

1	Einleitung.....	1
2	Aufbau der Arbeit.....	4
3	Verwaltungssprache – Begriffsbestimmung und Problembeschreibung... 6	
3.1	<i>Begriffsbestimmung: Öffentliche Verwaltung und Verwaltungssprache.....</i>	6
3.1.1	Die öffentliche Verwaltung.....	6
3.1.2	Verwaltungshandeln als sprachliches Handeln.....	7
3.1.2.1	Form und Funktion von Verwaltungssprache.....	8
3.1.2.2	Textsorten in der Verwaltung.....	9
3.2	<i>Problembeschreibung: Schwere Verständlichkeit von Verwaltungssprache..</i>	12
3.2.1	Verständlichkeit als demokratisches Grundrecht.....	12
3.2.2	Optimierungsversuche im nationalen Raum.....	13
3.2.2.1	Auf Bundesebene.....	14
3.2.2.2	Auf Länderebene.....	16
3.2.2.3	Auf kommunaler Ebene.....	16
3.2.2.4	Auf wissenschaftlicher und wirtschaftlicher Ebene.....	17
3.2.3	Verständlichkeitsproblematik und Optimierungsversuche im internationalen Raum.....	19
3.2.3.1	Projekte in der Europäischen Union.....	19
3.2.3.2	Projekte im englisch- und französischsprachigen Raum.....	20
3.2.4	Zusammenfassung.....	25
3.2.5	Voraussetzungen für die weitere Optimierung.....	27
4	Methodische und theoretische Grundlagen der Untersuchung.....	31
4.1	<i>Verwaltungssprache und Verständlichkeitsforschung – Forschungsstand und Forschungsansätze.....</i>	31
4.1.1	Textorientierung - Lesbarkeitsforschung.....	31
4.1.2	Leserorientierung – Kognitionsorientierte Ansätze.....	32
4.1.3	Bewertung der text- und leserorientierten Verfahren.....	33
4.2	<i>Verständigung als Ergebnis kommunikativer Interaktion – Zielsetzung, Untersuchungsgrundlagen und Untersuchungsansatz.....</i>	35
4.2.1	Zielsetzung.....	35
4.2.2	Untersuchungsgrundlagen.....	35
4.2.2.1	Ethnomethodologie.....	36
4.2.2.2	Rahmenanalyse.....	40
4.2.2.3	Akzeptanz.....	47
4.2.3	Untersuchungsansatz: kommunikative Interaktion.....	53
4.2.3.1	Verständigung.....	54
4.2.3.2	Texte im kommunikativen Interaktionsprozess.....	55
4.2.3.3	Texte im kommunikativen Interaktionsprozess zwischen Bürger und Verwaltung.....	56
4.2.4	Formular und Bescheid als Untersuchungsgegenstand.....	63
5	Beobachtung, Analyse und Optimierung der kommunikativen Interaktion zwischen Verwaltung und Klienten.....	64
5.1	<i>Untersuchungsaufbau.....</i>	64
5.1.1	Interaktionsbeobachtung und Interaktionsanalyse.....	64
5.1.2	Interaktionsoptimierung.....	66

5.1.3	Kooperationspartner	67
5.1.4	Textkorpus	68
5.1.5	Probanden.....	68
5.2	<i>Die Formulare</i>	69
5.2.1	Der „Antrag auf Einschreibung“	69
5.2.1.1	Verfahrenseröffnung und -verlauf.....	70
5.2.1.2	Der „Antrag auf Einschreibung“ als konversationelle Aufgabe	72
5.2.1.3	Institutionenspezifische Kodierung.....	73
5.2.1.4	Institutionenspezifische Fachtermini	74
5.2.1.5	Verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen.....	74
5.2.1.6	Aufbau und typographische Gestaltung des Antrags.....	75
5.2.1.7	Aufbau und typographische Gestaltung des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“	76
5.2.2	Beobachtung der Interaktion	78
5.2.3	Analyse der Interaktion	119
5.2.4	„Reisekostenrechnung“ und „Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe“	130
5.2.4.1	Verfahrenseröffnung und Verlauf.....	131
5.2.4.2	Die „Reisekostenrechnung“ und der „Antrag auf Bewilligung...“ als konversationelle Aufgaben.....	133
5.2.4.3	Aufbau und typographische Gestaltung der Formulare	135
5.2.5	Beobachtung der Interaktion	137
5.2.6	Analyse der Interaktion	143
5.2.7	Zusammenfassung.....	154
5.2.8	„Antrag auf Einschreibung“: Optimierung der Interaktion.....	155
5.2.8.1	Beobachtung der Interaktion	157
5.2.8.2	Analyse der Interaktion	165
5.2.9	Optimierungsvorschläge für den Antrag auf Einschreibung.....	166
5.2.9.1	Institutionenspezifischer Handlungsrahmen	166
5.2.9.2	Aufbau Formular, Schlüsselverzeichnis und Broschüre	170
5.2.10	Überprüfung der Ergebnisse	173
5.2.11	Modifizierung der Optimierungsvorschläge	175
5.3	<i>Die Bescheide</i>	176
5.3.1	„Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“	177
5.3.1.1	Verfahrenseröffnung und -verlauf.....	177
5.3.1.2	„Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“ als konversationelle Aufgaben.....	179
5.3.1.3	Aufbau und typographische Gestaltung.....	182
5.3.2	Beobachtung der Interaktion: „Erinnerung zur Rückmeldung“.....	183
5.3.3	Interviewauswertung: „Erinnerung zur Rückmeldung“.....	189
5.3.4	Beobachtung der Interaktion: „Exmatrikulation zum...“	194
5.3.5	Interviewauswertung: „Exmatrikulation zum...“	198
5.3.6	Analyse der Interaktion	202
5.3.7	Zusammenfassung.....	210
5.3.8	Schreibgruppe Bescheide: Optimierung der Interaktion.....	212
5.3.8.1	Beobachtung der Interaktion	213
5.3.8.2	Analyse der Interaktion	217
5.3.9	Optimierungsvorschläge für die Bescheide „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“	219
5.3.9.1	Institutionenspezifischer Handlungsrahmen	220

5.3.9.2	Aufbau und typographische Gestaltung.....	222
5.3.10	Überprüfung der Ergebnisse	223
5.3.10.1	Erinnerungsschreiben.....	224
5.3.10.2	Exmatrikulationsbescheid	225
5.3.11	Modifizierung der Optimierungsvorschläge	226
6	Zusammenfassung.....	227
7	Ausblick.....	231
8	Literaturverzeichnis.....	232

1 Einleitung

Die ständig zunehmende „Verrechtlichung aller Lebensbereiche“ führt dazu, dass sich der Bürger immer öfter mit Rechts- und Verwaltungstexten auseinandersetzen muss (Öhlinger 1986:26):

„Von der Wiege bis zur Bahre: Formulare, Formulare – das ist eine Erfahrung, der heute in der Tat niemand entgeht“ (Öhlinger 1986:26).

Innerhalb der Verwaltung stellen die sprachlichen Sonderformen und Fachtermini der Verwaltungssprache meist kein Problem dar, da sie der Kommunikation zwischen Fachleuten dienen. Problematisch wird ihre Verwendung erst in der Kommunikation zwischen der Verwaltung und dem sachunkundigen Bürger, dem sogenannten „Außenverhältnis“ der Verwaltung (Wagner 1981:241). Hier führt die mangelnde Verständlichkeit der Verwaltungssprache auf Seiten der Bürger zu immer größerem Missmut im Umgang mit der Verwaltung, der sich in dem Verhältnis zwischen Bürger und Verwaltung niederschlagen kann. Man kann von einem regelrechten *Circulus vitiosus* der Verwaltungskommunikation sprechen: Durch die teils unverständlichen Schreiben wird das Verhältnis zwischen Verwaltung und Bürger belastet, was sich wiederum negativ auf die zukünftige Rezeption von verwaltungssprachlichen Texten und den Kontakt zwischen Bürger und Verwaltung auswirkt. Eine der Versuchspersonen der vorliegenden Untersuchung formulierte dies sehr treffend: „Ein ganz normaler Verwaltungsvorgang, ich hätte nichts anderes erwartet.“

Die Problematik der mangelnden Verständlichkeit von Verwaltungssprache ist auf Seiten der Verwaltungen durchaus bekannt, und es hat immer wieder Versuche gegeben, sie im Sinne des Bürgers zu lösen (Joisten 1981:143). Eines der anschaulichsten Beispiele hierfür, das leider nur anekdotischen Charakter hat, ist das des „*buta ember*“. Kaiserin Maria Theresia soll angeordnet haben, dass jede behördliche Anordnung und jeder Erlass einem, in bezug auf Verwaltungshandeln und -sprache, „dummen“ Menschen mit durchschnittlicher Intelligenz und Schulbildung vorgelegt werden muss. Er sollte den Inhalt des Textes frei wiedergeben. War er hierzu nicht in der Lage, musste der Text umgeschrieben werden.¹ Das Beispiel des *buta ember* stellt einen ausschließlich anwendungsorientierten Ansatz zur Lösung der Verständlichkeitsproblematik der Verwaltungssprache dar und unterscheidet sich dadurch von den bisherigen

¹ Zum „*buta ember*“ siehe Fritz Schönherr.1985. „Sprache und Recht“. S. 83.

„belegten“ Optimierungsvorschläge. Diese folgen überwiegend einem sehr „formalen, nicht-situativen Ansatz“ und die Empfehlungen bleiben in erster Linie auf die sprachliche Ebene der verwaltungssprachlichen Texte beschränkt (Brinckmann 1986:27f). Zusammenfassend lässt sich die bisherige Optimierung von Verwaltungssprache so beschreiben: Ziel der Bemühungen war die Verwaltungssprache, nicht aber die Verwaltungskommunikation.

Das Ziel der vorliegenden Untersuchung ist es,

- *die Störungen innerhalb des schriftlichen Kommunikationsprozesses zwischen der Verwaltung und dem Bürger zu lokalisieren,*
- *ihre möglichen Ursachen zu diagnostizieren und*
- *Verbesserungsvorschläge zu definieren.*

Der Arbeit liegt die Auffassung zugrunde, dass Kommunikation als partnerbezogenes soziales Handeln verstanden werden muss, dessen Gelingen weit über die Verständlichkeit von Textmerkmalen hinausgeht. Gerade bei der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten, deren Ziel Handlungssteuerung und -beeinflussung ist, reicht die Verständlichkeit der Texte nicht aus. Erste Untersuchungen, die in diese Richtung gegangen sind, haben bereits gezeigt, dass es sich bei den Ursachen der Kommunikationsstörungen nicht immer um ein „Verständlichkeitsproblem im Sinne des reinen Textverstehens handelt“ (Grönert 2000:93). Vielmehr ist es häufig ein Gefühl der Verständnislosigkeit bei den Klienten gegenüber dem Handeln der Verwaltung.

Bei dem dieser Arbeit zugrundeliegenden Ansatz wird die Verständigung zwischen den Kommunikationspartnern als das Ergebnis einer komplexen kommunikativen Interaktion innerhalb eines spezifischen Kommunikationssystems gesehen (vgl. Grönert 2000:94). Bei der kommunikativen Interaktion zwischen Agenten und Klienten der Verwaltung handelt es sich um soziales Handeln, das im Sinne von Max Weber am „vergangenen, gegenwärtigen oder für künftig erwarteten Verhalten anderer“ ausgerichtet ist (Weber 1981:41). Nach Albrecht handelt es sich bei der Verwaltungssprache aus diesem Grund um „eine Form des handelnden Verhältnisses Bürger – Behörde“ (Albrecht 1980a:92) und die Kommunikation verläuft erst dann erfolgreich, wenn auf beiden Seiten gegenseitige Akzeptanz und Verständigung über das Handeln erreicht werden. Gerade das „zweckrationale Handeln“ im Verwaltungsverfahren setzt nach

Brinckmann „die Orientierung der Beteiligten an reziproken Interaktionsnormen voraus“ (Brinckmann et al. 1986:133).

Akzeptanz und Verständigung müssen als Leistung des gesamten Interaktionssystems gesehen und untersucht werden. Hierzu ist es nötig, den gesamten Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen den Agenten in den Institutionen und dem Bürger als Klient zu beschreiben und zu analysieren. Nur so ist es möglich, Verwaltungskommunikation als Ganzes zu untersuchen und alle relevanten Kriterien für ihre Gestaltung und Optimierung zu berücksichtigen (Brinckmann 1986:139f). Ein solcher Ansatz muss also

- *einerseits die Außenbeziehungen in Form der Position des Bürgers, ihren Erwartungen, Einstellungen und Bedürfnisse berücksichtigt und*
- *andererseits müssen auch die funktionalen Gegebenheiten, die Zwecke und die Leistungsanforderungen der Verwaltung einbezogen werden (Wagner 1981:241).*

Bei dem hier vorgestellten Ansatz wird die bisherige „rezeptionsorientierte“ Sichtweise um eine „produktionsorientierte“ Betrachtungsweise erweitert und interaktiv konzipiert. Um also den eingangs erwähnten Gedanken Maria Theresias weiterzuführen: In dieser Untersuchung wird der *buta ember* wieder zum Leben erweckt und zusätzlich wird ihm der *buta hivatalnok* zur Seite gestellt. Die Verwaltungstexte werden dem „dummen“ Mensch und dem „dummen“ Beamten vorgelegt und beide nehmen an dem Beschreibungs-, Bewertungs-, Analyse- und Verbesserungsprozess teil. Sie sind so, als ständige Nutzer der Sprache und Partner innerhalb der kommunikativen Interaktion, an dem Bewertungs- und Verbesserungsprozess beteiligt und entwickeln gemeinsam reziproke Interaktionsnormen.

Der Schwerpunkt der Beobachtung und der Analyse liegt auf den Fragen

- *Wie verläuft die kommunikative Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten und wie wird sie von den Klienten bewertet?*
- *Wie beheben Agenten und Klienten gemeinsam die Interaktionsstörungen und wie interagieren sie bei der Verbesserung der verwaltungssprachlichen Texte?*
- *Welche Optimierungsvorschläge ergeben sich aus den unterschiedlichen Beobachtungen und Analysen für die Gestaltung der verwaltungssprachlichen Texte.*

2 Aufbau der Arbeit

Die Arbeit umfasst drei Teile mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten. Der erste Teil dieser Arbeit führt in den Untersuchungsgegenstand ein. Das erste Kapitel gibt einen Überblick über die Aufgaben und die Zwecksetzung des Verwaltungshandelns und der Verwaltungssprache in der heutigen Zeit. Im zweiten Kapitel folgt die Problembeschreibung der mangelnden Verständlichkeit der Verwaltungssprache und eine Darstellung der bisherigen Optimierungsversuche sowohl im nationalen als auch im internationalen Raum.

Der zweite Teil der Arbeit beinhaltet die theoretischen und methodischen Grundlagen der Untersuchung. Das erste Kapitel und gibt einen Einblick in den aktuellen Forschungsstand zur mangelnden Verständlichkeit der Verwaltungssprache. Hierzu werden zwei der bekanntesten Ansätze der Verständlichkeitsforschung vorgestellt und ihre Anwendbarkeit auf die Verwaltungssprache überprüft. In dem zweiten Kapitel werden dann die Zielsetzung und die Grundlagen der vorliegenden Studie vorgestellt und der Untersuchungsansatz wird konzipiert. Die Grundannahme ist hierbei, dass die Verständigung zwischen den Interaktanten als das Ergebnis einer kommunikativen Interaktion verstanden werden muss.

Der dritte Teil der Arbeit beinhaltet die Anwendung des im vorherigen Teil entwickelten Ansatzes anhand von drei Fallstudien. Er setzt sich zusammen aus der Beobachtung, der Analyse und der Optimierung der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten mittels verwaltungssprachlicher Texte.

Anhand von drei Fallstudien wird aufgezeigt, wie eine konkrete kommunikative Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten verläuft. Ziel der Beobachtung und Analyse ist es, vorläufige Hypothesen zu dem Interaktionssystem sowie dem Verlauf und den Ursachen für die Störungen der Interaktion aufzustellen. Hierzu werden Interaktionsanalysen auf der Basis von Videodokumentationen und Interviewaufzeichnungen durchgeführt.

Die Optimierung der kommunikativen Interaktion erfolgt durch eine Schreibgruppe, die aus Klienten der Verwaltung und Verwaltungsangestellten besteht. Die Gruppe wird gebeten, konkrete verwaltungssprachliche Textbeispiele zu diskutieren, zu bewerten und zu optimieren. Die Interaktion zwischen den beiden Gruppen wird ebenfalls beobachtet und analysiert. Die Ergebnisse der

Schreibgruppe sowie der Interaktionsanalysen aus dem zweiten Teil der Arbeit dienen dazu, einen Katalog mit Optimierungsentwürfen für die verwendeten verwaltungssprachliche Texte zu erstellen.

Teil 1

3 Verwaltungssprache – Begriffsbestimmung und Problembeschreibung

3.1 Begriffsbestimmung: Öffentliche Verwaltung und Verwaltungssprache

Verwaltungen kontrollieren und planen den Umgang mit „Tätigkeiten und Leistungen“. Hierbei unterliegen sie vorgefassten Regeln und Bestimmungen. Verwaltung umschließt also die „Verwaltung privater Haushaltungen, kapitalistischer Betriebe und staatlicher Institutionen“ (Fuchs 1994:722).

Verwaltungen, wie sie im Sinne dieser Arbeit verstanden werden, dienen der Handlungskontrolle und -planung und sind Teil unterschiedlicher staatlicher Institutionen (Ämter und Behörden). Jede dieser staatlichen Institutionen verfügt über eine eigene Verwaltung, deren Zwecksetzung sich nach ihren spezifischen Zielen richtet (Becker-Mrotzek/Scherner 2000: 632; Ehlich/Rehbein 1980:338). Der übergeordnete Zweck allerdings, den jede Art von Verwaltungshandeln verfolgt, ist, die Voraussetzungen für die spezifische Zielerreichung zu schaffen und sicherzustellen und die eigentliche Zielerreichung der Institution zu kontrollieren (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:633).

3.1.1 Die öffentliche Verwaltung

Bei der öffentlichen Verwaltung, die in dieser Arbeit untersucht wird, handelt es sich um das Exekutivorgan des Staates, das an gesetzliche Vorgaben gebunden ist (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:632). Die Aufgabe der Verwaltung besteht darin, auf der Grundlage von Gesetzen „das Verhalten der Staatsbürger zu beeinflussen“ und das Verhältnis zwischen dem Bürger und einem Träger der hoheitlichen Gewalt zu regeln (Nickel 1981:162; vgl. Rehbein 1977:12ff). Ziel der Rechtsprechung und Gesetzgebung ist die „Konstruktion eines verbindlichen und die Sozietät verbindenden Wirklichkeitsmodells“, das der gesellschaftlichen Handlungsorientierung und -steuerung dient (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:15; Strouhal 1986:140; Vgl. Pfeiffer/Strouhal 1989:19). Der Gesetzgeber hat die Aufgabe Normen zu gestalten, welche die Einhaltung dieses Wirklichkeitskonstruktes sicherstellen (Strouhal 1986:141). Die Rechtssprache ist also „intentional und verbindlich auf einen unerwünschten Zustand gerichtet, der

durch Zeichen in einen erwünschten überführt werden soll“ (Strouhal 1986:142). Bei den Normen handelt es sich um die Gesetze des öffentlichen Rechts, welches das öffentliche Leben und Miteinander der Bürger durch Gebote, Verbote und Gewährungen regeln und menschliches Verhalten steuern soll. Diese abstrakten Gesetze werden erst durch den Verwaltungsakt für den Bürger konkretisiert (Fotheringham 1979:27; Fotheringham 1981:105). Verwaltungshandeln leitet sich in einem demokratischen Staatsprinzip also aus dem Gesetz ab und unterliegt diesem auch (Becker-Mrotzek 1999:1392). Im Rahmen des Prozesses der Handlungssteuerung treffen zwei unterschiedliche Aktantengruppen aufeinander: Die Verwaltungsangestellten als die „Agenten“ der Institution und die Bürger als ihre „Klienten“, auf die die Tätigkeit der Agenten abzielt (Rehbein 1999:662; Ehlich/Rehbein 1977:38ff). Kennzeichnend für das Verhältnis dieser zwei Gruppen zueinander ist, dass die Klienten der Verwaltung ein spezifisches, individuelles Anliegen verfolgen, „während die Agenten als Personen mit Wünschen und Interessen in den Hintergrund treten“ (Schindler 2002:Anm.238).

3.1.2 Verwaltungshandeln als sprachliches Handeln

Die Handlungssteuerung zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung erfolgt über den Austausch von Informationen: Die Klienten teilen der Verwaltung Informationen über ihren individuellen Sachverhalt mit, bzw. werden von der Verwaltung dazu aufgefordert. Innerhalb der Verwaltung wird überprüft, ob dieser Sachverhalt den gesetzlichen Vorgaben entspricht und im Anschluss daran wird der Klient über die Entscheidung der Verwaltung informiert. Die Erhebung und die Verarbeitung, bzw. Umwandlung dieser Informationen, sowie der Austausch darüber zwischen den Interaktanten findet mit Hilfe von Sprache statt. Sprache ist somit eines der wichtigsten Instrumente, derer sich die Verwaltung zur Erreichung ihrer Ziele bedient (Büter/Schimke 1993:11; Wagner 1981:238). Paul Kirchhoff erklärt diesen Umstand so: „Rechtskultur ist Teil der Sprachkultur, deswegen als Instrument des Denkens, als Mittel der Verständigung und Grundlage gemeinsamen Handelns notwendig mit den Sprachgewohnheiten einer Gemeinschaft verbunden“ (Kirchhoff 1987:6).

Hierbei verwenden Verwaltungen zur Bewältigung ihrer Aufgaben überwiegend schriftkonstituierte Texte, „die funktional auf das Verwaltungshandeln bezogen sind“ (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:628). Die schriftliche Kommunikation

zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung steht auch im Fokus dieser Untersuchung und aus diesem Grund beziehen sich die folgenden Angaben auf die Sprache in Verwaltungstexten.

3.1.2.1 Form und Funktion von Verwaltungssprache

Verwaltungshandeln und Verwaltungssprache stellen die Schnittstelle zwischen der abstrakten Welt der Rechtsnorm (Wirklichkeitsmodell) und der sozialen Wirklichkeit des Einzelnen dar: Abstrakte juristische Normen werden auf reale soziale Sachverhalte angewendet und in Form von Verwaltungsentscheidungen dem Bürger mitgeteilt, mit dem Ziel, sein Handeln im Sinne des juristischen Wirklichkeitsmodells zu beeinflussen und zu steuern. Hieraus ergibt sich, dass das Verwaltungshandeln eng an Recht und Gesetz geknüpft ist, was sich auch in der engen Verwandtschaft ihrer sprachlichen Systeme zeigt.² Bei der Verwaltungssprache handelt es sich um eine

„spezifische Form kommunikativen Handelns, die Bestandteil eines Kommunikationsprozesses in oder mit einer Verwaltungsinstitution ist“ (Gülich 1981a:326f; vgl. Ehlich/Rehbein 1980:338).

Daraus ergibt sich für die Verwaltungssprache allerdings eine zweifache Zwecksetzung: Zum einen ist sie stark an rechtliche Vorgaben gebunden, da sie als Sprache öffentlicher Organe staatliche Aufgaben erfüllen muss und dient als Fachsprache für die Agenten der Institution. Zum anderen soll sie der direkten Kommunikation mit dem Bürger dienen und muss aus diesem Grund gemeinsprachliche Kriterien gerecht werden (Becker-Mrotzek 1999:1396; Daum 1980:XI, Wagner 1970:97). Walter Otto bringt die Problematik dieses Umstandes auf den Punkt, wenn er von der „Paradoxie“ spricht, „eine Fachsprache zu haben, die zugleich Gemeinsprache ist“ (Otto 1981:45).³ Um diesen Vorgaben gerecht zu werden und um ihre Zwecke erfüllen zu können, verwendet die Verwaltung in ihren Texten eine Reihe spezifischer sprachlicher Mittel, die unter dem Oberbegriff Verwaltungssprache zusammengefasst werden (Becker-Mrotzek 1999:1391). Die häufige Verwendung dieser sprachlichen Mittel hat zu der

² Zu der engen Verwandtschaft von Verwaltungs- und Rechtssprache siehe auch: Michael Becker-Mrotzek, Maximilian Scherner (2000:635); Michael Becker-Mrotzek (1999:1392); Thomas Lambertz (1990:6); Oskar E. Pfeiffer/Ernst Strouhal/Ruth Wodak (1987:15); Siegfries Grosse (1981:268); Walter Otto (1978:11); Hildegard Wagner (1970:71).

³ Zur engen Verbindung von Rechts-/Verwaltungssprache und Allgemeinsprache siehe auch: Ulfried Neumann (1992:110ff); Ruth Wodak (1986:117); Lutz Huth (1983:100); Ingulf Radtke (1981:75); Walter Otto (1981:47); Heinz Fotheringham (1981:110); Ulrich Daum (1981:86); Rudolf Wassermann (1979a:118); Els Oksaar (1979:101).

Ausprägung verschiedener sprachlicher Besonderheiten geführt, die bereits im 19. Jahrhundert erwähnt werden und die Verwaltungssprache bis heute kennzeichnen (Günther 1896:19ff; Becker-Mrotzek 1999:1396). Eine sehr detaillierte Beschreibung dieser sprachlichen Besonderheiten findet sich bei Hildegard Wagner (1970), die in ihrer Arbeit zur Sprache in Verwaltungstexten die wichtigsten Charakteristika und deren Funktion herausarbeitet und analysiert. Hierzu zählen auf der syntaktischen und der lexikalischen Ebene ihr „offizieller und funktionaler Charakter“, der sich durch einen nominalen, abstrakten und unpersönlichen Stil auszeichnet. Hinzu kommt der Verzicht auf Ausschmückungen und der Gebrauch von Formeln und formelhaften Wendungen, die sich aus ihrer Verpflichtung zur Genauigkeit, Klarheit und Objektivität der Aussage ergeben. Ihre Sätze zeichnen sich dadurch aus, dass sie vollständig und ohne Bezug auf eine spezifische Situation oder einen bestimmten Partner verständlich sind (Wagner 1970:97f). Sie haben eine hohe Informationsdichte und sind sehr sachbezogen, genau und eindeutig (Becker-Mrotzek 1999:1396).

3.1.2.2 Textsorten in der Verwaltung

Innerhalb der Verwaltung gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Textsorten, die der Erfüllung der verschiedenen Verwaltungszwecken dienen (Becker-Mrotzek 1999:1395). Für eine Systematisierung dieser Texte bietet es sich an, sie nach ihrer Funktion für das Verwaltungshandeln zu differenzieren. Eine ähnliche Textsortendifferenzierung wurde auch von Michael Becker-Mrotzek und Maximilian Scherner vorgeschlagen. Sie haben, ausgehend von der Annahme, dass Verwaltungshandeln der Bearbeitung von Wissen dient, die Texte nach ihren Teilzwecken, die sie in den einzelnen Stadien der Wissensbearbeitung zu erfüllen haben, eingeteilt (Becker-Mrotzek 1999:1395; Becker-Mrotzek/Scherner 2000:6). Hildegard Wagner hat ebenfalls eine Textsortentypologisierung vorgeschlagen, die sich an der funktionalen Bedeutung der Texte orientiert (Wagner 1970:11). In dieser Arbeit werden die Texte danach systematisiert, welche Aufgaben sie bei der für die Handlungssteuerung und -kontrolle nötige Informationsverarbeitung erfüllen. Im Einzelnen lassen sich vier Textsorten mit unterschiedlicher Funktion identifizieren.

Texte mit Informationen über den institutionenspezifischen Handlungsrahmen

Hierbei handelt es sich um „Texte mit regulierender Funktion“, welche die Bedingungen für das Verwaltungshandeln festlegen und den vorgegebenen „Handlungs- und Wissensrahmen“ bilden (Becker-Mrotzek 1999:1396; Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634). Wagner fasst diese Texte unter dem Oberbegriff „Verwaltungsvorschriften“ zusammen. Sie umfassen Anweisungen für den Verwaltungsaufbau, den Verwaltungsablauf und für die Handlungen/Entscheidungen der Verwaltung (Wagner 1970:11). Konkret werden hierzu Gesetze, Verwaltungsvorschriften oder Dienstanweisungen gezählt. Ihnen kommt eine entscheidende Bedeutung zu, da sie als rechtliche Grundlage für andere Texte gelten und in diesen häufig „zitiert, paraphrasiert oder genannt“ werden (Becker-Mrotzek 1999:1396; Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634).

Texte für die Informationsermittlung und -bearbeitung zwischen den Aktanten

Hierzu gehören die Texte, die im Rahmen des Kommunikationsprozesses Informationen des individuellen Sachverhalts der Klienten an die Verwaltung weitergeben. Becker-Mrotzek und Scherner sprechen in diesem Zusammenhang von „Texten mit wissenserhebender, bzw. -vermittelnder Funktion“ (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634). Diese Textart umfasst alle Texte, mit denen die Klienten an die Institution herantreten. Als Beispiel sind hier Anträge/Formulare, Widersprüche, Anfragen und Auskunftersuche zu nennen (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634). Für Hildegard Wagner entspricht diese Textsorte dem „allgemein behördlichen Schriftverkehr“, zu dem sie zusätzlich auch die Texte rechnet, die der Kommunikation der einzelnen Behörden miteinander oder mit den Klienten dienen (Wagner 1970:11).

Texte für die verwaltungsinterne Informationsverarbeitung

Hiermit sind alle Texte gemeint, die während des Verwaltungsprozesses entstehen und der verwaltungsinternen Verarbeitung und Umwandlung der Informationen dienen. Die standardmäßige Form dieser Texte ist die „Verwaltungsakte“. Hier werden die Informationen über den individuellen Sachverhalt des Klienten mit den Informationen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen zusammengeführt und sie dienen als Grundlage für Verwaltungsentscheidungen.

Wesentlicher Teil dieser Akten ist das Formular, das die entscheidende „Schnittstelle in der Bürger-Verwaltungskommunikation“ darstellt (Becker-Mrotzek 1999:1396; Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634).

Texte zur Informationswiedergabe und -darstellung

Diese Texte enthalten das Ergebnis der Verwaltungshandlung und sollen die Verwaltungsentscheidung wiedergeben. Die häufigste Form sind die Bescheide, die „Leistungen fordern oder gewähren“ (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634). Zusätzlich werden auch „Mitteilungen für bestimmte Personengruppen“ zu dieser Form von Texten gezählt (Becker-Mrotzek 1999:1396). Nach Wagner handelt es sich bei diesen Verwaltungsakten um, „hoheitliche Willensäußerungen im Gebiet der öffentlichen Verwaltung“ (Wagner 1970:11). Sie zeichnen sich dadurch aus, dass „ein Tatbestand unter eine Norm subsumiert“ wird.

Diesen unterschiedlichen Textsorten entsprechen in der Verwaltung nicht unbedingt auch unterschiedliche Typen von Schreiben. Aufgrund der „Multifunktionalität“ und der „Mehrfachadressierung“ in der Verwaltung ist es durchaus üblich, dass Schreiben mehrere Textsorten mit unterschiedlichen Aufgaben enthalten, die sich an unterschiedliche Adressaten richten (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634). Diese Multifunktionalität und Mehrfachadressierung ist allerdings nur so lange unproblematisch, wie die Pflichtbereiche der Schreiben nicht miteinander kollidieren und der Verfasser gegenüber den unterschiedlichen Adressaten seinen unterschiedlichen Verpflichtungen nachkommen kann (Kühn 1995:4). Dies ist besonders bei den Texten schwierig, die der Kommunikation zwischen den einzelnen Aktantengruppen dienen, da diese unterschiedliche Anliegen verfolgen und nur bedingt über gemeinsames handlungsleitendes Wissen verfügen (Ehlich/Rehbein 1977:39). Hierbei handelt es sich nach dieser Textsortenklassifizierung vor allem um die Texte für die Informationsermittlung und -bearbeitung und der Informationswiedergabe und -darstellung. Ebenfalls problematisch sind auch die Texte, die Informationen über den institutionenspezifischen Handlungsrahmen enthalten, wenn sie in einer der beiden Textsorten, die sich an den Klienten richten zitiert werden. Diesen Texten wird von Seiten der Klienten häufig mangelnde Verständlichkeit vorgeworfen. Deren mögliche Ursachen und bisherige Verbesserungsbemühungen sind die Themen des folgenden Kapitels.

3.2 Problembeschreibung: Schwere Verständlichkeit von Verwaltungssprache

Der Vorwurf mangelnder Verständlichkeit der Verwaltungs- und Rechtssprache ist fast so alt, wie die Sprachform selbst (Hauck 1986:13; Wodak 1986:115, Heckmann 1981:9; Otto 1981:44). Els Oksar sieht hierin die Ursache für die „Kluft zwischen Volk und Recht, Volk und Juristen“ (Oksaar 1981:171) und mögliche Erklärungen und vermeintliche Lösungen für diese Verständlichkeitsproblematik sind immer wieder Thema juristischer oder linguistischer Arbeiten.⁴

3.2.1 Verständlichkeit als demokratisches Grundrecht

Die Forderung nach besserer Verständlichkeit dient nicht ausschließlich dazu, die Leistung Einzelner oder der Institutionen zu verbessern, vielmehr ist die Forderung nach einer verständlichen Rechtssprache die Grundvoraussetzung für demokratische Kontrolle:

„In diesem Lichte erscheint die Verständlichkeit der juristischen Norm als Bringschuld des Staates dem Bürger als seinem Souverän gegenüber; eine unverständliche Rechtssprache widerspricht somit den Prinzipien eines sozialen, demokratischen Rechtsstaates“ (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:12).

Die Beziehung zwischen Recht und Sprache ist eng an das, in Artikel 20 GG verankerte Demokratie- und Rechtsstaatsprinzip gebunden (v. Bonin 1983:64; Wassermann 1983:45; Otto 1981:49, Jaspersen 1998:9): „*Die Bundesrepublik Deutschland ist ein demokratischer und sozialer Bundesstaat*“ (Deutscher Bundestag 2001:23). Eine Forderung, die sich aus diesem Prinzip ergibt, ist die Verständlichkeit der Gesetzgebung und der Rechtssprache. Nur wenn die Bedeutung und der Zweck der Gesetze für die Bürger nachvollziehbar und verständlich ist, können der Rechtsapparat und die Gesetzgebung ihre Aufgabe erfüllen, soziales Verhalten zu steuern und dem Bürger die aktive Mitwirkung an der Staatsgewalt zu ermöglichen (Luttermann 2001:159; Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:12; Strouhal 1986:137; Otto 1981:50). Die Voraussetzungen für die

⁴ Zur Problematik der Verständlichkeit von Rechts- und Verwaltungssprache siehe unter anderem auch: Birgit Eckardt. 1999. *Fachsprache als Kommunikationsbarriere? Verständigungsprobleme zwischen Juristen und Laien*; Andrea Jaspersen. (1998) *Über die mangelnde Verständlichkeit des Rechts für den Laien*; Thomas Lambert. 1990. *Bürgernahe Schriftsprache in der Verwaltung*; Rudolf Wassermann und Jürgen Petersen (Hg.). 1983. *Recht und Sprache, Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*; Rudolf Wassermann (Hg.). 1979. *Menschen vor Gericht*; Theo Öhlinger (Hg.). 1986. *Recht und Sprache, Fritz Schönherr - Gedächtnissymposium 1985*; Ingulf Radtke (Bearb.). 1981. *Der öffentliche Sprachgebrauch, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*; Ludwig Günther. 1896. *Recht und Sprache*.

„politische Willensbildung“ sind ein transparentes politisches Verfahren und durchschaubare Entscheidungsprozesse im staatlichen Bereich (v. Bonin 1983:65). Rechtssicherheit und Rechtsfrieden können nach Bonin also nur gewährleistet werden,

„(...)wenn das staatliche Handeln für den Bürger vorausberechenbar, messbar und kontrollierbar ist (...)“ (v. Bonin 1983:67).

Hierfür ist es nötig, dass die Aussage der Verwaltung zu jeder Zeit verständlich und bestimmt ist (Kirchhoff 1987:5). Hierbei kommen der Rechts- und Verwaltungssprache eine zentrale Rolle zu. Sie hat eine direkte gesellschaftsprägende Funktion und stellt für den Bürger das „Zugangsinstrumentarium zum politischen Gemeinleben“ dar (Lambertz 1999:145).

Auch in „niedrigrangigeren Vorschriften“ hat der Verständlichkeitsgrundsatz Eingang gefunden: §37 GGO II (Gemeinsame Geschäftsordnung der Bundesministerien); § 34 GGO I und § 35 Satz 1 GGO II. In diesen Vorgaben wird unter anderem explizit auf die „Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache“ (1. Aufl. 1930; 10. Aufl. 1980, Daum) hingewiesen, die die Vorschläge des Gesetzgebers zur verständlichen Gestaltung von Verwaltungs- und Gesetzestexten enthalten (Jaspersen 1998:12ff). Die Verwaltungssprache unterliegt zusätzlich noch den Vorgaben des Verwaltungsverfahrensgesetzes. Es regelt die allgemeinen Verfahrensvorschriften für das Verwaltungshandeln, um eine einheitliche Verwaltungspraxis zu schaffen (Lässig 1980:13).

3.2.2 Optimierungsversuche im nationalen Raum

Im Verlauf des 20. Jahrhunderts ist der „funktionale Charakter“ der Verwaltungs- und Rechtssprache zunehmend in den Vordergrund der Optimierungsbemühungen gerückt, insbesondere ihre „soziale Funktion als Kommunikations- und Informationsmittel“ (Strouhal 1986:135). Diese Sichtweise macht es erforderlich, die Bedeutung und Funktion der Sprache innerhalb der politischen Kultur und der Gesellschaft zu betrachten (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:10). Der Hauptkritikpunkt ist hierbei die zunehmende Entfremdung von Individuum und Institution, die durch die Sprache, als Hauptträger der „Institution Recht“, noch verstärkt wird (Strouhal 1986:136). Alfred Göbl spricht in diesem Zusammenhang von dem „divergenten Weltbild“, das das Verhältnis von Bürger und Behörde beeinflusst. Der Bürger wendet sich immer mehr von den alten Wertvorstellungen

ab, nach denen die Verwaltung agiert, und Begriffe wie Produktion, Profit und Leistung gewinnen für ihn zunehmend an Bedeutung (Göbl 1981:164).

Als Reaktion auf die fortwährende Kritik an der Verständlichkeit der Rechts- und Verwaltungssprache hat der deutsche Bundestag einen Redaktionsstab gebildet, dessen Aufgabe die sprachliche Bearbeitung von Gesetzesentwürfen ist. Er hat dafür zu sorgen, „dass die Gesetze sprachlich einwandfrei und verständlich abgefasst werden“ (Lemhöfer 1977:16). Zusätzlich sind im Laufe der Zeit eine Vielzahl von Dienstordnungen und Verwaltungsrichtlinien in den verschiedenen Ämtern und Behörden entstanden, die den Mitarbeitern Anweisungen für das Formulieren von Verwaltungstexten liefern sollen (Otto 1981:44). Die Verwaltungen sind bei den Verbesserungsversuchen allerdings überwiegend auf sich selbst gestellt und sie behelfen sich, indem sie aufgrund ihrer Erfahrungen „aus der Praxis für die Praxis Leitfäden erstellen“ (Augst 1981:259).

In den vergangenen fünf Jahren hat die mangelnde Verständlichkeit der Rechts- und Verwaltungssprache eine neue Relevanz bekommen. Die Ursachen hierfür liegen in der, durch die Werteverchiebung ausgelösten Verwaltungsmodernisierung:

„Ziel der Bundesregierung ist es, Staat und Verwaltung dem gewandelten Staatsverständnis und den sich verändernden Aufgaben von Regierung und Verwaltung anzupassen. Deshalb hat sich die Bundesregierung in der Koalitionsvereinbarung „Aufbruch und Erneuerung – Deutschlands Weg ins 21. Jahrhundert“ das Leitbild des aktivierenden Staates gegeben. Mit ihm wird eine neue politische Ausrichtung für die Modernisierung von Staat und Verwaltung festgelegt.“ (Bundesministerium des Inneren, Kabinettsbeschluss vom 1.12.1999).

Diese Modernisierung von Staat und Verwaltung soll mit Hilfe des Programms „Moderner Staat – Moderne Verwaltung“ erreicht werden. Dieses Programm umfasst unterschiedliche Prinzipien, Projekte und Reformvorschläge zur Modernisierung der Verwaltungssprache auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene (Bundesministerium des Inneren, Programm der Bundesregierung S.2ff). Neben den staatlichen Bemühungen gibt es zusätzlich auch auf der wissenschaftlichen und auf der wirtschaftlichen Ebene eine Reihe von Untersuchungen und Projekten zu Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungs- und Rechtssprache.

3.2.2.1 Auf Bundesebene

Auf Bundesebene werden vier Prinzipien zur Verwaltungsmodernisierung auf vier konkrete Reformbereichen angewendet. Eines dieser Prinzipien ist die verstärkte

„Bürgerorientierung“: „Der Staat ist für seine Bürgerinnen und Bürger da“ und Bürger und Staat sollen als „gleichberechtigte Partner“ agieren. Um dies zu erreichen, ist es notwendig, dass

„(...) die Interessen und Motive staatlicher Entscheidung nachvollziehbar sind und den gesellschaftlichen Akteuren mehr und besseres Wissen an die Hand gegeben wird.“ (Bundesministerium des Inneren, Programm der Bundesregierung S.2).

Diese Forderungen beziehen sich auch auf die zwei Reformbereiche „Höhere Wirksamkeit und Akzeptanz von Recht“ und „Der Bund als Partner“. Innerhalb dieser Reformbereiche werden einzelne Leitprojekte formuliert, die konkrete Maßnahmen zur Verwaltungsmodernisierung enthalten (Bundesministerium des Inneren, Programm der Bundesregierung S.5ff).

Hinsichtlich der Verständlichkeit der Verwaltungssprache schlagen sich diese Reformbemühungen unter anderem in einer Reihe von Merkblättern mit konkreten Gestaltungsvorschlägen und dem Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“ der Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB) nieder, dessen Ziel darin besteht,

„(...) das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen zu fördern. Jede Art behördlicher Entscheidung oder anderer Mitteilung muss sprachlich, inhaltlich und in jeder Art der Begründung so gestaltet sein, dass die Bürgerin oder der Bürger sie verstehen und akzeptieren kann.“ (Bundesverwaltungsamt 2002:6).

In diesem Arbeitshandbuch wird den Verfassern von verwaltungssprachlichen Texten zum Beispiel eine „Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen“ an die Hand gegeben, deren Ratschläge sich in erster Linie auf textliche Merkmale beziehen. Hier heißt es unter anderem, dass die Mitarbeiter Bürgernähe zeigen, indem sie:

„Verben nicht durch Substantive verdrängen; Abstraktes durch Beispiele anschaulich machen; die angemessene Satzlänge beachten; auf Abkürzungen und Fremdwörter möglichst verzichten oder beim ersten Gebrauch erläutern; das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung beachten; das Passiv durch aktive Formen ersetzen; eine persönliche Anrede – auch im Text – verwenden; auf Amtsgehabe und Kanzleistil verzichten“ (Bundesverwaltungsamt 2002:11f).

Ähnliche Forderungen findet man auch in den bereits seit den 30er Jahren erscheinenden „Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache“ (10. Aufl. Daum 1980) und auch Walter Otto hat diese Verbesserungsmöglichkeiten schon in seinem 1978 erschienenen Ratgeber „Amtsdeutsch heute, bürgernah und praxisnah“ vorgeschlagen (Otto 1978).

3.2.2.2 Auf Länderebene

Die Inhalte des Modernisierungsprogramms werden auf Länderebene im Rahmen von Führungskräfteforen vorgestellt und diskutiert. Hierbei sind auch Sprache und ihre Bedeutung innerhalb der Verwaltung ein Thema und neue Kommunikationsformen sind ein wichtiger Bestandteil der Verwaltungsmodernisierung der Länder. Hierzu seien exemplarisch die Führungskräfteforen des Landes NRW am 16./17.12.1999 und am 6./7.12.2001 genannt, bei denen sich „Führungskräfte der Verwaltung und Vertreter aus Wirtschaft und Wissenschaft“ getroffen haben, um „konkrete Konzepte zur Unterstützung der Verwaltungsmodernisierung zu erarbeiten“ (Innenministerium NRW 2000). Der Verlauf und die Ergebnisse dieser Treffen werden in der Schriftreihe zur Verwaltungsmodernisierung „Vmprofil“ dokumentiert und zusammengefasst (Innenministerium NRW 2000; 2002).

3.2.2.3 Auf kommunaler Ebene

Auf der kommunalen Ebene schlagen sich diese Reformvorschläge in einer Reihe konkreter Projekte zur besseren Verständlichkeit der Verwaltungssprache nieder. Neben der Vereinfachung der Verwaltungstexte geht es bei diesen auch darum, bei den Mitarbeitern das Bewusstsein für die Bedeutung der Sprache zu wecken. Hierzu sind beispielhaft die Schreibwerkstätten in den Städten Essen (Amt für Stadtplanung und Bauordnung 1999) und Bielefeld (Bauordnungsamt 2002) unter Leitung von Annette Lepschy zu nennen. Im Rahmen dieser Schreibwerkstätten werden den Mitarbeitern Verbesserungsmöglichkeiten für ihre Bescheide vorgestellt, die sie anschließend auf konkrete Textbeispiele anwenden sollen. Diese Verbesserungsvorschläge entsprechen den Ratschlägen in den oben erwähnten Ratgebern:

Problem Nr. 1: Vorliebe für Substantive (Nominalstil)
Problem Nr. 2: Fach- und Fremdwörter
Problem Nr. 3: Der Bandwurmsatz
Problem Nr. 5: Struktur eines Verwaltungstextes
(Stadt Essen 2000)

Die Stadt Bochum hat, gemeinsam mit der Arbeitseinheit „Angewandte Linguistik“ des Germanistischen Instituts der Ruhr-Universität Bochum ebenfalls ein Projekt zu „Verwaltungssprache und Textoptimierung“ durchgeführt (<http://www.slf.uni-bochum.de/vt/info.html>). Ziel dieses Projektes unter Leitung von Hans-Rüdiger Fluck war die Analyse und Optimierung von

Verwaltungssprache. Die Ergebnisse wurden in dem Ratgeber „Tipps zum einfachen Schreiben“ zusammengefasst, der den Verwaltungsangestellten zur Verfügung steht und dem sie Hinweise und Hilfen zum Schreiben ihrer Texte entnehmen können (<http://www.bochum.de/personalamt/einfachesschreiben.pdf>). Auch diese Broschüre verweist auf ähnliche Verbesserungsmöglichkeiten, wie die bereits erwähnten Ratgeber:

- Umgang mit Fachwörtern
- Anschaulichkeit
- Abkürzungen
- Hauptwortstil
- Satzlänge
- Aktiver Schreibstil
- Persönliche Schreibweise
- Höflichkeit
- Obrigkeitsstil
- Verständnis und Kooperationsbereitschaft

(Stadt Bonn 5; 12)

Verwaltungssprache und ihre Verbesserungsmöglichkeiten sind auch Thema der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung). Hierbei handelt es sich um einen, von Städten, Gemeinden und Kreisen gemeinsam getragene Fachverband für kommunales Management, der sich mit der Führung, Steuerung und Organisation von Kommunalverwaltungen befasst (<http://www.kgst.de/index.html>). Hier wurden bereits verschiedene Gutachten und Richtlinien zur Gestaltung und Organisation von Verwaltungstexten erstellt, die sich zum Beispiel für eine Zentralisierung des Vordruckwesens aussprechen (Brinckmann et al. 1986:29).

