C1 · Hören · Lösungen

Übungssatz 6

Maximal 48 Punkte: Teil 1 8, Teil 2 20, Teil 3 20; gedruckte Gewichtung 22,5 %. Teil 3 wird feldweise mit 0, 1 oder 2 Punkten bewertet. Keine integrierte Ganztextzusammenfassung mit eigenen Ganztextkriterien. Ein isoliertes Hörmodul ist kein Bestehen der gesamten telc-Prüfung; erforderlich sind mindestens 128 Gesamtpunkte, 99 schriftliche und 29 mündliche Punkte.

Hörverstehen, Teil 1

8 Aufgaben zu je 1 Punkt; maximal 8 Punkte.

Person 1

Frau, Person 1: Ich hatte den Lehrgang schon abgeschlossen, als bei uns die Stelle einer Bereichsleitung ausgeschrieben wurde. Inhaltlich fühlte ich mich gut vorbereitet und legte meiner Bewerbung selbstverständlich das Zertifikat bei. Erst im Gespräch mit der Personalabteilung erfuhr ich, dass für diese Stelle ein bestimmter, vom Unternehmen akzeptierter Abschluss vorausgesetzt wurde. Mein Zertifikat erfüllte diese Voraussetzung nicht. Dabei hatte ich gerade wegen dieser Aufstiegsmöglichkeit angefangen. Heute würde ich die Ausschreibung beziehungsweise die internen Bedingungen mitnehmen und mir vor einer Buchung bestätigen lassen, ob der vorgesehene Abschluss dafür ausreicht. Dass man etwas dazulernt, beantwortet diese Frage eben noch nicht. Mir hätte ein einziges rechtzeitiges Gespräch viel Enttäuschung erspart.

Person 2

Mann, Person 2: Auf der ersten Seite sah man Menschen in einer Vorstandssitzung, daneben einen Karriereweg, der direkt in die Unternehmensführung führte. So wurde mir ein Managementkurs präsentiert. Wenn man dann das Programm öffnete, ging es um Grundlagen: eine Besprechung vorbereiten, einfache Aufgaben verteilen, ein Gespräch strukturieren. Das kann für jemanden am Anfang durchaus sinnvoll sein. Aber die ganze Aufmachung ließ etwas anderes erwarten. Ich habe mir die Unterlagen ziemlich verärgert noch einmal angesehen. Natürlich stand da keine ausdrückliche Zusage einer Führungsposition. Trotzdem wurde mit diesem Bild gearbeitet, und zwar sehr gezielt. Ein Einführungskurs sollte als Einstieg erkennbar sein. Wer ihn mit dem Glanz einer Spitzenkarriere verkauft, spielt mit Hoffnungen, denen die wenigen Unterrichtseinheiten überhaupt nicht entsprechen.

Person 3

Frau, Person 3: Für mich war von Anfang an klar, dass ich dort keinen akademischen Grad erwerben würde. Ich wollte unsere Übergabe zwischen Auftragsannahme und Werkstatt verbessern, weil dabei ständig Rückfragen entstanden. Im Kurs konnten wir einen eigenen Arbeitsablauf mitbringen, untersuchen und schrittweise überarbeiten. Besonders hilfreich waren die ausführlichen Rückmeldungen zu meinem Entwurf. Inzwischen verwenden wir das neue Übergabeformular im Betrieb, und ich kann viel genauer beschreiben, welche Angaben an welcher Stelle gebraucht werden. Der Kurs war teuer, das musste ich mir durchaus überlegen. Wenn ich aber sehe, was ich jetzt selbstständig bearbeiten kann, war das für mich gut angelegtes Geld. Die Teilnahmebescheinigung liegt im Schrank; die erarbeitete Lösung benutze ich jeden Tag.

FAUST ACADEMY

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 0471da25321ed41e

Person 4

Mann, Person 4: Beim ersten Anlauf dachte ich, ich würde die Abendtermine irgendwie schaffen. Dann änderten sich wiederholt meine Schichten, und an zwei Abenden kümmerte ich mich regelmäßig um meinen Vater. Ich fehlte, holte etwas nach und hatte beim nächsten Termin schon wieder den Anschluss verloren. Dabei gefiel mir der Unterricht. Beim zweiten Kurs habe ich vorher eine gewöhnliche Woche durchgespielt: Wann bin ich tatsächlich aufnahmefähig, und wann braucht mich jemand? Jetzt bearbeite ich kleinere Einheiten morgens, während die Betreuung organisiert ist. Für die gemeinsamen Termine gibt es lange im Voraus feste Zeiten. So bleibe ich über Monate dabei. Meine Begeisterung war beim ersten Versuch genauso groß. Geändert hat sich, dass das Lernen in meinem wirklichen Tagesablauf einen verlässlichen Platz hat.

