-0002>

Jansen, T., Vögelin, C., Machts, N., Keller, S., & Möller, J. (2021). Don't just judge the spelling! The influence of spelling on assessing second-language student essays. *Frontline Learning Research*, 9(1), 44–65. <https://doi.org/10.14786/flr.v9i1.551>

Johnson, A. C., Wilson, J., & Roscoe, R. D. (2017). College student perceptions of writing errors, text quality, and author characteristics. *Assessing Writing*, 34, 72–87. <https://doi.org/10.1016/j.asw.2017.10.002>

Kreiner, D. S., Schnakenberg, S. D., Green, A. G., Costello, M. J., & McClin, A. F. (2002). Effects of spelling errors on the perception of writers. *The Journal of General Psychology*, 129(1), 5–17. <https://doi.org/10.1080/00221300209602029>

- Marlow, S. L., Lacerenza, C. N., & Iwig, C. (2018). The influence of textual cues on first impressions of an email sender. *Business and Professional Communication Quarterly*, 81(2), 149–166. <https://doi.org/10.1177/2329490617723115>
- Reber, R., Schwarz, N., & Winkielman, P. (2004). Processing fluency and aesthetic pleasure: Is beauty in the perceiver's processing experience? *Personality and Social Psychology Review*, 8(4), 364–382. https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0804_3
- Schloneger, R. M. (2016). Is this author intelligent? The effect of spelling errors on perception of authors (Undergraduate senior research project). Cedarville University. https://digitalcommons.cedarville.edu/linguistics_senior_projects/2
- Sterkens, P., Caers, R., De Couck, M., Van Driessche, V., Geamanu, M., & Baert, S. (2023). Costly mistakes: Why and when spelling errors in resumes jeopardise interview chances. *PLoS ONE*, 18(4), e0283280. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0283280>
- Søby, K. F., Ishkhanyan, B., & Kristensen, L. B. (2023). Not all grammar errors are equally noticed: Error detection of naturally occurring errors and implications for eye-tracking models of everyday texts. *Frontiers in Psychology*, 14, Article 1124227. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1124227>
- Wagner, F., Huerkamp, M., Galliker, M., & Graumann, C.-F. (1997). Implizite sprachliche Diskriminierung aus linguistischer Sicht. In H. Löffler (Hrsg.), *Dialoganalyse IV. Referate der 4. Arbeitstagung Basel 1992* (S. 528–536). Niemeyer.
- Witchel, H. J., Thompson, G. A., Jones, C. I., Westling, C. E. I., Romero, J., Nicotra, A., Maag, B., & Critchley, H. D. (2020). Spelling errors and shouting capitalization lead to additive penalties to trustworthiness of online health information: Randomized experiment with laypersons. *Journal of Medical Internet Research*, 22(6), e15171. <https://doi.org/10.2196/15171>
- Xu, J., Abdel Rahman, R., & Sommer, W. (2019). Perceived language competence modulates criteria for speech error processing: Evidence from event-related potentials. *Language, Cognition and Neuroscience*, 34(9), 1177–1190. <https://doi.org/10.1080/23273798.2018.1562558>

Sekundärliteratur

Antos, G. (1996). *Laien-Linguistik: Studien zu Sprach- und Kommunikationsproblemen im Alltag; am Beispiel von Sprachratgebern und Kommunikationstrainings* (Reihe Germanistische Linguistik, No. 146). Niemeyer. ISBN: 3-484-31146-0.

Bundesinstitut für Bildungsforschung, Innovation & Entwicklung des österreichischen Schulwesens (Hrsg.). (2011). *Praxishandbuch für „Deutsch, Lesen, Schreiben“, 4. Schulstufe* (2., durchges. und erw. Aufl.). Leykam.

Bundesministerium für Bildung. (2025). *Berufsbild für Lehrerinnen und Lehrer*. Abteilung II/7 – Pädagog/innenausbildung, Forschung, Internationales. <https://www.bmbwf.gv.at>

Chudaske, J. (2012). *Sprache, Migration und schulfachliche Leistung: Einfluss sprachlicher Kompetenz auf Lese-, Rechtschreib- und Mathematikleistungen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-18907-9>

Glück, H., & Rödel, M. (Eds.). (2024). *Metzler Lexikon Sprache* (6th ed.). J.B. Metzler. <https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1007/978-3-476-05985-7>

Günthner, S., Imo, W., Meer, D., & Schneider, J. G. (Hrsg.). (2012). *Kommunikation und Öffentlichkeit: Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*. De Gruyter.

Hoegg, G. (2022). Vorsicht bei E-Mails. *Pädagogik*, 74(1), 49. <https://doi.org/10.3262/PAED2201049>

Reichertz, J. (2024). *Kommunikationsmacht: Wirkungen und Potentiale kommunikativen Handelns* (2., aktualisierte und erweiterte Aufl.). Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-31635-8>