3.2.2.4 Auf wissenschaftlicher und wirtschaftlicher Ebene

In den letzten 25 Jahren ist die mangelhafte Verständlichkeit der Verwaltungssprache auch außerhalb der Verwaltung zunehmend ein Thema geworden und es gibt eine Reihe von Arbeiten zur Ursachensuche und zur Lösung der Problematik (Otto 1981:46; Augst 1981:259). Auch hier seien nur beispielhaft einige wissenschaftliche und wirtschaftliche Projekte genannt: 1979 fand eine Tagung des Mannheimer Instituts für deutsche Sprache zu dem Thema „Das Kommunikationsmittel 'Formular'. Bürger-Formulare-Behörde“ statt, deren Ziel es war,

„Beteiligte aus den verschiedenen Fachbereichen zusammenzuführen“ und „die Probleme zu diskutieren, die mit den Formularen als Medium im Kommunikationskreis 'Bürger-Behörde-Bürger...' aufgegeben sind“ (Grosse/Mentrup 1980:8).

Ergebnis der Tagung war das „Fünf-Punkte-Programm“, das Verbesserungsvorschläge für die Gestaltung von Vordrucken enthalten (Mentrup 1980:122ff). Dieses Programm beinhaltet neben der Forderung, „sowohl die Erfordernisse der Behörden als auch die der Bürger zu berücksichtigen“ (Mentrup 1980:122), ähnliche Ratschläge wie die Merkblätter und der Ratgeber der Bundesstelle für Büroorganisation.

Andere Beispiele für solche Bemühungen sind das zweijährige Forschungsprojekt von Michael Becker-Mrotzek und Maximilian Scherner, die Verwaltungsschreiben im Kreis Warendorf untersucht und Verbesserungsvorschläge erstellt haben (Nussbaum 1999) und die „AG Sprache des Rechts. Vermitteln, Verstehen, Verwechseln“ an der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften. Bei diesem Projekt beschäftigt sich eine interdisziplinäre Gruppe mit den Fragen nach den „Rechtlichen Grundlagen sprachlicher Handlung“, den „Kriterien der Auslegung von Texten“ und mit den „Sprachlichen Anforderungen an die juristische Formulierung“ (Berliner Arbeitsgruppe 2000:9). In einem anderen Projekt haben Dieter Büter und Hans-Jürgen Schimke ihre Erfahrungen, die sie während der Arbeit mit Angestellten der kommunalen Verwaltungen gesammelt haben, zum Anlass genommen, eine Bescheidtechnik zu entwickeln, die es ermöglichen soll, verständliche Bescheide zu verfassen (Büter/Schimke 1993:9).

Auch in Wirtschaftsunternehmen gibt es ein großes Interesse daran, Verwaltungstätigkeit zu vereinfachen und zu modernisieren. Eine verbesserte Bürgerorientierung und eine vereinfachte Verwaltungssprache sind zum Beispiel das Thema des Netzwerks „Kommunen der Zukunft“ (1999-2002), einer Gemeinschaftsinitiative der Bertelsmann Stiftung, der Hans-Böckler-Stiftung und der KGSt (www.kommunen-der-zukunft.de). Eine weitere Initiative, die ebenfalls von der Bertelsmann-Stiftung in Zusammenarbeit mit dem Verein Aktive Bürgerschaft e.V. ins Leben gerufen wurde, ist die „CIVITAS – Netzwerk bürgerorientierter Kommunen in Deutschland. Ihr Ziel ist es,

„(...) gangbare Wege für eine Entwicklung unserer Gesellschaft herauszustellen, zu ermöglichen und zu fördern, die auf lange Sicht rechtstaatliche Demokratie, soziale Gerechtigkeit, nachhaltige Entwicklung und gesellschaftlichen Zusammenhalt miteinander verbinden“ (<http://www.buergerorientierte-kommune.de/>).

3.2.3 Verständlichkeitsproblematik und Optimierungsversuche im internationalen Raum

Dass es sich bei dem Problem der mangelnden Verständlichkeit nicht nur um ein spezifisches Merkmal der deutschen Verwaltungssprache handelt, zeigt ein Blick auf die Europäische Union, die europäischen Nachbarländer im Einzelnen, sowie die USA, Australien und Kanada. Trotz der unterschiedlichen Sprachen ist festzustellen, dass die Verständlichkeit der Verwaltungssprache auch hier ein Problem darstellt. Als Ursachen werden dieselben lexikalischen und syntaktischen Merkmale verantwortlich gemacht wie in der deutschen Ratgeberliteratur und darüber hinaus sind auch die Lösungsansätze und Optimierungsvorschläge identisch.

3.2.3.1 Projekte in der Europäischen Union

Die bessere Verständlichkeit von Rechts- und Verwaltungssprache ist auch Thema des Europäischen Rates. Bereits seit 1985 gibt es, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene immer wieder Bemühungen zur Vereinfachung der Rechtsetzung. Die Notwendigkeit eines Projekts, das gleichzeitig auf europäischer und auf nationaler Ebene koordiniert wird, wurde allerdings immer deutlicher (Bundesministerium des Inneren 2002:16f). Diese Problematik wurde im Rahmen des „Lissabon-Prozesses“, der zum Ziel hat, die Europäische Union zum „wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraums der Welt“ zu entwickeln aufgegriffen, da eine der wichtigsten Voraussetzungen für die Erreichung dieses Ziels bessere Rechtsvorschriften sind:

Eine „hochwertige Normsetzung (...) vermehrt die Chance, den von Regierung und Gesetzgeber angestrebten Zweck auch tatsächlich zu erreichen. Zudem ist die Umsetzung entsprechender Rechtsvorschriften für die öffentliche Verwaltung weniger problematisch. Auch den Bürgern fällt die Einhaltung entsprechender Normen erfahrungsgemäß leichter. Aus allen diesen Gründen ist es von erheblichem öffentlichen Interesse, die Qualität der Normsetzung sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene deutlich zu verbessern.“ (Bundesministerium des Inneren 2002:9).

Hierzu wurde eine Expertengruppe aus Vertretern der Mitgliedstaaten und der Europäischen Kommission unter Vorsitz von Dieudonné Mandelkern ins Leben gerufen – die „Mandelkern-Gruppe“:

„The Group – better known as the Mandelkern Group – was made up of representatives from senior experts in better regulation from Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, the Netherlands, Portugal, Spain, Sweden and the United Kingdom. Officials from the Commission’s Secretariat-General also observed”
(<http://www.cabinet-office.gov.uk/regulation/Europe/Successes/mandelkern.htm>).

Sie wurde beauftragt,

„(...) ein kohärentes Konzept für diesen Problemkreis auszuarbeiten und den Ministern entsprechende Vorschläge einschließlich der Festlegung einer gemeinsamen Methode zur Bewertung der Qualität von Rechtsetzung vorzulegen“ (Bundesministerium des Inneren 2002:17).

Eine wichtige Prämisse ihrer Arbeit war:

»Au plan international, les travaux menés par certains Etats européens ainsi qu'au sein de l'OCDE ont conduit, au cours des dernières années, à prendre en compte le point de vue de l'usager des normes, et non plus seulement celui des autorités publiques, pour apprécier la qualité de la réglementation. Cette approche conduit à s'interroger sur les alternatives à la réglementation, sur la simplification, sur la consultation des usagers ou encore sur les modalités d'accès au droit» (Mandelkern 2001:2).

Im November 2001 hat die Arbeitsgruppe ihren abschließenden Bericht vorgelegt.

Der sogenannte Mandelkern-Bericht („Rapport du groupe de travail interministeriel sur la qualite de la reglementation“; „Mandelkern Group on better Regulation, Final report“) enthält eine Reihe von

„Vorschlägen für qualitativ bessere und einfachere Gesetze sowie für Maßnahmen zur nachhaltigen Rechtsbereinigung“ (Bundesministerium des Inneren 2002:3).

Die Empfehlungen und Forderungen richten sich sowohl an die Europäische Union wie auch an die einzelnen Mitgliedstaaten und das Ziel ist,

„(...) die Gesetzeslandschaft für Bürgerinnen und Bürger, für Wirtschaft und Unternehmen durchsichtiger gestalten, um so auch Tendenzen zur Staats- und Politikverdrossenheit entgegenzuwirken. Ein weiteres Ziel ist, Kosten zu vermeiden, die durch Fehler in der Gesetzgebung entstehen können“ (Bundesministerium des Inneren 2002:3).

3.2.3.2 Projekte im englisch- und französischsprachigen Raum

Wie die konkreten Bemühungen in den einzelnen Ländern aussehen, ist das Thema der folgenden Abschnitte. Die Betrachtung bezieht sich zum einen auf die Nachbarländer Großbritannien und Frankreich und zum anderen werden zusätzlich auch Projekte in den USA, Australien und Kanada kurz vorgestellt. Hiermit soll aufgezeigt werden, dass es sich bei der mangelnden Verständlichkeit der Rechts- und Verwaltungssprache um ein weltweites Problem handelt.

Plain Language movement im englischsprachigen Raum

Im englischsprachigen Raum haben sich eine Vielzahl von Komitees, Netzwerken und Interessensverbänden gebildet, deren Ziel eine einfache und klare Sprache in den öffentlichen Bereichen ist. Unter dem Motto „Plain Language“ ist eine Bewegung entstanden, die um die Vereinfachung der Sprache bemüht ist und hierzu eine Reihe von Dokumenten erstellt und veröffentlicht hat. Bei den Mitgliedern der Gruppen, die sich mit Verwaltungs- und Rechtssprache

beschäftigen, handelt es sich überwiegend um Sprachwissenschaftler und Juristen. Einige von ihnen arbeiten eng mit den jeweiligen Regierungen und Behörden zusammen und entwickeln in deren Auftrag Konzepte und Ratgeber, die der Vereinfachung staatlicher Dokumente dienen. Im folgenden wird eine beispielhafte Auswahl dieser Gruppen, ihrer Ziele und ihrer Arbeiten vorgestellt.

Plain Language Commission

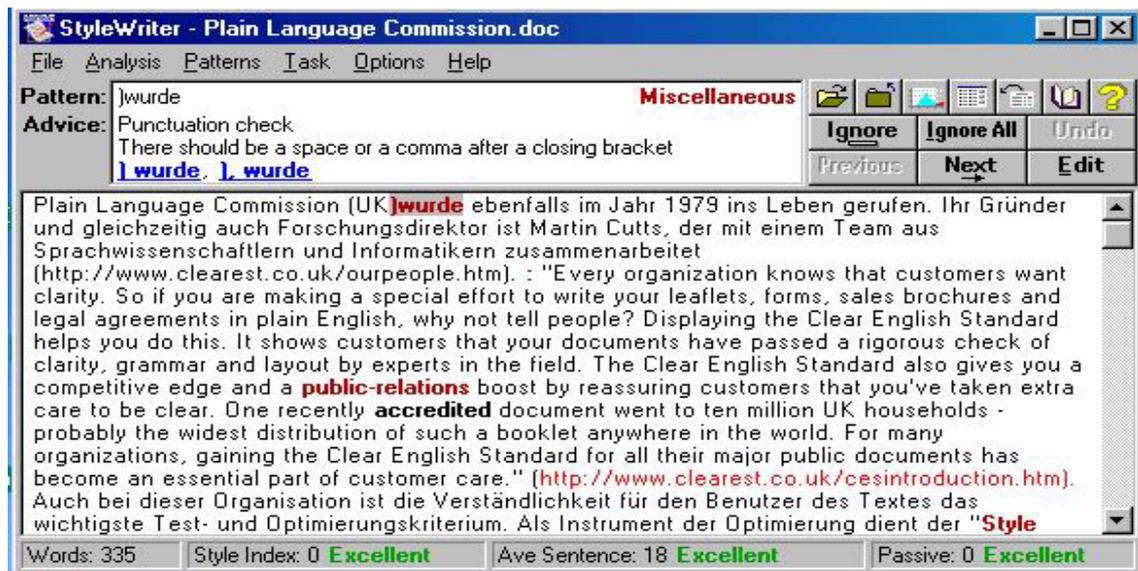
Die "Plain Language Commission" wurde im Jahr 1979 ins Leben gerufen. Ihr Gründer und gleichzeitig auch Forschungsdirektor ist Martin Cutts, der mit einem Team aus Sprachwissenschaftlern und Informatikern zusammenarbeitet (<http://www.clearest.co.uk/ourpeople.htm>). Ihre Ziele und die Notwendigkeit von "Plain Language" definieren sie so:

"Every organization knows that customers want clarity. So if you are making a special effort to write your leaflets, forms, sales brochures and legal agreements in plain English, why not tell people? Displaying the Clear English Standard helps you do this. It shows customers that your documents have passed a rigorous check of clarity, grammar and layout by experts in the field. The Clear English Standard also gives you a competitive edge and a public-relations boost by reassuring customers that you've taken extra care to be clear. One recently accredited document went to ten million UK households - probably the widest distribution of such a booklet anywhere in the world. For many organizations, gaining the Clear English Standard for all their major public documents has become an essential part of customer care" (<http://www.clearest.co.uk/cesintroduction.htm>).

Bei dieser Organisation sind die Verständlichkeit und Einfachheit des Textes für seinen Benutzer die wichtigsten Test- und Optimierungskriterien. Als Instrument der Optimierung dient der "Style Writer". Hierbei handelt es sich um eine Software, die, je nach Land, auf den grammatischen Regeln und Vorgaben der jeweiligen Standardwörterbücher beruht (GB > Oxford Dictionary; USA > Webster's Dictionary; Australien > Macquarie Dictionary).

"Usually, StyleWriter helps you cut a quarter of the words from your draft and this lets your reader concentrate on your information. StyleWriter helps you write in plain language by highlighting your poor writing habits and helping you change them. It also measures and questions your use of long sentences and passive verbs and makes you think about every word you write" (<http://www.editorsoftware.com/>).

Auch bei dem "Style Writer" wird, genau wie bei den bereits vorgestellten deutschen Ratgebern und Optimierungsinstrumenten die Qualität eines Textes nur anhand von textlichen Merkmalen bewertet. Wichtige Messkriterien sind hierbei die Satzlänge und die Häufigkeit von Passivkonstruktionen.



Martin Cutts ist außerdem der Autor des “The plain English guide“, der Richtlinien zum einfachen und strukturierten Schreiben enthält (Cutts 1995). Zusätzlich hat er noch eine Reihe von Broschüren verfasst, in denen er die Arbeit der “Plain Language Commission“ dokumentiert. Hierzu gehört auch das Projekt “Clarifying Eurolaw“, in dem er die Verständlichkeitsproblematik von europäischen Direktiven erläutert und anhand eines konkreten Beispiels aufzeigt, wie diese Direktiven einfacher und klarer formuliert werden können (Cutts 2001:3ff). Genau wie bei den deutschsprachigen Projekten konzentriert sich diese Optimierungsarbeit ebenfalls nur auf die Veränderung von Textmerkmalen.

The Plain Language Association International

“The Plain Language Association International“ ist eine weltweit tätige Gruppe. Sie wurde 1993 von Kate Stephens und Cheryl Harrison gegründet und dient dazu, den Standpunkt aller beruflich an “Plain Language“ Interessierten zu vertreten, Standards und Praktiken in bezug auf “Plain Language“ weiterzugeben und die Erforschung und Weiterentwicklung in diesem Bereich zu unterstützen und zu fördern:

“Plain Language Association International, or PLAIN, consists of professionals who plan, write, design, and create communications projects to better serve the needs of the public, clients, customers, students, and staff. Plain language is language that everyone in your audience can easily understand. Writing in plain language saves time, money, and lives. You need plain language whether you're preparing a legal brief, writing a procedure, running a business, publishing a newsletter, managing a department, maintaining a Web site, or training workers” (<http://plainlanguagenetwork.org/>).

Grundlage der Optimierung sind Arbeiten der einzelnen Mitglieder und externer Autoren und Organisationen, in denen sie Standards und Konzepte für eine einfache und klare Sprache entwickeln. Hierzu seien nur einige Beispiele genannt: “An Introduction to Plain Language“ von Cheryl Stephens (2000:<http://plainlanguagenetwork.org/stephens/intro.html>), das “Plain Train“ Trainingsprogramm auf der Basis des Ratgebers “Plain Language: Clear and Simple“ des “Minister of Supply and Services, Canada” (Minister of Supply and Services 1991: <http://plainlanguagenetwork.org/plaintrain/>) und die Arbeiten von Joe Kimble, der auch dem Netzwerk “Clarity“ angehört (<http://plainlanguagenetwork.org/kimble/>).

Clarity

“Clarity“ ist ein weltweiter Zusammenschluss (Australien, USA, Kanada, Europa, Asien) von Juristen und juristisch Interessierten, deren Ziel eine klare und verständliche Rechtssprache ist:

“Its aim is the use of good, clear language by the legal profession. We hope to achieve this by: avoiding archaic, obscure, and over-elaborate language in legal work; drafting legal documents in language that is both certain in meaning and easily understandable; exchanging ideas and precedents, not to be followed slavishly but to give guidance in producing good written and spoken legal language; exerting a firm, responsible influence on the style of legal language, with the hope of achieving a change in fashion” (<http://www.clarity-international.net/>).

Auf ihrer Internetseite veröffentlicht diese Organisation regelmäßig das “clarity journal“ mit Artikeln, Kommentaren, Besprechungen, Reportagen und Informationen zu “Plain Language“ in bezug auf die Rechtssprache.

Regierungsprojekte

Auch auf Seiten der jeweiligen Regierungen gibt es eine Reihe von Initiativen und Projekten zur Vereinfachung der Sprache. Die Verbesserungsvorschläge basieren überwiegend auf den Konzepten der “Plain Language“ Organisationen und häufig werden sie sogar in Zusammenarbeit mit diesen Gruppen entwickelt. Im folgenden wird eine beispielhafte Auswahl dieser Projekte vorgestellt.

Kanada: Im kanadischen Finanzministerium wurden am 15. März 2001 vier Modelldokumente (“Model Credit Card Agreement“, “Model Credit Card Application“, “Model Line of Credit Agreement“, “Model Vehicle Loan Agreement“) im Bereich “loan disclosure“ freigegeben, die es den Kunden erleichtern sollen, diese Abkommen zu verstehen. Die Optimierung der Formulare wurde von einer, aus Vertretern von Bund und Ländern bestehenden

Arbeitsgruppe durchgeführt. In die Optimierung wurden zusätzlich auch die Ideen und Anregungen von Interessengruppen der Industrie und der Klienten mit einbezogen. Die abschließende Überprüfung der Modellentwürfe erfolgte mit Hilfe von Benutzertests (<http://www.fin.gc.ca/news01/01-028e.html>).

USA: "The Plain Language Action & Information Network" ist ein freiwilliger Zusammenschluss von Mitarbeitern unterschiedlicher Ministerien und anderer Regierungseinrichtungen, die daran arbeiten, die Kommunikation zwischen dem Gesetzgeber und dem Bürger zu verbessern:

"We believe better communication will increase trust in government, reduce government costs, and reduce the burden on the public. People should be able to understand what we write the first time they read it, especially materials that tell people how to obtain benefits or comply with requirements."
(<http://www.plainlanguage.gov/>).

Grundlage der Arbeit dieser Gruppe ist der Ratgeber "Writing User-Friendly Documents" (http://www.blm.gov/nhp/NPR/pe_toc.html). In ihm finden sich ebenfalls ähnliche Hinweise und Verbesserungsvorschläge, wie in den Ratgebern zur deutschen Verwaltungssprache:

"Organize to meet your reader's needs; Use "you" and other pronouns to speak directly to readers; Use the active voice; Use short sentences; Avoid words and constructions that cause confusion". (http://www.blm.gov/nhp/NPR/pe_toc.html)

CLA und COSLA im französischsprachigen Raum

Im französischsprachigen Raum hat es ebenfalls Versuche gegeben, die Verwaltungssprache verständlicher zu gestalten. Seit Juli 2001 besteht ein Forschungsvertrag zwischen dem CLA (Centre de Linguistique appliquée de Besançon - Zentrum für angewandte Linguistik) der Université de Franche-Comté, das auf den Unterricht von Französisch für die berufliche Anwendung spezialisiert ist und dem „Ministerium für Verwaltung und Staatsreform“ (Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat). Hierbei geht es um die Qualität der Verwaltungssprache und deren Verbesserungsmöglichkeiten:

«`Qualité du langage courant de l'administration`, Convention avec le Ministère de la Fonction Publique (juillet 2001)» (<http://cla.univ-fcomte.fr/cla-de.html>).

Das Ergebnis dieser Kooperation liegt in Form des „Guide Pratique de la rédaction administrative“ (COSLA/CLA) vor. Es handelt sich um einen Ratgeber zur Verbesserung der französischen Verwaltungssprache, der von Mitarbeitern des CLA unter der Führung und Mitarbeit des „Comité d'Orientation pour la Simplification du Langage Administratif“ (COSLA) entwickelt wurde. Die COSLA ist ein Zusammenschluss von Linguisten und Repräsentanten der

Verwaltung, die im Rahmen des Regierungsprojektes COSA (Commission pour les simplifications administratives) an der Vereinfachung der französischen Verwaltungssprache arbeiten (<http://www.cosa.gouv.fr/index.htm>)⁵. Grundlage dieses Ratgebers sind die Erfahrungen der Sprachwissenschaftler, die Leseerfahrungen der Adressaten der Schreiben, die Erfahrungen der Sozialarbeiter, die den Adressaten im Umgang mit den Schreiben behilflich sind und die Ergebnisse der zahlreichen Analyse von Verwaltungsschreiben (CLA/COSLA 3). Im „Guide Pratique“ wird ebenfalls ausschließlich auf textliche Merkmale als vermeintliche Ursache der Problematik verwiesen:

«Formulation confuse, phrase trop longue, inflation de participes» (CLA/COSLA 102).

«Terme abstrait et difficilement compréhensible» (CLA/COSLA 96).

Auch hier werden wieder dieselben Lösungsvorschläge wie in den anderen Ratgebern gemacht:

«Essayez plutôt de mettre directement en scène, chaque fois que cela possible, l'interlocuteur de l'utilisateur, le service administratif concerné, l'utilisateur. Pour cela, vous pouvez utiliser les pronoms personnels (...)» (CLA/COSLA 29).

«Pour placer l'utilisateur ou l'administration ou vous-même en tant que sujet-acteur, efforcez-vous d'utiliser la voix active plutôt que la voix passive» (CLA/COSLA 30).

3.2.4 Zusammenfassung

Die aufgeführten Ratgeber und Projekte zur Gestaltung und Verbesserung von Verwaltungssprache im deutsch-, englisch- und französischsprachigen Raum verfolgen einen überwiegend formalen Ansatz, bei dem sich die Optimierung in erster Linie auf rein stilistische Änderungen beschränken (Wagner 1970:9). Worin die Ursachen hierfür liegen, lässt sich gut am Beispiel der deutschen Optimierungsbemühungen veranschaulichen. Hierbei zeigt sich immer wieder deutlich der Einfluss des „Allgemeinen Deutschen Sprachvereins“ und seiner Kritik: Obwohl es bis jetzt zu keiner wirklichen Lösung der Verständlichkeitsproblematik gekommen ist, finden sich die von ihm in den „Verdeutschungsbüchern“ geäußerten Kritikpunkte bis zum heutigen Zeitpunkt in den Ratgebern und den „Fingerzeigen“ zur Verwaltungssprache (Strouhal 1986:134).

⁵ Andere Projekte der COSA zur Vereinfachung der Verwaltungssprache sind: „Un guide pour la conception et la diffusion des formulaires administratifs“ (<http://www.cosa.gouv.fr/art2000500010004000.htm>) oder « Un guide pratique est disponible pour les administrations, collectivités locales et organisme sociaux : "démarches administratives simplifiées" » (<http://www.cosa.gouv.fr/art2000500010003000.htm>).

Es werden immer noch dieselben lexikalischen und syntaktischen Merkmale für die mangelnde Verständlichkeit der Verwaltungssprache verantwortlich gemacht und optimiert, die gleichzeitig auch ihre sprachlichen Besonderheiten ausmachen. Die Verbesserungsvorschläge haben überwiegend belehrenden Charakter (Wagner 1970:9) und sie umfassen vor allem so oberflächliche und allgemeine Anweisungen, wie zum Beispiel:

„(...) dienstliche Anweisungen sollen klar, verständlich und so kurz wie möglich abgefasst werden“ (Otto 1981:44).

Die Optimierung der Verwaltungstexte basiert in erster Linie auf der Annahme, dass es sich bei der Verständlichkeit um eine Texteigenschaft handelt und ihr liegt ein Textverständnis zugrunde, bei dem der Text als ein,

„(...) von Inhalten und Anwendungsbedingungen abstrahiertes Arbeitsmittel (verstanden wird), das seine Brauchbarkeit quer zu allen Verwaltungseinheiten und -aufgaben zu beweisen hat, und dessen Erstellung entsprechend zentralisiert werden muß“ (Brinckmann et al 1986:28).

Dieses Textverständnis resultiert aus einer spezifischen Vorstellung von Verwaltung, ihren Aufgaben und ihrer Funktion: Sie wird als eine, von speziellen Zwecken unabhängig funktionierende Organisation gesehen. Ihre Außenbeziehungen wie auch ihre Innenstruktur werden von ihren Aufgaben und Klienten kaum beeinflusst. Um Verwaltungstexte angemessen zu gestalten, bedarf es also lediglich der Analyse der formalen Strukturen einer Verwaltung (Brinckmann et al 1986:28).

Diese Annahmen entsprechen allerdings nicht der Realität. Kennzeichnend für den sprachlichen Umgang der zwei Gruppen miteinander sind ihre ungleichen Handlungsmöglichkeiten, die sich aus den vorab festgelegten Handlungszwecken ergeben (Becker-Mrotzek 1999:1392). Wimmer und Pelikan (1985:166) sprechen in diesem Zusammenhang von der „Kapazitätsstruktur“ der Kommunikationspartner, die von individuellen und situationsspezifischen Faktoren abhängt. Damit sind die jeweiligen Ressourcen und Einschränkungen bei der Durchsetzung der konkreten Ziele gemeint. Hieraus entstehen häufig Konflikte, die sich wiederum auf die Kommunikation und das Verhältnis zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung auswirken. Bei den bisherigen Optimierungsversuchen ist es so, dass die fachlichen und klientenbezogenen Anforderungen zwar erwähnt werden, wirkliche Konzepte oder Verfahren zur Lösung der Problematik entstehen allerdings nicht (Brinckmann et al 1986:29). Der zugrundeliegende Kommunikationsprozess, die unterschiedlichen, ihn

beeinflussenden und steuernden Komponenten und mögliche Störfaktoren sowie die Kommunikationspartner sind nur am Rande Thema der Optimierungsvorschläge. Für alle hier vorgestellten nationalen und internationalen Optimierungsbemühungen gilt, dass eine Thematisierung dieser Problematik nur in Form von globalen Verweisen auf den Adressaten der Schreiben erfolgt (Lüdenbach/Herrlitz 1981:307):

„Auf die angesprochene Person eingehen; Bemühen um Verständigung zeigen“ (Bundesverwaltungsamt 2002:12).

“As the starting point and at every point, design and write the document in a way that best serves the reader. Your main goal is to convey your ideas with the greatest possible clarity. (...) Whenever possible, test consumer documents on a small group of typical users—and improve the documents as need be” (Clarity, Kimble 2002:44).

«Construire une relation de personne à personne entre le rédacteur et l’usager; Construire une relation qui aide et respecte l’usager» (Guide Pratique, CLA/COSLA 28ff).

3.2.5 Voraussetzungen für die weitere Optimierung

Bei der Analyse und Optimierung von Verwaltungssprache muss also beachtet werden, dass die Beziehung zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung nicht auf einem partnerschaftlichen Miteinander im Sinne des demokratischen Selbstverständnisses basiert (Augst 1981:264). Der Missmut und die Verdrossenheit der Bürger darüber manifestieren sich in einer generellen negativen Einstellung gegenüber der Bürokratie (Radtke 1980:70). Behörden werden von den Bürgern schon lange nicht mehr als von ihnen geschaffene Institutionen gesehen, die den Auftrag haben, das soziale Zusammenleben im Sinne der Bürger zu regeln. Stattdessen wird die öffentliche Verwaltung immer mehr in die Rolle des Gegenübers gedrängt, dem es etwas abzurufen gilt und gegenüber dessen Forderungen man sich so lange wie möglich sperrt. Diese Art der Beziehung „hemmt die Bereitschaft des Bürgers überhaupt verstehen zu wollen“ (Augst 1981:264). Eine Reihe von Umfragen belegt diesen Unmut der Bürger im Umgang mit Verwaltungen und der Justiz sehr deutlich (Göbl 1975:165/166; Wassermann 1979b:14ff; Oksaar 1981:172; Raithel 2001:14).

Teil der vorliegenden Untersuchung ist ebenfalls eine Fragebogenerhebung, bei der es um das Fremd- und Selbstverständnis der Verwaltung geht⁶. Anders als bei bisherigen Studien werden hierbei allerdings sowohl Klienten, als auch Agenten zu ihrer Einstellung gegenüber der Verwaltung und deren Tätigkeit befragt. Insgesamt

⁶ Siehe hierzu: Kerstin Grönert i.V.

haben an dieser Befragung 60 Personen teilgenommen. Hierbei handelt es sich um 13 Verwaltungsmitarbeiter aus verschiedenen Universitätseinrichtungen und dem Bauordnungsamt der Stadt Bielefeld und um 47 Klienten dieser Verwaltungen. Diese Gruppe setzt sich aus 20 Schülern, 19 Studenten (Klienten des Studierendensekretariats), fünf „Bürgern“ (Klienten des Bauordnungsamts) und drei Universitätsangestellten (Klienten des Dezernats für Personal) zusammen. Die Fragebogen befinden sich im Anhang dieser Arbeit auf den Seiten 1-7.

Sowohl die Mitarbeiter der einzelnen Verwaltungen, wie auch die befragten Klienten gaben an, dass sie mit dem Verlauf ihrer Kontakte zufrieden sind. Nach der Art der Begründungen für diese Zufriedenheit zu schließen, bezieht sich die Mehrzahl der Versuchspersonen bei dieser Frage allerdings auf den persönlichen Kontakt zu den Verwaltungsangestellten und nicht auf die schriftliche Kommunikation.

Die Verwaltungsangestellten begründen ihre Zufriedenheit damit, dass es im Rahmen der Bürgerkontakte nur selten zu Problemen kommt und das diese meist zu Gunsten der Klienten gelöst werden können. Einige Verwaltungsangestellte geben an, dass die Ratsuchenden auf sie eher freundlich als aggressiv wirken, aber auch sehr hilflos. Die Verwaltungsmitarbeiter wurden zusätzlich gefragt, ob es aufgrund unverständlicher Schreiben zu Konflikten mit den Klienten kommt. Die Mehrheit ist der Meinung, dass dies nur selten der Fall ist und das all diese Konflikte entschärft werden können. Bei der Frage nach Lösungen für einen solchen Konfliktfall nennt der überwiegende Teil der Befragten das persönliche Gespräch mit den Klienten. Die persönlichen Kontakte zu den Klienten bieten nach Meinung der Verwaltungsmitarbeiter die Möglichkeit Verwaltungsentscheidungen verständlicher und nachvollziehbarer zu machen, als dies auf schriftlichem Weg der Fall ist. Sie geben an, dass diese Kontakte und die daraus resultierende Nähe zu den Klienten dazu dienen, „bürokratischen Kleinkram unbürokratisch zu lösen“. Im Rahmen eines solchen Gesprächs ist es nach Meinung der Verwaltungsangestellten möglich, problematische Sachverhalte in „verständlichem Deutsch“ zu erklären und den Klienten gegebenenfalls beim Ausfüllen oder Bearbeiten eines Schriftstücks zu helfen. Für die Verwaltungsangestellten scheint das klärende und vermittelnde Gespräch mit ihren Klienten ein selbstverständlicher Bestandteil ihrer Arbeit zu sein.

Auf die Frage, ob und warum sie mit ihren Behördenkontakten zufrieden sind, geben die Klienten an, dass vor allem nette und kompetente Sachbearbeiter und eine zügige Bedienung den Umgang mit Behörden erleichtern. Ein weiterer wichtiger Grund für die Zufriedenheit ist für die befragten Klienten, dass es ihnen gelungen ist, ihre Ziele zu erreichen. Die Zufriedenheit der Bürger mit den Behördenkontakten scheint vor allem davon beeinflusst zu werden, ob die Interaktion aus Sicht des Klienten erfolgreich beendet werden kann. Die Klienten, die ihre Behördenkontakte als nicht zufriedenstellend empfinden begründen dies damit, dass das Personal inkompetent und uninformiert erschien und ihnen konkrete Ansprechpartner für ihr Problem fehlten. Außerdem empfanden sie den Kontakt als unfreundlich und hatten den Eindruck, er würde unter großem Zeitdruck erfolgen. Sie sehen sich also mit Situationen konfrontiert, in denen ihre Handlungsmöglichkeiten deutlich eingeschränkt sind. Die Mehrheit der befragten Klienten gibt an, dass sie sich im Umgang mit der Verwaltung unsicher und unwohl fühlen und dass sie das Gefühl haben, nicht zu ihrem Recht zu kommen und wie eine „Nummer“ behandelt zu werden. Ein freundlicherer Umgang der Verwaltungsangestellten mit ihren Klienten wurde von beiden Gruppen als sehr wichtig bewertet. Sowohl für die Klienten, als auch für die Agenten der Verwaltungen ist es allerdings klar, dass die Verwaltungsangestellten nur in einem eingeschränkten Handlungsspielraum agieren können und als Verwaltungsvertreter eine gesetzlich festgelegte soziale Rolle zu erfüllen haben. Bei der Frage zu ihrem Selbstverständnis gibt die Mehrheit der befragten Mitarbeiter explizit an, dass sie sich in der Rolle der Stellvertreter des Staates sehen und sich dementsprechend verhalten.

Die Meinung zu der schriftlichen Kommunikation zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung ist allerdings sehr unterschiedlich. Nach Meinung der Verwaltungsangestellten besteht ihre Aufgabe in erster Linie darin, die Stellungnahme der Verwaltung zu einem bestimmten Sachverhalt darzustellen. Sie sind der Meinung, dass die Schreiben den Klienten gut über seine Ansprüche aufklären und das Interesse an der persönlichen Situation des Klienten gezeigt wird, soweit es das Verfahren zulässt. Die befragten Klienten empfinden dies nicht so. Sie fühlen sich durch die Schreiben nicht in ausreichendem Maß über ihre Rechte aufgeklärt. Weiterhin haben sie das Gefühl, dass ihre persönliche Situation auf kein Interesse oder Verständnis bei der Verwaltung stößt und nicht ausreichend

beachtet wird. Beide Gruppen geben allerdings übereinstimmend an, dass sie der Aussage, dass die Verwaltungsschreiben gut verständlich sind nur teilweise zustimmen.

Die Ergebnisse dieser Befragung belegen, wie stark die Interaktion zwischen Behörden und ihren Klienten von der jeweiligen situativen Einbettung und den sozialen Rollen der Interaktanten beeinflusst wird. Diese spiegeln sich in dem Verlauf der schriftlichen Interaktion zwischen den beiden Gruppen wieder und andererseits beeinflussen sie ihn maßgeblich. Um diesen *Circulus vitiosus* zu durchbrechen, ist es nicht ausreichend, nur die sprachliche Ebene der Interaktion der beiden Gruppen zu betrachten, obwohl dort ein Teil der Konfliktursachen zu liegen scheint. Vielmehr ist es auch erforderlich, die „dahinterstehenden nichtsprachlichen Verhaltensweisen“ offen zu legen, die einen nicht unerheblichen Einfluss auf den immer stärker werdenden generellen Unmut der Bürger gegenüber den Behörden haben (Radtke 1981:70).

Warum eine solche Sichtweise notwendig ist, um die mangelnde Verständlichkeit von Verwaltungssprache zu erklären und Lösungsverfahren zu bieten, wird im nächsten Teil dieser Arbeit diskutiert. Zusätzlich wird ein Unersuchungsverfahren vorgestellt, bei dem die Verständlichkeit von Verwaltungssprache mit Hilfe eines interaktions- und kommunikationsorientierten Ansatzes analysiert wird. Hierbei geht es darum, aufzuzeigen, warum eine solche Herangehensweise sinnvoll und sogar notwendig ist, welche Ziele sie verfolgt und wie eine solche Untersuchung zu gestalten ist.

Teil 2

4 Methodische und theoretische Grundlagen der Untersuchung

4.1 Verwaltungssprache und Verständlichkeitsforschung – Forschungsstand und Forschungsansätze

Die im vorherigen Teil der Arbeit vorgestellten Optimierungsversuche basieren auf Ansätzen der Lesbarkeits- und Verständlichkeitsforschung. Bei dieser Forschungsrichtung lassen sich zwei wichtige Richtungen unterscheiden, die eine Reihe unterschiedlicher Forschungsansätze hervorgebracht haben: Die Text- und die Leserorientierung. Im folgenden werden diese zwei Ansätze und die daraus entwickelten Verfahren vorgestellt und bewertet und es werden die Konsequenzen aufgezeigt, die sich daraus für die weitere Verständlichkeitsforschung ergeben.

4.1.1 Textorientierung - Lesbarkeitsforschung

Bei den textorientierten Ansätzen steht die Oberflächenstruktur des Textes im Vordergrund des Forschungsinteresses (Rickheit/Strohner 1999: 296; Groeben 1982:173; Mandl/Tergan/Ballstaedt 1982:67f; Albrecht/Reidegeld 1977:258f). Die Lesbarkeit und Einfachheit eines Textes wird auf formale Art gemessen und in „Lesbarkeitswerten“ festgelegt, ohne dass der „Rückgriff auf einen vollständigen, in sich kohärenten Textsinn erforderlich ist“ (Groeben 1982:173.). Hierzu werden leicht auszählbare sprachliche Parameter und bestimmte Kriterienvariablen (z.B. Lesegeschwindigkeit) in den sogenannten Lesbarkeitsformeln zusammengefasst (Klare 1969:75ff; Groeben 1982:176). Mittlerweile wurden spezielle EDV-Programme entwickelt, die den einfachen Umgang mit den Formeln ermöglichen und dem Anwender so eine schnelle Kontrolle seines Textes ermöglichen (Mandl/Tergan/Ballstaedt 1982:68). In den USA waren besonders Gesetzestexte und Texte aus der Verwaltung Ziel dieser Messmethoden und den daraus abgeleiteten Verbesserungsvorschlägen zur Einfachheit der Texte (Klare 1969:95f; Albrecht/Reidegeld 1977:260). Die Arbeit des „Plain Language Movements“ basiert sogar bis heute noch auf den Verfahren der Lesbarkeitsforschung. Für den deutschsprachigen Raum haben R. Bamberg und E. Vanecek versucht, die Lesbarkeitsformeln auf die Rechtssprache zu beziehen. Hierzu verwenden sie ein

computergesteuertes Modell, das unterschiedliche Formeln und Werte zu einem Mittelwert zusammenfasst (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:26).

4.1.2 Leserorientierung – Kognitionsorientierte Ansätze

Nachdem sich die Lesbarkeitsforschung, bei der Untersuchung der Textverständlichkeit als nicht ausreichend erwiesen hat, entstanden die kognitionsorientierten Ansätze. Sie gehen von der Annahme aus,

„dass der Text immer nur vermittelt über die menschliche Kognition als leicht oder schwer verständlich eingeschätzt wird“ (Rickheit 1995:22; Rickheit/Strohner 1999:297).

Verständlichkeit wird hierbei als Konzept verstanden, „das sprachlich-stilistische und kognitiv-inhaltliche Dimensionen in sich vereint“ (Groeben 1982:188).

Das bekannteste kognitionsorientierte Verfahren zur Messung der Verständlichkeit ist das „Hamburger Verständlichkeitskonzept“, das 1974 von Langer et al. entwickelt wurde (Rickheit 1995:22). Ihm liegt die Annahme zu Grunde, dass es vier Dimensionen der sprachlichen Gestaltung gibt, die das Verständnis und das Behalten beeinflussen: Die Einfachheit, die Gliederung-Ordnung, die Kürze-Prägnanz und die Zusätzliche Stimulanz eines Textes (Schulz v. Thun 1975:125; Langer/Schulz v. Thun/Meffert/Tausch 1973:274). Bei diesem Verfahren erfolgt die Messung der Verständlichkeit durch Expertenratings anhand der vier Dimensionen. Die „Experten“ nehmen im Vorfeld der Untersuchung an einem von der Forschergruppe entwickelten Trainingsprogramm teil. Dadurch erwerben sie die Kompetenz, die Texte hinsichtlich ihrer Eindrucksmerkmale zu unterscheiden und diese Unterscheidungen in einem konkreten Dimensionsurteil zusammenzufassen (Groeben 1982:193; Mandl/Tergan/Ballstaedt 1982:68).

Mit Hilfe dieses Konzeptes wird auch die Verständlichkeit von Gesetzes- und Verwaltungstexte untersucht und optimiert (Langer/Schulz v. Thun/Meffert/Tausch 1973:281; Schulz v. Thun/Weitzmann/Langer/Tausch 1974:162ff; Schulz v. Thun 1976:432ff). Für die Hamburger Forscher gehören diese Texte zu den „öffentlichen Informationstexten“, deren geringe Verständlichkeit in den Studien bestätigt wird. Für den Gesetzestext ergibt sich bei der Analyse, dass er gut geordnet ist, seine Formulierungen und Satzstrukturen allerdings kompliziert sind und dass er sehr knapp und ohne anregende Elemente gestaltet ist (Schulz v. Thun 1976:441). Bei der Verbesserung richtet sich der Fokus vor allem auf die Dimension „Einfachheit“ und „Kürze-Prägnanz“ im Sinne

einer einfacheren und „weniger gedrängten Fassung“ (Schulz v. Thun 1976:441). Die Ergebnisse zeigen, dass die „Auswirkungen der Verbesserungen auf die Erreichung des Informationsziels“ beträchtlich sind (Schulz v. Thun/Weitzmann/Langer/Tausch 1974:177).

4.1.3 Bewertung der text- und leserorientierten Verfahren

Dass sowohl die text- wie auch die leserorientierten Verfahren der Verständlichkeitsproblematik der Verwaltungssprache nicht gerecht werden, zeigen die vielfältigen Kritikpunkte. Hier seien allerdings nur die für diese Arbeit relevantesten genannt. Bei der Lesbarkeitsforschung handelt es sich um einen rein formalen, auf die sprachlichen Stilaspekte der Texte reduzierten Untersuchungsansatz, bei dem inhaltliche Aspekte des Textes, wie zum Beispiel seine Anschaulichkeit, nicht berücksichtigt werden (Groeben 1982:184). Weiterhin finden auch textlinguistische Faktoren wie der Satzzusammenhang, der Textaufbau oder die Themenentwicklung keine Beachtung, da sie nur schwer zu beschreiben und zu messen sind und die Lesbarkeitsformeln sich ausschließlich auf die erfassbaren quantitativen Merkmale beschränken (Klare 1969:24; Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987: 26). Das Verstehen von Texten wird auf das simple Entschlüsseln einer Nachricht reduziert und die kognitiven Faktoren der Texte, die das Verstehen beeinflussen, bleiben vollkommen unberücksichtigt (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:26).

Es werden weder der Verstehens- und Verarbeitungsprozess durch den Leser dessen Leseziel und seine individuellen Voraussetzungen noch der situative Kontext des Textes mit in die Untersuchungen einbezogen (Klare 1969:24; Groeben 1982:186; Rickheit 1995:22; Rickheit/Strohner 1999:297). Der Prozess der Textverarbeitung ist nach Groeben aber als eine „Interaktion zwischen Leser und Text“ anzusehen und aus diesem Grund müssen die „kognitiven Voraussetzungen der jeweiligen Leser“ (Groeben 1982:186) und die Situiertheit der Texte (Rickheit/Strohner 1999:298f) einbezogen werden.

Die Anwendbarkeit des Hamburger Verständlichkeitskonzeptes auf die Rechts- und Verwaltungssprache erscheint ebenfalls fraglich. Zum einen ist es problematisch, Verwaltungs- und Gesetzestexte unter den Begriff „Informationstexte“ zu fassen, wie es bei dieser Herangehensweise geschieht, da sie einer energetischen Funktion unterliegen. Sie sollen durch Normen ein

Wirklichkeitskonzept bilden, das der gesellschaftlichen Handlungsorientierung und -steuerung dient (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:28). Dies unterscheidet sie von Informationstexten, deren Aufgabe es ist, bestehende Wirklichkeit abzubilden. Durch diese besondere Zwecksetzung des Rechts entwickelt der Gesetzestext eine spezielle „illokutive Kraft“, die es zum Beispiel unmöglich macht Redundanz einzuführen, wie es die Dimension „Kürze-Prägnanz“ erfordern würde (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:28). Zum anderen wird auch bei diesem Verfahren die Verständlichkeit eines Textes überwiegend an Textmerkmalen festgemacht und die Anwendungsorientierung beschränkt sich allenfalls auf die Konzeptentwicklung (Mandl 1981:22).

Ein weiterer Nachteil, der für alle leserorientierten Konzepte gilt, besteht in der

„(...) Methodik des Laborexperiments, wodurch oft der Anschluss an die in den verschiedenen Lebenssituationen ablaufenden Prozessen der Textverarbeitung verloren geht“ (Rickheit 1995:24).

Für die Konzeptionalisierung von Textverständlichkeit ist es unumgänglich „natürliche Lebenssituationen“ zu berücksichtigen (Tergan 1981:363). Bereits 1995 hat Gerd Rickheit eine Erweiterung der Verständlichkeitskonzepte hin zu „Aufgabenorientierten Ansätzen“ gefordert, die eine „Untersuchung der Textverständlichkeit in der Real-Life-Situation und damit einhergehend eine praxisnahe Forschung“ ermöglichen (Rickheit 1995:24). Nur so ist es möglich, neben den kognitiven Verarbeitungsprozessen auch die „situativen und aufgabenspezifischen Rahmenbedingungen“ zu untersuchen, die einen großen Einfluss ausüben (Rickheit 1995:25). Dass eine praxisnahe Forschung auch bei der Untersuchung der Verständlichkeit von Verwaltungssprache unumgänglich ist, hat bereits die im ersten Teil dieser Arbeit präsentierte Befragung der Agenten und der Klienten gezeigt. Els Oksaar (1981:172) bringt die Problematik auf den Punkt, wenn er bemerkt, dass „grundlegend und viel mehr Abhilfe notwendig ist als der immer wiederkehrende Kampf gegen den Nominalstil oder ein Feldzug gegen das Passiv“. Dies macht es erforderlich, bei der Untersuchung ihrer Verständlichkeit die bisher überwiegend semantisch-syntaktische Herangehensweise um handlungsorientierte Aspekte zu erweitern. Für die bisherigen Ansätze und Verfahren bedeutet dies, dass sie um Ansätze und Konzepte für die pragmatische Analyse von Verwaltungskommunikation erweitert werden müssen.

4.2 Verständigung als Ergebnis kommunikativer Interaktion – Zielsetzung, Untersuchungsgrundlagen und Untersuchungsansatz

4.2.1 Zielsetzung

Die im ersten Kapitel vorgestellte Sichtweise von Verständlichkeit, hat den Anstoß zu dieser Untersuchung gegeben und die Grundlagen für das methodische Vorgehen festgelegt. Gleichzeitig stellt sie auch den möglichen Forschungsertrag dieser Arbeit dar und die Untersuchung soll der grundbegrifflichen Analyse, und der Theoriebildung innerhalb der Verständlichkeitsforschung dienen.

Das Ziel dieser Untersuchung ist es,

- *die Störungen innerhalb des schriftlichen Kommunikationsprozesses zwischen der Verwaltung und dem Bürger zu lokalisieren,*
- *ihre möglichen Ursachen zu diagnostizieren und*
- *Verbesserungsvorschläge zu definieren.*

Hierzu wird ein kommunikations- und interaktionsorientierter Untersuchungsansatz konzipiert und anhand verschiedener Fallstudien angewendet.