Person 5

Frau, Person 5: Ich führe bei uns Bewerbungsgespräche für die Projektassistenz. Früher habe ich bei Fortbildungen hauptsächlich auf die Bezeichnung geschaut und dann allgemein nach Erfahrungen gefragt. Inzwischen bitte ich darum, eine bearbeitete Aufgabe und die Übersicht der Unterrichtsinhalte mitzubringen, selbstverständlich ohne vertrauliche Firmendaten. Neulich konnte eine Bewerberin an ihrer Projektplanung zeigen, wie sie Abhängigkeiten zwischen einzelnen Arbeitsschritten berücksichtigt hatte. Auf dem Zertifikat hätte ich das nicht erkannt. Im Gespräch wurde außerdem deutlich, welchen Teil sie selbst erarbeitet hatte und wobei sie Unterstützung brauchte. Ich wünsche mir, dass wir auf Arbeitgeberseite solche Unterlagen gründlicher ansehen. Wenn eine Weiterbildung im Lebenslauf steht, sollte uns interessieren, welche Arbeit jemand damit tatsächlich bewältigen gelernt hat.

Person 6

Mann, Person 6: Unser Kurs ist seit über einem Jahr vorbei, aber am ersten Donnerstag im Monat treffen wir uns immer noch online. Angefangen hat das mit einer kleinen Arbeitsgruppe für die Abschlussaufgabe. Nach der Abgabe wollte eigentlich niemand den Kontakt abbrechen. Jetzt bringt meistens jemand eine Frage aus dem Beruf mit. Kürzlich musste ich eine unübersichtliche Aufgabenverteilung in meinem Team besprechen. Eine frühere Kursteilnehmerin erzählte, wie sie bei sich die Zuständigkeiten sichtbar gemacht hatte. Ich konnte ihren Ansatz anpassen und später berichten, was dabei herauskam. Wir arbeiten in unterschiedlichen Bereichen, gerade deshalb kommt man auf Dinge, die im eigenen Betrieb keiner vorschlägt. Dieser regelmäßige Blick von außen ist für mich das, was von der gemeinsamen Kurszeit am stärksten nachwirkt.

Person 7

Frau, Person 7: Mich stört, wie schnell hinterher gesagt wird, die Leute hätten sich eben gründlicher informieren müssen. In der Gruppe, die ich begleitet habe, waren mehrere Personen durchaus hartnäckig gewesen. Sie hatten nachgefragt, um Erläuterungen gebeten und Unterlagen angefordert. Zurück kamen Antworten voller Fachbegriffe und Verweise auf weitere Bestimmungen. Wer den Unterschied zwischen diesen Begriffen schon kannte, konnte damit etwas anfangen. Genau dieses Wissen fehlte den Fragenden aber. Wenn sie schließlich etwas falsch verstanden haben, finde ich es unfair, daraus allein ihr persönliches Versäumnis zu machen. Eine Antwort ist doch nicht schon deshalb verständlich, weil sie verschickt wurde. Auch die Seite, die ein Angebot erklärt und dafür Geld entgegennimmt, muss sich fragen lassen, ob ihre Auskunft die gestellte Frage überhaupt zugänglich beantwortet hat.

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 716f10e282f54cdd

Person 8

Mann, Person 8: Ich wollte bei uns künftig die Veranstaltungen betreuen und hatte schon mehrere umfangreiche Programme herausgesucht. Dann ging ich zu einer Beratungsstelle, die weder Kurse verkauft noch Vermittlungsgebühren bekommt. Die Beraterin ließ mich zunächst erzählen, was ich in der neuen Funktion eigentlich machen würde. Gemeinsam gingen wir eine Veranstaltung von der ersten Anfrage bis zur Abrechnung durch. Dabei merkte ich, dass ich mit Organisation schon viel Erfahrung hatte, mir aber Kenntnisse bei der Kalkulation fehlten. Anschließend konnten wir die Programme ganz anders lesen: Wo wird genau das geübt, was ich noch brauche? Ich habe schließlich einen gezielten Kurs gewählt. Ohne dieses Gespräch hätte ich mich vermutlich an den eindrucksvollsten Programmbeschreibungen orientiert und mein eigentliches Anliegen aus den Augen verloren.