4.2.2 Untersuchungsgrundlagen

Dieser Arbeit liegt die Auffassung zugrunde, dass Kommunikation als partnerbezogenes soziales Handeln verstanden werden muss, dessen Gelingen über die Verständlichkeit von Textmerkmalen hinausgeht. Insbesondere für die Handlungssteuerung und -beeinflussung, wie sie Ziel der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten ist, reicht die alleinige Verständlichkeit der Texte nicht aus. Vorherige Untersuchungen haben gezeigt, dass es sich bei den Ursachen für die Kommunikationsstörungen häufig um ein Gefühl der „Verständnislosigkeit“ der Klienten gegenüber dem Vorgehen der Verwaltung zu handeln scheint (Grönert 2000:93). Zusätzlich zu der Verständlichkeit scheinen also auch die Faktoren Verständigungsbereitschaft und Akzeptanz eine wichtige Rolle bei dem Verlauf der Kommunikation zu spielen. Sie gehen über das reine Textverstehen heraus und erfordern die Beachtung der bisher eher vernachlässigten situativen und aufgabenspezifischen Rahmenbedingungen von Verwaltungskommunikation, sowie der individuellen Faktoren der Aktanten (vgl. Rickheit 1995:25). Ein ausschließlich linguistisch

orientierter Ansatz ist für eine solche Untersuchung nicht ausreichend. Aus diesem Grund ist der in dieser Arbeit entwickelte Forschungsansatz interdisziplinär angelegt und versucht den „Schulterchluss“ zwischen einer sprachwissenschaftlichen und einer soziologischen Sichtweise zu vollziehen. In diesem Ansatz werden also Theorien und Ansätze zum sozialen und sprachlichen Handeln aus beiden Disziplinen vereint. Hierzu gehören, neben der linguistischen Verständlichkeitsforschung die Ethnomethodologie und ihre Beschreibung des Alltagshandelns, die Rahmenanalyse und ihr Bezug auf die Situation und die Handlungszusammenhänge, sowie die Ergebnisse der Akzeptanzforschung als Handlungsziel und gleichzeitig auch wichtige Voraussetzung der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten.

4.2.2.1 Ethnomethodologie

Die Ethnomethodologie beschäftigt sich mit den Alltags-Aktivitäten, die Menschen entwickeln um sich selbst und anderen ihre Alltagsangelegenheiten verständlich und nachvollziehbar zu machen und den Methoden, die sie verwenden um sie zustande zu bringen und zu kontrollieren:

“(...) the practical, everyday activities of men in society as they make accountable, to themselves and others, their everyday affairs, and with the methods they use for producing and managing those affairs” (Psathas 1968:509).

Ziel der Ethnomethodologen ist es, die Welt so zu begreifen, wie sie von Menschen im Alltagsleben verstanden und ausgelegt wird:

„In common with ethnoscience is the ethnomethodologist’s effort to understand the world as it is represented by men in daily life” (Psathas 1968:510).

Das Forschungsinteresse richtet sich also zum einen auf die Techniken „(...) die Menschen in ihrem Alltagsleben in der Gesellschaft einsetzen, um Wirklichkeit zu konstruieren“ und zum anderen darauf, „die Art der sozialen Wirklichkeit zu bestimmen, die Menschen konstruieren (...)“ (Psathas/Matthes 1973:271; vgl. Psathas 1968:509). Ein wichtiger Faktor hierbei ist die Sprache, mit deren Hilfe die soziale Wirklichkeit bestimmt und untereinander kommuniziert wird:

„Normalerweise verstehen die Teilnehmer der Interaktion also ihr Handeln. Sie verstehen es, weil sie die Sprache beherrschen, in der in dieser Gesellschaft die Bedeutungen der Dinge objektiviert sind (...)“ (Abels 1998:118).

Nicht nur die gemeinsame Sprache allein ist für die Darstellung und die Erklärung, des gegenseitigen Verstehens und der Verständigung über das alltägliche Handeln ausreichend. Eine wichtige Rolle spielt hierbei auch noch die Typisierung des Alltags, bei der unterschiedliche Erfahrungen als Bezugsschemata für die weitere

Weltauslegung dienen. Hieraus resultiert das Vertrauen der Aktanten darauf, dass die Welt in ihrer gewohnten Form bestehen bleibt und dass die eigenen und übernommenen Erfahrungen ihre Gültigkeit behalten (Schütz/Luckmann 1979:29; vgl. Abels 1998:119ff; Garfinkel 1967:35ff; Garfinkel 1963:209ff).

Ein weiterer Faktor für gegenseitiges Verstehen sind die aufeinander bezogenen Perspektiven der Handelnden. Schütz spricht hierbei von der „Generalthese der wechselseitigen Perspektiven“ (Schütz/Luckmann 1979:89). Dieser Annahme liegt die Vermutung zugrunde, „daß der andere so handeln wird, wie wir es aus eigener Erfahrung kennen (...)“ (Abels 1998:124; vgl. Garfinkel 1967:50; Garfinkel 1963:210,214). Schütz unterscheidet bei diesen wechselseitigen Perspektiven zwischen zwei Idealisierungstypen, die „Vertauschbarkeit der Standpunkte“ und die „Kongruenz der Relevanzsysteme“:

„Erstens die Idealisierung der *Vertauschbarkeit der Standpunkte*. Wäre ich dort, wo er jetzt ist, würde ich die Dinge in gleicher Perspektive, Distanz, Reichweite erfahren wie er; und wäre er hier, wo ich jetzt bin, würde er die Dinge in gleicher Perspektive erfahren wie ich.

Zweitens die Idealisierung der *Kongruenz der Relevanzsysteme*. Ich und er lernen es als gegeben hinzunehmen, daß Unterschiede der Auffassung und Auslegung, die sich aus der Verschiedenheit meiner und seiner biographischen Situation ergeben, für seine und meine, für unsere gegenwärtigen praktischen Zwecke irrelevant sind, daß ich und er, daß wir so handeln und uns verständigen können, als ob wir die aktuell und potentiell in unserer Reichweite stehenden Objekte und deren Eigenschaften in identischer Weise erfahren und ausgelegt hätten“ (Schütz/Luckmann 1979:88f).

Schütz geht also davon aus, dass wir uns so verständigen und auch so handeln, als ob wir die Dinge nach exakt den selben Kriterien beurteilen würden (Abels 1998:123). Beim Handeln wird also von allen Beteiligten vorausgesetzt, „daß es Dinge gibt, die jeder weiß“ (Abels 1998:124; vgl. Garfinkel 1963:228). Hierbei handelt es sich um das sogenannte „Alltagswissen“ von gesellschaftlichen Strukturen (Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen 1973:221, Anm. 2a). Garfinkel nennt dieses Wissen „common-sense knowledge of social structures“ (Garfinkel 1967:76ff; vgl. Garfinkel 1968:16):

“Sociologically speaking, ‘common culture’ refers to the socially sanctioned grounds of inference and action that people use in their everyday affairs and which they assume that others use in the same way. (...) we shall call such knowledge of socially organized environments of concerted actions ‘common sense knowledge of social structures’” (Garfinkel 1967:76).

Hierzu gehört allerdings nicht nur das Wissen über den „common-sense“, sondern auch „ein bestimmtes Prinzip, wie man in dieser Gesellschaft mit diesem gemeinsamen Wissen umgeht“ (Abels 1998:125). Eine wichtige Voraussetzung des alltäglichen Handelns ist also,

„daß sich die Akteure des Alltags wechselseitige Kompetenz unterstellen und daß sie sich und die anderen für ihr Handeln für verantwortlich halten“ (Abels 1998:127, vgl. Garfinkel 1963:211).

Durch diese Art des Denkens wird die Alltagswelt konstant gehalten und die Handelnden vertrauen auf den „stillschweigenden Gebrauch praktischen Alltagsdenkens“ auch bei anderen. (Cicourel 1975:114; vgl. Cicourel 1973:99). Die soziale Wirklichkeit wird so durch die Handlungen der Gesellschaftsmitglieder fortlaufend in Interaktionen ausgehandelt und hergestellt (Abels 1998:127).

Soziale Wirklichkeit und Verwaltung

Beim Verwaltungs- und Rechtshandeln sind, wie der erste Teil dieser Arbeit gezeigt hat, das gegenseitige Verstehen und die Verständigung nicht immer gegeben. Gerade in diesem Bereich aber, der konstituierend für eine Vielzahl von Alltags-Aktivitäten ist und gleichzeitig auch eine spezifische Form von Alltagshandeln darstellt, ist die Verständigung zwischen den Interaktanten und die Nachvollziehbarkeit des Handelns besonders wichtig.

Britt-Louise Gunnarsson beschäftigte sich mit dieser Problematik und ihren Auswirkungen im Rahmen ihrer Arbeit „Lagteters begriplighet. En sprakfunktionell studie av medbestämmandelagen“ zum schwedischen Arbeitsorganisationsgesetz, in der sie, aus pragmalinguistischer Sicht, die Perspektive und die funktionale Verständlichkeit von Gesetzestexten analysiert (Gunnarsson 1982a, 1984). Nach Gunnarsson haben Gesetze zwei unterschiedliche Funktionen und Perspektiven: Einerseits die aktionsorientierte Funktion, die der Perspektive des Bürgers entspricht, der sich in unterschiedlichsten sozialen Situationen an die Gesetze halten muss und andererseits die Kontrollfunktion, welche die Perspektive der Juristen widerspiegelt, deren Aufgabe darin besteht, die Einhaltung der Gesetze durch die Bürger zu kontrollieren (Gunnarsson 1984:78; 1982b:7f). Die unterschiedlichen Motivationen, Situationen und Leseziele können zu einer „Divergenz zwischen der professionellen und der Laienperspektive“ führen (Lalouschek 1999:166; vgl. Hartung 1998:66ff). Dies löst einen sogenannten Perspektivenkonflikt zwischen Bürgern und Juristen aus (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:29). Die Verständlichkeit der Texte hängt also von dem Grad der Übereinstimmung zwischen der Perspektive des Lesers und der Textperspektive ab (Gunnarsson 1984:81). Da Rechts- und Verwaltungssprache

als Wirklichkeitsmodell dienen, dessen Aufgabe darin besteht, einen „gesellschaftlichen Konsens über Wirklichkeit“ zu schaffen, entsteht die Gefahr, dass das konstruierte Wirklichkeitsmodell so abstrakt und entfernt von der alltäglichen Erlebniswelt ist, dass der Laie es nicht mehr nachvollziehen und verstehen kann (Strouhal 1986:141; siehe hierzu auch S. 5ff). Er ist somit nicht mehr in der Lage, seine konkrete Situation in den abstrakt generellen Normen wiederzufinden. Johanna Lalouschek beschreibt ein ähnliches Phänomen auch für die Kommunikation zwischen Patient und Arzt. Dadurch, dass der Arzt aufgrund seines Expertenstatus ein klares Konzept von seinem Vorgehen hat und genau weiß, welchem Zweck die Kommunikation dienen soll, weiß er genau, welche Information jeweils von Bedeutung ist. Dem Patienten als Laie fehlt dieses „Routinewissen“ und häufig erhält er im Verlauf der Kommunikation auch keine patientenorientierte oder für ihn nachvollziehbare Informationen über deren Zweck und den Verlauf (Lalouschek 1998:107). Nach Lalouschek sind solche

„Orientierungshinweise (...) jedoch notwendig, um PatientInnen angemessen handlungsfähig zu machen, so dass sie z.B. einschätzen können, welche Informationen und Darstellungen in welchem Ausmaß für das jeweilige Gesprächs- oder Untersuchungsziel relevant sind“ (Lalouschek 1998:107).

Das Fehlen solcher Hinweise, kann es zu einem sogenannten „Störungs-Paradoxon“ kommen. Hierbei handelt es sich um das Fehlverhalten des Patienten, das aufgrund seines mangelnden Routinewissens ausgelöst wurde, das von dem Arzt aber als Mangel an Kooperation empfunden und bewertet wird. Dabei werden

„Informationen (...) gerade dort verweigert, wo sie am nötigsten wären, um weitere Störungen und Unterbrechungen zu verhindern und die Patienten zu kooperativem Handeln überhaupt erst zu befähigen“ (Lalouschek 1998:110).

Gerade bei der Kommunikation zwischen Verwaltungen und ihren Bürgern hat also diese „soziale Perspektivität“ der Interaktanten großen Einfluss auf die Verständigung (Hartung 1998:63). Bei Verständigungsstörungen spielen vor allem die wahrgenommenen, aber nicht weiter berücksichtigten Perspektiven-Divergenzen eine wichtige Rolle: Aufgrund der unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten und der ungleichen Machtverteilung wird die Position der Verwaltung von beiden Seiten häufig als die überlegene empfunden und keine Notwendigkeit gesehen, gemeinsame Perspektiven zu bearbeiten oder auszuhandeln (Hartung 1998:67). Nach Hartung ist die vollkommene Perspektivenübernahme oder -annäherung keine zwingende konstituierende Bedingung für den Erfolg der kommunikativen Interaktion. Die „Qualität des Verstehens“ und somit auch der Erfolg der Interaktion hängen aber zu großen Teilen davon ab, ob die Perspektive

des Anderen überhaupt wahrgenommen und gelten gelassen wird (Hartung 1998:67). Ein Ziel dieser Untersuchung ist es also, festzustellen, in wie weit eine solche Wahrnehmung und Anerkennung in der kommunikativen Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung stattfindet, wie sich die soziale Perspektivität der Interaktanten auswirkt und wie möglichen Perspektiven-Divergenzen entgegen gewirkt werden kann, um so die Verständigungsprobleme zu beheben, deren Ursachen über die Textebene hinausgehen, zu beheben.

4.2.2.2 Rahmenanalyse

Der Begriff der Rahmenanalyse bezieht sich auf die Situation und die Handlungszusammenhänge, in denen sich die Interaktionspartner befinden:

“My perspective is situational, meaning here a concern for what one individual can be alive to at a particular moment, this often involving a few other particular individuals and not necessarily restricted to the mutually monitored arena of a face-to-face gathering. I assume that when individuals attend to any current situation, they face the question: „What is going on here?“ whether asked explicitly, as in times of confusion and doubt, or tacitly, during occasions of usual certitude, the question is put and the answer to it is presumed by the way the individuals then proceed to get on with the affairs at hand” (Goffman 1974:8).

Nach Erving Goffman definiert die Gesellschaft Situationen, die von ihren Mitgliedern ein spezifisches Verhalten erforderlich machen. Diese Definition der Situation erfolgt nicht durch die einzelnen Gesellschaftsmitglieder, die sich in ihr befinden, vielmehr greifen sie auf eine gesellschaftliche Deutung zurück und richten ihr Verhalten dementsprechend aus (Goffman 1974:1f; Goffman 1977:9).

Alfred Schütz formuliert diesen Umstand wie folgt:

„Jedes lebensweltliche Auslegen ist ein Auslegen innerhalb eines Rahmens von bereits Ausgelegtem, innerhalb einer grundsätzlichen und dem Typus nach vertrauten Wirklichkeit“ (Schütz/Luckmann 1979:29).

Handlungen werden also auf Kontexte bezogen und wenn diese nicht eindeutig identifiziert werden können, werden sie „imaginiert oder frei erfunden – ohne daß dies den Deutenden bewusst ist“ (Soeffner 1989:152). Was unter diesen „Rahmen von bereits Ausgelegtem“ zu verstehen ist, wie solche Rahmen zustande kommen und welchen Einfluss sie auf die kommunikative Interaktion haben hat Goffman unter dem Begriff „Frame Analysis“ („Rahmenanalyse“) zusammengefasst.

Die Deutung von Situationen richtet sich für Goffman nach gewissen „Organisationsprinzipien für Ereignisse“ und der persönlichen Teilnahme an diesen. Diese Elemente bezeichnet er als „frames“ oder „Rahmen“ (Goffman 1974:10; Goffman 1977:19). Goffman geht von der Hypothese aus, dass das

Alltagshandeln erst aufgrund der Rahmen, die ihm einen Sinn geben, verstehbar wird (Goffman 1974:26; Goffman 1977:36). Ziel seiner Arbeit war es, diese spezifischen Rahmen herauszuarbeiten, derer sich eine Gesellschaft bedient, um die Ereignisse zu verstehen. Sie sind zum einen abhängig von der Perspektive der Beteiligten, die von deren Rolle in dem Ereignis abhängt und zum anderen davon, dass in Situationen vieles zeitgleich passiert, was zu unterschiedlichen Zeiten begonnen hat und auch wieder enden wird. Der „gegenwärtige“ Zeitraum kann also von verschiedenen Beteiligten und bei verschiedenen Gelegenheiten sehr unterschiedlich wahrgenommen werden. Trotzdem sind die Menschen mit Hilfe der „Rahmen“ in der Lage, sich darüber zu verständigen und vermeintliche Übereinstimmung über den Zeitraum und das Geschehen zu erzielen (Goffman 1974:9f; Goffman 1977:17f). Hierbei geht es allerdings nicht um das „Ausfüllen vorgegebener Handlungsrahmen mit fixierten Typen“ und die Organisation der sozialen Ordnung basiert auch nicht auf einer „Verhaltensgrammatik“ mit einem „Lexikon von Handlungs-, Bedeutungs- und Deutungstypen“ (Soeffner 1989:151). Vielmehr müssen die Gesellschaftsmitglieder die soziale Ordnung immer wieder durch konkrete Handlungen herstellen und an Veränderungen anpassen (Soeffner 1989:151).

Primäre Rahmen

Bei den „primären Rahmen“ handelt es sich um Interpretationsschemata, die das Verhalten des einzelnen bestimmen, sobald er ein bestimmtes Ereignis erkannt hat (Goffman 1974:21; Goffman 1977:31).

„(...) indeed a primary framework is one that is seen as rendering what would otherwise be a meaningless aspect of the scene into something that is meaningful“
(Goffmann 1974:21).

Primäre Rahmen ermöglichen ihren Anwendern „die Lokalisierung, Wahrnehmung, Identifikation und Benennung“ der konkreten Vorkommnisse, die durch den Rahmen definiert werden. Interessant ist hierbei, dass die „Organisationseigenschaften des Rahmens“ den Beteiligten meistens nicht bewusst sind und von ihnen auch nicht benannt werden können, sie aber keine Probleme haben, diese Rahmen „vollständig und mühelos“ anzuwenden (Goffman 1974:21; Goffman 1977:31). Soeffner spricht in diesem Zusammenhang von dem implizitem Wissen

„(...) über das, was `man´, wann, wo, mit wem tut, reden und verabreden kann oder nicht kann“ (Soeffner 1989:143).

Die unterschiedlichen Rahmen unterliegen unterschiedlichen Organisationsgraden, die von einem vollständigen System von Gegenständen, Postulaten und Regeln bis hin zu einer vollkommen undeutlichen Gestalt des Rahmens reichen können (Goffman 1974:21; Goffman 1977:31).

Soziale Rahmen und orientiertes Handeln

Goffman unterscheidet bei den primären Rahmen zusätzlich noch zwischen „natürlichen“ und „sozialen“. Die natürlichen Rahmen beziehen sich auf ungerichtete, unorientierte, unbelebte und ungeleitete Ereignisse, die sich auf „natürliche“ Ursachen zurückführen lassen (Goffman 1974:22; Goffman 1977:31). Die sozialen Rahmen hingegen, die auch für diese Arbeit von Bedeutung sind, bilden den Verständigungshintergrund für willentliche, zielgerichtete und gesteuerte Ereignisse an denen in erster Linie Menschen beteiligt sind:

„Social frameworks, on the other hand, provide background understanding for events that incorporate the will, aim, and controlling effort of an intelligence, a live agency, the chief one being the human being“ (Goffman 1974:22).

Goffman spricht in diesem Zusammenhang von „orientiertem“ Handeln, da der Handelnde „Maßstäben“ und sozialer Beurteilung unterworfen ist (Goffman 1974:22; Goffman 1977:32). Bei solchen Handlungen spielen Motive und Absichten eine wichtige Rolle und ihr Vorhandensein erleichtert die Wahl des sozialen Rahmens. Bei der Analyse von orientierten Handlungen ist für Goffman die Differenzierung wichtig, dass Naturereignisse ohne Hilfe eines intelligenten Eingriffs erfolgen können, dass aber umgekehrt intelligente Handlungen nicht erfolgreich sein können, wenn sie sich nicht an der Naturordnung orientieren. In Anlehnung an diese Voraussetzungen unterscheidet er zwei Arten orientierten Handelns: Zum einen handelt es sich um die Beeinflussung der „natürlichen Welt“ durch die besonderen Einschränkungen des Naturablaufs, die fast allen Handlungen gemeinsam ist. Zum anderen ist die Handlung abhängig von den „besonderen Welten“, in die der Handelnde involviert sein kann und die sich stark voneinander unterscheiden können (Goffman 1974:22f; Goffman 1977:32f).

Hierbei ist es nötig ist, zwischen dem Individuum und seiner Rolle, die es in einer spezifischen Handlung wahrnimmt, zu unterscheiden, da der jeweilige Handlungsrahmen in hohem Maße mit der ihm zugehörigen „person-role formula“ („Person-Rolle-Formel“) zusammenhängt (Goffman 1974:269; Goffman

1977:297). Es ist unmöglich, von einer absoluten Unabhängigkeit von Individuum und Rolle auszugehen, genauso undenkbar ist es aber auch, beide in völliger Abhängigkeit voneinander zu sehen. Beeinflusst wird die Rolle durch eine Vielzahl sozialer Faktoren, die bestimmte Anforderungen an das Individuum stellen, wenn es diese Rolle übernehmen will (Goffman 1974:269f; Goffman 1977:297f). Die Gesamtheit der primären Rahmen einer sozialen Gruppe bildet also einen wichtigen Bestandteil von deren Kultur, insbesondere dahingehend, dass sich ein Verstehen wichtiger Schemata entwickelt (Goffman 1974:27; Goffman 1977:37).

Falschrahmungen

Goffman unterscheidet mehrere Möglichkeiten, Situationen zu „rahmen“. Bei der optimalen haben alle Beteiligten die gleiche Vorstellung von der Handlung und der Situation, die auch die zutreffende ist. Dies ist aber nicht immer der Fall und in vielen Situationen kann es zu unbeabsichtigten „misframings“ oder „Falschrahmungen“ kommen (Goffman 1974:302; Goffman 1977:332). Es werden unterschiedliche Formen von Falschrahmungen definiert, von denen in diesem Abschnitt aber nur die für diese Untersuchung relevanten kurz vorgestellt werden. Hierbei handelt es sich um die Mehrdeutigkeit und die Rahmungsirrtümer (Goffman 1974:345ff; Goffman 1977:376ff).

Mehrdeutigkeit liegt dann vor, wenn bei der Handelnden Verwirrung in bezug auf die Definition einer Situation entsteht. Diese Verwirrung entwickelt sich während der Handlung dann zu einem Gefühl der Unsicherheit und des Zögerns. Goffman differenziert zwischen zwei Arten von Mehrdeutigkeit: Zum einen spricht er von „Unklarheit“ („vagueness“) bei der den Handelnden unklar bleibt, was überhaupt vor sich geht. Zum anderen nennt er die „Ungewissheit“ („uncertainty“), bei der es ungewiss bleibt, welche von mehreren Möglichkeiten vorliegt (Goffman 1974:302f; Goffman 1977:332). Unklarheiten bestehen meist nur kurze Zeit und werden zügig durch vielfältige Information aus äußeren Quellen behoben. Ungewissheiten entstehen dagegen eher bezüglich der Situation oder des Gegenübers und sie führen häufig zu Argwohn (Goffman 1974:305; Goffman 1977:335).

Das Gegenstück zu den Mehrdeutigkeiten stellen die Rahmungsirrtümer dar. Hierbei handelt es sich um einen irrtümlichen Glauben über die Rahmung der

aktuellen Vorgänge. Der Betroffene fühlt sich vermeintlich sicher in bezug auf die Situation und seinen Gegenüber und handelt, ohne es zu merken, unter falschen Voraussetzungen (Goffman 1974:308; Goffman 1977:338). Diese Fehlrahmungen führen, werden sie erst einmal entdeckt, zu Verwirrung, da sie den Handelnden in ein „diffus unstimmliges Verhältnis zu den Vorgängen“ („a diffusely inappropriate relationship to events“) bringen (Goffman 1974:310; Goffman 1977:340). Genauso wie bei der Mehrdeutigkeit lassen sich auch bei den aus Irrtümern resultierenden Fehlrahmungen unterschiedliche Formen nachweisen, je nachdem welcher Rahmenbestandteil betroffen ist (Goffman 1974:321; Goffman 1977:351). Werden die Falschrahmungen entdeckt, findet eine Rahmenberichtigung statt, so dass wieder „*alle* Beteiligten eine klare Beziehung zu dem Rahmen haben“. Bei einem „Klaren Rahmen“ („clear frame“) hat jeder der Beteiligten eine klare Vorstellung von dem was vor sich geht, von den Vorstellungen der anderen Beteiligten und von dem, was diese über seine Motive annehmen (Goffman 1974:338; Goffman 1977:369). Die Klärung des Rahmens erfolgt über verschiedene, aus unterschiedlichen Quellen stammende Informationen, die von den Beteiligten geistig bearbeitet werden und so eine „subjektive kognitive Umordnung bewirken“ („subjective cognitive reorganization“) (Goffman 1974:340; Goffman 1977:371).

Neben diesen Falschrahmungen, welche die Interaktion zwischen den Beteiligten behindern oder sogar unmöglich machen, kann es auch zum Ausbruch aus dem Rahmen kommen. Von einem Bruch wird gesprochen, wenn innerhalb eines Rahmens etwas Unerwartetes passiert, auf das der Rahmen nicht mehr anwendbar ist. Bei solchen Rahmenbrüchen stellen sich bei den Beteiligten meist Verdruss und Verwirrung ein und sie erzeugen bei den Betroffenen negative Erfahrungen (Goffman 1974:347; Goffman 1977:378). Ausgehend von der Annahme, sich in einen ihm bekannten Rahmen zu bewegen, sehen sie sich mit einer prekären Situation konfrontiert, in der der von ihnen erwartete Rahmen nicht mehr brauchbar ist, für die ihnen aber auch kein anderer Rahmen unmittelbar zur Verfügung steht. Es wird ihnen unmöglich eine sinnvolle Reaktion zustande zu bringen. Die negativen Erfahrungen kommen also dadurch zu Stande, dass eine „organisierte und organisatorisch bestätigte Reaktion“ nicht stattfinden kann (Goffman 1974:378f; Goffman 1977:409f).

Rahmung von Verwaltungshandeln

Diese von Goffman aufgestellten Thesen und Überlegungen zu der Rahmung von Handlungen lassen sich auch auf das Verwaltungshandeln anwenden, (vgl. Albrecht 1980b:78f) und Sie bieten eine mögliche Grundlage, die Ursachen der gestörten Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung zu beschreiben. Ein solcher Versuch wurde bereits von Ruth Wodak, Ernst Strouhal und Oskar Pfeiffer unternommen. Sie identifizieren in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung eine Reihe von Sprachbarrieren, die über die Textebene hinausgehen und großen Einfluss auf den Kommunikationsverlauf und -erfolg haben (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:33; vgl. Neumann 1992:118). Hierbei handelt es sich um den „Konflikt zwischen unterschiedlichen und divergierenden Sprachverhaltensweisen. D.h., dass bestimmte Strategien des einen vom anderen nicht verstanden werden, und umgekehrt“ (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:34). Diese Konflikte werden auch als „Framekonflikte“ bezeichnet (Todd, 1984:184ff; Wodak 1986:117; Lalouschek/Nowak 1989:7). Die Sprachbarrieren resultieren aus den Anforderungen, die sich aus der sozialen Funktion und den organisatorischen Vorgaben der Rechts- und Verwaltungssprache ergeben. Sie entstehen fast zwangsläufig, wenn unterschiedliche Wissenshorizonte aufeinanderstoßen (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:13f; Strouhal 1986:139). Bei der Verwaltungskommunikation ergeben sich diese Sprachbarrieren vor allem aufgrund der unterschiedlichen, vom jeweiligen Leser abhängigen Lesesituation und den unterschiedlichen Lesezielen und Verwendungszwecken. Wimmer und Pelikan sprechen in diesem Zusammenhang von der „Relevanzstruktur“ der Gesprächspartner, die, gemeinsam mit der „Kapazitätsstruktur“ deren kommunikatives Verhalten steuert. Hierunter verstehen sie die Motivation und die konkrete Zielsetzung der einzelnen Kommunikationspartner, die von personen- und situationsspezifischen Faktoren beeinflusst werden (Wimmer/Pelikan 1985:166). Diese unterschiedlichen Relevanzstrukturen führen zu einem „Interessenkonflikt zwischen Institution und Individuum“ (Lalouschek 1999:155). Framekonflikte in der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten kommen dann zustande, wenn die „Konfrontation von Fachtext und Alltagswissen“ erfolgt (Wodak 1986:117). Im Verlauf der Kommunikation kommt es in diesen Fällen zur Kollision unterschiedlichster Soziolekte, Wertmaßstäbe, Verhaltensweisen und Perspektiven (Pfeiffer/Strouhal/Wodak 1987:34). Für die

mündliche Kommunikation zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung hat sich Margret Selting mit dem Problem der divergierenden „Wissensrahmen“ der Aktanten beschäftigt. Sie führt die Konflikte unter anderem auf die unterschiedlichen Wissensrahmen „über Sachverhalte oder über das durchzuführende Handlungsschema“ zurück (Selting 1987:65).

Die Störungen in der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten ausschließlich auf das Vorhandensein von „Sprachbarrieren“ zurückzuführen scheint allerdings nicht ausreichend. Solche Barrieren findet man auch in anderen Bereichen, wie zum Beispiel der Wissenschaft, aber in keinem dieser Bereiche scheinen sie so gravierende Auswirkungen auf den Interaktionsverlauf und das Verhältnis der Interaktanten zu haben, wie in der Verwaltung. Betrachtet man das Unbehagen und die Unsicherheit, mit der die Bürger gerade den Behörden begegnen (siehe hierzu auch S. 22ff), hat es den Anschein, als wären die Gründe für die gestörte Kommunikation zwischen Bürger und Behörde weitreichender und komplexer (vgl. Oksaar 1981:177).

Um die Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten hinreichend untersuchen zu können, ist es wichtig, die Rahmen, die entstehenden Falschrahmungen und deren Bedingungen für den gesamten Interaktionsprozess zwischen den Klienten und den Agenten der Verwaltung zu betrachten. Bei dem, dieser Untersuchung zugrundeliegenden Ansatz wird der Rahmenbegriff aus diesem Grund auf die gesamte kommunikative Interaktion ausgeweitet. Bei einer solchen Betrachtungsweise wird deutlich, dass die Frage nach der Verständlichkeit der Texte als alleiniges Kommunikationsziel nicht ausreicht, vielmehr ist eine Erweiterung hinsichtlich der Akzeptanz der kommunikativen Interaktion nötig. Die spezifischen Rahmenbedingungen der Kommunikation haben maßgeblichen Einfluss auf die Akzeptanz, durch die Aktanten und umgekehrt kann der Akzeptanzgrad der Kommunikation auch deren Rahmung stark beeinflussen. Die gesellschaftlich definierten Merkmale des Akzeptanzobjektes werden immer als Gesamtheit wahrgenommen und interpretiert und lösen, zusammen mit dessen spezifischer „Rahmung“ bei bestimmten Personen oder Personengruppen „kollektive Assoziationen und regelmäßige Reaktionen“ aus (Lucke 1995:90). Falschrahmungen können so zum Beispiel zu einer Einbuße der Akzeptanz führen, was sich negativ auf die gesamte kommunikative Interaktion auswirkt.

Was Akzeptanz genau ist, was ihre Merkmale sind, wie sie zustande kommt und wie sie sich auswirkt sind das Thema des folgenden Abschnitts.

4.2.2.3 Akzeptanz

Eine wichtige Bedingung für den Erfolg der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Agenten ist ihre Akzeptanz. Das „Unverständnis“ der Bürger gegenüber den Verwaltungsschreibern stellt eine Form des „Nicht-Akzeptierens“ des Verwaltungshandelns dar (Lucke 1995:79). Gerade in Bezug auf die Rechtsprechung und Gesetzgebung taucht immer wieder die Frage nach der „Akzeptanz“ und der „Akzeptierbarkeit“ von Gesetzen und dem Einfluss der Gesetzessprache auf dieses Phänomen auf (Lucke 1995:10, 50ff; vgl. Kindermann 1986:53ff; Strouhal 1986:149). Worum handelt es sich nun genau, wenn man von „Akzeptanz“ spricht? Bis in die späten 70er Jahre tauchte der Begriff „Akzeptanz“ weder in den deutschen Wörterbüchern (Brockhaus, Duden), noch in den soziologischen Fachlexika auf. Erst in den 80er Jahren avancierte er zum Modewort und ging auch in den alltagssprachlichen Wortschatz über (Lucke 1995:33). Hier wird er als Synonym für „Anerkennung“, „Zustimmung“, „Befürwortung“ und „Bestätigung“ verwendet und Akzeptanz kann sich sowohl auf „(...) Handlungen, Werte und Normen sowie auf Personen, Personengruppen und Sozialkategorien“ beziehen (Lucke 1995:35f). Lucke schlägt zwei Betrachtungsweisen von Akzeptanz vor, deren Verwendung auch für diese Arbeit sinnvoll erscheint. Zum einen spricht sie von der „handlungstheoretischen Perspektive“, bei der Akzeptanz „Handlungsvoraussetzung“, „Handlungsstrategie“, „intendiertes Handlungsziel“ oder „faktisches Handlungsergebnis“, sowie „unbeabsichtigte Handlungsfolge“ sein kann (Lucke 1995:80f). Hierbei differenziert sie zusätzlich zwischen unterschiedlichen Bezugsebenen von Akzeptanz: Die Motive und die Handlungsintention des Handelnden, die Handlungsziele und die tatsächlich eintretenden Handlungsergebnisse sowie die unbeabsichtigten Nebeneffekte (Lucke 1995:84). Zum anderen beinhaltet der Akzeptanzbegriff auch „kognitive“ (das Wissen über einen Sachverhalt), „normativ-evaluative“ (Bewertung des Wissens) und „konative“ (das erfolgte, beobachtbare Sozialverhalten) Komponenten, die es bei einer Untersuchung zu beachten gilt:

„Von einem Sachverhalt Kenntnis haben – als dem kognitiven Aspekt des Akzeptierens – heißt nicht unbedingt, diesen auch für richtig zu halten (*normativer Aspekt des Akzeptierens*). Ebenso beinhaltet das Verstehen des gesprochenen

Wortes nicht immer und vor allem nicht automatisch das Verstehen des Sprechers. (...) Selbst eine Norm zu kennen *und* sie innerlich zu bejahen (*als die kognitiven und normativen Dimensionen des Akzeptierens*) bedeutet noch nicht zwingend, sich auch entsprechend zu verhalten und das vorhandene Wissen und einstellungsmäßige Für-richtig-Halten handlungsmäßig (*konativer Aspekt des Akzeptierens*) konsequent umzusetzen“ (Lucke 1995:82).

Objekt-, Subjekt- und Kontextbezogenheit von Akzeptanz

Akzeptanz zeichnet sich durch eine Reihe spezifischer Merkmale aus, von denen einige für diese Arbeit von besonderer Relevanz sind. Eines davon ist ihre „Objekt-, Subjekt- und Kontextbezogenheit“ (Lucke 1995:88). Akzeptanzobjekte können nach Lucke

„Verhaltensweisen, Lebensstile, Handlungen und Handlungsmuster einschließlich der dahinterstehenden Werte und Normen, der sie bekräftigenden rechtlichen Institutionen und durchsetzenden politischen Maßnahmen (sein). „Es kann sich aber auch um Personen und Personengruppen und die ihnen als Angehörige bestimmter (...) Berufe zugeschriebenen Persönlichkeitsmerkmale und Charaktereigenschaften handeln“ (Lucke 1995:89).

Die Subjektbezogenheit der Akzeptanz bezieht sich darauf,

„(...) *was von wem* innerhalb welcher Gesellschaft, in welcher Situation und zu welchem Zeitpunkt sowie aus welchen Gründen und Motiven akzeptiert (oder eben abgelehnt) wird“ (Lucke 1995:90).

Akzeptanz beruht also auf einer, in besonderer Form „gegenstands- und themenbezogenen einstellungsmäßigen Grundhaltung“ und einer „fallweise aktivierbaren Verhaltensdisposition“ der Akzeptanzsubjekte (Lucke 1995:90). Die Kontextbezogenheit von Akzeptanz äußert sich darin, dass

„(...) wechselnde Kontexte von Zustimmung und Anerkennung (...) von den maßgeblichen Bezugsgruppen, den thematisch kompetenten sozio-kulturellen Bekenntnisgemeinschaften und den (...) Milieumfeldern bestimmt (werden), welche (...) Rechtsunterworfenen (...) und andere Zielgruppen normativ beeinflussen“ (Lucke 1995:90).

Sowohl die Objekte, wie auch die Subjekte von gesellschaftlicher Akzeptanz stehen in „wechselnden subkulturellen und sozialen Kontexten“ (Lucke 1995:90).

Akzeptanz als Ergebnis eines interaktiven Prozesses

Ein anderes wichtiges Merkmal ist, dass es sich bei Akzeptanz um das Ergebnis eines interaktiven Prozesses handelt und nicht um eine Eigenschaft von Personen, Meinungsgegenständen oder Handlungen. Vielmehr stellt sie auf diesen drei Bezugsebenen einen interaktiven Prozess dar. Auf der Ebene des Objekts ist sie das Resultat gesellschaftlicher „Definitionen und Interpretationen“ und auf dieser Grundlage basierender Angebote und Vorschläge. Betrachtet man die Subjektebene, dann handelt es sich bei Akzeptanz um eine „gesellschaftlich erworbene“ Fähigkeit und nicht um ein angeborenes oder stets gleich bleibendes

Persönlichkeitsmerkmal (Lucke 1995:91). Das, was von einer Gesellschaft als „akzeptierbar“ definiert wird, ist „kulturell vermittelt“ und wird „sozial strukturiert“ (Lucke 1995:92). Auch auf der Kontextebene zeichnet sich Akzeptanz durch Interaktion aus. Es handelt sich nicht um eine „kulturelle Vorgabe“ oder ein feststehendes „Inventar“, das auf Dauer vorhanden ist. Vielmehr muss Akzeptanz immer wieder aufs neue für die einzelnen Objekte von den unterschiedlichen Subjekten innerhalb der spezifischen Kontexte hergestellt werden. Nach Lucke darf Akzeptanz aus diesem Grund nicht als eigenschafts- und gegenstandstheoretischer Begriff verstanden werden, sondern ist „konstruktivistisch, interaktionistisch und interpretativ zu konzeptualisieren“ (Lucke 1995:92). Akzeptanz, wie sie bei Lucke und auch in dieser Arbeit verstanden wird, ist kein

„(...) passives Hinnehmen (...) „von oben“ kommender Vorschriften oder von Alltagsereignissen, die, um die eigene Untätigkeit (...) zu rechtfertigen, als unbeeinflussbar und individuell unabwendbar interpretiert werden“ (Lucke 1995:96).

Stattdessen beinhaltet der hier verwendete Akzeptanzbegriff eine deutlich aktive Komponente. Die Fähigkeit zur Akzeptanz basiert auf dem „bewussten Annehmen“ und zum Teil auch „anstrengenden Sich-Aneignen“ eines „wohlüberlegten und gegebenenfalls auch diskursiv begründbaren Zustimmens“ (Lucke 1995:96).

Akzeptanz als sichtbares soziales Phänomen

Das letzte relevante Merkmal von Akzeptanz ist, dass es sich um ein sichtbares soziales Phänomen handelt. Es liegt nicht nur ein ausschließlich auf der kognitiven Ebene ablaufender mentaler Prozess vor, sondern dieser Begriff beinhaltet auch reale und sichtbare „Verhaltensweisen“. Diese treten häufig verzögert ein, trotzdem handelt es sich hierbei aber um die Handlungskonsequenz aus der „erfolgten kulturellen Übernahme, kollektiven Aneignungspraktiken und sozialen Lernprozesse“ (Lucke 1995:97). Diese Übernahme erfolgt nicht ohne einen Impuls von außen oder losgelöst aus einem spezifischen gesellschaftlichen Kontext. Aus diesem Grund ist sie auch nur in eingeschränktem Maße spontan und willkürlich. Dadurch allerdings, dass es sich nur um eine teilweise „verstandes- und vernunftmäßige Willensentscheidung“ handelt, sind die „Zustimmungsbekundungen und ihre handlungsmäßige Umsetzung“ nicht immer „rational nachvollziehbar“. Wichtige Komponenten dieser Übernahme sind ihre

„Freiwilligkeit und innere Überzeugtheit“. Das Erzwingen von Akzeptanz würde sie einer ihrer wichtigsten „Geltungsvoraussetzungen“ berauben (Lucke 1995:98).

Akzeptanzrelevante Faktoren

Die Untersuchung Luckes hat eine Reihe von Faktoren hervorgebracht, von denen angenommen wird,

„dass sie die (...) Akzeptabilität und gesellschaftliche Akzeptanz von Techniken, wissenschaftlichen Ergebnissen, Kunstwerken, Gesetzen, Politiken, Alltagsnormen und Geschlechterrollen fördern oder aber diese *be-*, teilweise auch ganz *verhindern*. In jedem Fall ist davon auszugehen, dass sie deren Annahme oder Ablehnung in dieser oder jener Richtung beeinflussen“ (Lucke 1995:361).

Diese Faktoren wurden in Gruppen untergliedert, die sich auf verschiedene Ebenen beziehen (Lucke 1995:388). Im folgenden werden die für diese Arbeit relevanten Faktoren der einzelnen Ebenen kurz vorgestellt.

Situations- und Problemebene

Auf der Ebene der Situation und des Problems verortet Lucke insgesamt vier relevante Faktoren, von denen zwei auch für diese Arbeit von Bedeutung sind (Lucke 1995:388). Bei dem Faktor „Betroffenheit und wahrgenommenes Bedrohtsein“ geht es um den Grad der Betroffenheit und Bedrohung durch Probleme, Personen, etc. Diese Bedrohungen können „direkt, akut oder aber rein theoretischer Natur und „nur“ potentiell sein“. Egal in welcher Form sie auftreten, sie beeinflussen auf jeden Fall die „Akzeptanzbereitschaft von Problemen, Problemlösungen, Risikoverminderungen, etc. (...)“ (Lucke 1995:362). Der Faktor „Chancen eigener Einflussnahme und Verfahrensbeteiligung“ beinhaltet die real vorhandenen oder vermuteten „Möglichkeiten der Einflussnahme und Beteiligung“. Akzeptanz oder Ablehnung hängen bis zu einem gewissen Grade von der gewährten, bzw. suggerierten „Partizipation“ und der Einräumung von Mitwirkungs- und Mitentscheidungsrechten, z.b. auf der Verfahrensebene“ ab (Lucke 1995:365). Das Gefühl der Partizipation wirkt sich selbst dann noch akzeptanzfördernd aus, wenn die Entscheidungsergebnisse inhaltlich nicht akzeptiert werden können. Auch der umgekehrte Fall ist möglich, bei dem akzeptable Ergebnisse von den Betroffenen abgelehnt werden, weil sie vorab nicht von dem Vorhaben informiert wurden und auch nicht, sei es auch nur symbolisch, in den Beratungsakt einbezogen wurden (Lucke 1995:365).

Akteursebene

Auf der Akteursebene werden drei Faktoren identifiziert. Bei dem Faktor „Kompetenz und Kompetenzunterstellung“ wird davon ausgegangen, dass sich die

„Akzeptanz(bereitschaft) erhöht (...), wenn die Problemlösung an Kompetenzen, bzw. deren personifizierte oder institutionalisierte Träger delegiert wird (...). Die Akzeptanz eingeleiteter Maßnahmen und Initiativen steigt – so die These – weiterhin dann, wenn sie von jenen entwickelt, angewandt und kontrolliert werden, die als Angehörige der klassischen Professionen oder einer bestimmten (Berufs-) Gruppe zur Vornahme der betreffenden Eingriffe und Manipulationen formal befugt, praktisch prädestiniert oder (...) hierfür allein zuständig sind“ (Lucke 1995:367f).

Allerdings können diese „Professionsmonopole“ selbst ebenfalls zum Thema schwerwiegender Akzeptanzdebatten werden. Dies ist zunehmend der Fall, seit im Verlauf des

„(..) Institutionenwandels bürokratische Automatismen immer häufiger in Frage stehen und professionelle Rationalitätsüberlegungen zunehmend in Zweifel gezogen werden“ (Lucke 1995:368).

Dieser Effekt wird noch verstärkt, wenn Entscheidungs- und Handlungsergebnisse selbst der eigenen Klientel gegenüber nicht mehr länger als Lösungen vertretbar sind. Dieser Akzeptanzmangel gegenüber den Vertretern einer Institution hat zusätzlich gravierende Auswirkungen auf die Akzeptanz der Institution selbst. Der Faktor „Glaubwürdigkeit“ hängt eng mit der Kompetenzfrage zusammen und bezieht sich auf die Glaubwürdigkeit der Informationsquellen, sowie die „Überzeugungskraft“ und „Vertrauenswürdigkeit“ der Protagonisten (Lucke 1995:368). Wichtige Kriterien für Glaubwürdigkeit sind „fachliche Reputation, Professionalität, Seriosität, Autorität und Respekt“ (Lucke 1995:369).

Der dritte Faktor auf der Akteursebene ist die Zurechenbarkeit von Verantwortbarkeit“. Er bezieht sich auf die „personelle Zuschreibbarkeit von Verantwortung“, sowie „die Unterstellbarkeit persönlicher Verantwortlichkeit“ (Lucke 1995:369). In bezug auf Organisationen und Institutionen wird insbesondere ihre „organisierte Unverantwortlichkeit“ als Problem gesehen, da ihre Vertreter „gegenüber jeder persönlichen Schuldzuweisung (...) gleich mehrfach immunisiert“ sind (Lucke 1995:370).

Wahrnehmungs- und Einstellungsebene

Die Wahrnehmungs- und Einstellungsebene ist eine weitere Ebene, auf der Akzeptanzfaktoren verortet werden. Lucke identifiziert hier drei Faktoren: Wahrnehmungsblockaden und Sättigungseffekte, Meinungsklima und Mehrheitstrend und Stereotypen, Vorurteile und Sperrklinkeneffekte.

Mehrheitsmeinungen, die nicht an der empirischen Wirklichkeit gemessen werden können, werden besonders in „emotionalisierten und sachlich kaum zu entscheidenden Gewissensfragen akzeptanzrelevant“ (Lucke 1995:380). Sie beeinflussen so die „Akzeptanz- und Akzeptabilitätsentscheidungen“ der zuständigen gesellschaftlichen Institutionen. Gerade bei individuellen Entscheidungen ist es für die Akteure wichtig, die „Grundstimmung“ zu treffen und so zu zeigen, dass die eigene Auffassung im „Trend“ mehrheitsfähiger Äußerungen liegt (Lucke 1995:380f). Stereotypen hingegen sind, aufgrund ihrer Unzugänglichkeit für rationale Argumente von einer „nachhaltigen, bestehende Vorurteile perpetuierenden Akzeptanzrelevanz“. Dies führt dazu, dass die gesellschaftliche Wahrnehmung durch die „Wirklichkeitsverengung“, bzw. die „Übergeneralisierung“ stark verzerrt wird (Lucke 1995:381).

Akzeptanz und Verwaltungskommunikation

Betrachtet man all diese Merkmale und Faktoren, die Akzeptanz auszeichnen und bedingen, bleibt festzustellen, dass es sich hierbei um ein „hochgradig variables“ und in großem Maße situations-, objekt- und themenabhängiges Phänomen handelt (Lucke 1995:100). Wie diese „subjektiv-soziale Dimension“ (Lucke 1995:13) von Akzeptanz in der kommunikativen Interaktion umgesetzt wird und wie die Akzeptanz über sprachliche Mittel erfolgreich beeinflusst werden kann, ist eine wichtige Frage, die im Rahmen dieser Arbeit geklärt werden soll. Hans Strohner und Roselore Brose haben sich in ihrem Aufsatz bereits Gedanken zur Akzeptanz von Begriffen bei der Textrezeption gemacht. Ihrer Meinung nach ist es von großer Wichtigkeit für das Textverständnis, dass der Rezipient „die im Text enthaltenen Konzepte“ akzeptiert (Strohner/Brose 1994:62). Hierbei unterscheiden sie zwischen denotativen („rationaler Gehalt eines Konzepts“) und konnotativen („implizit mitgemeintes emotionales Umfeld eines Begriffs“) Bedeutungsaspekten. Sie stellen fest, dass beide Aspekte bei dem Rezipienten eine positive Reaktion hervorrufen müssen, damit der Begriff akzeptiert wird. Wenn ein Begriff nicht auf Akzeptanz stößt, wird meist auch die gesamte Aussage, in deren Kontext er verwendet wird abgelehnt, selbst wenn der Rezipient eigentlich zustimmen müsste (Strohner/Brose 1994:62).

Gerade bei der Verwaltungskommunikation, deren Ziel immer auch Handlungssteuerung und -kontrolle ist und die in einem nicht unerheblichen Maße

mit Sanktionen arbeitet, ist Akzeptanz ein wichtiger Faktor für ihr Gelingen. Eine Reform der Verwaltungs- und Rechtssprache muss also, um in den Worten von Ernst Strouhal zu sprechen, „in Richtung eines Kompromisses zwischen Präzision und Akzeptanz gehen“. Er ist sich sicher, dass es möglich ist, das „Akzeptanzniveau juristischer Normen zu heben, ohne die Anforderung der Präzision zu verletzen“. Hierzu ist es seiner Meinung nach nötig, dass „Legisten, Linguisten und Laien“ zusammen an der Verbesserung der Kommunikation arbeiten (Strouhal 1986:149).

4.2.3 Untersuchungsansatz: kommunikative Interaktion

Unter Interaktion wird das partnerbezogene Handeln verstanden, das mit dem Aufbau einer sozialen Situation und einer sozialen Beziehung verbunden ist (Heinemann/Heinemann 2002:2;11). Jeder Form von Handeln wird durch ihren Prozesscharakter gekennzeichnet. Hierbei ist der Ausgangspunkt ein von dem Handelnden als nicht zufriedenstellend bewerteter Zustand, den es zu verändern gilt. Entsprechend eines im Verlauf seiner Sozialisation verinnerlichten und konventionalisierten Handlungsmusters vollzieht er die zur Veränderung nötige Handlung in Form eines „Initial-Aktes“, verschiedener „Zwischenakte“ und eines „Resultat-Aktes“, bis der erwünschte Zustand erreicht ist. Handeln kann also als ein „Einwirken“ auf die Welt gesehen werden, das sowohl Konsequenzen für die Welt, wie auch für die Situation des Handelnden hat (Heinemann/Heinemann 2002:5f). Wird dieses soziale Handeln durch verbale/nonverbale Zeichensysteme bewirkt, spricht man von kommunikativer oder verbaler Interaktion (Heinemann/Heinemann 2002:13). Eines der wichtigsten Merkmale der kommunikativen Interaktion ist ihre Reziprozität, die sich sowohl auf die Orientierung auf den jeweiligen Partner, als auch auf die spezifische soziale Situation, in der das „Kommunikationsereignis“ stattfindet bezieht (Heinemann/Heinemann 2002:11).

Für jedes kommunikative Handeln gibt es einen „sozialen Anlass“, der sich auf eine bereits konkrete „soziale Situation“ zurückführen lässt (Heinemann/Heinemann 2002:14). Jede kommunikative Interaktion wird also von der sozialen Situation beeinflusst, in die das Kommunikationssystem und das konkrete Kommunikationsereignis eingebettet sind, bzw. die den Anlass für das kommunikative Handeln bietet. Diese soziale Situation umfasst die

Umweltfaktoren, denen das spezifische Kommunikationssystem unterliegt und die Einfluss auf die Kommunikationspartner und die Information haben (Strohner 2001:41). Zum einen handelt es sich hierbei um die „unmittelbar wahrnehmbare Umwelt“ und zum anderen sind hiermit auch für die Kommunikation bedeutsame soziale Faktoren gemeint. Hierunter wird unter anderem der familiäre, der organisationale und der gesellschaftliche Hintergrund der kommunikativen Interaktion und ihrer Akteure verstanden (Strohner 2001:42).

Einen wichtigen Einfluss auf die kommunikative Interaktion hat auch die wechselseitige Partnerorientierung. Gerade in komplexen Verständigungssituationen ist für den störungsfreien Interaktionsverlauf eine Perspektivenübernahme notwendig. Dies wird durch „Partnermodelle“ erreicht, die es den Aktanten ermöglichen, mental die Perspektive des Partners einzunehmen (Strohner 2001:41). Neben diesen Partnermodellen existiert bei jedem der Aktanten auch ein „Selbstmodell“ (Strohner 2001:41), das die eigene Rolleninterpretation innerhalb der Interaktion ermöglicht. Durch diese „Selbst- und Partnermodelle“ ist es möglich, eine „selbstreferenzielle und reflexive Verbindung zur intersubjektiven Welt herzustellen“ und so Verständigung herstellen zu können (Strohner 2001:41).

4.2.3.1 Verständigung

Die Reziprozität der kommunikativen Interaktion setzt zwangsläufig die wechselseitige Verständigung und die gegenseitige Akzeptanz der Interaktanten voraus. Beide gehen weit über die reine Verständlichkeit eines Textes hinaus. Nach Habermas ist es wichtig, zwischen verständnisorientiertem Handeln und verständigungsorientiertem Handeln zu unterscheiden, wobei für ihn Letzteres bei der Herstellung interpersoneller Beziehungen durch kommunikative Interaktion die wichtigere Rolle spielt (Heinemann/Heinemann 2002:45). Kommunikative Interaktion ist aktives und ziel- und partnerorientiertes Handeln, mit der Besonderheit allerdings, dass die Interaktionsbeteiligten ihre Ziele nur durch die Übermittlung von Informationen an Handlungspartner realisieren können. Hieraus ergibt sich, dass Verständigung als eine Voraussetzung und gleichzeitig auch wichtiger Inhalt von Kommunikation gesehen werden muss (Heinemann/Heinemann 2002:2).

Untersuchungen haben gezeigt, dass Texte, die von den Rezipienten als gut verständlich eingestuft wurden trotzdem allgemein negativ bewertet wurden (Strohner/Brose 1994, Grönert 2000). Wie die Studie von Strohner & Brose zeigt, ist es nicht so sehr die Art der sprachlichen Formulierung, die das Gesamturteil der Rezipienten über die Texte beeinflusst, sondern vor allem die Klarheit und Plausibilität der Argumentation, sowie die Bereitschaft zur Verständigung mit den Rezipienten (Strohner/Brose 1994:74). Ähnliche Ergebnisse zeigt auch eine Untersuchung bei der die Verständlichkeit des Kundenschriftverkehrs der Volkshochschule (VHS) Bielefeld überprüft wird (Grönert 2000). Die Störungen in der kommunikativen Interaktion resultieren hierbei weniger aus einem Verständlichkeitsproblem, als vielmehr aus einem Verständigungsproblem. Die Untersuchung zeigt, dass die Versuchspersonen keine Schwierigkeiten haben, die Verwaltungsschreiben zu verstehen. Stattdessen können sie das Handeln der Verwaltung nicht nachvollziehen und bewerten den Verlauf der kommunikativen Interaktion aus diesem Grund negativ (Grönert 2000:93).

Hans Strohner führt in seiner Arbeit an, dass in vielen Fällen allerdings aus „Kommunikation nicht Verständigung sondern *Missverständnisse* resultieren“. Er führt dies zum einen darauf zurück, dass „Verständigungsorientierung schlecht umgesetzt wird“ und dass zum anderen die Verständigung nur eines unter vielen Zielen der Kommunikation darstellt (Strohner 2001:40). Aus diesem Grund reicht es nicht, die Verständigungsprobleme lediglich zu beheben, vielmehr muss es ein wichtiges Ziel für die Kommunikationsforschung sein, deren Ursachen zu analysieren (Strohner 2001:40). Dafür scheint es nicht ausreichend, kommunikative Interaktion entweder durch Handlungs- oder durch Verständigungstheorien zu erklären und auf die kognitiv-emotive Ebene zu beschränken. Um kommunikative Interaktion wirklich beschreiben und analysieren zu können, müssen verständigungs- und handlungsorientierte Ansätze gemeinsam verwendet werden (Strohner 2001:40).

4.2.3.2 Texte im kommunikativen Interaktionsprozess

Texte stellen wichtige „*Instrumente kommunikativen Handelns*“ dar (Heinemann/Heinemann 2002:60). Sie sind allerdings nur ein Teilaspekt des kommunikativen Interaktionsprozesses und bei der Untersuchung eines Textes und seiner Wirkung muss seine Einbettung in

„(...) größere interaktionale Zusammenhänge“ berücksichtigt werden, da es nur so möglich ist, sowohl die „ (...) situativ-soziale, wie auch die kognitiv-emotive Fundierung des nonverbalen und verbalen Handelns der Interaktionspartner zu berücksichtigen“ (Heinemann/Heinemann 2002:59).

Der Text stellt das gegenständliche und greifbare Ergebnis dar, „zu dem alle Aktivitäten der Textproduktionsphase hinführen“ und gleichzeitig auch den Ausgangspunkt für alle möglichen Reaktionen und Handlungen, „die sich aus konkreten Interaktionen ergeben können“ (Heinemann/Heinemann 2002:60). Dieses Textverständnis erfordert bei der Untersuchung und Analyse von Texten die Berücksichtigung einiger wichtiger „Rahmenkonstituenten“. Hierbei handelt es sich um die bereits erwähnten „situativen Rahmenbedingungen“, die den Anlass und den Zweck für die kommunikative Interaktion geben und die soziale Beziehung zwischen den Interaktanten, die durch die Partnermodelle beeinflusst wird. Hinzu kommen weiterhin noch die Bereitschaft der Interaktionspartner eine „kommunikative Gemeinschaft“ zu bilden und sich auf ein gemeinsames Thema einzulassen, die „kognitiven Auswahl- und Entscheidungsprozesse“, die bei der Her- und Darstellung des Textes ablaufen, sowie die kognitiven Verstehens- und Verarbeitungsprozesse bei der Rezeption der Texte und daraus resultierend die Reaktion der Interaktionspartner und die „Wirkung des Textes im Rahmen der Interaktion oder darüber hinaus“. Würde man diese Faktoren bei der Untersuchung von Texten nicht beachten, ist eine ausreichende Analyse und Erklärung nicht möglich.

4.2.3.3 Texte im kommunikativen Interaktionsprozess zwischen Bürger und Verwaltung

Das Formular und der Bescheid sind die zwei typischen Textsorten im Verwaltungsverfahren, durch die das Außenverhältnis der Verwaltung repräsentieren wird (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634;637). Sie sind Teil eines Verfahrens, das Rechte und Pflichten schafft und die soziale Welt des Klienten verändert (Brinckmann et al. 1986:192). Innerhalb dieses Verfahrens haben sie einen genau bestimmbareren Stellenwert und sind stark zweckgerichtet (Gülich 1981a:329). Sie dienen dazu,

„(...) bestimmte Aufgaben, die fester Bestandteil sozialer Interaktion in einer Gesellschaft sind, (...) mit Hilfe vorgefertigter 'Schablonen' oder 'Modelle' zu bewältigen“ (Gülich 1997:166).

Bei dem Formular handelt es sich um „agentenadressierte klientenseitige schriftliche Kommunikation“ (Rehbein 1999:665f) und sie gehören zu der Gruppe

der „Texte für die Informationsvermittlung und -bearbeitung zwischen den Aktanten“ (siehe hierzu S.5 dieser Arbeit). Der Bescheid steht für die „klientenadressierten agentenseitigen Textarten“ (Rehbein 1999:665f) und dient der Informationswiedergabe und -darstellung (siehe hierzu S.5 dieser Arbeit).

Beide werden also an zwei zentralen Stellen der kommunikativen Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung eingesetzt: Formulare dienen dazu, bestimmte Daten vom Bürger zu erheben, die innerhalb eines bestimmten Handlungszusammenhangs für die Verwaltung von Bedeutung sind. (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:635; Becker-Mrotzek 1999:1395). Der Bescheid hingegen wird erst nach dem eigentlichen Verwaltungsakt verwendet und hat die Aufgabe, den Klienten die eingeleiteten Maßnahmen mitzuteilen (Rehbein 1999:666). Beide können also Bestandteile des gleichen kommunikativen Interaktionsprozesses sein, in dem sie unterschiedliche Zwecke zu erfüllen haben. In den folgenden zwei Abschnitten werden diese beiden spezifischen Textsorten und ihre typischen Merkmale näher beschrieben.

Das Formular

Die Wurzeln dieser Textform lassen sich bis in das Altertum zurückverfolgen. Bereits in dieser Zeit war es üblich, Textelemente auf eine bestimmte, formelhafte Weise anzuordnen, um sie so vor der Verfälschung zu schützen. Als Formel wurde die festgelegte Wortfolge für Rechtshandlungen bezeichnet. Für die deutsche Rechtsgeschichte ist eine große Zahl von sogenannten Formelsammlungen bezeichnend, die in den Germanenreichen entstanden sind (Fotheringham 1980:25). Im heutigen Verwaltungsalltag wird das Formular in erster Linie dort verwendet, wo es darum geht, gleiche Sachverhalte auf einheitliche Art und Weise zu erfassen (Fotheringham 1980:27). Bei den Formularen handelt es sich um eine „besonders wichtige Textsorte“ für das Verwaltungshandeln (Grosse 1981:271), der im Rahmen des Verfahrens eine mehrfache Zwecksetzung als „Kommunikations- und Arbeitsmittel“ zukommt (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634). Auf der einen Seite dienen sie der Kommunikation zwischen den Agenten und den Klienten und auf der anderen Seite werden sie in der verwaltungsinternen Bearbeitung und Organisation einzelner Vorgänge verwendet (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634; vgl. Becker-Mrotzek 1999:1397; Brinckmann et al. 1986:121ff, 131, Gülich 1981a:331).

Das Hauptaugenmerk dieser Arbeit liegt auf der Funktion des Formulars als Hilfsmittel im kommunikativen Interaktionsprozess zwischen Verwaltungen und ihren Klienten. Becker-Mrotzek und Scherner beschreiben die Aufgabe und Stellung des Formulars in bezug auf diese Funktion wie folgt:

„Sie werden von den Agenten vor dem jeweiligen normsetzenden Wissenshintergrund als Lückentexte formuliert und von den Klienten mit ihrem individuellen Wissen oftmals ohne Kenntnis des normativen Hintergrundes ausgefüllt und an die Verwaltung zurückgegeben“ (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:634).

Formulare haben die Aufgabe, die Informationsübermittlung zwischen den Klienten und der Verwaltung so zu strukturieren und zu organisieren, „dass eine geregelte Interaktion unter ihnen zustande kommt“ (Brinckmann et al. 1986:122). Somit stellen sie eine wichtige Schnittstelle in der kommunikativen Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung dar. Hierbei fällt dem Klienten eine wichtige Rolle im Interaktionsprozess zu: Dadurch, dass er sein individuelles Wissen in die von der Verwaltung benötigte Form bringt, übernimmt er einen entscheidenden Teil der institutionellen Aufgabe. Aus diesem Grund ist es von großer Wichtigkeit für die Verwaltung bei der Gestaltung ihrer Formulare das „alltagsweltliche Handlungswissen der Bürger zu berücksichtigen“ (Becker-Mrotzek 2000:1398; Vgl. Becker-Mrotzek/Scherner 1999:635).

Elisabeth Gülich spricht in diesem Zusammenhang von Formularen als „standardisierter schriftlicher Dialog zwischen einer Institution und einem Klienten“ (Gülich 1981a:341f). Im Idealfall ermöglicht das Formular als dialogische Interaktionsform also einen Informationsaustausch, der den Kommunikationspartnern „zweckrationales und an reziproken Interaktionsnormen orientiertes Handeln ermöglicht“ (Brinckmann et al. 1986:131). Hierbei fällt allerdings auf, dass das Formular wichtige Dialogmerkmale nicht erfüllen kann. Hierzu gehören zum Beispiel die Möglichkeit der Rückfrage, der Rückversicherung oder die Erklärung (Stickel 1981:297). In Anbetracht des Fehlens einer Möglichkeit zur direkten Nachfrage, sind die Klienten ausschließlich auf die Handlungsanweisungen, die ihnen durch das Formular übermittelt werden angewiesen, soll eine erfolgreiche Interaktion zustande kommen (Brinckmann et. al. 1986:162ff).

Die Verwaltung will durch die Formalisierung und Kategorisierung der Interaktionsnormen die selektive Übermittlung relevanter Inhalte sicherstellen und die Interaktionsspielräume eingrenzen. Diese Regelungen können sich auf Ort und

Zeit der Kommunikationsabläufe, Verteilung der Redebeiträge, Auswahl und Reihenfolge der Interaktionsschemata und kommunikativen Handlungen, sowie die Realisierung der kommunikativen Handlung beziehen (Gülich 1981b:422). Die Gestaltung dieser formalisierten und reziproken „Kommunikationsstrukturen und Interaktionsnormen“ erfolgt allerdings ohne Einbezug der Klienten und die Interaktion findet unter deutlich asymmetrischen Einfluss- und Handlungsmöglichkeiten statt. (Brinckmann et al. 1986:133; Augst 1981:264; Stickel 1981:296). Dieser Begriff der „Asymmetrie des Dialogs“ zwischen der Verwaltung und ihren Klienten taucht häufig in der Literatur zur Verständlichkeit der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten auf und wird als eines der typischsten Merkmale der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten beschrieben. Gleichzeitig wird in den ungleichen Handlungsmöglichkeiten der Interaktanten aber auch die Hauptursache für die Kommunikationsstörungen gesehen (Grosse 1980:13f; Albrecht 1980a:93; Stickel 1981:284). Dies scheint als alleinige Erklärung für die gestörte kommunikative Interaktion allerdings nicht ausreichend. Verwaltungskommunikation findet im Rahmen eines spezifischen, stark normierten Handlungsrahmens statt, der eine festgelegte, den Aktanten bekannte Rollenverteilung mit sich bringt. Die Handlungsmöglichkeiten der Klienten sind auf verfahrensrelevante Aspekte beschränkt und sie haben nicht die Möglichkeit frei zu agieren (Becker-Mrotzek 2000:1397). Solche Handlungsbeschränkungen bestehen aber auch auf Seiten der Agenten und steuern deren Verhalten. Um also die Störungen innerhalb der Kommunikation zu lokalisieren und zu analysieren ist es nötig, zu untersuchen wie die kommunikative Interaktion durch die spezifischen „Selbst“ und „Partnermodelle“ der Aktanten beeinflusst wird. Der Begriff der Asymmetrie wäre in diesem Zusammenhang nur dann zulässig, wenn einer der Aktanten seine Rolle über das normativ vorgegebene Maß hinaus strapaziert oder ausnutzt.

Der Bescheid

Verwaltungen sind dazu verpflichtet, ihre Entscheidungen demjenigen mitzuteilen, für den sie bestimmt sind, bzw. der von ihnen betroffen ist (Volkert 1989:17). Dies ist die Aufgabe des Bescheids und es handelt sich hierbei um einen „einzelnes Verwaltungsverfahren abschließenden Verwaltungsakt“, der in Briefform ergeht (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:637). Das Verwaltungsverfahrensgesetz §35 definiert Bescheide als schriftliche Verwaltungsakte,

„(...) die eine Behörde zur Regelung eines Einzelfalls auf dem Gebiet des öffentlichen Rechts trifft und die auf unmittelbare Rechtswirkung nach außen gerichtet sind“ (Büter/Schimke 1993:14).

In dem Bescheid werden die abstrakt generellen Regelungen individualisiert und auf einen konkreten Sachverhalt bezogen (Subsumtion) (Büter/Schimke 1993:14; Brinckmann et al. 1986:191). Durch ihn wird für den Klienten eine Entscheidung hergeleitet und getroffen, die aufgrund „methodisch korrekter Rechtsanwendung“ durch einen Agenten der Verwaltung zustande gekommen ist (Büter/Schimke 1993:17). Ziel eines Bescheides ist zum einen die Mitteilung dieser Entscheidung und zum anderen soll er dem Klienten verständlich machen, wie diese Entscheidung ihn betrifft und welche Auswirkungen sie auf sein Handeln hat. Dem Klienten soll so ermöglicht werden, „die zugrundeliegende Rechtsanwendung“ nachzuvollziehen und er soll in die Lage versetzt werden, „als Folgehandlung die Maßnahmen ausführen“ zu können (Rehbein 1999:666; Büter/Schimke 1993:17). Nach Becker-Mrotzek und Scherner stellen Bescheide aus linguistischer Perspektive somit

„reaktive Handlungen des Begünstigens oder Belastens als Antwort der Verwaltung auf einen Antrag des Bürgers oder auf vorgängige Datenerhebung der Verwaltung“ dar. Sie „repräsentieren (...) das Ende einer (vorläufigen) Handlungssequenz (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:638).

Bei den Bescheiden handelt es sich überwiegend um vorgeformte und stark formelhafte Texte (Gülich/Krafft 1998:25), die durch die häufige Verwendung juristischer Sprachformeln gekennzeichnet sind. Formelhafte Texte zeichnen sich zum einen dadurch aus, dass sie „als ganze (Texte) in bestimmten Situationen unverändert produziert (...) werden („Rahmenausdrücke“),“ aber zum anderen auch Leerstellen aufweisen können, „in die situationenspezifischen Angaben eingesetzt werden („Deskriptionen“),“ (Gülich 1997:132f; Gülich/Krafft 1998:16). Gülich beschreibt die typischen Merkmale formelhafter Texte wie folgt:

„konstante inhaltliche Textkomponenten, relativ feste Reihenfolge, formelhafte Realisierung der Komponenten, Bindung des ganzen Texts an eine bestimmte Situation, aus der sich eine Hauptfunktion ergibt“ (Gülich 1997:154).

Die „Vorgeformtheit“ der Bescheide wird auch anhand ihres Aufbaus deutlich, der einem streng normativen Muster folgt. Diese vorgegebene Strukturen sind ein charakteristisches Merkmal vorgeformter Texte und werden als „Textmuster“ bezeichnet (Gülich/Krafft 1998:24f). Das Muster des Bescheids, in dem sich auch sein spezifischer Zweck widerspiegelt, besteht aus dem Tenor mit der Entscheidungsformel, der Begründung und den rechtlichen Grundlagen (Büter/Schimke 1993:94; Volkert 1989:29ff). Der Tenor enthält überwiegend

performativische Sprechhandlungen und die Begründung umfasst die Rekonstruktion des zugrundeliegenden Sachverhalts (faktenbezogene Informationen) und die rechtliche Bewertung der Entscheidung. Im Anschluss folgen die rechtlichen Grundlagen (normenbezogene Informationen) für die Aufforderungen, Versagungen, Gewähungen oder Verpflichtungen, die durch die Verwaltung ausgesprochen werden. Die Sachverhaltsrekonstruktion erfolgt in chronologischer Weise, um den Klienten perlokutiv von der Richtigkeit und der Angemessenheit der Verwaltungsentscheidung zu überzeugen. Weiterhin wird so sichergestellt, das Zustandekommen und die Rechtmäßigkeit dieser Entscheidung zu jedem Zeitpunkt überprüfen zu können (Becker-Mrotzek/Scherner 2000:638). Die Darstellung der Realität erfolgt überwiegend in umgangssprachlichen Begriffen. Bei der Tatbestandsbeschreibung hingegen werden juristische Sprachformeln verwendet, bzw. umgangssprachliche Begriffe mit einer abweichenden, spezifischen juristischen Bedeutung (Brinckmann et al. 1986:193f). Anders also, als bei dem Formular bestehen für die Gestaltung des Bescheids verpflichtende rechtliche Vorgaben, um seine Rechtsverbindlichkeit und die der Verwaltungsentscheidung sicherzustellen (Volkert 1989). Der Einsatz von „Sprachschablonen“ ist nach Pfeiffer und Strouhal eine „soziale Notwendigkeit“ und ergibt sich aus der kommunikativen und der gesellschaftlichen Bedeutung der Rechts- und Verwaltungssprache: In einem Bescheid „entfaltet sich die wirklichkeitsbildende Kraft einer Norm“ und der Text fungiert als „Generator bürokratischer Wirklichkeit“ (Pfeiffer/Strouhal 1989:19f, 25). Sprachschablonen dienen dazu, „die in der Sprache gebildete Wirklichkeit aufrecht zu erhalten“ und ihre einheitliche Reproduzierbarkeit sicherzustellen (Pfeiffer/Strouhal 1989:27). Wie wichtig dieses Textmuster für das Verfassen von Bescheiden ist zeigt die Vielzahl an Ratgebern und Hinweisen für deren Gestaltung (Gülich 1997:158, Vgl. Gülich/Krafft 1998:25).

Die Verwendung der Formeln weist zusätzlich auf die soziale Identität der Agenten der Verwaltung als Mitglieder einer spezifischen Kommunikationsgemeinschaft hin, in deren Namen sie handeln („Schiebolet“ Funktion; Gülich 1997:163; Gülich/Krafft 1998:22). Gerade beim Bescheid, der wie bereits erwähnt, das rechtsverbindliche Ergebnis eines Verwaltungsverfahrens darstellt, ist der Verweis darauf, dass die Agenten nicht eigenmächtig, sondern als Vertreter einer spezifischen gesellschaftlichen Gruppe handeln sehr wichtig.

Gülich und Krafft führen in ihrer Arbeit das Beispiel der „langue de bois“ an und heben hierbei insbesondere den verpflichtenden Charakter dieses Formulierungssystems hervor. Der Ausbruch aus diesem System würde für den Aktanten ein hohes politisches Risiko bedeuten (Gülich/Krafft 1998:23). Ähnliches lässt sich auch für den Bescheid feststellen: Die Verwaltungsmitarbeiter sind verpflichtet, dieses spezifische Formulierungs-System zu verwenden, um die Rechtsverbindlichkeit ihres Handelns sicherzustellen und ein Ausbruch daraus könnte disziplinarische Folgen für den Einzelnen haben. Die Formelhaftigkeit soll den Akteuren zusätzlich die Orientierung an der Interaktion erleichtern. Dies birgt allerdings gleichzeitig auch die große Gefahr in sich, dass sie zu Verhaltensunsicherheiten führen, wenn Formeln im Rahmen einer Diskursgemeinschaft verwendet werden, deren Mitglieder sie nicht richtig beherrschen (Gülich 1997:164; Gülich/Krafft 1998:31).

Auch bei den Bescheiden handelt es sich um eine Form der dialogischen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten. Der Bescheid stellt einen „dialogisch rückwärtsverweisenden Brief“ dar, durch den ein bestimmtes Ereignis abschließend rekonstruiert und bewertet wird. Bei dieser Betrachtung gilt es, genau wie bei dem Formular, zu berücksichtigen, dass es sich um „Fernkommunikation“ handelt, bei der die Interaktanten sowohl zeitlich wie auch räumlich getrennt sind (Drescher 1994:120). Langeheine spricht von Briefkommunikation als einer „indirekten zentrierten schriftlichen Interaktion in schriftlicher Form zwischen zwei fest bestimmten Kommunikationspartnern (Einzelpersonen oder Institutionen) (Langeheine 1983:193). Er führt weiterhin an, dass der „Verlust der raumzeitlichen Identität der Kommunikationspartner“ nicht zum Verlust der Wechselseitigkeit führt, dass eine Antwort aber immer nur „phasenverschoben“ erfolgen kann (Langeheine 1983:195). Buddemeier spricht in diesem Zusammenhang vom Brief als Form der „fingierten dialogischen Kommunikation“. Obwohl kein wirklicher Dialog stattfindet, liegen dialogische Merkmale vor. Auch hier taucht, wie beim Formular, das Problem auf,

„(...) daß Zeichen gegeben werden, ohne daß die Möglichkeit besteht, während des Zeichengebens zu prüfen, ob die Zeichen verstanden werden und wie der Adressat reagiert“ (Buddemeier 1973:47).

Nach Buddemeier liegen die Ursachen hierfür darin, dass eine „zeitliche Differenz zwischen dem Geben und dem Verstehen der Zeichen“ liegt oder dass es

situationsbedingt unmöglich ist, „Verstehensschwierigkeiten, Zustimmung oder Ablehnung zu artikulieren“ (Buddemeier 1973:47f).

4.2.4 Formular und Bescheid als Untersuchungsgegenstand

Formulare und Bescheide sind wichtige „Kommunikationsmittel“ in dem komplexen Handlungsprozess, in dem es darum geht, den Klienten handlungsfähig zu machen (Brinckmann et al. 1986:138f). Die beiden vorherigen Abschnitte haben gezeigt, dass beide an zentralen Stellen innerhalb der alltäglichen kommunikativen Interaktion zwischen Klienten und Agenten der Verwaltung eingesetzt werden und dass ihnen eine wichtige Funktion beim Verstehen und der Verständigung zwischen den Aktanten zukommt. Will man also untersuchen, warum es in der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten immer wieder zu Störungen kommt, muss überprüft werden, wie erfolgreich Formulare und Bescheide ihre Aufgabe in diesem Handlungsprozess erfüllen und ob es gelingt, den Klienten mit ihrer Hilfe handlungsfähig zu machen. Bisher war es überwiegend so, dass Untersuchungen von Formularen und Bescheiden eher auf deren Verständlichkeit reduziert blieben und sich stark auf die visuelle und sprachliche Gestaltung konzentrierten (Brinckmann et al. 1986:138f; Becker-Mrotzek/Scherner 1999:635). Ihr „fingiert-dialogischer“ Charakter und die daraus resultierenden Folgen für die kommunikative Interaktion zwischen den Klienten und den Agenten der Verwaltung wurden bis jetzt noch nicht untersucht. Weiterhin fehlen empirische Studien zur „Struktur, zur Funktion und zum Gebrauch von Formularen (und Bescheiden)“ (Becker-Mrotzek/Scherner 1999:635). Eine solche Studie, die auf dem Ansatz der kommunikativen Interaktion beruht, liegt mit der, im folgenden Teil dieser Arbeit vorgestellten Untersuchung vor.

Teil 3

5 Beobachtung, Analyse und Optimierung der kommunikativen Interaktion zwischen Verwaltung und Klienten

5.1 Untersuchungsaufbau

Für die Untersuchung von schriftlicher Verwaltungskommunikation bedeuten die in den ersten beiden Teilen angestellten Überlegungen, dass es unmöglich scheint, sie als Teil der kommunikativen Interaktion zwischen Agenten und Klienten der Verwaltung losgelöst aus ihrem spezifischen sozialen Rahmen, ihrer spezifischen Funktion und ihrem Gebrauch innerhalb des Alltagshandelns, sowie ihren spezifischen Interakteuren und deren sozialem Kontext zu betrachten. Um eine vollständige Untersuchung der Verständigungsorientierung von Verwaltungskommunikation zu ermöglichen, ist es also nötig, sie als kommunikative Interaktion zu betrachten, die im Rahmen eines spezifischen Interaktionssystems stattfindet. Erst wenn es möglich ist, das zugrundeliegende Interaktionssystem und die darin ablaufende kommunikative Interaktion vollständig zu beschreiben, wird es auch möglich sein, die Ursachen für die Störungen innerhalb der Verwaltungskommunikation zu benennen und mögliche Lösungen zu entwickeln. Die im vorherigen Teil der Arbeit vorgestellten Ansätze und Theorien stellen ein interdisziplinäres, theoretisches und methodisches Instrumentarium dar, das es ermöglicht, dies zu erreichen.

5.1.1 Interaktionsbeobachtung und Interaktionsanalyse

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um einen Kreuzvergleich verschiedener Fallstudien, bei dem es darum geht, zu beobachten und zu beschreiben, wie die kommunikative Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung abläuft. Weiterhin soll untersucht werden, ob Formulare und Bescheide ihre spezifische Aufgabe innerhalb des Interaktionsprozesses erfüllen können. Die Beobachtung dient nicht dazu, quantifizierbare Ergebnisse zu erzielen, stattdessen sollen vorsichtig generalisierbare Hypothesen zu dem zugrundeliegenden Interaktionssystem und dem Verlauf und den Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten aufgestellt werden. Die Versuchspersonen werden konkret darum gebeten

- anhand von zwei Textbeispielen (Formular und Bescheid), die Teil eines Verwaltungsverfahrens sind, eine konkrete kommunikative Interaktion auszuführen und diese anschließend zu bewerten. Hierbei wird das Ausfüllen des Formulars auf Video aufgezeichnet und das laute Lesen des Bescheids auf Tonband. Bei beiden werden die Versuchspersonen darum gebeten laut zu denken.
- Bei den Formularen wurden die Versuchspersonen zusätzlich gebeten, im Anschluss an die kommunikative Interaktion eine eigene Einschätzung ihrer Schwierigkeiten vorzunehmen (Fragebogenerhebung). Der Fragebogen befindet sich in Anhang zu dieser Arbeit auf Seite 8.
- Bei dem Bescheid wird zusätzlich im Anschluss an das Lesen ein seminarratives Interview durchgeführt, bei dem die Versuchspersonen zum Verständnis der bisherigen und zum Verlauf der weiteren Interaktion befragt werden. Der Interviewleitfaden befindet sich im Anhang dieser Arbeit auf Seite. 44.

Die Verwendung der unterschiedlichen Methodik liegt daran, dass die beiden Kommunikationsmittel unterschiedliche Aufgaben in unterschiedlichen Verwaltungsverfahren zu erfüllen haben und somit auch deren Beobachtbarkeit verschieden ist.

Die Grundlagen der vorliegenden Studie sind Interaktionsanalysen auf Basis der Videoaufzeichnungen, der Tonbandaufnahmen und der Denkprotokolle.⁷ Bei der Interaktionsanalyse handelt es sich um eine interdisziplinäre Methode zur empirischen Erforschung der Interaktion zwischen Menschen sowie Menschen und Objekten. Sie ermöglicht es, Gespräche, nonverbale Kommunikation und den Umgang mit Hilfsmitteln zu beobachten und Routinen, Probleme und Ressourcen bei der Lösungsfindung zu identifizieren (Jordan/Henderson 1995:1). Die Video- und die Tonbanddokumentation ermöglicht die fast direkte Wahrnehmung der Interaktion und stellt so ein wichtiges Hilfsmittel dar, um die Kluft zwischen dem, was die Leute angeben zu tun und dem was sie wirklich tun, zu überwinden (Jordan/Henderson 1995:12).

Bei den seminarrativen Interviews, dem lauten Denken und der Fragebogenerhebung geht es darum, wie die Versuchspersonen selbst die Interaktion wahrnehmen und einschätzen, denn gerade Faktoren, wie Verständigungsbereitschaft und Akzeptanz der Interaktion sind stark an die subjektive Wahrnehmung der Aktanten gebunden. Bei der Untersuchung geht es

⁷ Zur Methode von Interaktionsanalyse mit Hilfe von Videodokumentation siehe Brigitte Jordan und Austin Henderson (1995).

also einerseits um die Beobachtung der realen Interaktion und andererseits um die Form, in der sie von den Versuchspersonen wahrgenommenen und bewertet wird. Die unterschiedlichen Methoden ermöglichen es zu untersuchen, ob sowohl Bescheid wie auch Formular unter interaktionsanalytischen Gesichtspunkten ihre spezifischen Aufgaben in den jeweils unterschiedlichen Verwaltungsverfahren erfüllen können. Weiterhin ist es so möglich, Annahmen zu dem Verlauf und den Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung aufzustellen, die sich zum einen an der realen Interaktion und zum anderen an dem Empfinden und der Meinung der Aktanten über diese Interaktion orientieren. Hierdurch ist es möglich festzustellen, wo die Selbsteinschätzung der Aktanten und der reale Interaktionsverlauf übereinstimmen und wo nicht und welche möglichen Ursachen hierfür verantwortlich sind.

Bei der Transkription der Daten der Video- und Tonbandaufzeichnungen werden nur Sprechhandlungen transkribiert, da die Merkmale der prosodischen Struktur für die Inhaltsanalyse nicht relevant sind. Folgende Transkriptionskonventionen werden in Anlehnung an GAT (Selting et.al:1998) verwendet:

- [.] eckige Klammern enthalten erklärende Kommentare zu dem Handeln der Versuchspersonen
- = schneller Anschluss eines neuen Turns
- ? hoch steigend
- , mittel steigend
- ; mittel fallend
- . tief fallend
- () runde Klammern enthalten einen vermuteten Wortlaut, der nicht sicher rekonstruierbar ist

5.1.2 Interaktionsoptimierung

Nach der Beobachtung und der Analysen erfolgt die Optimierung der Interaktion. Die Ausgangsüberlegung hierfür ist, dass wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz nur geschaffen werden können, wenn die Produzenten (Agenten) und die Adressaten (Klienten) der Formulare und Bescheide gemeinsam die reziproken Normen für den Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen ihnen festlegen. Gerade in komplexen Verständigungssituationen ist für den störungsfreien Interaktionsverlauf eine solche Partnerorientierung notwendig. So

kann ein Austausch über die Selbst- und Partnermodelle der Aktanten stattfinden und die Perspektivenübernahme kann in der kommunikativen „online“-Interaktion zwischen den Aktanten erfolgen. Hieraus lassen sich wichtige Faktoren für eine benutzerorientierte Gestaltung der Formulare und Bescheide ableiten und zusätzlich ermöglicht es eine solche Vorgehensweise Schwachstellen identifizieren, die den Konstrukteuren sonst nicht auffallen.

- *Dies bedeutet konkret, dass Klienten und Agenten gemeinsam die Schreiben diskutieren, analysieren, bewerten und optimieren. Die Arbeit der Schreibgruppe wird ebenfalls zur weiteren Analyse auf Video dokumentiert.*

Die Ergebnisse aus dieser Optimierung dienen dazu, die vorläufigen, aus der Analyse des Datenmaterials entstandenen Hypothesen zu den Ursachen für das Scheitern der Interaktion zu überprüfen und zu modifizieren und zusätzlich Informationen über den Informationstransfer innerhalb der Gruppe zu erhalten. Auf diesem Weg ist es möglich Verbesserungskriterien zu erstellen, die sich eng an den Bedürfnissen der Benutzer der Sprache orientieren und sich aus deren Verhalten während der Interaktion ableiten lassen, bzw. von ihnen selbst erarbeitet sind.

Anhand der Ergebnisse aus den einzelnen Untersuchungsphasen werden für ein Formular und zwei Bescheide konkrete Optimierungsentwürfe erstellt und die Kriterien dieser Optimierung werden in einem Vorschlag-Katalog zusammengefasst.

Eine weitere Versuchspersonengruppe wird im Anschluss an die Optimierung der Schreiben darum gebeten:

- *Mit den neuen Schreiben dieselbe kommunikative Interaktion wie die erste Gruppe auszuführen und diese anschließend anhand eines Fragebogens zu bewerten. Hierbei handelt es sich um dieselben Fragen, die auch schon die Versuchspersonen bei der ersten Befragung beantworten mussten.*

Die Arbeit dieser Versuchspersonengruppe wird nicht mehr auf Video dokumentiert, bzw. es wird kein Interview mehr mit den Versuchspersonen durchgeführt.

5.1.3 Kooperationspartner

Kooperationspartner dieser Studie sind das Bauordnungsamt der Stadt Bielefeld und die Verwaltung der Universität Bielefeld, hier insbesondere das Studierendensekretariat und das Dezernat für Personalangelegenheiten (Abteilung

für Reiskosten). Auswahlkriterium für die Verwaltungen ist, dass der direkte Kontakt mit dem Klienten ein wichtiger Bestandteil der Arbeit ist.

5.1.4 Textkorpus

Das Textkorpus dieser Untersuchung besteht aus drei Formularen, die ebenfalls im universitären Kontext Verwendung finden:

- 1. Antrag auf Einschreibung
- 2. Antrag auf Zulassung als Zweithörer
- 3. Antrag auf Zulassung zum Sprachkurs
- Reisekostenrechnung
- Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe

und zwei Bescheiden der Universität Bielfeld:

- Erinnerung zur Rückmeldung
- Exmatrikulation zum....

Die Auswahlkriterien für die Texte sind, dass sie innerhalb des Kommunikationsprozesses zwischen der Verwaltung und ihren Klienten verwendet werden, dass sie Teil eines Standardverfahrens der jeweiligen Verwaltung sind und somit einen Hauptteil des alltäglichen Schriftverkehrs ausmachen und das Auftreten von negativen Rückmeldungen und Rezeptionsproblemen. Die Formulare und die Bescheide befinden sich im Anhang dieser Arbeit auf den Seiten 9-24 („Antrag auf Einschreibung“ und „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“), 25/26 („Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe“), 27/28 („Reisekostenrechnung“) und 45/46 („Erinnerung zu Rückmeldung“; „Exmatrikulation zum...“).

5.1.5 Probanden

Bei den Probanden handelt es sich um Klienten und Agenten der jeweiligen Verwaltungen. Das zentrale Auswahlkriterium für die Versuchspersonen ist ihr möglichst realer Bezug zu den Texten, beide sollen als Aktanten innerhalb des spezifischen Verwaltungsverfahrens von den Texten „betroffen“ sein. Auf Seiten der Verwaltungsmitarbeiter bedeutete dies, dass die Texte und das durch sie repräsentierte Verwaltungsverfahren Bestandteil ihrer alltäglichen Arbeit sind und sie sich somit auch in der Realität mit den Texten und deren möglichen negativen Auswirkungen auseinandersetzen müssen. Das Auswahlkriterium für die Klienten

der Verwaltung ist, dass sie auch in der Realität mit den Schreiben und Formularen konfrontiert sind, bzw. Kontakt zu der jeweiligen Verwaltung haben oder hatten. So ist gewährleistet, dass die Probanden die Bedeutung der Schreiben und Formulare für ihren persönlichen Sachverhalt ermessen können, bzw. deren verfahrensspezifische Aufgabe aus Sicht der Verwaltung kennen. Diese möglichst realistischen Bedingungen ermöglichen es, den Störungen, die bei der realen kommunikativen Interaktion auftauchen relativ nah zu kommen. Für beide Versuchspersonengruppen gilt, dass die Muttersprache der Probanden deutsch ist.

5.2 Die Formulare

Der Schwerpunkt dieser Untersuchung liegt auf dem „Antrag auf Einschreibung“. Die Untersuchung der Formulare zur Erstattung der Reisekosten dient dazu, die Annahme zu überprüfen, dass die Problematik trotz unterschiedlicher Verwaltungsverfahren und Formulare die gleiche ist. Bei der Interaktionsbeobachtung und -analyse steht die Frage im Vordergrund, ob die Formulare ihren Zweck erfüllen können, die Interaktion nach den Vorgaben der Verwaltung zu organisieren und die für den weiteren Verfahrensverlauf relevanten Informationen zu erheben. Die Ergebnisse sollen es ermöglichen, vorläufige Hypothesen zum Verlauf und zu den Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion aufzustellen und daraus Anforderungen für deren Gestaltung abzuleiten, damit sie ihren Zweck in der kommunikativen Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung erfüllen können.

Das Hauptaugenmerk bei der Analyse der Videoaufzeichnungen liegt auf den Handlungen oder Äußerungen der Versuchspersonen, die Rückschlüsse auf vorhandene oder mangelnde Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit ermöglichen, auf den möglichen Ursachen, welche die Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit beeinflussen und auf den Interaktionsstörungen, die durch deren Mangel hervorgerufen werden.

5.2.1 Der „Antrag auf Einschreibung“

Das Formular ist an dem EDV-System des Studierendensekretariats orientiert. Es wurde Anfang der 90er Jahre entwickelt, als das Datenverarbeitungssystem im Studierendensekretariat eingeführt wurde. Die Voraussetzungen des Systems

waren zugleich auch die Voraussetzungen für die Entwicklung der Formulare.⁸ Bei dem „Antrag auf Einschreibung“ handelt es sich um ein vierseitiges Formular, das zusammen mit dem zwölfseitigen „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis zum Antrag auf Einschreibung“ und der Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ an Studienplatzbewerber verschickt wird. In dem Schlüsselverzeichnis befinden sich die zur Bearbeitung des Formulars relevanten verfahrensspezifischen Zahlenschlüssel, Erklärungen zu den einzelnen Fragen und Handlungsanweisungen für den Studienplatzbewerber. Die Broschüre mit den Hinweisen zur Einschreibung enthält zusätzliche studiumsspezifische Informationen und bezieht sich nicht auf die konkrete Bearbeitung des Formulars. Das Formular ist so konzipiert, dass es den direkten Dialog mit dem Sachbearbeiter (Agent) ersetzen und von dem Bewerber (Klient) ohne zusätzliche Hilfe ausgefüllt werden kann. Informationen zum Ablauf des Bewerbungs- und Einschreibeverfahrens und den jeweiligen Fristen finden die Bewerber im Internet (<http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Studium/Studierendensekretariat/>).

Neben dem Einschreibeverfahren, das bereits mehrfach adressiert ist (Erstbewerber, Bewerber mit Hochschulvergangenheit, Zweithörer an einer anderen Hochschule), ist das Formular zusätzlich noch Teil zwei weiterer Verwaltungsverfahren. Im Rahmen dieser Verfahren werden zwei zusätzliche Klientengruppen angesprochen: Es dient der Informationsermittlung und -bearbeitung innerhalb der Zulassungsverfahren für Zweithörer an der Universität Bielefeld und für Sprachkurse. Obwohl die Klienten unterschiedliche Handlungsziele haben und im Rahmen verschiedener Verwaltungsverfahren agieren, benötigt die Verwaltung ähnliche und teilweise sogar identische Angaben, so dass ein Formular für alle drei Verfahren dient. Im Rahmen dieser Arbeit wird allerdings nur die kommunikative Interaktion im Rahmen des Einschreibeverfahrens untersucht. Mögliche Probleme, die durch die Mehrfachadressierung entstehen, können nur in diesem Kontext beobachtet und analysiert werden.

5.2.1.1 Verfahrenseröffnung und -verlauf

Der Antrag ist allerdings nur ein Teil des Interaktionsprozesses zwischen der Verwaltung und dem Bewerber, der zur Einschreibung nötig ist. Das Verfahren

⁸ Quelle: Gespräch mit S. Burchert, Leiter des Studierendensekretariats

wird entweder durch einen Anruf, eine schriftliche Anforderung oder eine E-Mail des Bewerbers an das Studierendensekretariat in der Universität Bielefeld eröffnet. Als Handlungsfolge werden dem Bewerber die Einschreibeunterlagen in Form des Formulars, des Schlüsselverzeichnisses und zusätzliches Informationsmaterial zugeschickt.