47: h

The account centres on checking a specific employer qualification requirement before purchasing the course.

48: c

The speaker criticises the mismatch between executive career imagery and introductory teaching.

49: e

The speaker knowingly chose a course without an academic award and judges its practical return worth the cost.

50: f

The contrast between two attempts attributes sustained learning to a workable schedule.

51: g

The recruitment example supports closer employer examination of assignments and documented learning.

52: j

Continued meetings and help with current workplace problems constitute the main lasting benefit.

53: b

The speaker rejects sole participant responsibility where requested explanations remained inaccessible.

54: d

Independent advice identifies a specific learning need through discussion of future duties.

Assessment targets

Aufgabe 47 · telc_listening_gist: Identify the main point of an account

Aufgabe 48 · telc_listening_stance: Interpret a speaker's evaluative stance

Aufgabe 49 · telc_listening_stance: Interpret a speaker's evaluative stance

Aufgabe 50 · telc_listening_gist: Identify the main point of an account

Aufgabe 51 · telc_listening_gist: Identify the main point of an account

Aufgabe 52 · telc_listening_gist: Identify the main point of an account

Aufgabe 53 · telc_listening_stance: Interpret a speaker's evaluative stance

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | f1e4997150881989

Aufgabe 54 · telc_listening_gist: Identify the main point of an account

Hörverstehen, Teil 2

10 Aufgaben zu je 2 Punkten; maximal 20 Punkte.

Was ein Fundstück erzählen kann

Frau, Moderatorin: Guten Abend und willkommen zu unserem Kulturgespräch. In einer kleinen Museumsausstellung soll es demnächst darum gehen, wie aus der Betrachtung eines Fossils eine Deutung entsteht. Die Ausstellung koordiniert Clara Berger. Frau Berger, bei unserem Vorgespräch haben Sie mir ein ziemlich unscheinbares Stück gezeigt. Warum bekommt ausgerechnet dieses Objekt einen eigenen Platz?

Frau, Clara Berger: Weil wir daran den Weg vom Hinschauen zum Erklären zeigen können. Man sieht zunächst eine Oberfläche mit Vertiefungen und einer feinen Struktur. Daraus ergibt sich noch keine fertige Geschichte. Wir führen die Besucher durch die einzelnen Schritte: Was lässt sich beschreiben, womit wird es verglichen, und welche Deutung kommt dadurch überhaupt infrage? Bei einem imposanten Skelett schauen viele verständlicherweise zuerst auf die Größe. Dieses kleine Stück fordert eine andere Aufmerksamkeit. Es passt in unsere Ausstellung, weil der Gedankengang am Gegenstand nachvollziehbar wird. Man braucht dafür kein Vorwissen. Wir müssen allerdings genügend Zeit und Platz vorsehen, damit man die einzelnen Beobachtungen wirklich am Objekt wiederfinden kann.

Frau, Moderatorin: Daneben soll eine stark vergrößerte Aufnahme erscheinen. Wäre es nicht einfacher, gleich mit diesem großen Bild einzusteigen?

Frau, Clara Berger: Wir haben uns für eine bestimmte Reihenfolge entschieden. Zuerst betrachtet man das Original in der Vitrine und hält gedanklich fest, was auffällt. Erst danach wird die Aufnahme sichtbar. So kann man die eigene erste Wahrnehmung mit den später erkennbaren Einzelheiten vergleichen. Auf dem Foto fällt vielleicht eine Vertiefung auf, an der der Blick vorher vorbeigegangen ist. Dann schaut man noch einmal zum Original zurück. Uns interessiert gerade dieser Wechsel. Auf der Aufnahme gibt es einen Maßstab, damit die Vergrößerung nicht zu falschen Größenvorstellungen führt. Wir haben die Station so angeordnet, dass das Bild nicht schon vom Eingang aus alles andere überstrahlt. Sonst würde kaum jemand das kleine Objekt zuerst ansehen.

Frau, Moderatorin: Wie nennt man eine solche Station? Ein Titel soll ja auch Menschen ansprechen, die eigentlich nur kurz durch den Raum gehen wollten.