Durch die Eröffnung des Verfahrens wird zwischen dem Studierendensekretariat als Vertreter der Universität Bielefeld und dem Bewerber ein Kooperationsvertrag („Contrat de coopération“) abgeschlossen.⁹ Hierbei handelt es sich um eine Form der sozialen Interaktion durch die die Regelungen für das weitere konversationelle Handeln geschaffen werden (Krafft/Dausendschön-Gay 1993:97). Hierzu gehört das gemeinsame Festlegen einer konversationellen Aufgabe („Tache conversationnelle“)¹⁰, durch die sie sich über das Ziel der Interaktion einigen und die das zukünftige Handeln der Aktanten bestimmt: Es handelt sich um einen Antrag, bei dem dem Bewerber spezifische Fragen gestellt werden, die für das Einschreibeverfahren aus Sicht der Verwaltung relevant sind. Das Ziel der Uni liegt daran mit Hilfe verschiedener Fragen festzustellen, ob der Bewerber die Voraussetzungen für die Zuteilung eines Studienplatzes erfüllt. Der Bewerber verfolgt, in dem er die Fragen beantwortet, das Ziel, sich für einen Studienplatz einzuschreiben. Der Antrag hat einerseits die Funktion, die kommunikative Interaktion mit dem Bewerber nach den Vorgaben der Verwaltung zu organisieren und ihm durch die nötigen Handlungsanweisungen zum gewünschten Handeln zu befähigen und andererseits soll er die Informationen in einer Form erfassen, die deren verwaltungsinterne Verarbeitung erleichtern. Die Organisation dieser Interaktion unterliegt den gesetzlichen Vorgaben der Verwaltung in Form der „Einschreibeordnung der Universität Bielefeld“, des „Universitäts-Gesetzes“ und des „Hochschulstatistikgesetzes“. Über die Zielerreichung und somit den Erfolg der kommunikativen Interaktion entscheidet allerdings ausschließlich die Verwaltung. Der Antrag wird im Studierendensekretariat kontrolliert und die Informationen werden ausgewertet. Anschließend wird auf Grundlage dieser Auswertung und Kontrolle die Zustimmung- oder Ablehnung des Antrags erteilt.

⁹ Zum Verständnis des „Contrat de coopération“ siehe: Ulrich Krafft/Ulrich Dausendschön-Gay, 1993.

¹⁰ Zum Verständnis der „Tache conversationnelle“ siehe: Ulrich Dausendschön-Gay/Ulrich Krafft, 1991.

Ein persönlicher Besuch des Bewerbers ist nicht erforderlich und wird auch vom Studierendensekretariat nicht gewünscht, in einigen Fällen kommt es aber dennoch vor, dass Bewerber ihr Formular persönlich abholen. Im Falle von Unklarheiten hinsichtlich seines Studienfaches und des Studiumsverlaufs hat der Bewerber die Möglichkeit, sich an die Studienberatung zu wenden und dort in einem persönlichen Gespräch offene Fragen zu klären (<http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/ZSB/allgbera.html>). In dieser Beratung werden allerdings nicht die Bearbeitung des Formulars und das Einschreibeverfahren besprochen, sondern es geht ausschließlich um bewerbungs- und studiumsspezifische Fragen der Bewerber und sie findet in der Regel vor der Eröffnung des Einschreibeverfahrens statt. Das Formular wird nur dann zum Thema der Beratung, wenn der Bewerber explizit Problemfelder nachfragt. Diese Nachfrage erfolgt meist eher beiläufig am Rande des Beratungsgesprächs und auch nur dann, wenn Beratung und Einschreibeverfahren parallel verlaufen und das Formular somit dem Bewerber bereits vorliegt. Die Erfahrungen in der Beratung haben allerdings gezeigt, dass sich diese Nachfragen überwiegend auf die Formularfelder beziehen, die sich auch in der Untersuchung als die problematischsten erwiesen haben. Die direkte Nachfrage bei den Beratern hat ebenfalls ergeben, dass eine Studienberatung nicht obligat für die erfolgreiche Bearbeitung des Formulars ist.¹¹ In dem Formular selbst finden sich keine expliziten Hinweise auf mögliche Ansprechpartner, die dem Bewerber im Fall von Schwierigkeiten helfen können.

5.2.1.2 Der „Antrag auf Einschreibung“ als konversationelle Aufgabe

Bei dem Formular handelt es sich also um eine „konversationelle Aufgabe“, die dem Interaktionsziel „Einschreibung“ dient und zu deren Lösung die Beantwortung verschiedener Fragen nötig ist. Die Form dieser konversationellen Aufgabe ist durch den institutionellen Rahmen „Verwaltungsverfahren“ vorgegeben und kann von den Interaktanten nicht mehr ausgehandelt werden. Das Formular gibt die Bedingungen für den weiteren Verlauf der Interaktion vor und stellt den Referenzrahmen dar, nachdem die Handlungspartner ihre Handlungen richten und bewerten: Bei dem Formular handelt es sich um einen Frage-Antwort-Dialog zwischen einem Studienplatzbewerber (Zweithörer, Teilnehmer eines

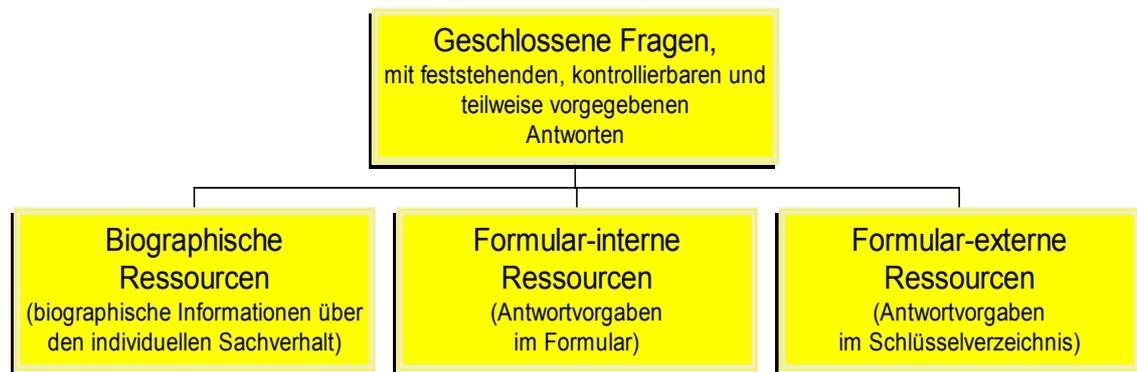
¹¹ Quelle: Gespräch mit R. Hofmann, Studentenberaterin

Sprachkurses) und dem Studierendensekretariat. Jede Handlung der Aktanten wird vor diesem Rahmen danach bewertet, wie gut sie der Erreichung des Ziels „Einschreibung“ dient.

Dem Bewerber werden „geschlossene Fragen“ gestellt, bei denen er die Wahl zwischen unterschiedlichen Antwortvorgaben hat (Straka 1983:49). Zur Beantwortung der Fragen stehen den Bewerbern unterschiedliche Ressourcen zur Verfügung, welche die Antwortvorgaben enthalten, aus denen der Bewerber die auf seinen individuellen Sachverhalt zutreffenden auswählen muss:

- biographische Ressourcen > Antworten aufgrund biographischer Informationen,
- formular-interne Ressourcen > Antwortvorgaben im Formular,
- formular-externe Ressourcen > Antwortvorgaben im Schlüsselverzeichnis.

Es handelt sich also um handlungsleitende Fragen mit feststehenden, kontrollierbaren und teilweise vorgegebenen Antworten. Die Fragen werden allerdings nicht in vollständig ausformulierten Sätzen präsentiert, sondern es werden dem Bewerber „Leitwörter“ geliefert, aus denen er die verfahrensspezifische Fragestellung und die sich daraus ergebende Handlungsanweisungen (eintragen, ankreuzen, etc.) des Konstrukteurs selbstständig rekonstruieren muss (Helbig 1980:53). Die folgende Abbildung zeigt das Aufgabenschema des Formulars:



(Aufgabenschema Formular)

5.2.1.3 Institutionenspezifische Kodierung

Bei den Bewerbern wird eine Art „Alltagswissen über die Bearbeitung von Formularen“ vorausgesetzt, das als übergeordnete Ressource die gesamte Interaktion steuert. Hierbei handelt es sich um das Wissen über Konventionen beim Ausfüllen von Formularen (Lesen der Frage – Suchen/Überlegen der

Antwort – Eintrag der Informationen). Konventionelle Handlungsanweisungen“, wie „lesen“, „eintragen“ oder „ankreuzen“ werden somit als bekannt vorausgesetzt und sind implizit durch die Form der Felder und der Fragestellung gegeben. Sie werden lediglich im Schlüsselverzeichnis explizit genannt, wenn die Antwortvorgaben und der Handlungsverlauf erklärt werden. Im Formular wird auf diese zusätzlichen Erklärungen und Anweisungen allerdings nicht hingewiesen.

Bei einem Teil der Fragen reicht dieses Wissen allein zur erfolgreichen Bearbeitung nicht aus. An diesen Stellen kommt es vor, dass die Informationserfassung von der konventionellen Form abweicht und in einer institutionenspezifisch festgelegten Form erfolgen muss. Insbesondere die externen und internen Antwortvorgaben sind überwiegend in Form institutionenspezifischer Codes vorgegeben (Kennziffern, Kürzel, etc.). Dies soll sicherstellen, dass die verfahrensrelevanten Informationen der Bewerber in eine einheitliche, von der Verwaltung gewünschte Form gebracht und übermittelt werden.

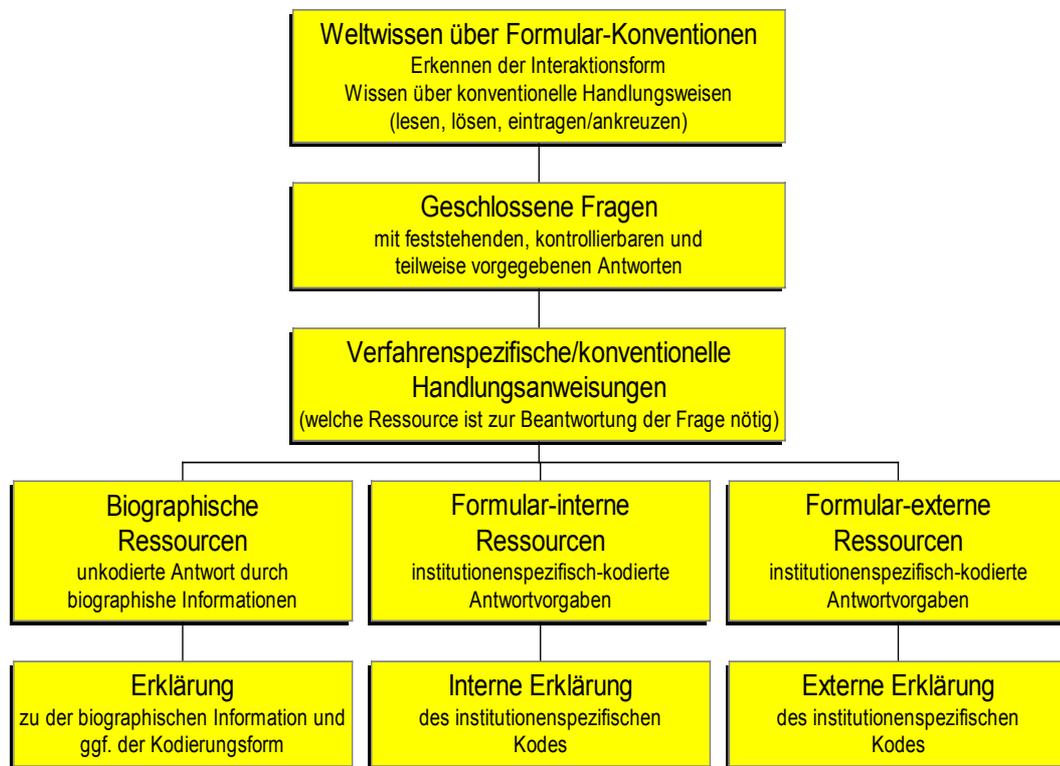
5.2.1.4 Institutionenspezifische Fachtermini

Zusätzlich werden bei einem Großteil der Fragen, sowie den formular-internen und -externen Antwortvorgaben und deren Erklärungen eine Reihe institutionenspezifischer Fachtermini verwendet. Ihre Bedeutung ist in der „Einschreibungsordnung der Universität Bielefeld“ und dem „Universitäts-Gesetz des Landes NRW“ festgeschrieben und sie dienen der juristischen Absicherung der Verwaltung: „Studiengang“, „Fachkennzeichen“, „Fachsemester“, „Hörerstatus“, „Immatrikulationsstatus“, „Hochschulzugangsberechtigung“, etc. Der Bewerber muss also, um die Aufgabe erfolgreich lösen zu können, die Fachtermini mit Hilfe des beiliegenden Informationsmaterials, bzw. der Erklärungen in dem Formular verstehen. In einem weiteren Schritt muss er dann die Fakten seines individuellen Sachverhalts „institutionenspezifisch kodieren“, also den seinem Anliegen entsprechenden Kode auswählen und diesen in das Formular eintragen (Gülich 1981a:332).

5.2.1.5 Verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen

An diesen Stellen wird dem Bewerber durch Formvorgaben und verfahrensspezifische Handlungsanweisungen mitgeteilt, in welcher Form die Frage zu beantworten ist, wo er die Antworten finden kann und wie mit ihr zu

verfahren ist. Der Bewerber wird also mit Hilfe dieser Vorgaben und der verfahrensspezifischen Anweisungen auf den von der Institution gewünschten Interaktionsverlauf hingewiesen. Erklärungen zu den in den Fragen und ihren Antworten verwendeten institutionenspezifischen Fachtermini und Kodierungen finden sich sowohl im Formular, als auch im Schlüsselverzeichnis und der Broschüre. Diese zusätzlichen Erklärungen werden allerdings nicht in einheitlicher Form dargestellt und es wird im Formular auch nicht explizit auf sie hingewiesen. Das gesamte Interaktionsschema für den „Antrag auf Einschreibung“ wird in der folgenden Abbildung gezeigt:



(Interaktionsschema „Antrag auf Einschreibung“)

5.2.1.6 Aufbau und typographische Gestaltung des Antrags

Die für die einzelnen Adressatengruppen relevanten Fragen werden in typographisch kenntlich gemachten thematischen Abschnitten zusammengefasst und den Bewerbern nacheinander in zunehmender Spezifizierung hinsichtlich der Adressatengruppen präsentiert: Der erste Abschnitt richtet sich an alle Bewerber und dient dem Hauptziel der Einschreibung, der zweite ist für Bewerber mit Hochschulvergangenheit und der dritte betrifft Bewerber, die sich für ein Zweitstudium einschreiben möchten. Der abschließende vierte Abschnitt richtet sich wieder an alle Adressatengruppen. Die Adressatengruppe, die sich um die Zulassung für einen Sprachkurs bewirbt, wird in dem Formular nicht explizit

angesprochen. Innerhalb eines Abschnitts werden die Fragen zusätzlich in einzelne Felder unterteilt, die unterschiedliche konversationelle Aufgaben erfüllen (Aufgabenfelder). Diese Aufgaben werden meist in Form einer fettgedruckten, „Hauptfrage“ vorgegeben und durch zusätzliche Teilfragen weiter spezifiziert. Sowohl die Haupt-, als auch die Teilfragen liegen in Form von „Leitwörtern“ vor. Neben der Aufteilung in einzelne Abschnitte und Aufgabenfelder fallen bei dem Antrag die unterschiedlichen „Systeme der Anordnung des Textes“ auf (Helbig 1980:55ff). Der Bewerber muss zwischen drei Formen des Eintragens wählen: bei den „Leitwörtern“ werden ihm Frage und Handlungsanweisung in einem Wort präsentiert, bei der „Textlücke“ muss er die Antworten in einen Text eintragen und bei dem „Auswahltext“ muss eine Antwortmöglichkeit angekreuzt werden. Bei den Einträgen in die Lückentexte muss er seine Informationen entweder ausschreiben, sie in Form von Zahlen eintragen oder, wie oben bereits erwähnt in Form institutionenspezifischer Codes in dafür vorgesehene Kästchen schreiben. Welche Art des Eintrags von ihm erwartet wird, kann er nur aus der Form der vorgesehenen Leerstellen (Linien, Kästchen, etc.), bzw. der Fragen erschließen. Spezifische Handlungsanweisungen, die ihn darüber informieren, werden von den Konstrukteuren als bekannt vorausgesetzt.

5.2.1.7 Aufbau und typographische Gestaltung des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“

Das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis zum Antrag auf Einschreibung“ ist parallel zu dem Formular aufgebaut und unterliegt ebenfalls einer zweifachen Zwecksetzung: Zum einen handelt es sich hierbei um das „Antrags-Info“ (S. 1-3) und zum anderen um das „Schlüsselverzeichnis“ (S 4-12).

In dem „Antrags-Info“ befinden sich zusätzliche Angaben und Erklärungen zu den einzelnen Fragen und dem Handlungsverlauf, sowie die Information über die Rechtsgrundlagen des Verfahrens. Diese Angaben sind ebenfalls in typographisch kenntlich gemachten Feldern zusammengefasst, die den Aufgabenfeldern im Formular entsprechen. Zusätzlich wird dem Bewerber auf der zweiten Seite des Verzeichnisses ein Beispiel für die Bearbeitung eines der Aufgabenfelder präsentiert, bei dem die Zahlenschlüssel aus dem „Schlüsselverzeichnis“ verwendet werden müssen. In dem Verzeichnis befinden sich die nummerierten Zahlenschlüssel in der Reihenfolge, in der sie für die Bearbeitung des Formulars von dem Bewerber benötigt werden. Auf Seite 12 wird ein weiteres

Bearbeitungsbeispiel präsentiert, dass sich an die Adressatengruppe mit Hochschulvergangenheit richtet.

Bei dem vorliegenden Formular handelt es sich um einen, in mehrerer Hinsicht sehr komplexen und vielschichtigen Untersuchungsgegenstand:

1. der Antrag auf Einschreibung setzt sich aus einem *vierseitigen Formular* und dem dazugehörigen *zwölfseitigen „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis* zusammen. Zusätzlich wird eine *Broschüre mit „Hinweisen zur Bewerbung und Einschreibung“* verschickt.
2. Innerhalb des Verfahrens erfüllt das Formular neben seinem Hauptzweck (Einschreibung) *zwei* zusätzliche *Nebenzwecke* (Zulassung als Zweithörer, Zulassung zum Sprachkurs). und richtet sich an *unterschiedliche Adressatengruppen mit unterschiedlichen Interaktionszielen* (Bewerber für ein Erststudium, Studierende mit Hochschulvergangenheit, Zweithörer an einer anderen Hochschule), deren Anliegen in verschiedenen Frageblöcken bearbeitet werden.
3. Das Formular ist nur ein *Teil des komplexen kommunikativen Interaktionsprozesses*, der zur Einschreibung zwischen dem Studierendensekretariat und dem Bewerber stattfindet.
4. Bei dem Antrag handelt es sich um eine *konversationelle Aufgabe*, die das Ziel, sowie den weiteren Verlauf der Interaktion festlegen und deren Form durch den institutionellen Rahmen „Verfahren“ vorgegeben ist: *Frage-Antwort-Dialog* zwischen einem Studienplatzbewerber (Zweithörer, Teilnehmer eines Sprachkurses) und dem Studierendensekretariat.
5. Um sein Ziel zu erreichen muss der Bewerber *halboffene und geschlossene Fragen* mit *feststehenden und kontrollierbaren Antworten* beantworten. Hierzu stehen ihm unterschiedliche *Ressourcen* zur Verfügung.
6. Es wird von den Konstrukteuren ein „*Alltagswissen über die Bearbeitung von Formularen*“ und die *konventionellen Handlungsweisen* (lesen-lösen-eintragen/ankreuzen) bei den Bewerbern vorausgesetzt.
7. Fragen und Aufforderungen werden von den Konstrukteuren nicht ausformuliert, sondern es werden dem Bewerber *Leitwörtern* präsentiert, *aus denen er die Fragestellung und die sich daraus ergebenden Handlungsanweisungen rekonstruieren muss*.
8. Bei einem Teil der Fragen, sowie den formular-internen und -externen Antwortvorgaben und deren Erklärungen werden *institutionenspezifische Fachtermini* verwendet und die externen und internen Antworten sind zusätzlich in Form *institutionenspezifischer Kodes* vorgegeben (Kennziffern, Kürzel, etc.). Dies soll gewährleisten, dass die Informationen der Bewerber in einer *einheitlichen, institutionenspezifischen Form* übermittelt werden.
9. Bei einigen der Fragen weicht die Antwort also von der konventionellen Form ab und der Bewerber muss sich bei der Beantwortung an institutionenspezifischen Vorgaben orientieren, bzw. sein Wissen institutionenspezifisch kodieren. An diesen Stellen wird ihm durch

Formvorgaben und verfahrensspezifische Handlungsanweisungen der von der Verwaltung vorgegebene Interaktionsverlauf mitgeteilt.

10. *Erklärungen* zu den Aufgaben und ihren Lösungen befinden sich nicht nur im Formular, sondern auch im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“. Zusätzliche Informationen enthält die Broschüre „Hinweise zu Bewerbung und Einschreibung“. Diese zusätzlichen Erklärungen sind weder in einheitlicher Form präsentiert, noch wird im Formular explizit auf sie verwiesen.
11. Über die *Zielerreichung* und somit den Erfolg der kommunikativen Interaktion entscheidet ausschließlich die Verwaltung. Die Informationen der Bewerber werden Studierendensekretariat kontrolliert und ausgewertet und anschließend wird auf Grundlage dieser Auswertung und Kontrolle die Zustimmung- oder Ablehnung des Antrags erteilt.

5.2.2 Beobachtung der Interaktion

Die Einschreibeunterlagen werden 13 Schülern des 13. Jahrgangs verschiedener Bielefelder Gymnasien vorgelegt, die nach ihrem Abitur ein Studium aufnehmen wollen. Sie sollen sich mit dem Formular für den von ihnen gewünschten Studiengang einschreiben, weitere Informationen erhalten sie nicht. Acht Probanden erhalten den vollständigen Satz Unterlagen (Antrag, Schlüsselverzeichnis, Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung) wie sie auch vom Studierendensekretariat verschickt werden. Die übrigen fünf Versuchspersonen erhalten nur das Formular und das Schlüsselverzeichnis. Die Probandengruppe mit den vollständigen Unterlagen werden gebeten, das Formular in Zweiergruppen zu bearbeiten und die Probanden der Gruppe, die nur das Formular und das Schlüsselverzeichnis zur Verfügung hatten müssen alleine arbeiten. Ziel der Zweierbearbeitung ist, herauszufinden, wie die Probanden sich über das Formular verständigen, bzw. wie sie sich gegenseitig problematische Stellen erklären und lösen. Diese Gespräche ermöglichen zusätzliche Rückschlüsse auf das Verstehen und Verständnis der Versuchspersonen, die bei der Einzelbearbeitung in dieser Form nicht möglich sind.

Die Arbeit beider Gruppen wird auf Video aufgezeichnet und die Schüler werden aufgefordert, ihre Arbeitsschritte laut zu kommentieren und auch sonst alle Gedanken, die sie beim Ausfüllen hatten laut zu äußern. Zusätzlich sollen sie während des Ausfüllens die Stellen im Formular und im Schlüsselverzeichnis, die ihnen positiv, bzw. negativ auffallen, farbig markieren und dies kurz erläutern. Nach dem Ausfüllen des Formulars müssen sie zusätzlich einen Fragebogen mit

Fragen zu den Problemen beim Ausfüllen aus ihrer Sicht bearbeiten (Fragebogen siehe Anhang S. 8). Die konkreten Instruktionen lauten wie folgt:

Schreiben Sie sich mit Hilfe der Unterlagen für ein Studium an der Universität Bielefeld ein. Bitte stellen Sie sich vor sie wären der Empfänger und füllen Sie das Formular aus. Orientieren Sie sich dabei nur an den Angaben, die Sie im Text und den Erläuterungen finden. Bitte markieren Sie während des Bearbeitens die Stellen, die Ihnen gut gefallen mit dem roten Stift und die, die Ihnen nicht zusagen mit dem blauen Stift und geben Sie eine kurze Begründung ihrer Entscheidung. Bitte äußern Sie zusätzlich alle Gedanken, die ihnen während der Bearbeitung durch den Kopf gehen laut.

Das gewonnene Datenmaterial besteht aus fünf Videoaufzeichnungen von Einzelbearbeitungen (Versuchspersonen 1; 2; 3; 4, 5) und vier Aufzeichnungen von Zweiergruppen (Gruppe Versuchspersonen 1/2; 3/4; 5/6; 7/8). Das Material ist sowohl in der Originalversion als Videobänder, wie auch in Form von Video CDs und Videodateien archiviert. Die Analyse ergibt folgende Ergebnisse.

Eröffnungsabschnitt des Formulars

Universität Bielefeld
Studierendensekretariat
Postfach 100131
33501 Bielefeld

Eingangsstempel
der Hochschule

X 1. Antrag auf Einschreibung
X 2. Antrag auf Zulassung als Zweithörer
~~3. Antrag auf Zulassung zum Sprachkurs~~

zum
Wintersemester 20__
Sommersemester

Matrikel-Nr. [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

(Eröffnungsabschnitt)

Das Formular beginnt mit den Angaben zum Studierendensekretariat und einer verwaltungsinternen Handlungsanweisung, die für die weitere Bearbeitung des Formulars in der Verwaltung relevant ist. Dieser „Eröffnung“ folgt die „Überschrift“, die dem Bewerber Aufschluss über die verschiedenen Zwecke des Formulars gibt. Bereits an dieser Stelle wird deutlich, dass sich das Formular nicht an eine homogene Adressatengruppe richtet, sondern Bewerber mit unterschiedlichen Handlungszielen anspricht (vgl. Gülich 1981a:335). Aufgrund seines Wissens muss der Bewerber selbst erkennen, welcher der Zwecke auf seinen individuellen Sachverhalt, bzw. sein Interaktionsziel zutrifft.

Eine direkte und förmliche Ansprache des Bewerbers erfolgt nur auf der ersten Seite des Schlüsselverzeichnisses: „Sehr geehrte Studienbewerberin, sehr geehrter

Studienbewerber“. Danach folgen eine Reihe von konventionellen Handlungsanweisungen, die sich allerdings ausschließlich auf den formalstilistischen Akt des Ausfüllens beschränken und keine Informationen zu dem weiteren verfahrensspezifischen Handlungsverlauf enthalten. Zusätzliche inhaltliche Erklärungen zu dem Aufbau der Aufgaben und des Schlüsselverzeichnisses werden dem Bewerber an dieser Stelle ebenfalls nicht geboten.

Einzelbearbeitung

Bei vier Versuchspersonen ist eine mehr oder weniger intensive Orientierungsphase zu erkennen. Sie findet meist im Rahmen der Bearbeitung des ersten Aufgabenfeldes (Familiename) statt. Bevor sie mit der Bearbeitung beginnen, orientieren sich die Probanden an der ersten Seite des "Antrags-Info" auf dem sich die relevanten Erklärungen befinden und gleichen diese mit den Fragen im Formular ab. Keine Versuchsperson reagiert auf die unterschiedlichen Überschriften des Antrags. Im weiteren Verlauf der Interaktion fällt auf, dass ein Teil der Versuchspersonen bei ihrer Bearbeitung von den Angaben im "Antrags-Info" ausgeht und dann erst die passende Aufgabe im Formular suchen. Sie arbeiten also eher das Schlüsselverzeichnis der Reihe nach ab, als das Formular.

Zweierbearbeitung

Bei der Bearbeitung in Zweiergruppen findet bei allen Versuchspersonen eine Orientierungsphase statt. Der Grund hierfür scheint darin zu liegen, dass den Probanden die Einschreibeunterlagen in der Form vorliegen, in der sie auch vom Studierendensekretariat verschickt werden und genau wie bei der richtigen Einschreibung müsse sie von den Versuchspersonen erst aus dem Umschlag ausgepackt, sortiert und gesichtet werden. Alle Gruppen schauen die einzelnen Unterlagen der Reihe nach durch. Hierbei tauchen die unterschiedlichsten Schwierigkeiten auf. Bei zwei Gruppe (Gruppe 1/2; 7/8) herrscht Uneinigkeit über das weitere Vorgehen:

VP1: dann fangen wir mal an. nee, wir müssen erst mal lesen ((im Formular)).

VP2: womit fangen wir denn jetzt an?

In einer anderen Gruppe scheint nicht klar zu sein, welche Funktion die Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ bei der Bearbeitung hat:

VP3: müssen wir das alles lesen? das können wir doch jetzt nich alles lesen.

Bei den Gruppen werden die unterschiedlichen Überschriften des Antrags ebenfalls nicht beachtet.

Winter-/Sommersemester

Nach der Überschrift folgt bereits die erste Frage, für deren Beantwortung biographische Ressourcen nötig sind. Es erfolgt keine verfahrensspezifische Handlungsanweisung zum Verlauf der Interaktion oder eine Erklärung des Fachausdrucks. Das Vorgehen zur Beantwortung der Frage und die Bedeutung des Ausdrucks muss sich dem Bewerber selbst erschließen.

Einzelbearbeitung

Die Beantwortung dieser Frage bereitet keiner Versuchsperson Probleme. Alle lösen die Aufgabe zügig und ohne zu stocken.

Zweierbearbeitung

Auch in den Zweiergruppen bereitet die Beantwortung dieser Frage kaum Schwierigkeiten. Die Gruppe 7/8 bearbeitet diese Frage allerdings nicht gleich zu Beginn, sondern während der Beantwortungen der Fragen zum Studiengang. Die Gruppe 5/6 trägt erst ein, scheint sich nicht sicher zu sein und bespricht den Eintrag, um ihn anschließend noch einmal zu ändern. Die Probanden dieser Gruppe markieren die Frage im Anschluss negativ.

Matrikelnummer

Zur Beantwortung der zweiten Fragen in dem Eröffnungsabschnitt des Formulars sind formular-externe Ressourcen nötig (Deckblatt der beigelegten Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“). Es erfolgt *keine* verfahrensspezifische Handlungsanweisung oder eine Erklärung des Fachausdrucks. Die einzige Information zur „Matrikelnummer“ können die Bewerber der beigelegten Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ (S.18) entnehmen: „Mit den Einschreibeunterlagen erhalten Sie Ihre Matrikel-Nummer. Bitte merken Sie sich diese für spätere Anfragen“.

Einzelbearbeitung

Die Matrikelnummer ist bei den Formularen im Normalfall bereits eingetragen oder sie steht auf dem Deckblatt der Hinweise. Bei der Einzelbearbeitung hatten

die Versuchspersonen die Broschüre nicht zur Hand und die Nummern waren auch nicht eingetragen. Es erfolgte keine Bearbeitung

Zweierbearbeitung

Zu dieser Aufgabe können für die Zweierbearbeitung keine Angaben gemacht werden, da die Matrikelnummer bereits vom Studierendensekretariat in die Formulare eingetragen ist.

Abschnitt 1 „Einschreibung“

Im Anschluss an den Eröffnungsabschnitt des Formulars beginnt der erste Abschnitt, dessen Thema die Einschreibung zu einem Studium an der Universität Bielefeld ist. Er umfasst neun Aufgabenfelder mit unterschiedlichem Umfang.

Familienname, etc. und Postanschrift

Familienname *	_____	Vorname *	_____
Geburtsname	_____	Geburtsort	_____
Geburtsdatum	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Geschlecht	<input type="checkbox"/> M = männl. <input type="checkbox"/> W = weibl.
		Natio- nalität	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Staaten-Kfz.-Kennzeichen (z.B. D = Deutschl., A = Österreich)
* bitte auf Seite 3 wiederholen			
Postanschrift nur Anschrift in Deutschland eintragen			
Straße / Nr. _____			
PLZ / Ort _____		Zusatz _____ (z.B. Meier)	
Tel.: _____			

(Familienname/Postanschrift)

Bei den ersten beiden Aufgabenfeldern (Familienname, etc. und Postanschrift) handelt es sich um Fragen, die durch biographischer Ressourcen zu lösen sind. Das erste Feld besteht nur aus einer Reihe Leitwörter, die nicht, wie beim zweiten Aufgabenfeld, unter eine Hauptfrage („Postanschrift“) zusammengefasst sind. Bei den zwei Fragen zum Geschlecht und zur Nationalität wird dem Bewerber vorgeben, in welcher institutionenspezifischen Form er sein Wissen zu kodieren hat. Die einzige verfahrensspezifische Handlungsanweisung bezieht sich darauf, dass die Angabe des Namens auf der dritten Seite des Formulars zu wiederholen ist.

In dem zweiten Aufgabenfeld zur Postanschrift folgt direkt nach der Hauptfrage eine verfahrensspezifische Handlungsanweisung, zur Bearbeitung der Aufgabe.

Zusätzlich findet sich ein Beispiel, das bei der Beantwortung der Frage „Zusatz“ helfen soll. Eine weitere Erklärung, was mit dem Fachausdruck „Zusatz“ gemeint ist, erhält der Bewerber nicht.

Zusätzliche Erklärungen und konventionelle Handlungsanweisungen zu den ersten beiden Aufgabenfeldern befinden sich auf der ersten Seite der „Antrags-Info“ unter den Überschriften „Familiennamen“, etc. und „Postanschrift“. In den Aufgabenfeldern wird allerdings nicht explizit auf diese Angaben hingewiesen. Es wird anscheinend angenommen, dass die Bewerber sie selbstständig entdecken, bzw. dass sie zur Beantwortung der Frage nicht unbedingt bekannt sein müssen. An dieser Stelle kommt erschwerend hinzu, dass ein Teil der Erklärungen im Schlüsselverzeichnis nicht konform zu den Fragen im Formular sind und sich auf nicht vorhandene Fragen beziehen („Heimatadresse“).

Einzelbearbeitung

Diese zwei Aufgabenfelder bereiten den Versuchspersonen die geringsten Probleme und die Probanden haben keine Schwierigkeiten, die Fragen aus den einzelnen Leitwörtern zu rekonstruieren. Obwohl zur Beantwortung dieser Fragen biographische Ressourcen ausreichend sind, orientieren sich vier Probanden beim Ausfüllen trotzdem an den Erklärungen, die im Schlüsselverzeichnis zu diesen Fragen gegeben werden und gleichen ihre Einträge mit diesen ab.

Problematisch erweist sich die Beantwortung der Frage „Zusatz“ bei den Angaben zur „Postanschrift“. Die Versuchspersonen versuchen zusätzliche Informationen und Anweisungen zur Beantwortung dieser Teilfrage zu finden. Bei der Suche können sie allerdings keinen Erfolg haben, da weder das Formular noch die externen Ressourcen Erklärungen zu diesem Problem enthalten.

Zweierbearbeitung

Die Beantwortung der Fragen im ersten Aufgabenfeld bereitet keine Schwierigkeiten und keine Gruppe greift auf die externe Ressource zurück. Auch das Aufgabenfeld Postanschrift wird von allen erfolgreich bearbeitet und keine der Gruppen verwendet die externe Ressource. Bei drei Gruppen stellt die Teilfrage „Zusatz“ ein Problem dar. Zwei Gruppen klären die Schwierigkeiten untereinander, wobei bei einer der beiden anhand der Erklärungen auffällt, dass beide Versuchspersonen nicht verstanden haben, was mit der Aufgabe gemeint ist, bzw. was von ihnen an dieser Stelle verlangt wird. Die Versuchspersonen der

dritten Gruppe besprechen die Schwierigkeiten ebenfalls miteinander, greifen aber zusätzlich noch auf die Broschüre und das Schlüsselverzeichnis zu und suchen dort nach Informationen zu der Aufgabe. Aus dem Gespräch wird klar, dass beide noch nicht verstanden haben, welche Funktion Schlüsselverzeichnis und Broschüre bei der Bearbeitung des Formulars haben:

VP8: was ist den zusatz? ach so, wenn du bei jemand anders wohnst.

VP7: meinst du?

VP8: würde ich sagn.

VP7: weißte was, bei zusatz müsste dann so alles sein wie hier. [meint Fragen „Straße“ und „Ort“] eben die adresse und so von dem zusatz.

VP8: hier steht; zusatz, zum beispiel meier.

VP7: ja, was soll das sein?

VP8: wahrscheinlich wenn du bei irgendwem zur untermiete wohnst. keine ahnung aber vielleicht stehts hier [Broschüre] auch drin. da steht ziemlich viel drin; guck mal nach.

VP7: da steht nichts zum namen drin.

VP8: nicht wie man das hier ausfüllen muss? [greift nach dem Schlüsselverzeichnis] warte, warte, warte; das gehört dazu. nationalität? das ist schon wieder was anderes; antragsinfo. was ist n das überhaupt?

VP7: komm [wendet sich der nächsten Aufgabe zu

Nachdem sie die gesamte Bearbeitung des Antrags beendet haben und ihre Einträge noch einmal durchgehen, wenden sie sich erneut dieser Frage zu, da bei einer Versuchsperson immer noch Unsicherheit über deren Bedeutung herrscht:

VP7: komm lass uns mal schnell überlegen was die mit zusatz meinen.

VP8: also; da steht zusatz, zum beispiel meier. das heißt, wenn ich bei untermieter klöder wohne schreibe ich auch klöder hin.

VP7: ein name soll da rein.

VP8: ich hoffe mal das ich das jetzt richtig ausgefüllt hab.

Studiengang/Studiengangskombination/Doppelstudium und zweiter Studiengang

Studiengang / Studiengangskombination / Doppelstudium						
Angestrebter Abschluss	Studienfach	Fachkennzeichen	Fachsemester	angerechnete Semester	Hörerstatus	Form des Studiums
1. Studiengang						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> H	H = Haupt-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> H = Haupthörer* <input type="text"/> E = Erststudium
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	N = Neben-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> N = Zweithörer * <input type="text"/> 2 = Zweitstudium
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	fach	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S = Sprachkurs <input type="text"/> 4 = Ergänzungsstudium
						<input type="text"/> 7 = kein Abschluss
						<input type="text"/> A = Aufbaustudium
						<input type="text"/> P = Promotionsstudium
2. Studiengang						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> H		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Für Zweithörer enden hier die Eintragungen						
Schlüsselverzeichnis:		Schlüssel-Nr. 1: Abschluss		Schlüssel-Nr. 4: Lehramt Sekundarstufe I		
		Schlüssel-Nr. 2: Studienfächer		Schlüssel-Nr. 5: Lehramt Sekundarstufe II		
		Schlüssel-Nr. 3: Lehramt Primarstufe		Schlüssel-Nr. 1: Magister-Studiengänge		

siehe Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis zum Antrag auf Einschreibung

(1. und 2. Studiengang)

Im dritten Aufgabenfeld geht es um die konkrete Einschreibung zu einem Studiengang an der Universität Bielefeld. Es untersteht der Hauptfrage „Studiengang/Studiengangskombination/Doppelstudium“ und ist in sieben Teilfragen aufgegliedert, die der Bewerber ebenfalls aus Leitwörtern rekonstruieren muss („angestrebter Abschluss“, „Studienfach“, „Fachkennzeichen“, „Fachsemester“, „angerechnete Semester“, „Hörerstatus“ und „Form des Studiums“). Die Fragen für den ersten und den zweiten Studiengang sind identisch, sie werden aber nur im Zusammenhang mit dem ersten Studiengang explizit genannt. Welche Informationen gefragt sind, welche der möglichen Antworten auf seinen individuellen Sachverhalt zutreffen und die Bedeutung der institutionenspezifischen Fachausdrücke muss der Bewerber aus den Fragen rekonstruieren. Zur Beantwortung der Fragen sind sowohl die biographischen („Fachsemester“, „angerechnete Semester“), als auch die formular-internen („Fachkennzeichen“, „Hörerstatus“, „Form des Studiums“) und -externen Ressourcen („Angestrebter Abschluss“, „Studienfach“ > S.4/5) nötig, die in kodierter Form vorgegeben sind, bzw. eingetragen werden müssen. Die zum

Verständnis nötigen Erklärungen der Kodierungen befinden sich im Formular oder im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“, lediglich die zwei Fragen, die den Zugriff auf biographische Ressourcen erfordern, werden nicht explizit erklärt und es wird auch auf keine weiteren Informationen verwiesen.

Im Anschluss an den Abschnitt zum zweiten Studiengang befindet sich ein weiteres Feld mit einem Hinweis für Zweithörer, indem darauf hingewiesen wird, dass für sie der Bearbeitungsvorgang jetzt abgeschlossen ist. Die Interaktion wird für sie also explizit beendet, wie der weitere Interaktionsverlauf für die übrigen Adressaten aussieht, wird nicht erwähnt.

Nach diesem Hinweis folgt ein zusätzliches Feld, das vom typographischen Aufbau wie die übrigen Aufgabenfelder gestaltet ist. Dieses Feld beinhaltet die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zur Beantwortung der Fragen des Aufgabenfeldes „Studiengang/...“. Hier findet der Bewerber Angaben zu den für die Beantwortung der einzelnen Fragen relevanten Schlüssel und den Hinweis, dass diese Schlüssel im Schlüsselverzeichnis zu finden sind. Hierbei ist es allerdings so, dass nur die ersten beiden Angaben als wirkliche Handlungsanweisungen fungieren. Bei den übrigen Anweisungen handelt es sich um Hinweise für den Bewerber, wo er im Schlüsselverzeichnis zusätzliche Informationen zu den einzelnen Studiengängen finden kann. Hierbei handelt es sich um exakt die selben Angaben, die auch in der Broschüre stehen. Sie wurden von dort in das Schlüsselverzeichnis kopiert. Auffällig ist ebenfalls, dass sich Schlüsselnummern wiederholen: Schlüssel-Nr.1 wird zweimal vergeben, einmal für den abgestrebten Abschluss und ein weiteres Mal für Magister-Studiengänge.

In dem „Antrags-Info“ wird dem Bewerber als zusätzliche Erklärungen zu diesem Aufgabenfeld unter der Überschrift „Studiengang/Studiengangskombination/Doppelstudium“ für jede der Möglichkeiten ein Beispielintrag (S.2) präsentiert. An dieser Stelle erfolgt keine Definition der Fachtermini oder eine Erklärung der einzelnen Studienmöglichkeiten, stattdessen erhält der Bewerber konventionelle Handlungsanweisungen: „...dann tragen Sie ein:...“. Diese Beispiele und die zur Beantwortung der Fragen relevanten Schlüssel sind getrennt voneinander aufgeführt und der Bewerber muss den Zusammenhang zwischen dem „Antrags-Info“ und dem „Schlüsselverzeichnis“ selbst herstellen, bzw. beide erst einmal

finden. Weder das Beispiel noch die genauen Seitenangaben für die Schlüssel werden im Formular erwähnt.

Genauere Informationen zu möglichen Studiengängen/-fächern, Abschlüssen, Fächerkombinationen und Zusatzprüfungen befinden sich zum einen in den Hinweisen zu Bewerbung und Einschreibung (S. 2-12) und sind zum anderen Thema der Beratungsgespräche im Rahmen der Studienberatung.

Einzelbearbeitung

Dieser Teil des Antrags bereitete den Versuchspersonen die größten Probleme. Keine Versuchsperson schafft es, alle Fragen in diesem Aufgabenfeld zu beantworten und sich für einen Studiengang einzuschreiben. Versuchsperson 4 beantwortet als einzige alle sechs Fragen zu dem Hauptfach des 1. Studiengangs. Die übrigen Versuchspersonen beantworten fünf (2), drei (1; 5) und zwei (3) Fragen, bevor sie die Bearbeitung abbrechen. Wenn es den Probanden allerdings gelingt eine der Fragen zu beantworten, dann sind diese Antworten inhaltlich immer richtig. Die Fragen zu den Nebenfächern und einem möglichen 2. Studiengang werden von keiner Versuchsperson beantwortet.

Am schwierigsten ist die Beantwortung der Fragen „Angestrebter Abschluss“, „Studienfach“, und „Hörerstatus“. Ebenfalls problematisch ist die Beantwortung der Fragen nach den „Fachsemestern“ und den „angerechneten Semestern“. Alle Versuchspersonen haben dieses Aufgabenfeld in der abschließenden Befragung negativ markiert und bewertet.

Nur eine Versuchsperson erkennt und versteht die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen im Anschluss an das Aufgabenfeld. Bei einigen Probanden ist deutlich zu erkennen, dass sie die Handlungsanweisungen zwar lesen, ihr Verhalten weist allerdings darauf hin, dass sie nicht verstanden haben, worum es sich hierbei handelt und welche Funktion die Passage erfüllt. Hinzu kommt, dass sie sich erst im Anschluss an die Bearbeitung des gesamten Formulars mit den Anweisungen beschäftigen keinen Zusammenhang mit dem vorherigen Aufgabenfeld herstellen können.

Angestrebter Abschluss/Studienfach

Bei diesen zwei Fragen handelt es sich um die einzigen, die mit Hilfe der externen Ressourcen zu lösen sind. Die Versuchspersonen scheinen die Fragestellung

rekonstruieren zu können und sind in der Lage sie inhaltlich richtig zu beantworten. Alle Probanden beginnen allerdings von den Angaben in dem Beispiel ausgehend die richtigen Lösungen zu suchen und orientieren sich hierbei an den Überschriften der einzelnen Schlüssel, die sie mit den Leitwörtern in dem Formular vergleichen. Auch während und nach dem Eintragen der Schlüssel gleichen die Versuchspersonen Formular und Erläuterungen fortwährend miteinander ab.

Bis auf einen Probanden erkennen alle in welcher Form sie die Information zu kodieren haben, bzw. wo der Kode einzutragen ist. Bei Versuchsperson 1 scheint dies nicht der Fall zu sein. Er sucht nach Erklärungen im Formular, ohne die externen Ressourcen zu beachten. Während er anschließend das Feld markiert und kommentiert, beginnt er im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ zu blättern, ohne aber einen Zusammenhang zum Formulars zu erkennen:

VP1: ach guck mal an; art der hochschule, ort, kfz zeichen, immatrikulationsstatus, krankenversicherung, lehramtsstudiengänge. [blättert im Schlüsselverzeichnis] da können se doch irgendwie nen beispiel geben. weiß ich gar nich, was soll ich n da? soll ich jetzt hier die zahlen eintragen? [im Formular]

Erst als er die gesamte Bearbeitung des Formulars abgeschlossen hat wendet er sich wieder diesem Aufgabenfeld zu und beginnt, nachdem er die verfahrensspezifischen Handlungsanforderungen im unteren Abschnitt entdeckt hat, die Fragen zu beantworten:

VP1: für den abschluss brauche ich schlüssel nummer eins; diplomprüfung, magister, staatsexamen.

Fachsemester

Auch bei dieser Frage orientieren sich die Probanden ausschließlich an den Angaben in dem Beispiel. Zwei Versuchspersonen sind in der Lage, die Frage zu beantworten, in dem sie die Angaben aus dem Beispiel übernehmen. Die übrigen Versuchspersonen versuchen die Frage nach dem selben Muster zu beantworten, das sie auch bei den vorherigen Fragen angewandt haben: Sie suchen im Schlüsselverzeichnis nach dem passenden Zahlenschlüssel, den sie eintragen können:

VP1: toll, ich weiß nicht, ob ich das ausfüllen muss; da steht auch kein schlüsselverzeichnis.

Wenn sie bemerken, dass das Beantwortungsschema der vorherigen Fragen hier nicht anwendbar ist, brechen sie die Bearbeitung ab. Keine Versuchsperson scheint die Fragestellung zu verstehen und zu erkennen, dass biographische Ressourcen

zur Lösung nötig sind. Selbst bei den Probanden, die sie richtig beantworten, scheint dies fraglich, da sie ihre Angaben nur aus dem Beispiel übernommen haben.

Angerechnete Semester

Bei der Frage nach den angerechneten Semestern ist im Fall einer Ersteinschreibung, wie sie auf alle Versuchspersonen zutrifft, kein Eintrag nötig. Bei der anschließenden Analyse der Videos ist allerdings nur schwer zu erkennen, ob dies wirklich verstanden wird oder ob kein Eintrag erfolgt, weil die Versuchspersonen nicht wissen, worum es geht. Die Frage wird nur von Versuchsperson 4, nach einer längeren Denkphase „sichtbar“ beantwortet (sie streicht das Feld als nicht relevant durch). Bei drei Probanden ist zwar zu erkennen, dass sie die Frage zur Kenntnis nehmen, es ist allerdings nicht ersichtlich, ob sie die Fragestellung verstehen.

Lediglich bei Versuchsperson 1 wird deutlich, dass er die Fragestellung nicht versteht, bzw. nicht erkennt, was von ihm erwartet wird. Genau wie bei der Frage nach den Fachsemestern sucht er auch hier wieder im Schlüsselverzeichnis und im Formular nach dem passenden Zahlenschlüssel. Aus den Kommentaren, die er im Anschluss auf dem Formular vermerkt geht deutlich hervor, dass er bei beiden Aufgaben (Fachsemester; angerechnete Semester) weder die Fragestellung versteht noch weiß, wie und in welcher Form er antworten soll:

VP1: Wo sind die Kürzel? Muss ich dies ausfüllen?

Hörerstatus

Die Beantwortung dieser Frage gelingt nur Versuchsperson 4, sie markiert allerdings im Anschluss an die Bearbeitung diese Frage negativ und kommentiert:

VP4: Was soll das sein?

Trotz der richtigen Antwort scheint sie die Fragestellung nicht zu verstehen, bzw. weiß nicht, was mit dem Fachausdruck gemeint ist. Bei zwei anderen Probanden ist deutlich zu erkennen, dass sie versuchen die Frage zu beantworten, dass aber für beide die interne Ressource zur Beantwortung der Frage nicht ausreicht, bzw. sie die Fragestellung nicht verstehen. Sie suchen sowohl im Formular, wie auch im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ nach zusätzlichen Erklärungen und gleichen beides immer wieder miteinander ab. Letztendlich brechen sie die Bearbeitung ab und markieren die Frage ebenfalls negativ. Bei den übrigen beiden

Probanden ist nicht zu erkennen, ob sie sich überhaupt mit dieser Aufgabe beschäftigen.

Form des Studiums

Vier Versuchspersonen beantworten diese Frage ohne Probleme, wobei Versuchsperson 2 sie erst während der abschließenden Kontrolle ihrer Einträge bearbeitet. Bei allen Versuchspersonen hat es den Anschein, als würde die Bearbeitung dieser Frage eher „nebenbei“ geschehen. Bei Versuchsperson 1 und 5 ist deutlich zu sehen, dass die Beantwortung der Frage nur eine kurze Unterbrechung der Bearbeitung der Frage „Fachsemester“ darstellt. Bei Versuchsperson 3 ist kein gezieltes Bearbeiten dieser Frage zu erkennen und es wird nicht deutlich, ob sie die Aufgabe nicht verstanden oder nur vergessen hat.

Nebenfächer/2. Studiengang

Keine Versuchsperson beschäftigt sich mit den übrigen Spalten dieses Aufgabenfeldes, bei denen dieselben Fragen ein weiteres Mal für die Nebenfächer, bzw. das zweite Hauptfach zu beantworten sind. Es scheint, als würden sie diese Aufgaben als irrelevant für ihren individuellen Sachverhalt empfinden, bzw. sie erkennen sie erst gar nicht als solche.

Mit dem Abschnitt zum 2. Studiengang verfahren sie ähnlich. Nur Versuchsperson 4 beschäftigt sich mit dieser Aufgabe, scheint sich aber auch nicht betroffen zu fühlen. Sie liest die Aufgaben konzentriert durch und streicht sie dann durch zum Zeichen dafür, dass sie sie zur Kenntnis genommen hat, aber für ihre Situation anscheinend als nicht relevant empfindet.

Zweierbearbeitung

Auch bei der Zweierbearbeitung bereitet das Aufgabenfeld „Studiengang/Studiengangskombination/Doppelstudium“ den Versuchspersonen die größten Probleme und keine der Gruppen schafft es, sich für einen Studiengang einzuschreiben. Anders als bei der Einzelbearbeitung können jedoch drei der vier Gruppen die Angaben für das Hauptfach des ersten Studiengangs vollständig und inhaltlich richtig eintragen. Eine der Gruppen beantwortet zusätzlich auch die Fragen zum Nebenfach. Die Fragen zu einem möglichen 2. Studiengang werden von keiner der Gruppen beantwortet.

Am problematischsten bei der Bearbeitung erweisen sich auch hier wieder die Fragen „Angestrebter Abschluss“ und „Studienfach“, bei denen die Versuchspersonen das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ benutzen müssen. Für einige der Gruppen gestaltete sich die Beantwortung der Fragen „Fachsemester“ und „Hörerstatus“ ebenfalls schwierig, obwohl ihnen dies am Ende doch gelingt. Zwei der vier Gruppen markieren dieses Aufgabenfeld negativ und in der abschließenden Befragung wird es von allen negativ bewertet. Keine der Gruppen orientiert sich an den verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen im Anschluss an die Aufgabe, obwohl alle sie zur Kenntnis nehmen. Wenn es ihnen doch gelingt, den Zusammenhang zwischen den Anweisungen und den Fragen herzustellen, geschieht dies erst nachdem sie bereits andere Aufgaben bearbeitet haben, die das Eintragen eines Schlüssels erfordern (Wahlrecht). Es erfolgt dann aber keine Änderung ihrer Einträge mehr.

Angestrebter Abschluss/Studienfach

Alle Gruppen können die Fragestellung rekonstruieren, inhaltlich richtig sind allerdings nur die Antworten von drei der Gruppen. Es bereitet allen Gruppen Probleme herauszufinden, in welcher Form sie die gewünschten Informationen zu kodieren haben und wo die Codes zu finden sind. Es gelingt nur der Gruppen 1/2 sehr schnell, den Zusammenhang zwischen dem Formular und dem Schlüsselverzeichnis herzustellen und gezielt nach den Zahlenschlüsseln zu suchen. Während dieser Suche finden sie das Beispiel, das sie in ihrer Annahme über die Beantwortung dieser zwei Fragen bestätigt. Trotzdem gleichen sie, bevor sie eintragen das Formular mehrmals mit den Angaben im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ ab.

Die Gruppen 3/4 und 7/8 konzentrieren sich bei ihrer Suche nach den Antwortmöglichkeiten in erster Linie auf die Broschüre mit den Hinweisen. Beide Gruppen suchen selbst in der Broschüre weiter, nachdem sie das Beispiel im „Antrags-Info“ gefunden haben. Die Gruppe 3/4 versteht den Zusammenhang zwischen dem Formular und dem Schlüsselverzeichnis dann allerdings, sobald sie die Zahlenschlüssel entdeckt:

VP3: abkürzungen rausfinden.

VP4: hier; studienfächer und abschlüsse. da gibts keine abkürzungen. angestrebter abschluss, studienfach, dass muss irgendwas mit drei buchstaben sein. [nimmt Broschüre; Rückseite] oder soll man da den bauteil angeben? warte mal hier gibts ja noch andere sachen. also hier sind das zahlen. [hat das Beispiel aufgeschlagen]

VP3: das ist nen beispiel; oder was?

VP4: nee; ja doch hier oben ist nen beispiel aber der ganze zettel heißt antrags-info und schlüsselverzeichnis zum antrag.

VP3: ja, aber hier steht ja was mit zahlen. [sucht weiter in den Hinweisen]

VP4: schlüssel nummer zwei; hier stehen die doch. [beginnt, die Erläuterungen durchzublättern] das sind die abschlüsse und hier das sind die nummern für die Studienfächer. [beide jetzt bei den Erläuterungen]

Bei der weiteren Bearbeitung verwenden sie die Broschüre nur noch als zusätzliche Informationsquelle im Fall von Unsicherheit.

Dies ist bei der Gruppe 7/8 nicht der Fall. Die Versuchspersonen können auch mit Hilfe des Beispiels den Zusammenhang zwischen Formular und Schlüsselverzeichnis nicht herstellen. Ihnen scheinen Aufbau und Zweck des Schlüsselverzeichnisses nicht klar zu werden und sie leiten, sich die Beantwortung der Fragen nach ihrem Verständnis her:

VP8: studiengang.

VP7: das wird schwierig hier; studiengang.

VP8: angestrebter abschluss. ach, das ist hier glaube ich erläutert [greift nach dem Schlüsselverzeichnis] aber ich bin mir nicht so ganz sicher. inland bieiefeld; ausland bieiefeld. nee das hat keinen zweck; dann steht hier das garantiert. [blättert in der Broschüre] studiengang? fächerkennzeichen? wo kriegen wir das jetzt her?

VP7: da war irgendwas; gib mal her. [Broschüre]

VP8: da steht, hinweise zur einschreibung.

VP7: was ist das jetzt hier?

VP8: das ist studiengang; da musste wahrscheinlich so nen kürzel eingeben. [greift nach dem Schlüsselverzeichnis]

VP7: genau das meinte ich; [Schlüsselverzeichnis] da isses doch.

VP8: [liest die Angaben für die Felder Familienname und Postanschrift im Schlüsselverzeichnis vor] das haben wir ja gemacht. heimatadresse? studiengang; hier. [liest die Angaben im Beispiel vor] da müssen wir mal gucken, welches studienfach wir haben. [greift nach der Broschüre] also was wollen wir studieren? abschluss; erster studiengang. [liest im Formular] worauf bezieht sich das? erster studiengang?

VP7: [greift nach den Hinweisen und beginnt ebenfalls zu suchen] ich find das jetzt sehr sehr schwer.

VP8: studiengang, guck mal ob da irgendwo die kürzel sind. nee; Studienfach, da gibts nur ne nummer für und kein kürzel.

VP7: studiengänge; hier.

VP8: steht auch keine nummer bei, ne? doch steht was hinter; manchmal.

[Versuchsperson 8 unterbricht die Bearbeitung und wendet sich der Aufgabe „Form des Studiums“ zu, kann diese Frage aber auch nicht beantworten. Sie bricht die Bearbeitung ab und kehrt wieder zur ursprünglichen Frage nach dem Abschluss zurück]

VP8: erst mal erster studiengang, ne? klar wir haben ja noch keinen anderen; null eins.

Bei der Beantwortung der Frage nach dem Studienfach tauchen bei der Gruppe 7/8 wieder dieselben Probleme auf. Sie orientieren sich zwar an dem Beispiel, suchen aber weiterhin in der Broschüre nach der richtigen Antwort. Erst als sie den richtigen Schlüssel im Schlüsselverzeichnis finden, können sie die Frage beantworten, trotzdem gelingt es ihnen nicht auch für die Frage nach dem Abschluss den Zusammenhang zwischen Formular und Verzeichnis herzustellen.

Erst als sie die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen im Anschluss an dieses Aufgabenfeld entdecken beschäftigen sie sich noch einmal mit dieser Frage.

Die Versuchspersonen 5/6 können zwar die Fragestellung rekonstruieren, wissen aber nicht in welcher Form die Informationen einzutragen sind. Nachdem sie das Beispiel gefunden haben verstehen sie, dass sie Zahlenschlüssel eintragen müssen. Beide scheinen allerdings nicht zu verstehen, dass diese Codes bereits vorgegeben sind und sie nur den zutreffenden auswählen müssen. Die Gruppe 5/6 stellt, genau wie die Gruppe 7/8 die Überlegung an, dass sie auf jeden Fall 01 als Kombination eintragen müssen, da es sich um den ersten Studiengang handelt und die dritte Zahl denken sie sich einfach aus:

VP5: da kann man sich wahrscheinlich irgendwas ausdenken. nimm irgendeine zahl.

Während der Bearbeitung betonen beide immer wieder, dass sie nicht verstehen was von ihnen verlangt wird und das sie nicht wissen, was bei diesen Feldern zu tun ist.

Fachsemester

Diese Frage wird von allen Gruppen richtig beantwortet. Drei Gruppen orientiert sich bei der Beantwortung der Frage an den Angaben im Beispiel und die Gruppen 1/2 und 7/8 sind so in der Lage, problemlos zu antworten. Die Gruppe 3/4 benötigt mehr Arbeitsaufwand, da eine Versuchsperson nicht versteht worum es geht und die andere sich bei der Bearbeitung auf die Broschüre konzentriert und dort nach der relevanten Lösung sucht:

VP4: das versteh ich dann wieder nicht, fachsemester? ach so, dass heißt wahrscheinlich wie lange du das schon studiert hast.

VP3: das glaube ich eher nicht. sonst würde man doch keinen antrag stellen. ach moment.

VP4: wieso, du kannst doch die uni wechseln? moment da stehts ja [meint das Schlüsselverzeichnis].

VP3: das wievielte fachsemester es ist; keine angerechneten semester, ja dann isses doch so.

Die Gruppe 5/6 beantwortet diese Frage „nebenbei“ und ausschließlich durch biographische Ressourcen, während der Bearbeitung der Fragen „Angestrebter Abschluss“ und „Studienfach“.

Angerechnete Semester

Anders als bei der Einzelbearbeitung wird hier anhand der Gespräche zwischen den Versuchspersonen deutlich, dass drei Gruppen die Frage verstehen. Die Gruppen 3/4 und 7/8 orientieren sich bei der Bearbeitung wieder stark an den

Angaben im Beispiel und stimmen ihren Eintrag darauf ab. Bei der Gruppe 1/2 spielt das Beispiel eher eine untergeordnete Rolle. Eine von beiden Probandinnen schaut nur kurz im Beispiel nach, während die andere die Frage selbstständig beantwortet:

VP1: angerechnete semester haben wir nicht.

Die Probanden der Gruppe 5/6 tragen an dieser Stelle versehentlich die Angaben für den Hörerstatus ein, korrigieren diesen Irrtum aber wieder. Die Frage nach den angerechneten Semestern wird von der Gruppe allerdings nicht weiter bearbeitet. Es lässt sich nicht feststellen, warum kein Eintrag erfolgt, allerdings liegt die Vermutung nahe, dass sie die Fragestellung nicht rekonstruieren können und nicht verstehen, was von ihnen erwartet wird. Zumal sie auch das Beispiel im Schlüsselverzeichnis noch nicht entdeckt haben, nach dem sich die übrigen Gruppen bei der Beantwortung dieser Frage richten.

Hörerstatus

Diese Frage wird von allen Gruppen richtig beantwortet. Drei von ihnen orientieren sich bei der Beantwortung ausschließlich an den formular-internen Ressourcen. Die Probandinnen der Gruppe 7/8 haben allerdings Schwierigkeiten, die Frage zu beantworten, weil sie die verfahrensspezifischen Fachtermini nicht verstehen. Beide suchen im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ und der Broschüre nach Erklärungen, werden jedoch nicht fündig. Bei ihrem anschließenden Eintrag orientieren sie sich wieder ausschließlich an den Angaben im Beispiel:

VP8: und hier, hauptthörer, zweithörer, oder sprachkurs, was ist das? das ist hier [meint das Schlüsselverzeichnis] glaub ich erläutert. [liest die Angaben] hauptthörer; geh ich mal von aus; wenn die das schon als beispiel bringen.

VP7: [liest in der Broschüre] der unterschied ist glaub ich, der gegensatz ist gastthörer.

VP8: nee; zweithörer.

VP7: ja; das ist die frage; ich glaub gastthörer heißt wenn du immer mal kommst und zweithörer ist was ganz anderes; glaub ich.

VP8: schreiben wir hauptthörer.

VP7: nein zweithörer ist wenn du; ich sag lieber gar nichts ich weiß es nicht.

VP8: wird wohl richtig sein.

Form des Studiums

Die Beantwortung dieser Frage bereitet drei Gruppen keine Probleme und sie verwenden bei der Bearbeitung nur die formular-internen Ressourcen. Der Gruppe 7/8 gelingt die Beantwortung dieser Frage erst im zweiten Versuch. Sie beschäftigen sich bereits ein erstes Mal mit ihr, während sie versuchen die Fragen

„Angestrebter Abschluss“ und „Studienfach“ zu beantworten. Zu diesem Zeitpunkt ist ihnen noch nicht klar, wo sie ihre Antwort eintragen sollen:

VP8: erststudium isses, ne? häh, wo muss das jetzt hin?

Nachdem sie alle übrigen Fragen beantwortete haben und den Aufbau des Formulars verstehen, sind auch sie in der Lage, diese Frage richtig zu beantworten.

Nebenfächer/2.Studiengang/Zweithörer

Nur Gruppe beschäftigt sich explizit mit den Fragen zu den Nebenfächern. Hierbei handelt es sich allerdings um die Gruppe 5/6, die, bereits beim Hauptfach, bei den Fragen „angestrebter Abschluss“ und „Studienfach“ nicht wusste, in welcher Form die Antworten einzutragen sind, bzw. wo sie zu finden sind und sich eine Lösung ausdenkt. Bei den Fragen zum Nebenfach verfahren sie in derselben Weise. Die übrigen Fragen zum Nebenfach bearbeiten sie ohne Probleme.

Die Frage nach einem zweiten Studiengang wird wieder von allen Gruppen diskutiert, aber genau wie bei der Einzelbearbeitung scheinen sie diese Frage als irrelevant zu betrachten, bzw. verstehen nicht, worum es geht. Die Information für Zweithörer wird nur von einer Gruppe explizit zur Kenntnis genommen.

Schlüsselverzeichnis

Anders als bei der Einzelbearbeitung beschäftigen sich alle Gruppen explizit mit den verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen im Anschluss an das dritte Aufgabenfeld. Hierbei wird deutlich, dass sich die Gruppen von diesen Angaben entweder nicht betroffen fühlen oder dieses Feld als eigenständige Aufgabe ansehen, die es zu bearbeiten gilt. Teilweise erkennen sie sogar, dass es sich um Anweisungen handelt, verstehen nur nicht, welche Funktion sie haben und auf welche Fragen sie sich beziehen:

VP4: schlüsselverzeichnis?

VP3: keine ahnung vielleicht braucht man das für das hintere.

VP4: siehe antragsinfo und schlüsselverzeichnis zum antrag auf einschreibung. ist das das da? [greift nach dem Schlüsselverzeichnis] ja; ja das ist das.

VP3: und was bedeutet das jetzt?

VP4: das ist einfach so nen verweis, dass man da (...).

VP3: ach die schlüssel das sind hier diese Zahlen oder was? [blättert im Schlüsselverzeichnis] ja hier; schlüssel nummer vier.

VP4: ja; ja das sind diese sachen hier, wo die nummern da drin stehen.

VP8: schlüsselverzeichnis, schlüsselnummer? warte da steht was [meint das Schlüsselverzeichnis] schlüsselnummer ist, art der abschlussprüfung.

[es folgt eine längere Diskussion über mögliche Abschlüsse für das Fach Sport]

VP7: [nimmt das Formular] schlüsselverzeichnis. guck mal nach.

VP8: sportdiplom.

VP7: gibt es; kannst mir glauben.

VP8: dann machen wir das jetzt einfach. [greift nach dem Formular] wo steht das? [schaut auf das Schlüsselverzeichnis] da; null eins. wo schreib ich das denn jetzt auf? [sucht auf dem Formular] hier steht sogar wo man nachgucken muss. [zeigt auf Schlüsselhinweis]

[VP unterbrechen die Bearbeitung und markieren und kommentieren]

VP8: wo müssen wir das denn jetzt eintragen? schlüssel nummer eins; abschluss. das ist total durcheinander. [VP schauen auf der nächsten Seite des Formulars] die schlüsselnummer müssen wir eintragen; da ist aber kein kästchen; müssen wir das dann einkreisen? oder müssen wir da nichts eintragen? das problem ist, dass es hier [meint den Schlüsselhinweis auf dem Formular] kein kästchen gibt. oder mussten wir das hier [bei Studiengang] schon eintragen?

VP7: guck mal hier [meint das Schlüsselverzeichnis] da steht was mit schlüssel nummer sechs, schlüssel nummer vier.

VP8: ja, wo willst du das denn eintragen? guck mal; das problem ist ja, dass da steht schlüsselverzeichnis, aber nichts zum ankreuzen oder zum eintragen.

Die Gruppen 3/4 und 7/8 verstehen die Bedeutung dieses Feldes erst, als sie bei der Aufgabe „Wahlerklärung“ auf eine ähnliche Handlungsanweisungen stoßen:

VP8: [während der Bearbeitung der Aufgabe „Wahlerklärung“] hmm. [blättert auf S. 1 „Schlüsselverzeichnis“ zurück] ich glaub, da muss man gar nichts machen; das ist nur ne info. weil hier; schlüssel nummer neun. ich glaub das heißt immer nur das hier man unter schlüssel nummer neun nachguckt.

Immatrikulationsstatus

Immatrikulationsstatus. E = Erstimmatrikulation
N = Neuimmatrikulation (Hochschulwechsel, Studienfortsetzung)

(Immatrikulationsstatus)

Auf der zweiten Seite des Formulars befinden sich die sechs restlichen Aufgabenfelder des ersten Abschnitts. Das vierte Feld „Immatrikulationsstatus“ besteht aus einer Hauptfrage, zu deren Beantwortung eine formular-interne Ressource und Erklärung nötig ist. Eine Erklärung des Fachausdrucks erfolgt nicht und in dem „Antrags-Info“ wird diese Frage auf der dritten Seite unter der Überschrift „Immatrikulationsstatus“ lediglich mit einer konventionellen Handlungsanweisung erwähnt: „Bitte eintragen“.

Einzelbearbeitung

Bei keiner Versuchsperson treten bei der Beantwortung dieser Frage Probleme auf. Nur zwei Probanden greifen auf die externe Ressource zurück und alle anderen beantworten die Frage mit Hilfe der internen Ressource. Die Beobachtung erlaubt allerdings keine Rückschlüsse darauf, ob die Versuchspersonen verstanden haben, worum es bei dieser Aufgabe geht, bzw. was mit „Immatrikulationsstatus“ gemeint ist.

Zweierbearbeitung

Die Beantwortung dieser Frage verläuft bei allen Gruppen ebenfalls störungsfrei. Für alle sind zur Beantwortung der Frage die formular-internen Ressourcen ausreichend. Genau wie bei der Einzelbearbeitung ist es jedoch nicht möglich, konkrete Aussagen darüber zu treffen, ob die Versuchspersonen wissen, was mit dem Fachterminus „Immatrikulationsstatus“ gemeint ist.

Wahlerklärung

Wahlerklärung: Aufgrund der Zuordnung der Studienfächer zu den Fakultäten erkläre ich, mein Wahlrecht in folgender Fakultät auszuüben: (siehe Schlüssel-Nr. 9)

(Wahlerklärung)

Das nächste Aufgabenfeld enthält eine Hauptfrage, die mit Hilfe der formular-externen Ressource zu lösen ist. Eine Erklärung des Fachausdrucks erfolgt nicht, stattdessen folgt direkt an die Frage eine rechtsverbindliche Erklärung, die der Bewerber mit seinem Eintrag vervollständigt und annimmt. In diesem Aufgabenfeld befindet sich eine verfahrensspezifische Handlungsanweisung, die auf den Gebrauch der externen Ressource zur Beantwortung der Frage hinweist. Zusätzlich Informationen zu diesem Aufgabenfeld und ein Bearbeitungsbeispiel finden sich in dem „Antrags-Info“ (S.3) unter der Überschrift „Wahlerklärung“. Auf die zusätzliche Erklärung an keiner Stelle im Formular hingewiesen und im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ sind die Erklärung und der Zahlenschlüssel getrennt aufgeführt, so dass der Bewerber nicht automatisch auf sie stößt.

Einzelbearbeitung

Fast alle Probanden lesen zuerst die zusätzlichen Erklärungen zu dieser Frage in dem „Antrags-Info“, bevor sie den Zahlenschlüssel suchen. Probleme bereitet der Aufbau des Schlüssels und das Finden des richtigen Zahlenkodes. Alle Versuchspersonen gleichen mehrmals die Angaben im Formular und dem Verzeichnis miteinander ab, bevor der Eintrag erfolgt.

Genau wie bei dem vorherigen Feld lassen sich auch hier keine Rückschlüsse darauf ziehen, ob die Versuchspersonen die Frage inhaltlich verstanden haben und wissen, was mit „Wahlerklärung“ gemeint ist. Lediglich bei Probandin 4 ist dies offensichtlich nicht der Fall. Sie liest sich alle Angaben im Formular und in dem

„Antrags-Info“ sehr genau durch und erkennt auch die verfahrensspezifische Handlungsanweisung. Beim Eintrag verwendet sie dann allerdings anstelle des vorgesehenen Schlüssels Nr. 9 die Angaben aus Schlüssel Nr. 8. Hierbei handelt es sich nicht um einen Flüchtigkeitsfehler, da sie sich sehr ausführlich mit dem Schlüssel beschäftigt und ihren Eintrag gut überlegt. Bei der anschließenden Kommentierung des Feldes merkt sie dann bei der Handlungsanweisung an:

VP4: Warum nicht 8?

Zweierbearbeitung

Drei Gruppen können diese Frage richtig beantworten. Die Gruppe 7/8 hat, genau wie einige der Probanden in der Einzelbearbeitung allerdings Probleme den Aufbau des Zahlenschlüssels zu verstehen und den richtigen Schlüssel zu finden:

VP8: sport. hier steht sport vorher stand sportwissenschaften. häh? das ist doch jetzt verarschung. guck mal hier steht immer ne zahl dahinter und in dieser spalte nicht.

VP7: hm; das ist sehr merkwürdig.

()

VP7: wenn da [rechte Spalte] soviel gewesen wäre wie da [linke Spalte] würde ich sagen die gelten für beide.

VP8: [zeigt linke Spalte] ja; aber da ist nen loch drin. warum sind da [rechte Spalte] immer diese absätze? gehört das vielleicht wirklich so [zeigt waagerecht] zusammen?

[Versuchspersonen legen ein Blatt spaltenweise an]

VP8: ach da ist sportwissenschaften; acht.

VP7: find ich logisch.

Die Gruppe 5/6 ist nicht in der Lage, dieses Aufgabenfeld zu bearbeiten. Wie zuvor bei dem Aufgabenfeld „Studiengang“ erkennen sie auch hier nicht den Zusammenhang zwischen dem Schlüsselverzeichnis und dem Formular. Obwohl eine der beiden das Verzeichnis konzentriert durchblättert, hierbei den Schlüssel findet und als solchen auch erkennt, verstehen die Versuchspersonen nicht dessen Funktion:

VP5: ach stehen die schlüssel da drin?

VP6: ich glaube nicht. da stand irgendwas mit schlüsseln, oder?

VP5: komm wir denken uns jetzt ne zahl aus.

VP6: ok; schreib fünf.

Auch bei der Zweierbearbeitung scheint es fraglich, ob die Versuchspersonen überhaupt wissen, worum es bei dem Wahlrecht geht. Anders als bei der Einzelbearbeitung finden sich bei zwei Gruppen konkrete Anhaltspunkte für eine solche Annahme:

VP5: was denn überhaupt für nen wahlrecht?

VP1: wie? versteh ich nich. in welche fakultät man reinlatschen will, oder was?

Krankenversicherung

Krankenversicherung **versichert:** Beizufügen ist die Bescheinigung einer gesetzlichen Krankenkasse
Versicherten-Nr.: _____
Betriebs-Nr.: _____
der Krankenkasse: _____

versicherungsfrei, von der Versicherungspflicht befreit oder nicht versicherungspflichtig. Beizufügen ist die Befreiungsbescheinigung einer gesetzlichen Krankenkasse z.B. AOK oder von der gesetzlichen Krankenkasse, bei der zuletzt eine Versicherung bestand; **keine Bescheinigung einer privaten Krankenkasse.**

Beachten Sie bitte die „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“

(Krankenversicherung)

Das sechste Aufgabenfeld beinhaltet eine Hauptfrage, zu deren Beantwortung biographische Informationen nötig sind. Wenn der Bewerber die Antwort „versichert“ wählt, muss er zur weiteren Spezifizierung zusätzlich noch drei Fragen beantworten. Ähnlich wie bei dem vorherigen Aufgabenfeld gibt er mit seinem Eintrag eine rechtsverbindliche Erklärung ab. Direkt im Anschluss an diese Erklärung befinden sich weiterführende verfahrensspezifische Handlungsanweisungen, die dem Bewerber über die nächsten Schritte innerhalb dieses spezifischen Verfahrens aufklären. Im Formular erfolgt keine weitere Erklärung, stattdessen wird eine weitere Handlungsanweisung präsentiert, die auf die „Beachtung“ der Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ verweist, allerdings ohne Seiten- oder Kapitelangabe.

Zusätzliche Erklärungen zu dieser Frage finden sich auch hier wieder in dem „Antrags-Info“ (S.3) unter dem Titel „Krankenversicherung“. Neben einer konventionellen und einer verfahrensspezifischen Handlungsanweisung, wie und wo der Bewerber die relevanten Informationen finden kann, wird auch an dieser Stelle auf die Broschüre verwiesen, die „umfassende Informationen“ bietet. Auf das „Antrags-Info“ als zusätzliche Erklärung wird allerdings an keiner Stelle im Formular hingewiesen.

In der Broschüre werden dem Bewerber als Erklärung zu der Aufgabe das „Merkblatt gem. Studentenkrankenversicherungs-Meldeverordnung“ (S. 26-28) und die „Verordnung über Inhalt, Form und Frist der Meldung sowie das Meldeverfahren für die Krankenversicherung der Studenten“ aus dem Bundesgesetzblatt (S.28-30) präsentiert.

Einzelbearbeitung/Zweierbearbeitung

Zu diesem Feld sind keine repräsentativen Aussagen möglich. Mit den Versuchspersonen wurde zuvor besprochen, was sie dort eintragen sollen, da die Bearbeitung ohne die zugehörigen Unterlagen der Krankenkasse nicht möglich ist. Aus den Gesprächen der Gruppen in der Zweierbearbeitung ist allerdings zu ersehen, dass ihnen die Fachtermini in diesem Aufgabenfeld nicht vertraut sind und es erscheint fraglich, ob sie diese Aufgabe problemlos gelöst hätten.

Hochschulzugangsberechtigung – HZB

Hochschulzugangsberechtigung - HZB

Art der HZB	<input type="text"/>	Jahr des Erwerbs	<input type="text"/>
Land des Erwerbs	<input type="text"/> I = Inland A = Ausland	Ort des Erwerbs	<input type="text"/> Kfz-Kennzeichen

Art der HZB = Schlüssel-Nr. 7

(Hochschulzugangsberechtigung)

Das siebte Aufgabenfeld des ersten Abschnitts enthält vier Fragen, die unter der Hauptfrage „Hochschulzugangsberechtigung - HZB“ zusammengefasst sind. Zur Beantwortung der Fragen müssen die Bewerber biographische Informationen (Jahr des Erwerbs, Ort des Erwerbs), sowie formular-interne (Land des Erwerbs) und externe (Art der HZB) Ressourcen verwenden. Bei der Frage „Ort des Erwerbs“ findet der Bewerber zusätzlich eine Formvorgabe, mit der ihm erklärt wird, wie er seine individuelle Information kodieren muss. Am Ende des Feldes wird dem Bewerber durch eine verfahrensspezifische Handlungsanweisung mitgeteilt, wie die erste Frage „Art der HZB“ zu beantworten ist („Schlüssel-Nr.7“). Die Bedeutung der institutionenspezifischen Fachausdrücke wird nicht erklärt.

In dem „Antrags-Info“ befinden sich weitere konventionelle und verfahrensspezifische Handlungsanweisungen, sowie Erklärungen zur Beantwortung der Fragen, die unter der Überschrift „Hochschulzugangsberechtigung – HZB“ zusammengefasst sind. Auch an dieser Stelle erfolgt keine begriffliche Klärung der Fachausdrücke und im Formular wird an keiner Stelle explizit auf diese zusätzlichen Angaben hingewiesen. Das „Antrags-Info“ und der Zahlenschlüssel sind getrennt und ohne Querverweis aufgeführt, so dass der Bewerber nicht automatisch auf sie stößt.

Einzelbearbeitung

Vier Versuchspersonen beantworten alle Fragen, lediglich Proband 5 bearbeitet dieses Aufgabenfeld überhaupt nicht, obwohl er sich die Angaben zu der Aufgabe im Formular und dem Schlüsselverzeichnis mehrmals durchliest und abgleicht. Es wird nicht deutlich, ob er nicht versteht was zu tun ist oder ob er die Bearbeitung nur übersieht.

Für drei Probanden stellen die Fragen, die ohne externe Ressourcen beantwortet werden können, kein Problem dar. Lediglich Versuchsperson 3 gleicht jede Frage mit den Angaben in dem „Antrags-Info“ ab. Auch hat sie Probleme zu erkennen, welche Ressource zur Beantwortung der jeweiligen Fragen benötigt wird und sucht immer wieder in dem „Antrags-Info“ nach Antworten, selbst wenn die interne Ressource direkt neben der Frage steht.

Die Frage, die mit Hilfe des Schlüsselverzeichnisses zu beantworten ist stellt für alle Versuchspersonen ein Problem dar. Hierbei ist es für alle schwierig, den Zusammenhang zwischen der Frage und der verfahrensspezifischen Handlungsanweisung zu erkennen. Sobald sie aber die Handlungsanweisung im Anschluss an die Fragen erkennen, können sie die Aufgabe zügig lösen.

Zweierbearbeitung

Alle Gruppen sind in der Lage, dieses Aufgabenfeld richtig zu bearbeiten. Die Bearbeitung der drei Fragen, für deren Beantwortung biographische und formularinterne Ressourcen und Formvorgaben nötig sind, erfolgt bei allen Gruppen vollkommen problemlos.

Die Frage, bei der ein Schlüssel einzutragen ist wird nur von der Gruppe 3/4 problemlos und zügig beantwortet. Alle übrigen gleichen die Frage im Formular mehrmals mit den Angaben im Schlüsselverzeichnis ab, bevor sie eintragen.

Die Gruppe 5/6 arbeitet bei dieser Frage erstmals richtig mit dem Schlüsselverzeichnis und sie geben die Suche nicht eher auf, bis sie den zutreffenden Zahlenschlüssel gefunden haben. Anders als bei den anderen Fragen tragen sie hier also keinen fiktiven Zahlenschlüssel ein. Genau wie die übrigen Gruppen zu Beginn ihrer Bearbeitung suchen sie allerdings zuerst in der Broschüre nach den relevanten Angaben und wenden sich dann erst dem Verzeichnis zu:

VP6: wo ist denn schlüssel nummer sieben? [beide schauen in das Schlüsselverzeichnis]

VP5: was könnte das sein? weil hier steht antragsinfo und schlüsselverzeichnis.

Obwohl ihnen die Beantwortung gelingt, markieren sie auch hier wieder die Frage und die zugehörige Handlungsanweisung negativ.

Berufsabschluss vor Studienbeginn

Berufsabschluss vor Studienbeginn	<input type="checkbox"/> J = Ja <input type="checkbox"/> N = Nein
-----------------------------------	--

(Berufsabschluss)

Das achte Aufgabenfeld beinhaltet eine Hauptfrage, die die Bewerber mit Hilfe biographischer Informationen beantworten müssen. Dem Bewerber wird vorgegeben, in welcher institutionenspezifisch vorgegebenen Form er sein Wissen zu kodieren hat. Weitere Erklärungen oder Handlungsanweisungen liegen nicht vor. In dem „Antrags-Info“ wird diese Aufgabe unter der Überschrift „Berufsabschluß vor Studiengängen“ nur in Form einer konventionellen Handlungsanweisung berücksichtigt: „Bitte eintragen“. Es erfolgt allerdings auch hier kein Hinweis darauf im Formular.

Einzelbefragung/Zweierbearbeitung

Alle Versuchspersonen bearbeiten dieses Feld ohne Probleme und ohne auf die externen Ressourcen zuzugreifen.

Hochschule der Ersteinschreibung in Deutschland

Hochschule der Ersteinschreibung in Deutschland			
Kfz-Kennzeichen des Hochschulortes (z.B. BI = Bielefeld)	Art der Hochschule (z.B. U = Universität) Schlüssel-Nr. 8	Semester der Erstimmatrikulation (z.B. SS 2000 = 20001 WS 2000/2001 = 20002)	Absolvierte Hochschulsemester einschliessl. des beginnenden. Studienanfänger tragen 01 ein.

(Hochschule der Ersteinschreibung)

Das letzte Aufgabenfeld dieses Abschnitts umfasst vier Fragen, die unter der Hauptfrage „Hochschule der Ersteinschreibung“ zusammengefasst sind. Zur Beantwortung der einzelnen Fragen sind biographische („Kfz-Kennzeichen des Hochschulortes“, „Semester der Erstimmatrikulation“, „Absolvierte Hochschulsemester“) und formular-externe Ressourcen („Art der Hochschule“) nötig. Zusätzlich werden dem Bewerber bei allen Aufgaben Beispiele für die Beantwortung der Frage geboten. Diese Beispiele enthält bereits die Antworten, die von einem „Erstbewerber“ (Standardfall) erwartet werden. Eine Definition der institutionenspezifischen Fachausdrücke erfolgt nicht und die Beispiele dienen

gleichzeitig als Formvorgabe für die Antworten der Bewerber. Zusätzlich finden sich bei den Teilfragen „Art der Hochschule“ und „Absolvierte Hochschulsesemester“ verfahrensspezifische Handlungsanweisungen, die dem Bewerber mitteilen, wie er zur Beantwortung der Fragen zu verfahren hat.

Das „Antrags-Info“ enthält unter der Überschrift „Hochschule der Einschreibung“ einen Abschnitt mit weiteren Erklärungen, sowie konventionellen und verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zur Beantwortung der Fragen. Weiterhin werden die Beispiele zur Kodierung der individuellen Informationen aus dem Formular noch einmal wiederholt und modifiziert. Es erfolgt an dieser Stelle allerdings keine begriffliche Klärung der Fachtermini. Auf diese zusätzlichen wird an keiner Stelle innerhalb des Aufgabenfeldes verwiesen und die Erklärung und der Zahlenschlüssel sind getrennt und ohne Querverweis aufgeführt, so dass der Bewerber nicht automatisch auf sie stößt.

Einzelbearbeitung

Nur zwei Versuchspersonen beantworten alle Fragen richtig. Drei Probanden (1, 2, 4) bearbeiten dieses Aufgabenfeld ausschließlich anhand der Beispiele ohne im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ nachzuschlagen. Die Versuchspersonen 3 und 5 orientieren sich bei der Bearbeitung dieses Feldes zusätzlich an den Angaben in dem „Antrags-Info“ und gleichen diese mehrmals mit dem Formular ab. Die Beantwortung der Frage nach dem „Semester der Ersteinschreibung“ bereitet allen Probleme und nur zwei können sie richtig beantworten. Versuchsperson 3 hat als einzige auch Schwierigkeiten die Frage „Art der Hochschule“ zu beantworten. Sie orientiert sich ausschließlich an dem Schlüsselverzeichnis, scheint den Schlüssel aber nicht zu verstehen und trägt das falsche Kürzel ein. Die Versuchspersonen 3 und 5 sind die einzigen, die das Feld markieren und kommentieren. Beide bewerten die Frage nach dem „Semester der Erstimmatrikulation“, bzw. die dazugehörigen Beispiele negativ:

VP5: Keine Ahnung

Eine von beiden markiert zusätzlich die Beispiele für „Absolvierte Hochschulsesemester“ positiv.

Zweierbearbeitung

Alle Gruppen sind in der Lage, die Fragen dieses Aufgabenfeldes zu beantworten. Die Gruppen bearbeiten die Aufgaben ausschließlich mit Hilfe der Beispiele im

Formular. Keine Gruppe greift auf das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ zu und Verständnisschwierigkeiten können die Probanden untereinander klären:

VP1: das verstehe ich alles nicht, ich wäre doch jetzt echt nen richtiger sonderfall. kFz kennzeichnen? soll ich da jetzt die hochschule hinschreiben oder nicht?
 VP2: ja bi, oder? das ist jetzt, wenn man schon mal eingeschrieben war.
 VP1: ja ich glaub schon.
 VP2: ja.
 VP1: hochschule der ersteinschreibung? das ist doch meine ersteinschreibung, muss ich dann das da angeben? aber dann hab ich doch null absolvierte hochschulsemester.
 VP2: ja.
 VP1: ach so; einschließlich des beginnenden. studienanfänger tragen nulleins ein.

Probleme bei der Bearbeitung bereitet, genau wie bei der Einzelbearbeitung lediglich die Frage „Semester der Erstimmatrikulation“ auch hier haben die Versuchspersonen wieder Schwierigkeiten das Beispiel zu verstehen und ihre individuellen Angaben in der richtigen Form zu kodieren:

VP4: was war das? sommersemester, ja?
 VP3: warte mal; sommersemester zwei null null eins; ja dann machen wir jetzt zwei null null zwei; ne warte mal; zwei null null zwei eins.
 VP4: nee, zwei null null; nee zwei drei null null zwei.
 VP3: wie bitte?
 VP4: das ist sommersemester zweitausend, das ist zwei.
 VP3: zweitausend, ach so; wie dumm. zweitausendzwei eins, zweitausendzwei für das jahr und eins für das sommersemester.
 VP4: genau. also zweitausend zwei eins.

Allerdings macht nur eine der Gruppen an dieser Stelle einen falschen Eintrag.

Abschnitt 2: „Hochschulvergangenheit“

Die folgenden Felder sind von allen Studierenden mit Hochschulvergangenheit auszufüllen:

Urlaubs-semester <input type="text"/>	Praxis-semester <input type="text"/>	Kolleg-semester <input type="text"/>	Klinische Semester <input type="text"/>
Semester in der ehemaligen DDR <input type="text"/>		Art des DDR-Studiums <input type="text"/> P = Präsenz-, F = Fernstudium	Studiums- <input type="text"/> unterbrechungs- semester
Auslandsstudium	Staaten-Kfz-Kennzeichen	Monate	Art des Studiums
1. Studiengang	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Studiengang	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Studiengang	<input type="text"/> (z.B. USA, GB)	<input type="text"/>	<input type="text"/> Schlüssel-Nr.10

Externe Studiengänge und Abschlussprüfungen: Falls Sie im Semester vor dieser Einschreibung an einer anderen Hochschule Studiengänge und Abschlussprüfungen absolvierten.

Art der Angaben	Hochschul-land	Hochschulort	Art der Hochschule	Angestrebter oder erfolgter Abschluss
1. <input type="checkbox"/> VS = Studium ohne Abschlussprüfung	<input type="checkbox"/> I = In-land	<input type="checkbox"/> Kfz.-Kennzeichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/> AP = Studium mit Abschlussprüfung	<input type="checkbox"/> A = Aus-land	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Studienfach	absolvierte Fachsemester	Art des Studiums	Typ des Studiums	Form des Studiums
1. <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> P = Präsenz-, <input type="checkbox"/> F = Fernstudium	<input type="checkbox"/> V = Vollzeit-, <input type="checkbox"/> T = Teilzeit-, studium	<input type="checkbox"/> E = Erst-, <input type="checkbox"/> A = Aufbau-, <input type="checkbox"/> P = Promotions- studium <input type="checkbox"/> 2 = Zweit- studium
2. <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bis hier ausfüllen, wenn Sie Studiengänge ohne Abschlussprüfung studierten.

Datum der Abschlussprüfung	Abschlussprüfung	Gesamtnote	Siehe Beispiel im Antrags Info Seite 12.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> BE = bestanden <input type="checkbox"/> NB = nicht bestanden	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Dieses Feld zusätzlich ausfüllen, wenn Sie eine Abschlussprüfung ablegten.

(Hochschulvergangenheit)

Der zweite Abschnitt wendet sich an Bewerber, die schon einmal an einer Hochschule eingeschrieben waren und somit bereits eine Hochschulvergangenheit haben. Er enthält drei unterschiedlich umfangreiche Aufgabenfelder, die durch ihre Umrandung als zusammenhängender Abschnitt zu erkennen sind. Genau wie beim ersten Abschnitt sind zur Beantwortung der Fragen biographische und formularinterne und -externe Ressourcen nötig. Dieser Abschnitt war im Rahmen der Untersuchung nur soweit interessant, als dass es darum ging, ob und wann die Bewerber erkennen, dass seine Bearbeitung für ihren individuellen Sachverhalt nicht mehr erforderlich ist. Dieser Hinweis befindet sich bereits fett gedruckt zu Beginn des ersten Aufgabenfeldes: „Die folgenden Felder sind von allen Studierenden mit Hochschulvergangenheit auszufüllen“. Der Hinweis ist allerdings in der selben Weise gestaltet, wie die Hauptfragen im ersten Abschnitt und hebt sich somit nicht besonders deutlich von den Aufgabenfeldern ab.

In dem „Antrags-Info“ finden sich zusätzliche Erklärungen, die ohne eigene Überschrift direkt an den Abschnitt mit den Angaben zur „Hochschule der Einschreibung“ anknüpfen und den institutionenspezifischen Fachausdruck „Hochschulvergangenheit“ erläutern. Unter der Überschrift „Externe Studiengänge und Abschlussprüfungen“ folgen dann im Anschluss an die allgemeinen Erklärungen zur Hochschulvergangenheit weitere Erklärungen zu den übrigen

Aufgaben in diesem Abschnitt. Zusätzlich enthält das Schlüsselverzeichnis für diese Aufgaben wieder ein Beispiel mit möglichen Einträgen, das allerdings erst im Anschluss an den letzten Schlüssel folgt (S. 12). Es wird auch hier an keiner Stelle im Formular auf diese zusätzliche Erklärung und das Beispiel hingewiesen. In der Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ gibt es keine expliziten Angaben zur „Hochschulvergangenheit“, stattdessen finden sich allgemeine Angaben für die „Bewerbung für ein höheres Fachsemester“ (S. 15) aus denen hervorgeht, dass sie für Studierende gedacht sind, die bereits an einer Universität eingeschrieben waren. Im Rahmen dieser allgemeinen Hinweise erfolgt auch die Definition verschiedener, in diesem Kontext relevanter institutionenspezifischer Fachausdrücke („Hochschulwechsel“, „Studienunterbrechung“, „Quereinstieg“).

Abschnitt 3: „Zweithörer“

Dieses Feld nur ausfüllen, wenn Sie im kommenden Semester an einer anderen Hochschule als Zweithörer *(nicht Gasthörer *) zugelassen sind.

Art der Angaben	Hochschul-land	Hochschulort	Art der Hochschule	Angestrebter oder erfolgter Abschluss
1. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ZW = Zweithörer	<input type="checkbox"/> I = In-, <input type="checkbox"/> A = Aus-land	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Kfz.- Kenn- zeichen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
			Schlüssel-Nr. 8	Schlüssel-Nr. 1

Studienfach	absolvierte Fachsemester	Art des Studiums	Typ des Studiums	Form des Studiums
1. _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> P = Präsenz-, <input type="checkbox"/> F = Fernstudium	<input type="checkbox"/> V = Vollzeit- <input type="checkbox"/> T = Teilzeit- studium	<input type="checkbox"/> E = Erst-, <input type="checkbox"/> A = Aufbau-, <input type="checkbox"/> P = Promotions- studium <input type="checkbox"/> 2 = Zweitstudium
2. _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Schlüssel-Nr.2			

(Zweithörer)

Im dritten Abschnitt des Formulars werden Bewerber angesprochen, die an einer anderen Hochschule als Zweithörer zugelassen sind. Dieser Abschnitt besteht aus einem Aufgabenfeld für dessen Bearbeitung die biographischen, sowie die formular- internen und -externen Ressourcen benötigt werden. Interessant hierbei ist, dass die Aufgaben die gleichen Fragen beinhalten, wie die Aufgabenfelder im ersten Abschnitt und das zur Lösung auch dieselben Schlüssel verwendet werden müssen. Einziger Unterschied ist hierbei allerdings, dass die

verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen direkt bei den zugehörigen Fragen stehen.

Ebenso wie bei Abschnitt zwei war bei diesem Abschnitt nur von Interesse, ob und wann die Bewerber erkennen, dass seine Bearbeitung für ihr Anliegen nicht erforderlich ist. Dieser Hinweis befindet sich ebenfalls fett gedruckt zu Beginn des ersten Aufgabenfeldes: „Dieses Feld nur ausfüllen, wenn Sie im kommenden Semester an einer anderen Hochschule als Zweithörer (nicht Gasthörer) zugelassen sind“. Auch bei diesem Abschnitt ist der Hinweis wieder in der selben Weise gestaltet, wie die Hauptfragen im ersten Abschnitt und hebt sich somit nicht besonders deutlich hervor. Im Formular erfolgt keine Klärung der institutionenspezifischen Fachbegriffe und eine zusätzliche Erklärung, auf die allerdings nicht explizit verwiesen wird, befindet sich nur in der Broschüre (S.16f).