Frau, Clara Berger: Darüber haben wir lange gesprochen. Im Entwurf stand oben die Frage: Was steckt in diesem Stein? Die wollte ich behalten. Darunter folgte allerdings eine Zeile, in der eine mögliche Erklärung schon als gelöstes Rätsel präsentiert wurde. Die habe ich gestrichen. Jetzt beginnt der anschließende Text mit dem, was man auf der Oberfläche erkennen kann. Weiter unten kommen die Überlegungen dazu. Unsere Gestalterin fand zuerst, damit nehme man dem Titel den Schwung. Wir haben dann die Frage größer gesetzt und den Zugang zum Objekt freier gemacht. Bei der nächsten Besprechung funktionierte das auch für sie. Die Frage steht also weiterhin über der Station, nur die vorweggenommene Auflösung ist aus dem Entwurf verschwunden.

Frau, Moderatorin: Einige Gegenstände kommen von Menschen, die privat sammeln. Wie läuft diese Zusammenarbeit, wenn jemand schon eine sehr genaue Vorstellung von seinem Fund hat?

Frau, Clara Berger: Ein Sammler brachte uns ein Stück und hatte bereits eine Karte mit einer eindeutigen Bestimmung dazugelegt. Er hatte sich intensiv damit beschäftigt und wollte natürlich, dass seine Arbeit sichtbar wird. Wir haben vereinbart, seinen Beitrag bei der Leihgabe zu nennen. Außerdem bat ich ihn um sein Heft mit den Aufzeichnungen zum Fundort und zu den Umständen, unter denen er das Stück entdeckt hatte. Die Beschreibung für die Vitrine bearbeitet nun unser Museumsteam. Als er nach seiner Karte fragte, habe ich ihm gezeigt, welche Beobachtungen die Kolleginnen gerade prüfen. Er wollte daraufhin noch eine ältere Skizze heraussuchen. Wir haben einen weiteren Termin vereinbart, zu dem er diese Unterlagen mitbringen kann.

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 5e8b2ad938fcaf39

Frau, Moderatorin: Solche Aufzeichnungen und Bilder könnten auch für das Begleitheft interessant sein. Was kommt dort hinein?

Frau, Clara Berger: Für ergänzende Fundfotos im gedruckten Begleitheft brauchen wir eine eindeutige Zuordnung zu einem dokumentierten Objekt. Über dessen Datensatz muss sich nachvollziehen lassen, dass das Bild tatsächlich zu genau diesem Stück gehört. Ein reizvolles Foto mit einer allgemeinen Ortsangabe reicht dafür nicht aus. Manchmal liegen mehrere ähnliche Stücke nebeneinander auf einer Aufnahme. Dann fragen wir nach, welches davon später ins Museum gekommen ist, und ergänzen die Zuordnung in den Unterlagen. Erst wenn das geklärt ist, können wir das Foto für das Heft einplanen. Die Leser sollen vom Bild zum beschriebenen Gegenstand finden können. Gerade bei kleinen Ausschnitten wäre sonst kaum zu erkennen, ob die Bildunterschrift überhaupt das abgebildete Stück meint.

Frau, Moderatorin: Sie lassen auch Menschen außerhalb des Museums an den Texten arbeiten. Was machen die in einem solchen Workshop?

Frau, Clara Berger: Bei unserem letzten Treffen haben wir zwei kurze Beschreibungen desselben Objekts verteilt. Beide waren ungefähr gleich lang, und beide nannten dieselben sichtbaren Merkmale. In einer stand dann: Die Struktur zeigt, dass das Stück auf diese Weise entstanden ist. In der anderen hieß es: Die Struktur spricht dafür, dass das Stück auf diese Weise entstanden sein könnte. Eine Teilnehmerin meinte nach der ersten Fassung, die Sache sei wohl abschließend geklärt. Ihr Nachbar hatte die zweite gelesen und erwartete weitere Untersuchungen. Daraufhin haben wir die Blätter nebeneinandergelegt. Ich bat die beiden, genau die Wörter zu markieren, an denen sie ihre Einschätzung festgemacht hatten. Plötzlich diskutierte die ganze Gruppe über sehr kleine Unterschiede zwischen den Sätzen.

Frau, Moderatorin: Neben den schriftlichen Erläuterungen planen Sie eine Hörstation. Ist das einfach die gesprochene Fassung des Ausstellungstextes?