Einzelbearbeitung

Alle Probanden gehen die Aufgaben der Reihe nach durch und lesen sie konzentriert, obwohl alle den Einleitungssatz zur Kenntnis genommen haben, in dem darauf hingewiesen wird, dass diese Felder nur Studierende mit Hochschulvergangenheit betreffen. Eine Versuchsperson arbeitet die Felder sogar durch durchstreichen der einzelnen Aufgaben symbolisch ab. Die Versuchspersonen 3 und 5 orientieren sich auch bei diesen Aufgabenfeldern wieder an den Angaben in dem „Antrags-Info“. Sie lesen die einzelnen Abschnitte mehr als einmal und gleichen sie immer wieder mit dem „Antrags-Info“ ab. Erst wenn sie dort nichts finden, schließen sie die Bearbeitung ab. Insbesondere bei dem Abschnitt zum Zweithörerstatus wird nicht deutlich, ob die Probanden erkennen, dass diese Felder für sie nicht relevant sind oder ob die Bearbeitung nicht erfolgt, weil sie die Aufgabenstellung nicht verstehen. Zwei Versuchspersonen markieren den Abschnitt über den Zweithörerstatus negativ und eine gibt an, dass sie überhaupt nicht weiß, was das ist. Nur drei von ihnen tragen, wie gefordert ihren Namen und Nachnamen auf der dritten Seite ein.

Zweierbearbeitung

Genau wie bei der Einzelbearbeitung gehen alle Versuchspersonen die Aufgaben der Reihe nach durch und besprechen sie, obwohl alle den Einleitungssatz lesen. Bei diesem Besprechen der Aufgaben wird sehr gut deutlich, was den Probanden beim Verstehen und Bearbeiten dieses Abschnitts Probleme bereitet.

Bei der Gruppe 1/2 handelt es sich einerseits um einen möglichen Sonderfall und die Frage ob und wie er eingetragen werden muss und andererseits ist ihnen nicht klar, was mit der „anderen Hochschule“ im Feld für Zweithörer gemeint ist:

VP1: [liest vor] falls sie im semester.

VP2: nee haben wir ja nicht.

VP1: aber wenn du jetzt im ausland gewesen wärst? guck mal, wenn ich jetzt jungstudentin war, dann muss ich das doch hinschreiben?

VP2: mhm, ja.

VP1: ((lacht)) das ist jetzt zu kompliziert, oder?

VP1: andere hochschule heißt aber nich gleiche uni und nur andere fakultät, oder?

VP2: nee.

In der Gruppe 3/4 ist einem Probanden die Bedeutung der Fachtermini „Zweithörer“ und „Gasthörer“ nicht klar:

VP3: ich weiß ehrlich gesagt gar nicht, was nen zweithörer ist.

VP4: das ist wenn du hauptsächlich woanders studierst und nebenbei noch dahin gehst.

VP3: ach so.

VP4: und nen gasthörer ist, der das hobbymäßig betreibt.

Die Frage, worum es sich bei Zweit- und Gasthörer handelt, stellt sich auch in der Gruppe 7/8. Hier suchen die Versuchspersonen die benötigten Erklärungen allerdings im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“.

Die Probanden der Gruppe 5/6 sind verwundert und unsicher, dass sie keines der Aufgabenfelder bearbeiten müssen:

VP6: vielleicht hätten wir das doch ausfüllen sollen,

VP5: jetzt bleibt soviel nicht ausgefüllt, ne? Dann bleibt eben so viel nicht ausgefüllt, oder? wir füllen das jetzt trotzdem aus, auch wenn wir das nicht müssen. nur so, um das auszufüllen.

Sie beginnen damit, das Aufgabenfeld für Zweithörer zu bearbeiten. Keine der Fragen bereitet ihnen Schwierigkeiten und anders als bei der vorherigen Bearbeitung sind sie ohne Probleme in der Lage, die externen Ressourcen anzuwenden. Sie finden auf Anhieb die relevanten Schlüssel und tragen sie an den dafür vorgesehenen Stellen ein. Während der Bearbeitung wenden sie sich noch einmal dem Aufgabenfeld „Studiengang“ zu. Sie erkennen allerdings nicht, dass es sich bei den Fragen „Angestrebter Abschluss“ und „Studienfach“ um dasselbe Bearbeitungsprinzip handelt wie bei dem Aufgabenfeld „Zweithörer“ und belassen es bei ihren teilweise fiktiven Einträgen.

Abschnitt 4: verfahrensspezifische Angaben

Der vierte Abschnitt richtet sich wieder an alle Adressatengruppen und enthält verwaltungsorganisatorische Fragen und verfahrensspezifische Anweisungen zu dem Bewerbungsverfahren. Er umfasst fünf Aufgabenfelder, von denen einige nur Handlungsanweisungen enthalten.

Erstattung von Semesterbeiträgen/Überzahlungen:

Ihre Bankverbindung:

Name der Bank: _____

Bankleitzahl: _____

Konto-Nr.: _____

Diese Angabe wird benötigt, um im Falle notwendigen Zahlungsverkehrs die Vorteile bargeldloser Abwicklung zu nutzen.

Diesem Antrag sind beizufügen:

1. Nachweis der Hochschulreife (amtlich beglaubigte Kopie)
2. Nachweis der Krankenversicherung (versichert, versicherungsfrei, von der Versicherungspflicht befreit oder nicht versicherungspflichtig) (u.a. zu erhalten bei der AOK in der Universität -D1 /121-) **keine Bescheinigung einer privaten Krankenversicherung**
3. Gültiger Reisepass (nur für Studierende aus Nicht-EU-Länder; gilt nicht für Bildungsinländer)
4. Nur Studierende mit Hochschulvergangenheit: Exmatrikulationsbescheinigung der letzten Hochschule
5. Evtl. Zulassungsbescheid der Fakultät oder des Studierendensekretariats
6. **Nur für Zweelhörer *:** Nachweis der Hochschulreife (amtlich beglaubigte Kopie) Semesterbescheinigung der Hochschule, an der Sie eingeschrieben sind.

Bei mangelhaft oder unvollständig ausgefülltem Bogen, bei fehlenden Unterlagen oder fehlender Unterschrift kann dieser Antrag nicht bearbeitet werden. Er wird Ihnen zur Korrektur bzw. Ergänzung zurückgegeben. Dadurch wird sich die Ausstellung von Studierendenausweis, Immatrikulationsbescheinigung etc. erheblich verzögern. Darüber hinaus ist bei Fristüberschreitung nach dem Hochschulgebührengesetz eine Verwaltungsgebühr zu zahlen. Die Abgabefrist dieses Antrages entnehmen Sie bitte den „Hinweisen zur Bewerbung und Einschreibung“ oder ggf. dem Zulassungsbescheid der Universität Bielefeld oder der ZVS, Zentralstelle für die Vergabe von Studienplätzen, Dortmund.

Ich versichere,

- dass ich den Studentenwerks-/ Studierendenebeitrag mit dem mir ausgehändigten Überweisungsvordruck unverzüglich einzahlen werde,
- dass ich nicht vom Studium an einer Hochschule in Deutschland ausgeschlossen bin,
- dass alle gemachten Angaben der Wahrheit entsprechen.

Ich versichere, dass ich in dem Studiengang, in dem ich mich einschreibe, keine Prüfung abgelegt habe, die ich endgültig nicht bestanden habe.

Mir ist bekannt, dass unvollständige Anträge nicht bearbeitet werden und wahrheitswidrige Angaben den Ausschluss vom Hochschulstudium zur Folge haben können.

Datum: _____ Unterschrift: _____

Studierendenausweis/Semesterticket erhalten Sie innerhalb von 14 Tagen nach Abgabe dieses Antrages und Zahlung des Semesterbeitrages postalisch zugesandt. Von Rückfragen innerhalb dieser Zeit bitte absehen.

* Alle Funktionsbezeichnungen im Antrag auf Einschreibung sind geschlechtsneutral zu verstehen. Frauen führen die Funktionsbezeichnungen in weiblicher Form.

Anlagen: Antrags-Info mit Rechtsgrundlage
Schlüsselverzeichnis

Bearbeitungsvermerk

(Abschnitt 4)

Erstattung von Semesterbeiträgen/Überzahlung

Das erste Aufgabenfeld des vierten Abschnitts umfasst drei Fragen, sowie die Begründung für die Erhebung dieser Daten. Die Fragen müssen mit biographischen Ressourcen beantwortet werden. Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen und eine Klärung der institutionenspezifischen Fachausdrücke erfolgen nicht. Weder im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ noch in der Broschüre finden sich zusätzliche Erklärungen zu diesen Fragen.

Diesem Antrag sind beizufügen:

Das zweite Feld beinhaltet sechs verfahrensspezifische Handlungsanweisungen, die sich an die unterschiedlichen Adressatengruppen richten. Sie werden in derselben Reihenfolge präsentiert, in der auch die Adressaten im Formular angesprochen werden (Alle > Hochschulvergangenheit > Zweithörer). Die ersten zwei Anweisungen richten sich an alle Bewerber, wobei die zweite Handlungsanweisung identisch ist mit der Anweisung bei der Frage nach der Krankenversicherung im ersten Abschnitt. Bei der dritten Anweisung wird eine Adressatengruppe angesprochen, die bisher noch nicht explizit genannt wurde (Studierende aus Nicht-EU-Ländern), die vierte und fünfte beziehen sich auf Studierende mit Hochschulvergangenheit und die letzte richtet sich an Zweithörer. Sie ist identisch mit der ersten Handlungsanweisung in diesem Feld, die sich an alle Adressaten gerichtet hat und wird hier noch einmal explizit auf die Gruppe der Zweithörer bezogen. Im Formular werden die Fachtermini nicht geklärt und weder im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ noch in der Broschüre werden zusätzliche Erklärungen gegeben.

Rechtliche Belehrung und Versicherung des Bewerbers

Das dritte Feld, das im Vergleich zu den übrigen Feldern dieses Abschnitts durch eine komplette Rahmung besonders deutlich hervorgehoben ist, enthält die rechtliche Belehrung und die Versicherung des Bewerbers. In dem vorliegenden Fall wird der Bewerber darüber belehrt, welche Konsequenzen auf ihn zukommen, wenn seine Angaben nicht der Wahrheit entsprechen sollten. Anschließend muss er durch seine Unterschrift eine rechtliche Versicherung hinsichtlich des Wahrheitsgehalts seiner Angaben leisten.

Studierendenausweis/Funktionsbezeichnungen

Das vierte Feld bezieht sich auf die Zusendung des Studierendenausweises und enthält eine verfahrensspezifische Handlungsanweisung, die in Form einer Bitte formuliert ist: „Von Rückfragen innerhalb dieser Zeit bitten wir abzusehen“. Ähnlich wie die Hinweise in den Abschnitten zwei und drei handelt es sich hierbei um eine Information über den weiteren Verfahrensverlauf, die in derselben Form verfasst ist, wie die Hauptfragen in den einzelnen Aufgabenfeldern.

Der folgende Abschnitt enthält Informationen zu den Funktionsbezeichnungen innerhalb des Formulars.

Anlagen/Bearbeitungsvermerk

Das letzte Feld enthält einen Hinweis auf die „Anlagen“ des Antrags. Hierbei wird deutlich, dass das Schlüsselverzeichnis zwei Zwecke in diesem Verwaltungsverfahren zu erfüllen hat. Zum einen stellt es das „Antrags-Info mit Rechtsgrundlagen“ dar und zum anderen dient es als „Schlüsselverzeichnis“. Der Bewerber erfährt allerdings nicht, bei welchem Teil des Verzeichnisses es sich um das „Antrags-Info“ handelt und bei welchem um das „Schlüsselverzeichnis“ und welche Funktion beide für die Bearbeitung des Antrags haben. An dieser Stelle erfolgt erstmals im gesamten Formular der Hinweis auf die „Rechtsgrundlagen“ des Einschreibeverfahrens, die sich in dem „Antrags-Info“ direkt im Anschluss an die Erklärungen zu den externen Studiengängen und Abschlussprüfungen befinden und der rechtlichen Absicherung des Verfahrens dienen.

Abschließend befindet sich in diesem Feld noch der Hinweis auf den „Bearbeitungsvermerk“, der von den Sachbearbeitern einzutragen ist. Hierbei handelt es sich also wieder um eine verwaltungsinterne Handlungsanweisung, die für den Bewerber keine Relevanz hat.

Einzelbearbeitung

Die erste Aufgabe wird von drei Probanden bearbeitet, die übrigen zwei Versuchspersonen (3, 4) beantworten die Fragen dieser Aufgabe nicht. Bei Versuchsperson 3 ist es nicht klar, ob sie die Fragen nicht versteht oder ob sie diesen Teil des Formulars als nicht mehr relevant für die gestellte Aufgabe empfindet. Sie liest sich die Angaben konzentriert durch und wendet sich dann den übrigen Feldern der Seite zu, ohne diese Aufgabe zu kommentieren oder zu

markieren. Bei Versuchsperson 4 ist deutlich zu sehen, dass sie die Bedeutung dieser Fragen nicht versteht, bzw. nicht weiß, ob sie für sie relevant sind. Sie liest die Angaben ebenfalls konzentriert und kommentiert anschließend:

VP4: Muss ich das ausfüllen?

Bei den übrigen Versuchspersonen lässt sich keine genaue Aussage darüber treffen, ob sie verstehen, worum es hierbei geht (Semesterbeiträge/Überzahlung), da sie gefragten biographischen Informationen kommentarlos eintragen.

Bei der Bearbeitung der übrigen Felder gibt es keine Auffälligkeiten. Alle Versuchspersonen lesen konzentriert die Angaben und unterschreiben den Antrag. Es wird allerdings nicht deutlich, ob sie alles, was sie gelesen haben auch verstehen. Lediglich Versuchsperson 4 ignoriert diese Seite. Ihr Umgang mit diesen Abschnitten bestätigt die Annahme, dass sie die Bearbeitung dieser Fragen als nicht mehr relevant für die geforderte Einschreibung hält.

Zweierbearbeitung

Alle Gruppen beantworten die Fragen des ersten Feldes. Genau wie bei der Einzelbearbeitung lässt sich auch bei den Gruppen keine Aussage darüber treffen, ob sie verstehen worum es in dieser Frage geht und was „Semesterbeitrag“ und „Überzahlung“ sind. In keiner der Gruppen wird explizit darüber gesprochen. Alle Gruppen lesen sich die übrigen Angaben konzentriert durch und unterschreiben den Antrag. Lediglich die Gruppe 7/8 überfliegt die Angaben und beschäftigt sich nur ausführlicher mit der rechtlichen Versicherung, wenn es um die Falschangaben geht:

VP8: ich hab jetzt richtig angst dass wir was falsch ausgefüllt haben.

Den Probanden der Gruppe 5/6 fällt dieser Abschnitt ebenfalls negativ auf und die Konsequenzen aus möglichen Falschangaben stoßen auf Unverständnis.

Bei den übrigen Gruppen ist durch die Gespräche sehr gut zu ersehen, welche Felder den Versuchspersonen Probleme bereiten. Die Gruppe 1/2 ist sich nicht sicher, was mit dem „Zulassungsbescheid“ in dem Feld „diesem Antrag sind beizufügen“ gemeint ist. Auch in der Gruppe 3/4 wird dieses Feld ausführlicher besprochen. Den Probanden fällt es schwer zu erkennen, welche dieser Anweisungen auf ihren individuellen Sachverhalt zutreffen. Versuchsperson 4 bewertet weiterhin negativ, dass keine Möglichkeit zur Rücksprache besteht und das in dem Formular sogar explizit darum gebeten wird davon abzusehen. Beiden Versuchspersonen ist ebenfalls nicht klar, was mit dem „Bearbeitungsvermerk“

gemeint ist (Proband 3 meint, hierbei handle es sich um einen der beiliegenden Info-Zettel) und worum es sich bei den „Anlagen“ handelt. Hierbei bereitet es ihnen Probleme, das Schlüsselverzeichnis und die Broschüre zuzuordnen.

Bewertungs-, Kommentierungs- und Kontrollphasen

Die Versuchspersonen werden gebeten im Anschluss an die Bearbeitung des Formulars dieses anhand eines Fragebogens zu bewerten und zu kommentieren. Hierbei geht es vor allem darum herauszufinden, wie problematisch sie selbst den Verlauf der Interaktion einschätzen, welche Störungen aus ihrer Sicht auftauchen und worin sie die Ursachen für diese Schwierigkeiten sehen.

Bevor sie sich mit dem Fragebogen beschäftigen, kontrolliert die Mehrheit der Probanden noch einmal ihre Einträge, korrigiert sie oder versucht unbeantwortete Fragen doch noch zu bearbeiten.

Einzelbearbeitung

Alle Versuchspersonen schließen an ihre Bearbeitung noch eine Kontroll- und Kommentierungsphase an, die allerdings unterschiedlich ausführlich ist. Die Versuchspersonen 3 und 5 beschränken sich auf eine kurze Durchsicht ihrer Einträge, bei der es in erster Linie darum zu gehen scheint, problematische Aufgaben zu markieren. Die übrigen Versuchspersonen nutzen die Zeit eher dazu, noch fehlende Einträge nachzuholen, gemachte Einträge zu modifizieren oder aber sehr problematische Aufgabenfelder noch einmal zu bearbeiten.

Bei der Kontrolle und Überarbeitung der Einträge konzentrieren sich die Versuchspersonen in erster Linie auf den ersten Abschnitt „Einschreibung“ und hier insbesondere auf die Einträge zum Studiengang. Die restlichen Abschnitte auf den anderen Seiten werden lediglich kurz überflogen und nicht noch einmal überarbeitet. Bereits während der Bearbeitung und auch in der abschließenden Kommentierungs- und Kontrollphase markieren und kommentieren alle Versuchspersonen das Aufgabenfeld „Studiengang“ negativ. Sie geben an, dass sie nicht wissen, welche der Fragen für ihren individuellen Sachverhalt relevant sind, dass der Aufbau zu kompliziert ist und dass die Angaben im Schlüsselverzeichnis zu uneindeutig sind. Nur eine Versuchsperson erkennt die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen im Anschluss an das Aufgabenfeld und kommentiert, dass diese am Beginn der Aufgabe stehen sollen, damit man sie besser sieht. Einige von

ihnen markieren ebenfalls die Aufgabenfelder „Wahlerklärung“ und „Hochschulvergangenheit/Zweithörer“, sowie die Fragen „Zusatz“ in dem Feld „Postanschrift“ und „Semester der Erstimmatrikulation“ in dem Feld „Hochschule der Ersteinschreibung“ negativ. Nur eine Versuchsperson bewertet einen Teil der Aufgabenfelder explizit positiv. Hierbei handelt es sich um „Familiename“ (Ausnahme „Geburtsname“), „Postanschrift“, „Immatrikulationsstatus“, „Hochschulzugangsberechtigung“ und die Frage „Absolvierte Hochschulsemester“ im Feld „Hochschule der Ersteinschreibung“.

Bei der anschließenden Fragebogenbewertung werden die Versuchspersonen gebeten anzugeben, wie einfach das Formular ihrer Meinung nach auszufüllen war (5er Skalierung von „sehr einfach“ über „teilweise einfach“ bis „überhaupt nicht einfach“).

- Zwei bewerten es als „überhaupt nicht einfach“ und
- drei als „weniger einfach“.

Zusätzlich sollen sie bewerten, wie kompliziert die Fragen und Erklärungen formuliert sind (5er Skalierung von „sehr kompliziert“ über „teilweise kompliziert“ bis „überhaupt nicht kompliziert“).

- Eine Versuchsperson bewertet es als „sehr kompliziert“,
- drei als „kompliziert“ und
- eine als „teilweise kompliziert“.

In der dritten Frage geht es darum, wie gut der individuelle Sachverhalt der Versuchspersonen durch das Formular beachtet wird (5er Skalierung von „sehr gut beachtete“ über „teilweise gut beachtet“ bis „überhaupt nicht beachtete“).

- Zwei Versuchspersonen empfinden ihr Anliegen als „teilweise gut beachtet“,
- zwei als „weniger gut beachtet“ und
- eine als „überhaupt nicht beachtet“.

Allerdings können vier Versuchspersonen die Berechtigung der einzelnen Fragen nachvollziehen und nur eine trägt an, dass dies nicht immer der Fall ist:

VP4: Hochschulvergangenheit, Bankverbindung

Auch Versuchsperson 1 versteht nicht den Sinn der Frage nach der Bankverbindung, obwohl er einträgt, sonst alle Fragen nachvollziehen zu können:

VP1: Bankverbindung auf der Rückseite.

Bei der Frage, was ihnen beim Ausfüllen die größten Probleme bereitet, tragen sie ein,

- dass die Erklärungen zu ungenau und zu unübersichtlich sind:
VP1: Es waren zu wenig Erläuterungen vorhanden, so wusste ich nicht, wie viele Fächer ich miteinander kombinieren darf.
VP2: Erklärungen haben nicht wirklich weitergeholfen, weil ungenau und unübersichtlich.
VP5: Die Erklärungen > unverständlich, genaue Beschreibung erwünscht, teilweise kein Verständnis!
- dass ihnen das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ nicht verständlich ist:
VP4: Die Zahlen aus dem Schlüsselverzeichnis.
- dass das ständige Blättern und die Verweise auf andere Seiten störend sind:
VP3: Das ständige Blättern, z.T. die Abkürzungen, die Verweise auf andere Seiten.
- und dass sie die Abkürzungen nicht verstehen.

Bei der Frage nach nicht geläufigen Wörtern nannten die Versuchspersonen:

- „Matrikelnummer“ (2x)
- „Hauptörer“ (2x)
- „Zweithörer“ (2x)
- „Geburtsname“
- „Hörerstatus“

Versuchsperson 5 gibt bei dieser Frage an, dass es sich nicht nur um einzelne Wörter handelt, sondern dass der Satzbau zum Teil unverständlich ist. Er kann die Abkürzungen und die Zuordnung nicht versteht und reagiert daher mit Unverständnis auf einige Fragen.

Bei der sprachlichen Gestaltung ist den Versuchspersonen besonders aufgefallen,

- dass der Satzbau kompliziert ist:
VP5: Satzbau > kompliziert gestaltet, teilweise weiß man nicht was man ausfüllen muss, was nicht.
- dass die Ausdrucksweise kompliziert ist und
VP4: Teilweise verkomplizierte Ausdrücke, z.B. HZB statt Schulabschluss.
- dass der Aufbau des Formulars zu unübersichtlich und kompliziert ist:
VP2: Viele Abkürzungen, z.B. Nummern und Buchstaben für bestimmte Sachen, so dass man genau aufpassen muss, keine falschen Kürzel einzutragen.
VP3: Zu eng zusammengeschrieben, dadurch werden z.T. Absätze nicht deutlich.

Der Aufbau des Formulars wird nur von zwei Versuchspersonen als logisch empfunden. Eine von ihnen begründet dies damit:

VP2: Weil vom Allgemeineren immer konkreter wird und der letzte Teil von Erstsemestern gar nicht mehr auszufüllen ist.

Die übrigen Versuchspersonen bewerten den Aufbau des Formulars als unlogisch, da ihnen nicht klar ist, welche Fragen relevant sind und im Formular selbst widersprüchliche Angaben gemacht werden.

VP2: Nein, da z.B. auf der ersten Seite steht, dass dort die Eintragungen für Zweithörer enden, aber wieder auf Seite drei auf sie eingegangen wird.

VP5: Nein, teilweise kann man ganze Passagen weglassen, andere wiederum weiß man nicht mal, ob man sie ausfüllen muss.

Für Versuchsperson 1 ist dieser Aufbau sogar ein typisches Kennzeichen von Formularen.

VP1: Logisch ist der Aufbau nicht, aber typisch für amtliche Formulare.

In einer letzten Frage werden von den Versuchspersonen Vorschläge zur Verbesserung des Formulars erbeten. Hierbei herrschte weitgehend Übereinstimmung, dass

- **deutliche Orientierungshinweise in Form einer Einleitung und verständlicheren Erklärungen**

VP1: Ich würde einen kurzen Hinweis am Anfang geben, dass das Schlüsselverzeichnis benutzt werden soll und welcher Schlüssel, oft steht das erst am Ende. So in der Art: Um diese Frage zu beantworten benutzen Sie bitte Schlüssel Nr. 3!

VP5: Erläuterungen besser verständlich machen, evtl. Vorwort mit kurzen Erläuterungen, Beibogen (Schlüsselverzeichnis) besser ausarbeiten.

- **verständlichere Handlungsanweisungen und**

VP4: Mehr Verweise auf konkrete Schlüsselverzeichnisnummern.

- **eine übersichtlichere Gestaltung**

VP2: Übersichtlicher gestalten, damit man nicht soviel suchen und blättern muss, z.B. Schlüssel an die Erläuterungen der dazugehörenden Stellen (Im Schlüsselverzeichnis) setzen, damit der richtige Schlüssel an der richtigen Stelle steht.

den Umgang mit dem Formular erleichtern und verbessern würden.

Zweierbearbeitung

Bei der Zweierbearbeitung findet nur in der Gruppe 7/8 eine explizite Kontroll- und Kommentierungsphase statt, während der die problematischen Einträge besprochen werden. Die Probanden dieser Gruppe kontrollieren und besprechen

ihre Einträge bereits während sie sich die rechtliche Versicherung durchlesen, in der es um die Richtigkeit und die Rechtmäßigkeit der gemachten Angaben geht:

VP8: hoffentlich sagen die einem bescheid wenns nicht richtig ist. zusatz hab ich immer noch nicht so ganz verstanden.

VP7: komm da müssen wir jetzt mal, [nimmt Broschüre zur Hand] sonst werden wir nicht zugelassen.

VP8: [schaut in das Verzeichnis] hier gibt's auch so ne infohotline? das wär auch mal was. [greift nach den Überweisungsträgern] das hier können wir auch mal schnell ausfüllen; semesterbeitrag. wofür issn das jetzt überhaupt?

Die Gruppen 5/6 und 7/8 markieren als einzige Aufgabenfelder negativ, wobei die Versuchspersonen 5/6 diese Markierungen bereits während des Ausfüllens vornehmen. Im Anschluss erfolgt in dieser Gruppe keine weitere Kontrolle der Einträge. Beide Gruppen bewerten die Felder „Studiengang“ und „Wahlerklärung“ negativ:

VP8: das [meint Studiengang] mach ich mal extra blau weil wir stundenlang gesucht haben. ganz unübersichtlich. das geht, immer wo die die schlüsselnummer angegeben haben, die ganzen unwichtigen sachen die sind echt ausführlich.

Die Gruppe 7/8 markiert zusätzlich auch die Frage „Semester der Erstimmatrikulation“ im Aufgabenfeld „Hochschule der Ersteinschreibung“, die Frage „Zusatz“ im Feld „Postanschrift“, sowie die Aussage über „unvollständige Anträge“ in der rechtlichen Versicherung. Die Gruppe 5/6 markiert außerdem noch die Frage „Art der HZB“ in dem Aufgabenfeld „Hochschulzugangsberechtigung“. Beide Gruppen markieren allerdings auch positiv. Die Gruppe 7/8 bewertet, genau wie in der Einzelbearbeitung das Feld „Familienname“ positiv und die Gruppe 5/6 das Feld „Hochschule der Ersteinschreibung“.

Die übrigen beiden Gruppen markieren überhaupt nicht, sondern kommentieren die Felder erst im Verlauf der Fragebogenbewertung. Anstatt zu kontrollieren, geht die Gruppe 1/2 im Anschluss an die Bearbeitung noch einmal alle Unterlagen durch und entdeckt dabei erstmals die Broschüre mit den Hinweisen ohne zu verstehen, worum es sich dabei handelt:

VP 1: [blättert das Heftchen kurz durch] hätten wir die jetzt benutzen müssen?

Die Gruppe 3/4 beschäftigt sich nach der Bearbeitung ausschließlich mit dem Schlüsselverzeichnis und geht es gemeinsam durch.

Die Versuchspersonen der Zweierbearbeitung erhalten den gleichen Fragebogen, wie die Probanden der Einzelbearbeitung. Bei der Frage, wie einfach das Formular auszufüllen ist,

- geben zwei Gruppen an, dass es „einfach“ auszufüllen ist, und

- die zwei anderen Gruppen bewerten das Ausfüllen als „weniger einfach“.

VP1: für mich wärs glaub ich ganz schön schwer gewesen, weil ich nicht wüsste, ob ich das da hinschreiben soll, oder? aber so isses nicht schwer.

VP2: also normalerweise eigentlich einfach. schwieriger, wenn du schon mal nen studiengang gemacht hast.

VP3: es wäre sicher komplizierter, wenn man schon mal studiert hätte.

Die Kompliziertheit der Fragen und Erläuterungen wird

- von einer Gruppe als „kompliziert“
- von einer Gruppe als „teilweise kompliziert“ und
- von zwei Gruppen als „wenig kompliziert“ bewertet.

VP4: die fragen sind nicht kompliziert; das einzige ist das nachschlagen; aber das nachschlagen ist ja an sich nicht kompliziert.

Die Frage danach, wie gut das Formular den individuellen Sachverhalt berücksichtigt, beantworten

- zwei Gruppen mit „sehr gut beachtet“
- eine Gruppe mit „gut beachtet“ und
- eine Gruppe mit „teilweise gut beachtet“

Alle Gruppen können allerdings die Berechtigung der einzelnen Fragen nachvollziehen und keine der Fragen wird als ungerechtfertigt empfunden.

Die größten Probleme beim Ausfüllen bereitete nach Meinung der Gruppen,

- dass die Erklärungen zu ungenau und unübersichtlich sind,

VP1: was ich nicht ganz verstehe ist das mit dem zweithörer.

VP2: ja aber das steht hier drin erklärt [meint die Broschüre] und wenn man das liest, dann versteht man das auch.

Schriftlicher Kommentar zum Aufgabenfeld „Studiengang“: Die Anmerkungen zu dem Schlüsselverzeichnis sollten vielleicht nicht darunter, sondern drüber stehen.

VP3: einschub in bezug auf leute, die schon einmal studiert haben; für ersthörer verwirrend.

- dass ihnen das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ nicht verständlich ist,

VP3: zu beginn das finden der schlüssel für die studienfächer.

- und dass sie die Abkürzungen nicht verstehen.

Bei der Frage nach den nicht geläufigen Wörtern nennen die Versuchspersonen 7/8

- „Zusatz“ bei der Postanschrift
- „Zweithörer“
- „Schlüsselverzeichnis“

Versuchsperson 3 äußert noch ein anderes Verständnisproblem, wird von Proband 4 aber sofort unterbrochen:

VP4: ich weiß nicht was immatrikulation ist.

VP3: ja das kann man jetzt nicht, das ist wie als ob du sagst du weißt nicht was studieren ist. die benutzen ja nicht komische wörter hier, für die man bessere benutzen könnte.

Die übrigen Gruppen geben an, dass ihnen alle Wörter geläufig sind.

Bei der Frage nach auffälligen sprachlichen Mitteln geben drei Gruppen an,

- dass der Satzbau auffällig ist,
- dass die Ausdrucksweise kompliziert und unverständlich ist und

VP1: das war irgendwie nicht verständlich, das mit der eventuellen zulassungsbescheinigung.

VP2: mhm.

VP1: weil du kriegst ja nen zulassungsbescheid von der zvs, oder?

VP2: ja, wenn man so was macht.

VP4: wenig ausformuliert, da steht dann einfach nur so studiengang zum beispiel oder so was.

- dass der Aufbau des Formulars unklar und kompliziert ist.

VP2: das war ja richtig, dass wir das nicht ausgefüllt haben, oder? [meint Formular S. 2/3) das war ja gasthörer und hochschulvergangenheit. nee das sind wir ja nicht.

VP1: das waren wir ja nicht, wir sind ja anfänger.

Für keine der Gruppen ist der Aufbau des Formulars logisch. Zwei von ihnen sehen ihn nur als teilweise logisch und die übrigen zwei können keine Logik erkennen. Genau wie bei der Einzelbearbeitung kritisieren sie, dass wichtige Informationen und Anweisungen erst am Schluss der Aufgabenfelder auftauchen und dass der Einschub für ein Zweitstudium irritierend ist.

Bei der Frage nach Verbesserungsvorschlägen für die Gestaltung des Formulars geben die Versuchspersonengruppen an, dass:

- **deutliche Orientierungshinweise in Form einer Einleitung und verständlicheren Erklärungen**
- **verständlichere Handlungsanweisungen und**
- **eine übersichtlichere Gestaltung**

VP3: man könnte das [meint Zweitstudium] ans ende stellen als ganzen block für leute die schon mal studiert haben.

die Bewerbung vereinfachen würden.

5.2.3 Analyse der Interaktion

Die Untersuchung lässt vermuten, dass das Formular nicht bei allen Fragen in der Lage ist, eine geregelte Interaktion zu ermöglichen. Weder hat es die

Informationsübermittlung zwischen den Agenten und den Klienten des Studierendensekretariats zufriedenstellend organisiert, noch ermöglicht es die verwaltungsinterne Bearbeitung und Organisation des Einschreibeverfahrens. Aufgrund der Interaktionsstörungen sind weder die Agenten noch die Klienten der Verwaltung in der Lage ihr Interaktionsziel zu erreichen und wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz können nicht hergestellt werden.

Die Ursache für die Störungen der dialogischen Interaktion zwischen der Universitätsverwaltung und den Studienplatzbewerbern scheint nicht nur in dem Verstehen sprachlicher Ausdrücke zu liegen, sondern in erster Linie in der Unsicherheit der Bewerber, ihren individuellen Sachverhalt abstrakten Verwaltungskategorien zuzuordnen. Lüdenbach und Herrlitz sehen die Ursache dieses Problems in dem unverständlichen

„(...) Handlungssinn, den ein Formular mit seinen Kategorien für die akzeptablen Antworten des Antragstellers setzt“ (Lüdenbach/Herrlitz 1981:305).

Warum die Bewerber den von dem Formular vorgegebenen Interaktionsverlauf nicht verstehen können, zeigt die Analyse der Beobachtungen. Hierbei lassen sich unterschiedliche Problemfelder in der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Bewerber identifizieren.

Konventioneller vs. institutionenspezifischer Handlungsrahmen

Die Interaktion mit dem Bewerber ist nach den Maßstäben der Verwaltung organisiert. Dies bedeutet für den Bewerber, dass er innerhalb des Formulars in unterschiedlichen sozialen Handlungsrahmen agieren muss. Zum einen handelt es sich hierbei um einen konventionellen Rahmen, der auf bekannte Informationen aus einem vertrauten Handlungskontext rekurriert und zum anderen um einen institutionenspezifischen Rahmen, der von dem Bewerber das Agieren in einem ihm teilweise unbekanntem Handlungskontext erfordert. Die Bewerber stehen also vor der Aufgabe:

- 1. den Handlungsrahmen, in dem sie sich befinden zu erkennen, zu verstehen und dementsprechend zu agieren.*

Die unterschiedlichen Handlungsrahmen werden durch die Einteilung des Formulars in unterschiedliche Aufgabenfelder gut verdeutlicht.

Bei den ersten beiden Feldern „Familiename“ und „Postfach“ handelt es sich um Aufgaben aus einem, den Bewerbern bekannten sozialen Kontext und ihre Bearbeitung erfolgt problemlos. Das gleiche gilt auch für die Aufgabe

„Berufsabschluss vor dem Studium“ und den Angaben zur Kontoverbindung bei der Aufgabe „Erstattung von Semesterbeiträgen/Überzahlungen“. Die Rahmung der Situation und der erwarteten Handlung ist den Probanden klar. Sie haben bereits aus andern sozialen Kontexten Erfahrungen mit der Bearbeitung solcher Aufgaben und nutzen diese als Bezugsschemata. Bei der abschließenden Bewertung sind dies auch die einzigen Aufgaben, die von ihnen positiv bewertet werden.

Deutlich problematischer gestaltet sich dagegen die Bearbeitung der Aufgaben „Studiengang“ und „Wahlerklärung“ und einzelner Teilfragen aus den Feldern „Hochschulzugangsberechtigung“ und „Hochschule der Ersteinschreibung“. Hierbei handelt es sich um Aufgaben aus dem institutionenspezifischen Rahmen des Einschreibe- und Bewerbungsverfahrens, der strengen rechtlichen und terminologischen Vorgaben unterliegt. Die Versuchspersonen haben große Schwierigkeiten und sind teilweise überhaupt nicht in der Lage, in diesem Handlungsrahmen zu agieren. Er ist ihnen nicht vertraut und sie können bei der Bearbeitung der Aufgaben kaum oder gar nicht auf Erfahrungswissen aus bekannten Kontexten zurückgreifen. Einziges Bezugsschema bei diesen Aufgaben, auf das die Versuchspersonen zugreifen können, ist ihr Alltagswissen über den Handlungstypus „Bearbeitung von Formularen“. Da ihnen an diesen Stellen jedoch nicht klar ist, welche Antwort in welcher Form von ihnen erwartet wird, hilft ihnen ihr Wissen über den Umgang mit Formularen bei der Bearbeitung der Aufgaben kaum weiter. Die Rahmung der verfahrensspezifischen Handlungen ergibt sich weder aus den Dingen selbst noch ist ein gemeinsam geteiltes Wissen vorhanden. Stattdessen ist sie nur aus dem institutionenspezifischen Kontext heraus zu verstehen.

Das von der Verwaltung in diesem Verfahren „konstruierte Wirklichkeitsmodell“ ist also zu abstrakt und entfernt von der alltäglichen Lebenswelt der Klienten. Dadurch kommt es bei diesen Aufgaben verstärkt zu „Falschrahmungen“. Den Probanden ist „unklar“, was überhaupt vor sich geht und es bleibt „ungewiss“, welche von mehreren vorliegenden Möglichkeiten die richtige ist. Bei einigen der Aufgaben kommt es so zu „Rahmungsirrtümern“, bei denen sich die Probanden in einem irrtümlichen Glauben hinsichtlich der Rahmung der aktuellen Situation und der erwarteten Handlung befinden. Hierzu sei insbesondere auf eine Versuchsperson bei der Einzelbearbeitung verwiesen, die bei der Frage nach der

„Wahlerklärung“ selbstständig eine, im Sinne ihrer Rahmung der Situation sinnvolle Lösung sucht, ohne die Anweisungen in dem Formular zu beachten. Ein ähnliches Verhalten ist bei fast allen Probanden bei unterschiedlichen Aufgaben zu beobachten. Da sie eine Entscheidung zur Beantwortung der Fragen treffen müssen, versuchen sie selbstständig einen Handlungsrahmen zu konstruieren, dem sie ihren Wissenshorizont zugrunde legen. Konkret bedeutet dies, dass sie Antworten auswählen, die ihnen aufgrund ihrer Alltagserfahrungen richtig erscheinen, auch wenn sie deren Bedeutung im institutionenspezifischen Handlungsrahmen nicht kennen.

Hierbei kommt erschwerend hinzu, dass es sich bei den Formularen um eine Form der dialogischen Interaktion handelt, bei der die Interaktanten sowohl zeitlich wie auch räumlich voneinander getrennt sind und keine Möglichkeit besteht, zu überprüfen, ob das Gemeinte auch verstanden wird und welche Reaktionen dies auslöst. Anders als in mündlichen „online“-Interaktionen haben die Bewerber beim Beantworten der Fragen nicht die Möglichkeit bei Unklarheiten nachzufragen. Gerade in dem ihm fremden Handlungskontext führt dies zu starker Unsicherheit und die Bewerber haben das Gefühl aufgrund ihres Nicht-Verstehens, keinen Einfluss mehr ausüben und aktiv am Verfahren teilnehmen zu können. Akzeptanz als das Ergebnis eines interaktiven, reziproken Prozesses kann also nicht zustande kommen.

Wenn sich die Interaktion an den Maßstäben der Verwaltung orientieren soll, benötigt der Bewerber Orientierungshinweise, die ihn mit dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen vertraut machen. Erst wenn er die von der Verwaltung vorgegebenen Interaktionsnormen erkennt, kann er sie akzeptieren und nach ihnen handeln. So kann ein reziproker und partnerorientierter Interaktionsverlauf zustande kommen, der seinen Zweck erfüllen kann und für alle Beteiligten befriedigend verläuft. Die Untersuchungsergebnisse lassen vermuten, dass vor allem die Rekonstruktion der verfahrensspezifischen Fragestellungen, die institutionenspezifische Kodierung der Informationen des individuellen Sachverhalts und das Erkennen der verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen großen Einfluss auf den Interaktionsverlauf innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens haben. Zusätzlich spielen aber auch der typographische Aufbau und die Gestaltung des Formulars, sowie die Rolleninterpretation und die daraus resultierende gegenseitige Akzeptanz der Aktanten eine wichtige Rolle.

Rekonstruktion der verfahrensspezifischen Fragestellung

Die Haupt- und Teilfragen der Aufgaben werden nicht ausformuliert, sondern dem Bewerber in Form von Leitwörtern präsentiert, mit deren Hilfe die Interaktion strukturiert, organisiert und gesteuert wird.. Die Bewerber müssen also innerhalb der unterschiedlichen Handlungsrahmen

2. die Fragen erkennen und die Fragestellung selbstständig rekonstruieren.

Bei den bereits oben erwähnten Aufgaben aus dem bekannten sozialen Kontext haben die Probanden hiermit keine Probleme. Außer bei der Frage nach dem „Zusatz“ in dem Aufgabenfeld „Postanschrift“ gelingt es ihnen, alle Fragen als solche zu erkennen und die Fragestellung zu rekonstruieren.

Problematisch erweisen sich vielmehr das Erkennen und die Rekonstruktion innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens. Dass es sich bei den präsentierten Leitwörtern um Fragen handeln muss, ist ihnen nur aufgrund ihres „Alltagswissens“ über die Bearbeitung von Formularen klar. Dies führt allerdings dazu, dass sie auch Angaben auf dem Formular aufgrund ihrer Darstellung als Fragen verstehen, die gar keine sind (Bsp. Handlungsanweisungen zu dem Aufgabenfeld „Studiengang/...“). Die Interaktion wird an dieser Stelle also gestört oder scheitert sogar, weil die Probanden nicht wissen *wo* überhaupt Informationen von ihnen erfragt werden.

Institutionenspezifische Fachtermini

Zusätzlich wird der Verlauf der Interaktion durch institutionenspezifische Fachtermini erschwert, die Leitwortfunktion haben. Die Bewerber müssen also nicht nur den Handlungsrahmen und die Fragestellung erkennen, sondern zusätzlich auch

3. die institutionenspezifischen Fachtermini in den Fragestellungen deuten und auf ihren individuellen Sachverhalt beziehen.

Ein weiterer Grund für die Störungen oder Brüche in der Interaktion ist also auch der Umstand, dass die Bewerber und die Konstrukteure den Leitwörtern nicht die gleiche Bedeutung zuordnen, bzw. die Bewerber deren institutionenspezifische Bedeutung überhaupt nicht kennen. In diesen Situationen sind die Bewerber gezwungen, ihre eigene Deutung der Fachausdrücke vorzunehmen. Dadurch, dass sie den verfahrensspezifischen Handlungsrahmen nicht kennen, kann ihnen an

dieser Stelle nur ihr eigener Erfahrungsrahmen als Bezugspunkt dienen. Dies lässt sich gut an den Fragen nach dem „Immatrikulationsstatus“ und dem „Hörerstatus“ veranschaulichen. Obwohl die Versuchspersonen nicht wissen, was damit gemeint ist und auch die vorgegebenen Antworten nicht verstehen, sind sie in der Lage, die Fragen zu beantworten. Sie wählen einfach die Antwort aus, die vertraute Komponenten enthält, die sie auf ihren individuellen Sachverhalt beziehen können: **ERST**immatrikulation; **HAUPT**Hörer. Ein wichtiger Orientierungshinweis bei diesem Vorgehen sind die Beispiele für die Bearbeitung einzelner Aufgaben in dem „Antrags-Info“ (Bsp. Studiengang): Die Versuchspersonen orientieren sich bei ihren Antworten an diesen Beispielen und sind so in der Lage, die Fragen zu beantworten, ohne ihre verfahrensspezifische Bedeutung zu verstehen zu müssen.

Institutionenspezifische Kodierung

Neben der Interaktion in einem weitgehend unbekanntem institutionenspezifischen Handlungsrahmen und der Rekonstruktion der Fragestellungen steht der Bewerber des Formulars zusätzlich noch vor der Aufgabe, die verfahrensrelevanten Informationen seiner individuellen sozialen Wirklichkeit in ein allgemeines verwaltungssprachliches Wirklichkeitsmodell einzuordnen. Die Bewerber müssen also, nachdem sie die verfahrensspezifische Fragestellung und die institutionenspezifische Bedeutung der Fachtermini rekonstruiert haben,

4. *die verfahrensrelevanten Informationen ihres individuellen Sachverhalts institutionenspezifisch kodieren.*

Bei dieser Kodierung spielt ebenfalls wieder der Handlungsrahmen eine wichtige Rolle. So fällt auf, dass keine Versuchsperson Probleme hat, bei den Fragen aus dem vertrauten sozialen Kontext die verfahrensrelevanten Informationen nach den Vorgaben der Institution zu kodieren (Bsp. Geschlecht, Nationalität, etc.). Bei den Fragen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen allerdings fällt diese Kodierung den Probanden sehr schwer. Aufgrund ihres „Alltagswissens“ über den Umgang mit Formularen verstehen sie, dass sie ihre Antwort in kodierter Form eintragen müssen, nur erkennen sie nicht, welche Art von Kode erforderlich ist und wo sie ihn finden. Auch an dieser Stelle stellen die Beispiele wieder den einzigen Orientierungshinweis dar: Die Versuchspersonen sehen anhand der Beispiele, dass ein Zahlenschlüssel nötig ist und suchen so lange, bis sie den für ihre Antwort relevanten Schlüssel finden. Bei den Teilfragen, für die die Beispiele

keine Erklärung bieten, bzw. die Versuchspersonen diese nicht verstehen, wird die Bearbeitung abgebrochen und es kommt zum Scheitern der Interaktion.

Das für die Versuchspersonen eine Beantwortung der Fragen ohne zusätzliche Orientierungshinweise kaum möglich ist, zeigt die Bearbeitung der Gruppe 5/6. Beide versuchen die Frage nach dem „angestrebten Abschluss“ mit Hilfe ihres Erfahrungswissens zu beantworten und als dies scheitert, denken sie sich einfach eine beliebige Antwort aus. Die Bewerber benötigen also, um eine institutionenspezifische Kodierung ihrer Informationen vornehmen zu können explizite Anweisungen darüber, welche Informationen und Codes zur Beantwortung der Fragen relevant sind.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

Die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen informieren den Bewerber über den von der Verwaltung vorgegebenen Interaktionsverlauf und dienen als Anleitung für den Gebrauch des „Antrags-Infos und Schlüsselverzeichnis“. Um die Informationen ihres individuellen Sachverhalts überhaupt kodieren zu können, müssen die Bewerber also zusätzlich noch

5. *die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen erkennen und verstehen.*

Die Untersuchung hat gezeigt, dass diese Handlungsanweisungen zu einem großen Teil für die Störungen und das Scheitern des Interaktionsverlaufs verantwortlich sind.