Frau, Clara Berger: Am Anfang sah unser Zeitplan tatsächlich so aus: Text abstimmen, aufnehmen, fertig. Dann hat die kuratorische Arbeitsgruppe eine Formulierung genauer gefasst. Die Kollegin für Zugänglichkeit hörte den neuen Satz und merkte an, dass man sich beim Zuhören zu viele Bezüge merken müsse. Also teilten wir ihn auf. Dadurch rückte eine Einschränkung ans Ende, und die Fachkolleginnen wollten prüfen, ob man sie noch auf die richtige Aussage bezieht. Als das geklärt war, hatte die Audioproduktion bereits eine frühere Fassung eingesprochen. Wir mussten neu aufnehmen. Beim Anhören fiel wiederum eine Pause auf, die einen ungewollten Zusammenhang nahelegte. So wanderte der Abschnitt noch einmal durch alle beteiligten Bereiche. Im Kalender war die Aufnahme längst abgeschlossen, während wir tatsächlich noch an diesem Übergang arbeiteten.

Frau, Moderatorin: Und irgendwann kommen die ersten Besucherinnen und Besucher. Was wollen Sie bei diesem ersten Durchgang festhalten?

Frau, Clara Berger: Wir werden im Raum beobachten, wie die Gruppe die Stationen nutzt: Wo kehrt jemand um, wann wird zwischen Objekt und Bild gewechselt, und an welcher Stelle entsteht ein Gespräch? Dafür macht das Team während des Besuchs Notizen. Die Teilnehmenden geben uns außerdem am Ende eine schriftliche Rückmeldung. Für die Auswertung haben wir ausdrücklich vereinbart, zuerst unsere Beobachtungsnotizen zusammenzutragen und erst danach die ausgefüllten Rückmeldungen dieser Gruppe durchzugehen. Das sind zwei unterschiedliche Zugänge. In den Notizen steht, was wir im Raum gesehen haben. Auf den Bögen erklären die Besucher selbst, wie sie den Rundgang erlebt haben. Wir möchten zunächst eine gemeinsame Übersicht unserer Beobachtungen haben, bevor wir die schriftlichen Aussagen danebenlegen.

Frau, Moderatorin: Im persönlichen Gespräch entstehen vermutlich auch Fragen, auf die Sie nicht sofort antworten können. Wie geht es damit weiter?

Frau, Clara Berger: Bei einer vorbereitenden Veranstaltung fragte eine Besucherin nach einem älteren Eintrag zu einem Leihstück. Ich konnte den Zusammenhang vor Ort nicht erklären. Sie gab mir ihre Kontaktadresse, und wir verabredeten, dass ich mich am folgenden Freitag melde. Bis dahin hatte ich zwar die Unterlagen im Haus gesichtet, aber die erwähnte ältere Liste fehlte weiterhin. Ich schrieb ihr am Freitag, welche Unterlagen ich inzwischen gefunden hatte und dass ich wegen der Liste noch auf eine Antwort des Leihgebers wartete. Außerdem bot ich an, ihr erneut zu schreiben, sobald diese Rückmeldung vorliegt. Die Frage war damit noch offen. Die Besucherin antwortete, sie habe

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 6264a5ceeffdfa53

ebenfalls eine alte Veranstaltungsbroschüre und werde nachsehen, ob darin etwas dazu steht.

Frau, Moderatorin: Die Ausstellung ist noch in Vorbereitung, und schon gibt es die Möglichkeit, sie länger im Haus zu lassen. Wie stehen Sie dazu?

Frau, Clara Berger: Ich würde mich sehr darüber freuen. Gerade bei einer kleinen Ausstellung können spätere Besuche durch persönliche Empfehlungen entstehen. Das Angebot zur Verlängerung nehme ich deshalb ausgesprochen gern auf. Meine Zusage hängt allerdings daran, dass wir für den zusätzlichen Zeitraum verlässlich Arbeitszeit bekommen: für die Betreuung der Besucher und für die Pflege der Inhalte. Neue Rückfragen müssen bearbeitet, Texte bei Bedarf angepasst und Hinweise an der Hörstation überprüft werden. Wenn die Kolleginnen nach dem ursprünglich geplanten Ende vollständig in anderen Projekten stecken, lässt sich das nicht nebenbei auffangen. Mit einer gesicherten Besetzung würde ich sofort an die weitere Planung gehen. Ich habe schon Ideen für ein begleitendes Gespräch, bei dem man sich gemeinsam einzelne Objektbeschreibungen ansehen könnte.

Frau, Moderatorin: Dann wünschen wir Ihnen gute Bedingungen für die nächsten Schritte. Vielen Dank, Frau Berger, für diesen Einblick in die Vorbereitung und in die vielen Entscheidungen hinter einer kleinen Ausstellung.

Frau, Clara Berger: Vielen Dank für die Einladung. Ich freue mich auf die Gespräche, die sich vor den Vitrinen entwickeln werden.

55: a

Retrieve the stated curatorial reason for inclusion, separating educational purpose from collection coverage and local relevance.

56: a

Retrieve the explicit purpose of the presentation sequence.

57: c

Infer the balance sought between public interest and the limited certainty of interpretation.

58: b

Infer an interpersonal strategy from separate treatment of contribution and interpretation.

59: a

Retrieve a condition restricted to supplementary photographs in the printed booklet.

60: b

Infer the purpose of contrasting formulations from how readers respond to their degree of certainty.

61: a

Infer the source of unexpected workload from repeated coordination across responsibilities.

62: c

Retrieve the agreed order of two distinct sources of visitor feedback.

63: b

Infer a commitment to follow through from an update that explains the current state without resolving the question.

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 194aba59af795cee

64: a

Interpret qualified approval and retain the condition attached to it.

Assessment targets

Aufgabe 55 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 56 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 57 · telc_listening_implicit_inference: Infer an unstated implication

Aufgabe 58 · telc_listening_implicit_inference: Infer an unstated implication

Aufgabe 59 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 60 · telc_listening_implicit_inference: Infer an unstated implication

Aufgabe 61 · telc_listening_implicit_inference: Infer an unstated implication

Aufgabe 62 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 63 · telc_listening_implicit_inference: Infer an unstated implication

Aufgabe 64 · telc_listening_stance: Interpret a speaker's evaluative stance

Hörverstehen, Teil 3

Maximal 20 Punkte. Je richtige Lösung 2 Punkte. 1 Punkt ist möglich, wenn das Verständnis richtig ist, die stichwortartige Wiedergabe aber zu knapp oder fehlerhaft ausfällt, sowie wenn eine von zwei erwarteten Lösungen genannt wird. Sonst 0 Punkte. Bewertung einzelner Informationsfelder, keine Ganztextbewertung.

Datenwege im Nachbarschaftsportal verstehen

Frau, Gastgeberin: Guten Abend und herzlich willkommen zu unserer Veranstaltungsreihe über das Zusammenleben im Viertel. Eva Mertens koordiniert das Nachbarschaftsportal, über das man sich zu lokalen Aktivitäten anmelden kann. Heute berichtet sie über die Überarbeitung der Informationen zu persönlichen Daten. Ihr Vortrag trägt den Titel: Datenwege im Nachbarschaftsportal verstehen. Frau Mertens, Sie haben das Wort.

Frau, Eva Mertens: Vielen Dank. Wer sich für einen Zeichenkurs anmeldet oder bei einer gemeinsamen Gartenaktion mitmachen möchte, beschäftigt sich zunächst mit Terminen und freien Plätzen. Sobald persönliche Angaben ins Spiel kommen, entstehen weitere Fragen. An unserem Portal möchte ich zeigen, wie wir diese Fragen dort aufnehmen, wo eine Entscheidung ansteht.

Beginnen wir mit der Freigabe eines Profils. In unserer überarbeiteten Erklärung steht unmittelbar neben der Auswahl, welche Personen oder Einrichtungen die freigegebenen Angaben erhalten. Daneben beschreiben wir, was sich durch die jeweilige Auswahl für das Profil verändert. Die Nutzenden können dadurch erkennen, an wen ihre Informationen gehen, und nachvollziehen, was ihr eigener Klick bewirkt. Früher mussten sie diese Zusammenhänge aus verschiedenen Abschnitten zusammensuchen. Jetzt lesen sie etwa bei einer Freigabe für die Kursbetreuung, welche Profilangaben dort sichtbar werden. Die beiden Fragen nach den Empfängern und nach der Wirkung der Auswahl lassen sich damit an derselben Stelle beantworten.

Damit solche Erklärungen übersichtlich bleiben, haben wir zunächst unsere Datenübersicht neu geordnet. Darin unterscheiden wir zwei Zwecke. Zum einen verwenden wir Angaben, um die gebuchten Angebote bereitzustellen. Wenn jemand einen Platz in einer Werkstatt reserviert, muss die zuständige Betreuung diese Anmeldung bearbeiten können. Zum anderen werden Informationen ausgewertet, um das Portal weiterzuentwickeln. Dabei interessiert uns beispielsweise, an welcher Stelle der Anmeldeweg unübersichtlich wird. Diese zweite Verwendung steht in einem eigenen Abschnitt. Die Trennung hilft uns auch beim Schreiben: Wir müssen bei jeder Erläuterung sagen können, ob es um die Durchführung eines gebuchten Angebots oder um die Verbesserung des Portals geht.

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 7dc28658057b1c54

Bei dieser Arbeit fiel uns eine Schwäche der bisherigen Empfängerangabe auf. Dort stand lediglich: unsere Partner. Unter diesem Ausdruck hatten wir mehrere kooperierende Organisationen zusammengefasst. Für uns im Projekt war selbstverständlich, welche Einrichtungen damit gemeint waren. Die Nutzenden konnten jedoch nicht erkennen, welche konkreten Stellen ihre Angaben tatsächlich bekamen. Auch wer den ganzen Absatz aufmerksam las, erhielt darauf keine Antwort. Wir haben deshalb die jeweiligen Organisationen benannt und ihre Rolle kurz beschrieben. Bei einem gemeinschaftlich veranstalteten Kurs sieht man nun, welche Einrichtung die Anmeldung bearbeitet und welche die Räume betreut. Aus einem vertraut klingenden Sammelbegriff wird so eine überprüfbare Auskunft.

All diese Verbesserungen auf dem Bildschirm erreichen allerdings eine bestimmte Gruppe noch nicht: Menschen, die selbst keinen Zugang zum Portal haben. Für sie bieten wir eine persönliche Sprechstunde im Nachbarschaftsbüro an. Dort lässt sich gemeinsam durchgehen, welche Angaben für ein gewünschtes Angebot benötigt werden und welche Auswahlmöglichkeiten bestehen. Die Beratung findet an einem Tisch mit ausreichend Zeit für Rückfragen statt. Wer mit einem schriftlichen Hinweis zu uns kommt, kann diesen mitbringen. So knüpfen wir an die konkrete Frage der Person an, statt vorauszusetzen, dass sie zuvor schon mehrere Seiten im Portal gelesen hat. Die Sprechstunde gehört für uns zu diesem Informationsangebot dazu.

Zurück zur Gestaltung der Einstellungen. Wir möchten die ausführlicheren Erklärungen besonders dort anbieten, wo eine Auswahl den bisherigen Rahmen verändert. Dafür haben wir zwei Auslöser festgelegt: Erhält durch die Einstellung eine weitere Gruppe Zugang zu Angaben, wird die Erklärung direkt an dieser Einstellung erweitert. Dasselbe geschieht, wenn die Angaben für einen zusätzlichen Zweck genutzt werden sollen. Ein neuer Empfängerkreis oder ein neuer Verwendungszweck führt also jeweils zu mehr Erläuterung an Ort und Stelle. Die Person muss den Zusammenhang sehen, bevor sie entscheidet. Wir beschreiben dabei konkret, welche Erweiterung mit der angebotenen Auswahl verbunden ist.

Wie wichtig eine genaue Beschreibung der Wirkung ist, lässt sich an einer Kursanmeldung zeigen. Ein Teilnehmer hatte einen Platz gebucht und wollte später seinen Namen von der öffentlichen Teilnahmeliste nehmen. Er schaltete die Veröffentlichung aus. Anschließend erschien sein Name nicht mehr auf dieser öffentlich sichtbaren Liste; sein Kursplatz blieb weiterhin reserviert. Genau diese beiden Folgen stehen jetzt zusammen in der Erklärung. Der Teilnehmer kann so seine Sichtbarkeit ändern und zugleich erkennen, dass seine Anmeldung bestehen bleibt. Für die Kursbetreuung wird der Vorgang damit ebenfalls leichter zu erklären. Sie kann auf die betreffende Auswahl verweisen und braucht den Unterschied nicht jedes Mal erst im Gespräch herzuleiten.

Nun bleiben Informationen selten über längere Zeit völlig unverändert. Deshalb ergänzen wir den vollständigen Text durch eine Änderungsübersicht. Sie zeigt, welche Angaben gegenüber der vorherigen Fassung hinzugekommen sind oder anders formuliert wurden. Wer das Portal schon kennt, erkennt dadurch die Neuerungen, ohne den alten und den neuen Gesamttext selbst nebeneinanderlegen zu müssen. Zu jeder Änderung führt ein Verweis an die betreffende Stelle. Der vollständige Zusammenhang bleibt also erreichbar. Die Übersicht dient vor allem Menschen, die bereits eine Entscheidung getroffen haben und wissen möchten, ob sich an den dafür wichtigen Informationen etwas geändert hat. Sie müssen dafür nicht wieder ganz von vorn anfangen.

Für eine geplante Erweiterung haben wir außerdem den Ablauf der persönlichen Information festgelegt. Wenn künftig eine zusätzliche Organisation Angaben erhalten soll, bekommen die betroffenen Nutzenden vorher eine persönliche Nachricht. Diese Nachricht geht heraus, bevor zum ersten Mal Informationen an die neu hinzukommende Stelle übermittelt werden. Wir nennen darin die Organisation und erläutern, welche Angaben betroffen sind. Der Zeitpunkt ist Teil unserer Planung: Die Nachricht soll die bevorstehende Erweiterung ankündigen. Deshalb stimmen wir den Versand mit dem Beginn des zusätzlichen Zugangs ab und halten beides im Arbeitsablauf ausdrücklich auseinander.

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | 1848b5f0f8288e22

Ob eine Erklärung verständlich war, zeigt sich häufig erst am Ende eines Beratungsgesprächs. Wir bitten die Person deshalb, mit eigenen Worten zu beschreiben, welche Einstellung sie gewählt hat und was dadurch geschieht. Die Erläuterung kommt in diesem Moment von der nutzenden Person. Wenn sie beispielsweise eine andere Wirkung erwartet, als die Auswahl tatsächlich hat, können wir genau dort noch einmal gemeinsam hinschauen. Für die Beratenden ist das aufschlussreicher als ein freundliches Nicken. Wir hören, welche Zusammenhänge angekommen sind und wo unsere Beschreibung noch unklar blieb. Auch die Formulierungen im Portal können wir anhand solcher konkreten Verständigungsprobleme überarbeiten.

Zum Schluss möchte ich auf einen Gestaltungsvorschlag eingehen, der uns lange beschäftigt hat. Er sah eine sehr kurze Seite mit einer auffälligen Schaltfläche zum Bestätigen vor. Das ist bequem: Man kommt mit wenig Aufwand zum nächsten Schritt. Diese Bequemlichkeit erkenne ich durchaus an. Als Unterstützung für eine überlegte Entscheidung reicht mir die Gestaltung jedoch nicht. Wenn die Folgen einer Auswahl kaum wahrnehmbar sind, hilft auch ein müheloser Klick nicht dabei, sie abzuwägen. Für unser Portal wünsche ich mir eine Oberfläche, auf der Menschen ohne unnötige Umwege handeln können und dabei verstehen, worüber sie gerade entscheiden. Daran messen wir die nächste Überarbeitung. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Frau, Gastgeberin: Vielen Dank, Frau Mertens, für den Einblick in Ihre Arbeit. Im anschließenden Gespräch können wir auf Ihre Fragen zum Nachbarschaftsportal eingehen.

65: Empfängerkreis erkennen; Folgen der eigenen Auswahl nachvollziehen

Both stated effects are required: identifying recipients and understanding the consequences of the selection.

66: Bereitstellung der gebuchten Angebote; Auswertung zur Weiterentwicklung des Portals

The lecture explicitly distinguishes provision of booked activities from evaluation for portal development.

67: konkrete empfangende Stellen blieben unklar

The missing information is the identity of the actual recipient organisations.

68: persönliche Sprechstunde im Nachbarschaftsbüro

The consultation arrangement is explicitly introduced for people without their own portal access.

69: zusätzlicher Empfängerkreis; neuer Verwendungszweck

The answer must preserve both independent triggers for an expanded explanation.

70: Name nicht auf öffentlicher Teilnahmeliste; Kursplatz bleibt bestehen

Public visibility changes while the reservation remains valid.

71: Neuerungen erkennen, ohne den gesamten Text erneut zu vergleichen

The comparative benefit is locating changes without comparing both full versions.

72: vor der ersten Weitergabe an die zusätzliche Stelle

The notice precedes the first transfer to the additional organisation.

FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | a9ed54f083e5679b

73: Nutzende erklären die gewählte Einstellung und deren Folgen in eigenen Worten

Users themselves explain the selected setting and its consequences; assent alone is insufficient.

74: bequem, aber für eine überlegte Entscheidung unzureichend

The qualified evaluation acknowledges convenience while criticising inadequate support for considered decisions.

Assessment targets

Aufgabe 65 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 66 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 67 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 68 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 69 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 70 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 71 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 72 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 73 · telc_listening_explicit_detail: Retrieve and compare stated information

Aufgabe 74 · telc_listening_stance: Interpret a speaker's evaluative stance

Official reference

pdfs/telc/c1.pdf · pages 7, 18, 19, 20, 21, 33, 34, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 57, 58, 59, 60

FAUST ACADEMY
FAUST ACADEMY | faust-quiet-1 | a630c9b0731db350