Die Problematik wird besonders bei dem Aufgabenfeld „Studiengang“ deutlich. Nur einer der Probanden findet und versteht die Handlungsanweisungen für die einzelnen Teilfragen und dies auch erst bei seinem zweiten Bearbeitungsversuch. Teilweise glauben die Versuchspersonen sogar, eine eigenständige Aufgabe vorliegen zu haben, wenn sie die Anweisungen im Anschluss an die Bearbeitung entdecken. Hierbei kommt erschwerend hinzu, dass es sich nur bei zwei der insgesamt sechs Angaben um wirkliche Handlungsanweisungen handelt, die sich auf die für die Einträge relevanten Zahlenschlüssel beziehen, obwohl alle als „Schlüssel“ überschrieben sind. Bei den übrigen Angaben handelt es sich lediglich um Hinweise auf zusätzliche Erklärungen und Informationen zu den einzelnen Studiengängen. Als problematisch erweist sich weiterhin, dass der Bewerber an keiner Stelle darüber informiert wird, welche Funktion die unterschiedlichen

Ressourcen („Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“) und das zusätzliche Informationsmaterial („Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“) bei der Bearbeitung des Formulars haben. Dies wird besonders bei der Zweierbearbeitung deutlich, bei der die Mehrheit der Versuchspersonen versucht, die Erklärungen und Schlüssel in der Informationsbroschüre zu finden. Die Funktion der verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen verstehen die Probanden überwiegend erst bei der Aufgabe „Wahlerklärung“, bei der die Anweisung direkt im Anschluss an die Frage präsentiert wird. Trotzdem suchen sie auch weiterhin im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ nach zusätzlichen Erklärungen und Anweisungen zur Beantwortung der Fragen und sichern sich vor jedem Eintrag mehrmals ab.

Das Formular kann seine Aufgabe dem Bewerber Handlungsanweisungen zum störungsfreien Verlauf der Interaktion zu geben an diesen Stellen nicht erfüllen. Eine wichtige Rolle scheint hierbei vor allem deren Platzierung und Formulierung zu spielen. Wenn sie direkt im Anschluss an die relevante Aufgabe präsentiert werden, haben die Versuchspersonen in der Regel weniger Probleme gehabt, den Zusammenhang und ihre Bedeutung zu erkennen. Dies lässt sich besonders deutlich am Verhalten der Gruppe 5/6 zeigen. Sie sind einerseits nicht in der Lage, die Aufgabe „Studiengang“ zu bearbeiten, da sie nicht verstehen, was von ihnen gewollt wird. Auf der anderen Seite jedoch beantworten sie dieselben Fragen in dem Aufgabenfeld „Zweitstudium“ ohne Probleme. Einziger Unterschied bei der Gestaltung der zwei Aufgabenfelder ist, dass bei den Fragen zum Zweitstudium die Handlungsanweisungen direkt bei den Fragen stehen, auf die sie sich beziehen. Als problematisch bei den Handlungsanweisungen erweist sich die Perspektiven-Divergenz zwischen den Interaktanten. Die Verwaltung unterstellt den Bewerbern eine Handlungskompetenz, die so nicht vorhanden zu sein scheint und die Bewerber können aufgrund ihrer mangelnden Vertrautheit mit dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen den von der Verwaltung durch das Formular vorgegebenen Handlungsverlauf nicht nachvollziehen. Auf diese Weise kommt es zu „Störungsparadoxa“: Das Fehlverhalten der Klienten wird durch mangelnde „Orientierungshinweise“ innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens ausgelöst und stellt keineswegs einen Mangel an Kooperationsbereitschaft gegenüber der Verwaltung dar. Hierfür spricht auch, dass die Versuchspersonen, sobald sie eine institutionenspezifische Aufgabe erfolgreich

gelöst haben und annehmen, dass erforderliche Handlungsschema erkannt zu haben, versuchen, dieses „Erfahrungswissen“ auch bei allen übrigen Aufgaben anzuwenden. Dieses Verhalten führt allerdings dazu, dass sie auch bei Fragen, für die keine Kodierung, bzw. kein externer Zahlenschlüssel nötig ist erst einmal nach dem relevanten Schlüssel suchen, selbst wenn die interne Ressource direkt neben der Frage steht oder es offensichtlich ist, dass biographische Informationen gefragt sind. Dieses Verhalten zeigt sich vor allem bei Aufgabenfelder, bei deren Bearbeitung gleichzeitig unterschiedliche Ressourcen verwendet werden müssen (Bsp. Studiengang/...; Hochschulzugangsberechtigung).

Aufbau und typographische Gestaltung

Neben dem Einfluss der, in den vorherigen Abschnitten dargestellten Faktoren haben die Beobachtungen ergeben, dass auch der Aufbau und die typographische Gestaltung des Formulars handlungsweisende Funktion haben und zum Erfolg der Interaktion beitragen.

Bei dem Antrag auf Einschreibung werden die Probleme der Versuchspersonen zusätzlich noch durch die unübersichtliche typographische Gestaltung und den teilweise unverständlichen Aufbau des Antrags und des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ verstärkt. Als problematisch erweist sich die uneinheitliche und teilweise auch verwirrende Gestaltung einzelner Aufgabenfelder, bei denen unterschiedliche Systeme der Textanordnung kombiniert sind. Dies führt dazu, dass der Bewerber

6. *ohne eine thematische Führung agieren muss, die ihm den Inhalt und die Fragestellung der einzelnen Abschnitte kurz erläutert.*

Ein Teil der Versuchspersonen gibt an, dass der Aufbau des Formulars bei einigen Aufgabenfeldern so verwirrend ist, dass sie nicht wissen, wo und wie die jeweiligen Antworten überhaupt einzutragen sind. Die Bewerber müssen sich aus dem Aufbau des Formulars also selbstständig erschließen

7. *wo und wie sie ihre Antworten platzieren müssen.*

Diese Schwierigkeiten werden zusätzlich durch den unbekanntem Handlungsrahmen verstärkt. Die Bewerber erkennen und verstehen bei diesen Aufgabenfeldern teilweise die Fragen nicht, wissen nicht welche Antwort von ihnen erwartet wird und erkennen schon gar nicht, wie und wo diese einzutragen

ist. In dem ihnen bekannten konventionellen Handlungsrahmen hingegen erkennen sie anhand der vorgegebenen Leerstellen sofort, wie ihre Antwort auszusehen hat. Für Irritation sorgt ebenfalls, dass sich ein Großteil der Fragen des Formulars an spezielle Adressatengruppen wendet und nicht von allen beantwortet werden muss. Die Versuchspersonen reagieren an diesen Stellen trotz des Hinweises auf die spezifische Zielgruppe sehr unsicher. In der anschließenden Befragung geben sie dann auch an, dass der Aufbau des Formulars für sie unlogisch ist und sie reagieren mit Unverständnis darauf, ein Formular zu bekommen, bei dem nur ein Teil der Fragen für ihren individuellen Sachverhalt relevant ist. Alle haben große Probleme zu erkennen, welche der Aufgaben sie betreffen und welche nicht. Zusätzlich scheint es sehr verwirrend für die Versuchspersonen, dass diese Gruppen gleich an mehreren Stellen in dem Formular direkt angesprochen und angeleitet werden, der „Erstbewerber“ aber, der zum ersten Mal in diesem Handlungsrahmen agiert keine explizite Ansprache erfährt.

Der Aufbau des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ bereitet den Versuchspersonen ebenfalls Probleme bei der Bearbeitung des Formulars. Hierbei scheint besonders problematisch, dass die Erklärungen und die relevanten Schlüssel zu den einzelnen Aufgabenfeldern und den Teilfragen an unterschiedlichen Stellen im Verzeichnis präsentiert werden und dass im Formular keine Hinweise auf diese zusätzlichen Erklärungen zu finden sind. Der Bewerber sieht sich also mit

8. *einem unsystematischen Aufbau des Schlüsselverzeichnisses und fehlenden Verweise im Formular konfrontiert.*

Insbesondere bei den Zweiergruppen, die zusätzlich noch mit der Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ gearbeitet haben erwies sich diese „ungeordnete Informationsflut“ als sehr problematisch. Zusätzliche Schwierigkeiten bereitete der Umstand, dass in dem „Antrags-Info“ Angaben zu Aufgaben gemacht werden, die so in dem Formular überhaupt nicht mehr vorhanden sind („Heimatadresse“).

Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten

Die Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Studienplatzbewerber wird zusätzlich noch von nicht-sprachlichen Faktoren beeinflusst, die über das Medium Formular und den Umgang mit ihm herausgehen. Hierbei handelt es sich um die

Einstellung und die Perspektive der Handelnden innerhalb des spezifischen Handlungstyps „Verwaltungsverfahren“. Sie steuern als primärer Handlungsrahmen den gesamten Interaktionsprozess, also auch den Umgang mit dem Formular. Sie sind entscheidende Faktoren für die Akzeptanz der Interaktion und haben so neben den Textmerkmalen einen großen Einfluss auf den Interaktionsverlauf.

Diese Einstellungen und Perspektiven werden einerseits durch die gesellschaftliche Definition des Handlungskontextes bestimmt und andererseits dienen individuelle Erfahrungen der Aktanten als Bezugsschemata. Es besteht bei den Aktanten also ein „Alltagswissen“ über gesellschaftliche Strukturen im Umgang mit der Verwaltung, an dem sich ihr Verhalten orientiert. Wie die im ersten Teil dieser Arbeit bereits vorgestellte Befragung zeigt, hat gerade der Verwaltungskontext einen starken Einfluss auf das Verhalten der Handelnden. Die Interaktionspartner agieren nicht mehr als Individuen, sondern nehmen eine spezifische Rolle ein, die ein spezifisches Verhalten und Handeln erfordert. Gerade in der Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten wird aufgrund der unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten und der unterschiedlichen Machtverteilung die Position der Verwaltung als die überlegene empfunden. Diese „Person-Rolle-Formel“ wird bei der vorliegenden Untersuchung besonders deutlich, wenn man sich die Äußerungen der Versuchspersonen anschaut, sobald sie erfahren, dass die Bearbeitung auf Video aufgezeichnet wird: „Dann sieht ja jeder, wie doof ich bin.“ Während und auch nach der Bearbeitung lassen sich klare Indizien dafür finden, dass sich die Probanden in einer untergeordneten Position sehen und dass die „Autorität“ der Verwaltung zu keinem Zeitpunkt angezweifelt wird: „Ich hab jetzt richtig Angst, dass wir was falsch gemacht haben.“ Auch werden alle Fragen kommentarlos beantwortet, selbst wenn den Versuchspersonen die Berechtigung dieser Fragen im Rahmen dieses Verfahrens überhaupt nicht nachvollziehen können. Diese gesellschaftlich akzeptierten Stereotypen sind von großer Relevanz für die gegenseitige Akzeptanz zwischen den Agenten der Verwaltung und ihren Klienten. Sie führen dazu, dass die, aufgrund der Wirklichkeitsverengung und der Übergeneralisierung verzerrte gesellschaftliche Wahrnehmung sich in der Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten niederschlägt.

Das Verhalten der Klienten zeigt deutlich, wie wenig sie die Interaktion und ihren Interaktionspartner akzeptieren, stattdessen wird der Interaktionsverlauf seitens der Bewerber von Druck und Angst vor Sanktionen oder negativen Konsequenzen bestimmt. Damit werden zwei der wichtigsten Voraussetzungen für das Entstehen von Akzeptanz erst gar nicht erfüllt: Die Freiwilligkeit des Handelns und die innere Überzeugtheit der Handelnden. Die Bewerber sind zwar freiwillig in die Interaktion mit der Verwaltung eingetreten, auf ihren Verlauf und ihre Gestaltung haben sie allerdings keinen Einfluss, da dieser nach den Maßstäben und Vorgaben der Verwaltung organisiert ist. Die Bewerber nehmen das Handeln und die Vorgaben der Verwaltung, bzw. deren Fragen einfach hin. Die Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Studienplatzbewerber erfüllt somit weder den kognitiven und den normativen, noch den konativen Aspekt des Akzeptierens: die Frage wird inhaltlich nicht immer verstanden (kognitiver Aspekt) noch können sie ihren Sinn oder ihre Berechtigung nachvollziehen (normativer Aspekt) und sind in der Lage entsprechend zu antworten (konativer Aspekt). Akzeptanz als Resultat eines interaktiven Prozesses in Form bewussten Annehmens und wohlüberlegten Zustimmens erfolgt bei dieser Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten nicht.

5.2.4 „Reisekostenrechnung“ und „Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe“

Bei den zwei weiteren in dieser Studie untersuchten Formularen handelt es sich um die „Reisekostenrechnung“ und den „Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe“ der Universität Bielefeld. Mit diesen beiden Formularen rechnen Angestellte der Universität ihre Dienstreisen ab. Bei beiden handelt es sich um ein zweiseitiges Formular, das, anders als der Antrag auf Einschreibung, ohne externe Ressource und zusätzliches Informationsmaterial bearbeitet wird.

Bei diesen Formularen besteht eine andere Motivation der Antragsteller mit der Verwaltung in Kontakt zu treten, als bei dem Antrag auf Einschreibung. Mit den Formularen zur Erstattung der Reisekosten fordert der Antragsteller eine materielle Leistung von der Verwaltung, von der er weiß, dass sie ihm zusteht. Bei dem Antrag auf Einschreibung ist dies nicht der Fall. Hier „bewirbt“ sich der Antragsteller bei der Verwaltung und er weiß im Vorfeld nicht, ob er die Anforderungen der Verwaltung erfüllen kann und ob seinem Anliegen entsprochen wird. Hinzu kommt, dass bei den Reisekostenformularen bereits im Vorfeld des

Verfahrens Veränderungen für den individuellen Sachverhalt des Antragstellers eingetreten sind, aufgrund derer das Verfahren überhaupt erst eröffnet wird: Er hat die Kosten für eine Dienstreise ausgelegt, die eigentlich von der Verwaltung bezahlt werden müssen. Die Verwaltung steht also in seiner „Schuld“ und ist ihm zur Erstattung „verpflichtet“. Bei dem Studienplatzbewerber ist dies nicht der Fall. Die Konsequenzen für seinen individuellen Sachverhalt treten erst nach der Beendigung des Verfahrens ein. Sie sind eng an das Verfahren geknüpft und liegen ausschließlich im Ermessen der Verwaltung. Er ist der Verwaltung gegenüber also eher in der Position eines „Bittstellers“ und fühlt sich der Verwaltung gegenüber „verpflichtet“. Ein weiterer wichtiger Unterschied zwischen den Formularen ist, dass der "Antrag auf Einschreibung" für eine einmalige Interaktion konstruiert ist, die beiden Anträge zur Erstattung der Reisekosten dagegen Teil einer Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Antragsteller sind, die sich häufig wiederholt. Bei den Reisekostenformularen kann man also von einer zunehmenden Routine der Antragsteller im Umgang mit ihnen ausgehen, die bei der Bearbeitung des Antrags auf Einschreibung nicht vorhanden ist.

Ob und wie sich diese unterschiedlichen Voraussetzungen auf den Verlauf der kommunikativen Interaktion auswirken ist, neben der Überprüfung der Funktionalität der Formulare ebenfalls Thema der zweiten Untersuchung. Mit dieser Untersuchung wird überprüft, ob die Ursachen der Interaktionsstörungen bei unterschiedlichen Formularen in unterschiedlichen Verwaltungsverfahren mit unterschiedlicher situativer Einbettung die gleichen sind.

5.2.4.1 Verfahrenseröffnung und Verlauf

Das Verfahren wird durch die Kontaktaufnahme des Antragstellers eröffnet, dem in der jeweiligen Fakultät das für seine Reise relevante Formular ausgehändigt wird. Auch hier wird durch die Eröffnung des Verfahrens wieder ein Kooperationsvertrag zwischen dem Dezernat für Personalangelegenheiten als Vertreter der Universität Bielefeld und dem Antragsteller abgeschlossen. Das Ziel der Universitätsverwaltung liegt daran mit Hilfe verschiedener Fragen festzustellen, ob der Antragsteller die Voraussetzungen für die Erstattung seiner Reisekosten erfüllt. Der Antragsteller verfolgt, in dem er die Fragen beantwortet, das Ziel, seine Reisekosten von der Universität erstattet zu bekommen. Auch hier haben beide Formulare wieder die Aufgaben, die kommunikative Interaktion mit

dem Bewerber nach den Vorgaben der Verwaltung zu organisieren. Sie sollen ihn durch die nötigen Handlungsanweisungen zum gewünschten Handeln befähigen und zusätzlich die verfahrensrelevanten Informationen in einer Form erfassen, die ihre verwaltungsinterne Verarbeitung erleichtern. Die Organisation dieser Interaktion unterliegt den gesetzlichen Vorgaben der Verwaltung in Form des „Landesreisekostengesetzes“ für das Land NRW. Innerhalb der Verwaltung sind die Formulare Teil unterschiedlicher Verwaltungsverfahren und haben unterschiedliche Funktionen: Die „Reisekostenrechnung“ wird bei Reisen verwendet, die aus Forschungs- oder Drittmitteln finanziert werden und der „Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisehilfe“ wird bei Reisen verwendet, die mit Geldern aus dem Universitätshaushalt oder mit FIF-Mitteln (Forschungs- und Innovationsfond) finanziert werden.

Über die Zielerreichung und somit den Erfolg der kommunikativen Interaktion entscheidet auch in diesem Verfahren ausschließlich die Verwaltung. Nach der Bearbeitung durch den Antragsteller muss er das Formular, sowie alle Originalbelege über die entstandenen Reisekosten an die Sachbearbeiter des Dezernats III für Personalangelegenheiten weitergeleitet werden. Sie überprüfen die Angaben und Ansprüche und weisen die Auszahlung durch die Universitätskasse an, bzw. wenden sich bei fehlenden oder falschen Informationen Fragen wieder an den Antragsteller. Beide Formulare müssen, bevor sie in das Dezernat III weitergeleitet werden dem jeweiligen Projektleiter zur Kontrolle und Unterschrift vorgelegt werden. Bei Reisen, die durch Universitätsgelder finanziert werden sind zusätzlich noch die Unterschriften des Dekans und der Fakultäts-/Einrichtungsverwaltung nötig und im Fall von Reisen, die aus Forschungs- oder anderen Drittmitteln abgerechnet werden, müssen die Projektdaten vom Projektleiter eingetragen werden. Beide Formulare wenden sich also, genau wie der Antrag auf Einschreibung an unterschiedliche Adressatengruppen. Diese werden allerdings nicht schon zu Beginn explizit angesprochen, sondern erst bei den für sie relevanten Fragen. Bei Rückfragen müssen sich die Antragsteller an die Sachbearbeiter des Dezernats III wenden. In den Formularen finden sich allerdings keine Hinweise auf einen möglichen Ansprechpartner in einem solchen Fall.

5.2.4.2 Die „Reisekostenrechnung“ und der „Antrag auf Bewilligung...“ als konversationelle Aufgaben

Genau wie der Antrag auf Einschreibung handelt es sich auch bei der „Reisekostenrechnung“ und dem „Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe“ um konversationelle Aufgaben, die Teil eines komplexen Interaktionsprozesses zwischen der Universitätsverwaltung und dem Klienten sind. Auch hier ist der übergeordnete institutionelle Rahmen „Verwaltungsverfahren“ den Aktanten vorgegeben und die Formulare stellen den Referenzrahmen dar, nachdem die Interaktionspartner ihre Handlungen richten und bewerten: Bei beiden Formularen handelt es sich um einen Frage-Antwort-Dialog zwischen dem Antragsteller (Klient) und dem Dezernat III für Personalangelegenheiten (Agenten). Jede Handlung der Aktanten wird vor diesem Rahmen danach bewertet, wie gut sie der Erreichung des Interaktionsziels „Erstattung der Reisekosten“ dient.

Auch hier muss der Antragsteller wieder geschlossene Fragen beantworten. Anders als bei dem Antrag auf Einschreibung stehen ihm hierzu nur

- biographische Ressourcen

zur Verfügung. Bei der Reisekostenrechnung sind allerdings bei zwei der Fragen („Tagegeld“, „Vergütung nach“) auch

- formular-interne Ressourcen

zur Beantwortung nötig. Hierzu erhält der Antragsteller allerdings keine zusätzlichen Erklärungen.

Bei beiden Formularen sind die Fragen nicht ausformuliert und der Antragsteller muss die Fragestellung aus Leitwörtern rekonstruieren. Bei beiden Formularen wird zusätzliches Informationsmaterial nur in Form der Reiseunterlagen benötigt, da bei einem Teil der Fragen die Beträge der Originalrechnungen eingetragen werden müssen. Hierbei kann man aber nicht von externen Ressourcen, wie sie im Sinne dieser Untersuchung verstanden werden sprechen. Vielmehr handelt es sich hierbei um schriftliche „Belege“ für die Informationen über den individuellen Sachverhalt.

Bei diesen Formularen wird, genau wie bei dem Antrag auf Einschreibung ein Alltagswissen der Antragsteller zum Umgang mit Formularen und konventionellen Handlungsanweisungen vorausgesetzt. Bei einem Teil der Fragen erfolgen

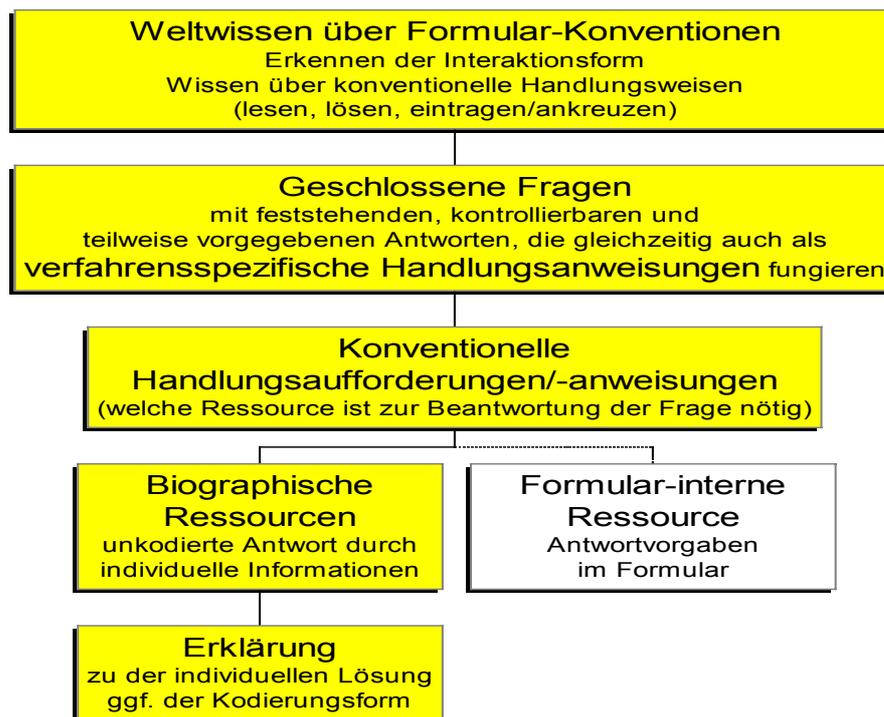
zusätzliche Erklärungen oder Vorgaben für die verfahrensspezifische Form in der die Information übermittelt werden soll.

Rekonstruktion der verfahrensspezifischen Fragestellung, institutionenspezifische Kodierung und institutionenspezifische Fachtermini

Bei der Reisekostenrechnung fällt auf, dass der Antragsteller aus den Leitwörtern sowohl Fragen, als auch Handlungsanweisungen rekonstruieren muss: Unter der Überschrift „Fahrtkostenerstattung § 5 LRKG“ werden die einzelnen Fahrtkostenarten aufgeführt „a) Fahrkarte, b) Mietwagen, Taxi, c)...“. Die Fragestellung würde hier heißen: „Welche Fahrtkosten sind angefallen? Haben Sie eine Fahrkarte gekauft? Sind Sie mit einem Taxi oder Mietwagen gefahren?“ und die Handlungsanweisung würde lauten: „Tragen Sie die Kosten für die Fahrkarte unter a) ein, tragen Sie die Kosten für das Taxi/den Mietwagen unter b) ein.“ Zusätzlich werden bei beiden Formularen, genau wie bei dem „Antrag auf Einschreibung“ institutionenspezifische Fachtermini als Leitwörter verwendet und bei einigen Fragen ist die institutionenspezifische Kodierung der Antworten nötig. Hierzu werden dem Bewerber teilweise zusätzliche Erklärungen oder Vorgaben für die Form seiner Antwort gegeben.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

Wenn die Informationserfassung aus Sicht der Verwaltung von der konventionellen Form abweicht, erhält der Antragsteller zusätzliche verfahrensspezifische Handlungsanweisungen. Bei beiden Formularen gibt es drei explizite verfahrensspezifische Handlungsanweisungen („Vom/von der Antragsteller/in auszufüllen“, „Vom Antragsteller nach Rückkehr auszufüllen“, „In Spalte 2 erläutern und Belege beifügen“, „bitte erläutern“, „Belege beifügen“) und in beiden Formularen wird eine verfahrensspezifische Anweisung gegeben, die sich weitere verwaltungsinterne Bearbeitung des Formulars bezieht („Von der Festsetzungsstelle auszufüllen“). Die folgende Abbildung zeigt das Interaktionsschema für die beiden Reisekostenformulare:



(Interaktionsschema der Reisekostenformulare)

5.2.4.3 Aufbau und typographische Gestaltung der Formulare

Die Formulare sind in unterschiedliche thematische Abschnitte mit verschiedenen Aufgabenfeldern eingeteilt. Genau wie bei dem Antrag auf Einschreibung werden bei diesen beiden Formularen verschiedene Systeme der Textanordnung verwendet. Die Antragsteller müssen sowohl ihre Angaben in Lückentexte eintragen, wie auch Auswahltexte ankreuzen und Fragen in Form von Leitwörtern beantworten. Die erste Seite der beiden Formulare ist, sowohl von ihrer Gestaltung, wie auch von den Fragen fast identisch. Sie umfasst zwei thematische Abschnitte, deren Überschriften die Antragsteller anweisen, welche Adressatengruppen angesprochen ist (Ausnahme Abschnitt 1 bei dem „Antrag auf Bewilligung...“). Der erste Abschnitt richtet sich an den Antragsteller und umfasst zwei (Reisekostenrechnung), bzw. fünf („Antrag auf Bewilligung...“) typographisch kenntlich gemachte Aufgabenfelder, die unterschiedliche Teilfragen enthalten, bzw. bei dem ein Lückentext ergänzt werden muss. Bei der Reisekostenrechnung richtet sich das zweite Aufgabenfeld an den „Neben-Adressat“. Bei dem Antrag auf Bewilligung werden am Ende dieses Aufgabenfelds zusätzliche Informationen erfragt, die in der Reisekostenrechnung erst auf der zweiten Seite relevant sind. Bei beiden Formularen müssen die Antragsteller eine rechtliche Versicherung unterschreiben.

Der zweite Abschnitt dient der verwaltungsinternen Bearbeitung und der Antragsteller wird bereits in der Überschrift darüber informiert, dass dieser Teil des Formulars nicht von ihm bearbeitet werden muss.

Auf der zweiten Seite des Formulars befindet sich der dritte Abschnitt und es werden hier bei beiden Formularen wieder ähnliche Informationen erfragt. Der Aufbau der Abschnitte ist allerdings vollkommen verschieden. Bei der Reiskostenrechnung müssen die Antragsteller sieben Aufgabenfelder bearbeiten (Reiseerläuterungen; Zahl der Tage; Fahrtkostenerstattung; Wegstreckenentschädigung; Mitnahmeentschädigung; Nebenkostenerstattung). Hierbei müssen sie ihre Angaben in Längs-Spalten eintragen (von oben nach unten). In den einzelnen Spalten finden sich in den Kopfzeilen die Hauptfragen, die teilweise in der zweiten Zeile weiter spezifiziert werden. Eines der Aufgabenfelder enthält zwei Lückentexte am linken Rand des Formulars, die sie mit ihren Angaben vervollständigen. Diese Texte sind ebenfalls in Form einer Längs-Spalte gestaltet, in deren Anschluss sich das siebte Aufgabenfeld befindet. Bei dem „Antrag auf Bewilligung....“ müssen die Antragsteller vier Aufgabenfelder bearbeiten. Anders als bei der Reiskostenrechnung müssen sie ihre Angaben hier in Quer-Spalten eintragen. Die erste Zeile enthält die Hauptfrage (Veranschlagung der Reisekosten), sowie eine verfahrensspezifische Handlungsanweisung für den Antragsteller und die Verwaltung. Zu Beginn jeder der folgenden Zeilen befindet sich die Teilfrage, die mit dem Eintrag beantwortet werden soll. Bei den anderen drei Aufgabenfeldern muss der Antragsteller einen Lückentext vervollständigen (Trennungsentschädigung), bzw. eine rechtliche Versicherung leisten (Rechnerisch richtig). Im Anschluss an die Aufgabenfelder folgt bei diesem Formular der vierte Abschnitt, der sich an den „Neben-Adressat“ richtet („Stellungnahme und Genehmigung der Fakultät/Einrichtung“).

Zusammenfassend kann zu den beiden Formularen gesagt werden:

1. Bei beiden handelt es sich um ein *zweiseitiges Formular*, das *ohne externe Hilfsmittel und zusätzliches Informationsmaterial* bearbeitet wird.
2. Für die *Antragsteller* erfüllen beide Formulare *den selben Zweck* (Erstattung ihrer Reisekosten), innerhalb der *Verwaltung* haben sie allerdings *unterschiedliche Funktionen* (Reisekostenerstattung aus Universitätsmitteln und Erstattung aus Dritt-/Forschungsmitteln).
3. Die Antragsteller sind die „*Haupt-Adressaten*“, bei beiden Formularen sind jedoch auch zusätzliche Informationen von „*Neben-Adressaten*“ nötig

(Fakultätsverwaltung, Projektleitung), um die sich aber der Antragsteller kümmern muss.

4. Beide sind nur ein *Teil des komplexen Kommunikationsprozesses* zur Erstattung der Reisekosten.
5. Bei beiden Formularen handelt es sich um *konversationelle Aufgaben*, die den weiteren Verlauf der Interaktion festlegen: Frage-Antwort-Dialog zwischen dem Dezernat III für Personalangelegenheiten und dem Antragsteller.
6. Die Antragsteller müssen *halboffene und geschlossene Fragen* mit *feststehenden und kontrollierbaren Antworten* beantworten, hierzu stehen ihnen *biographische Ressourcen* zur Verfügung. Bei der Reisekostenrechnung benötigen sie zusätzlich auch formular-interne Ressourcen.
7. Es wird ein *Alltagswissen über Formular-Konventionen und konventionelle Handlungsweisen* vorausgesetzt.
8. Fragen werden von den Konstrukteuren nicht ausformuliert, sondern in Form von *Leitwörtern* präsentiert, *aus denen der Antragssteller die Fragestellung und die Handlungsanweisung rekonstruieren muss*. Bei einigen Fragen erhält er zusätzlich *verfahrensspezifische Handlungsanweisungen*.
9. Bei der „Reisekostenrechnung“ stellen einigen Leitwörter sowohl *Fragen, als auch verfahrensspezifische Handlungsanweisung dar*.
10. Bei einem Teil der Fragen werden *institutionenspezifische Fachtermini* verwendet und bei beiden Formularen müssen Antworten teilweise *institutionenspezifisch kodiert* werden. Teilweise erhält der Antragsteller hierzu Erklärungen, bzw. Vorgaben, in welcher Form er seine Informationen übermitteln soll.
11. Über die *Zielerreichung* und somit den Erfolg der kommunikativen Interaktion entscheidet ausschließlich die Verwaltung.

5.2.5 Beobachtung der Interaktion

Die Formulare werden einer wissenschaftlichen Angestellten der Universität (Versuchsperson 2) und zwei Stipendiatinnen der Deutschen Forschungsgemeinschaft (Versuchspersonen 1 und 3) vorgelegt, die eine aktuelle Reise abzurechnen haben. Versuchsperson 3 bekommt ihre Reise aus Drittmitteln erstattet (Reisekostenrechnung), Versuchsperson 2 mit Universitätsgeldern (Antrag auf Bewilligung...) und Versuchsperson 1 muss sowohl eine Reise mit Drittmitteln, als auch eine mit Universitätsgeldern abrechnen, da sie bis vor kurzem noch wissenschaftliche Angestellte war. Im Unterschied zu den Schülern sind die Probanden mit den Formularen und dem Verfahren vertraut, da sie schon mehrere Reisen abgerechnet haben. Einzige Ausnahme ist Versuchsperson 1 die beide Formulare ausfüllen muss. Sie hat ihre Reisen bisher nur mit dem „Antrag

auf Bewilligung...“ abgerechnet und muss im Rahmen dieser Untersuchung erstmals das Formular „Reisekostenrechnung“ ausfüllen.

Die Versuchspersonen erhalten dieselben Anweisungen wie die Schüler (lautes Denken und Kommentieren während der Bearbeitung, Markieren der negativen/positiven Stellen im Formular, anschließende Bewertung der Interaktion anhand eines Fragebogens) und die Bearbeitung wird auf Video aufgezeichnet. Genau wie die Videos der Schülerbefragung werden auch diese Aufnahmen zur besseren Archivierung auf CD gebrannt und liegen in digitalisierter Form vor.

Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe

Die zwei Probandinnen (1, 2), die dieses Formular bearbeiten müssen sind bereits mit ihm vertraut und haben schon mehrere Male ihre Reisen in dieser Form abgerechnet. Als problematisch hierbei erweist sich die Bearbeitung der vier Aufgabenfelder des ersten Abschnitts, insbesondere der Fragen:

- „Amtsbezeichnung“
- „Hochschuleinrichtung“
- „Finanzierung aus:“
- „Ausnahmeantrag“

und die Bearbeitung der Teilfragen und Aufgaben des dritten Abschnitts:

- „Im PKW mitgenommene Dienstreisende“
- „Tagegeld“
- „Trennungentschädigung“
- „Rechnerisch richtig“
- „Zuschuß zum Übernachtungsgeld“

Hierbei fällt es den Probanden besonders schwer, die Fragestellung zu rekonstruieren und zu erkennen, ob diese Felder für ihren individuellen Sachverhalt überhaupt relevant sind. Dadurch, dass kaum zusätzlichen Erklärungen und Anweisungen gegeben werden, liegt diese Entscheidung ausschließlich im Ermessen der Antragsteller. Dies ist insofern sehr schwierig für sie, da ihnen die institutionenspezifische Bedeutung der Fachtermini nicht klar ist und sie somit nur schwer einschätzen können, ob diese auf ihre Situation zutreffen oder nicht:

VP2: [meint „Finanzierung aus:“] das lass ich weg, interessiert mich nicht und ist auch nicht meins das auszufüllen.

VP1: natürlich will ich die vollen kosten haben. was ist ausnahmeantrag? ist das ein formular oder muss ich den selber schreiben? versteh ich nicht so ganz, also bleibt das erst mal frei.

VP1: tagegeld? hab ich keins gekriegt.

Versuchsperson 2 löst dieses Problem, in dem sie angibt, bei den unklaren Fragen den zuständigen Sachbearbeiter um Erklärung und Hilfe zu bitten.

Beide geben an, dass es ihnen Probleme bereitet, Angaben, die von den, in dem Formular vorgegebenen Kategorien abweichen einzutragen, bzw. zu begründen:

Versuchsperson 2 muss ihre Reisekosten in Dänischen Kronen angeben, im Formular ist jedoch die Währungseinheit Euro vorgegeben:

VP2: jetzt habe ich aber hier nur spalten mit euro und habe relativ wenig platz hier hinzuschreiben, dass es kronen sind und habe gar keinen platz hinzuschreiben, dass sich der fahrpreis leider nicht aus dem ticket erschließt.

Die Probandin behilft sich in dieser Situation selbstständig, in dem sie die relevanten Kategorien im Formular ändert: Sie ersetzt die Euro-Angabe durch die Abkürzung „DKK“ und trägt dann ihre Angaben ein. Bei Versuchsperson 1 ist ein ähnliches Handeln zu beobachten: Ihr ist nicht klar, wo sie angeben soll, dass sie bei einer Kollegin mitgefahren ist und sich anteilmäßig an den Benzinkosten beteiligt hat. Sie entscheidet sich, diese Information bei der Teilfrage „im Pkw mitgenommene Dienstreisende“ einzutragen, da diese ihrem Anliegen am nächsten kommt:

VP1: ich bin eh keine kategorie davon weil ich ja nicht selber gefahren bin und weil ich keinen mitgenommen hab; sondern bei M mitgefahren bin. also schreib ich gleich einen zettel dass ich dort mitgefahren bin und das irgendwo eintragen müsste. ich sehe nur nicht ganz wo ich das eintrage, dass ich M fünfzehn euro für spritkosten gezahlt habe. dann trage ich das hier ein, dass ich mitgefahren bin. dann trag ich da nicht die kilometer ein; sondern euro. da kommt hin euro und da kommt rein fünfzehn und dazu mach ich nen schreiben, dass ich mitgefahren bin und dann passt das.

Beide Versuchspersonen sehen die Ursache dieser Problematik vor allem in dem Aufbau des Formulars, der bei den Angaben zu den Reisekosten nur sehr wenig Platz für die Einträge vorsieht und Sonderfälle überhaupt nicht berücksichtigt. In der abschließenden Fragebogenbewertung gibt Probandin 2 bei der Frage nach den Verbesserungsmöglichkeiten an, dass größere Spalten auch im Sinne einer besseren Übersichtlichkeit sinnvoll wären. Weiterhin würde der Aufbau des Formulars logischer, wenn die Fragen, die den Antragsteller betreffen alle in einem Abschnitt auf derselben Seite stehen würden und der Abschnitt 2 mit den Fragen zur verwaltungsinternen Bearbeitung auf einer extra Seite aufgeführt wird. Interessant ist hierbei, dass beide Versuchspersonen dem verwaltungsinternen

Abschnitt keine Beachtung schenken, sondern sich ausschließlich mit den, ihrer Ansicht nach für sie relevanten Fragen beschäftigen:

VP2: das was hier unten steht füllt die Verwaltung aus.

Beide Versuchspersonen bewerteten die Bearbeitung des Formulars als sehr einfach, bzw. einfach und sie geben an, dass ihnen das Ausfüllen, bis auf die oben genannten, eher technischen Probleme keine Schwierigkeiten bereitet. Die in dem Formular verwendeten Formulierungen sind beiden geläufig und sprachliche Besonderheiten sind ihnen nicht aufgefallen. Beide können die Berechtigung der einzelnen Fragen nachvollziehen und haben das Gefühl, dass ihr individueller Sachverhalt sehr gut, bzw. gut durch das Formular beachtet wird. Lediglich die Kompliziertheit der Fragen wird von den beiden sehr unterschiedlich bewertet. Versuchsperson 2 gibt an, dass sie die Fragen in dem Formular überhaupt nicht kompliziert findet und Versuchsperson 1 bewertet diese mit teilweise kompliziert. Aus ihrer Bewertung ist allerdings nicht deutlich zu ersehen, ob sie diese Angaben auf den „Antrag auf Bewilligung...“ bezieht oder eher auf die „Reisekostenrechnung“, die auch von ihr bearbeitet und wesentlich schlechter bewertet wird. Die Auswertung der Beobachtung hat ergeben, dass bei dem „Antrag auf Bewilligung...“ aus Sicht der Versuchspersonen ähnliche Verbesserungen nötig sind, wie bei dem „Antrag auf Einschreibung“

- **deutliche Orientierungshinweise in Form einer Einleitung und verständlicheren Erklärungen**
- **verständlichere Handlungsanweisungen und**
- **eine übersichtlichere Gestaltung**

Reisekostenrechnung

Das Formular wird von Versuchsperson 3 bearbeitet, die es schon mehrmals benutzt hat und mit ihm vertraut ist und von Versuchsperson 1, die es zum ersten Mal ausfüllt. Als problematisch erweist sich bei diesem Formular die Bearbeitung der zwei Aufgabenfelder des ersten Abschnitts, besonders bei den Fragen:

- „Amtsbezeichnung/Vergütungsgruppe“
- „Die Dienstreise wurde angeordnet durch“
- „Nur für Reisen, die aus Forschungs- oder Drittmitteln abzurechnen sind“

und die Bearbeitung der Aufgabenfelder des dritten Abschnitts

- „Zahl der Tage“ („Tagegeld“; „Übernachungskostenerstattung“)

- „Fahrtkostenerstattung“
- „Nebenkostenerstattung“

Die Probleme mit diesen Aufgabenfeldern sind besonders deutlich bei der Bearbeitung von Versuchsperson 1 zu beobachten. Bei diesen Aufgaben fällt es ihr besonders schwer, die Fragestellungen zu rekonstruieren und zu erkennen, ob sie für ihren individuellen Sachverhalt überhaupt relevant sind. Genau wie bei dem „Antrag auf Bewilligung...“ werden kaum zusätzlichen Erklärungen gegeben und die Entscheidung liegt ausschließlich im Ermessen des Antragstellers. Dies ist insofern sehr schwierig für sie, da ihr die institutionenspezifische Bedeutung der Fachtermini, bzw. das angesprochene Verfahren unbekannt sind und sie somit nur schwer einschätzen kann, ob diese auf ihren Sachverhalt zutreffen oder nicht:

VP1: [meint „Amtsbezeichnung“] ich weiß nicht, ist man hier irgendwas, wenn man hier gk angehörige ist?

VP1: [meint „Dienstreise angeordnet durch“] ja wie denn (auch)? sie wurde weder angeordnet noch genehmigt, ich bin einfach gefahren.

VP1: vielleicht sollte ich mich mal erkundigen, was das mit dem tagegeld auf sich hat. ich war mehr als vierundzwanzig stunden weg; aber woher soll ich wissen, ob ich tagegeld bekomme oder nicht? da hab ich mir bisher noch nie gedanken drüber gemacht.

VP1: [meint „Vergütung nach...“] kann ich nicht, tut mir leid. das ist wirklich ätzend; dieses formular auszufüllen.

VP1: [meint „Nebenkostenerstattung“] da hab ich was, was dazu gehört. das wäre ein taxibeleg. hab ich sonst noch was an nebenkosten? doch meine tagungskosten. ich würde gerne irgendwo loswerden dass ich meine tagungsgebühren bezahlt habe. wo soll ich die denn eintragen? das könnte doch so was wie nebenkosten sein. das sind nebenkosten. wenn ich das addiere weiß doch keiner was das einzeln gekostet hat, wieso kann ich die spalte nicht nach unten übertragen? aber eigentlich sind meine tagungskosten doch zentrale kosten, deshalb bin ich doch dahin gefahren. aber wenn die keine kategorie dafür haben, müssen das ja nebenkosten sein.

Bei Versuchsperson 3 treten diese Probleme nicht so hervor, was aber in erster Linie daran liegt, dass sie mit einer selbst gestalteten externen Ressource in Form eines Musterexemplars arbeitet. Die Angaben in diesem Beispiel stammen aus der Verwaltung, wo sich die Probandin nach der richtigen Bearbeitung der Felder erkundigt hat (Kopie dieser Ressource siehe Anhang S.29). Sie gibt an, dass sie ohne dieses Beispiel, nicht in der Lage wäre, die Fragen richtig zu beantworten und dass ihr ein Teil der Antworten sehr unlogisch vorkommt:

VP3: [meint „Amtsbezeichnung/Vergütungsgruppe“] war mir bislang ziemlich verschlossen, weiß ich aber jetzt.

VP3: [meint „Dienststelle“] mir wurde mitgeteilt, dass das die universität bieiefeld ist, aber ich finde das nicht einleuchtend, dass könnte ja auch die fakultät sein oder so was.

Weiterhin gibt Versuchsperson 3 an, dass das Feld „Reisen aus Forschungs- oder Drittmitteln“ im ersten Abschnitt bisher nicht von den Antragstellern bearbeitet werden musste, sondern von einem Mitarbeiter der Fakultätsverwaltung ausgefüllt wurde:

VP3: das sagt mir an sich alles nichts und früher mussten wir das auch nicht ausfüllen. erst seit wir einen neuen verwaltungschef haben müssen wir das selbst ausfüllen. was eigentlich ein problem ist. letztes mal hatte ich das trotz meiner aufzeichnungen alles falsch.

Aus dem Formular geht an dieser Stelle nicht deutlich hervor, wer für die Bearbeitung dieses Feldes zuständig ist, da kein Adressat explizit angesprochen wird, wie es bei den anderen Feldern der Fall ist (Antragsteller; Festsetzungsstelle). Einziger Hinweis darauf, dass sich die Fragen an einen dritten Adressat richten ist die deutliche typographische Abgrenzung zu den vorherigen und den folgenden Aufgabenfeldern in Form einer zusätzlichen Umrandung und die Anweisung, dass es von der „Projektleitung oder Vertretung“ gesondert zu unterschreiben ist. Auch der Umgang von Versuchsperson 1 mit diesem Aufgabenfeld ist sehr interessant. Sie nimmt es zur Kenntnis, versteht aber weder die Fragestellung, noch weiß sie welche Angaben gefordert sind. Es erfolgt keine Bearbeitung, da sie anscheinend davon ausgeht, dass es für ihren individuellen Sachverhalt keine Relevanz besitzt.

Auch bei diesem Formular bemängeln beide Versuchspersonen den Aufbau und die typographische Gestaltung. Hierbei bewerten sie den dritten Abschnitt besonders negativ:

VP3: Das Formular ist auf der Rückseite extrem unübersichtlich gestaltet und der Raum zum Schreiben ist zu klein.

VP1: Unübersichtliche Tabelle; viele Kästchen und kein Hinweis wo was einzutragen ist, bzw. wo Felder frei bleiben sollen; manche Posten tauchen mehrfach auf (z.B. Taxi) < Problem der Zuordnung.

Insbesondere Versuchsperson 1 hat aufgrund der unübersichtlichen Gestaltung große Probleme, die Informationen ihres individuellen Sachverhalts einzutragen:

VP1: dann wollen wir uns mal durch dieses komische schema durchwühlen. das ist bestimmt ganz logisch, aber es sieht leider nicht so aus.

VP1: [meint „Übernachungskostenerstattung“] so, wo soll ich das jetzt eintragen bitte? das versteh ich jetzt nicht.

Auch Versuchsperson 3 findet diesen Abschnitt trotz ihrer Routine im Umgang mit dem Formular schwierig. Anders als Versuchsperson 1 lässt sie sich durch den unübersichtlichen Aufbau des Formulars allerdings nicht verunsichern und nimmt ihre Einträge nach eigenem Ermessen vor:

VP3: jetzt schreib ich hier mal hin b. ich habe nie verstanden nach welchem prinzip ich in welche spalte irgendwas eintrage. ich schreib das immer irgendwie da rein und hoffe, dass die das in der abrechnungsstelle irgendwie erkennen können.

VP3: [meint „Tagungsgebühren“] irgendwie habe ich den eindruck, man hätte das auch irgendwo angeben können. ich hätte schwören können.

Interessant ist hierbei, dass sie Fehler beim Ausfüllen trotz ihrer Vertrautheit mit dem Formular als unvermeidlich ansieht und dies bei der Bearbeitung anscheinend in Kauf nimmt:

VP3: dann hab ich's jetzt, sicher nicht korrekt ausgefüllt.

Die Versuchspersonen bewerten die Bearbeitung des Formulars als teilweise und als weniger einfach und die Formulierung der Fragen als teilweise kompliziert. Probandin 3 gibt an dieser Stelle an, dass es ihrer Meinung nach in dem Formular keine wirklichen Fragen gibt und beide merken, das Fehlen der Erläuterungen an. Zusätzlich geben beide Versuchspersonen an, dass ihnen die institutionenspezifischen Abkürzungen und Fachtermini in dem Feld „Reisen aus Forschungs- oder Drittmitteln“ nicht geläufig sind. Probandin 1 versteht ebenfalls nicht die Abkürzungen auf der zweiten Seite, sieht dies aber nicht als Fehler der Verwaltung, sondern als Versäumnis ihrerseits:

VP1: LRKG > aber das ich es nicht kenne ist wohl mein Problem.

Beide Versuchspersonen haben das Gefühl, dass ihr individueller Sachverhalt sehr gut, bzw. gut beachtet wird und empfinden die Fragen als berechtigt.

Die Beobachtung der Interaktion und die Auswertung der schriftlichen Kommentare der Versuchspersonen hat ergeben, dass sie bei der „Reisekostenrechnung“ den gleichen Verbesserungsbedarf sehen, wie die Schüler bei dem „Antrag auf Einschreibung“:

- **deutliche Orientierungshinweise in Form einer Einleitung und verständlicheren Erklärungen**
- **verständlichere Handlungsanweisungen und**
- **eine übersichtlichere Gestaltung**

5.2.6 Analyse der Interaktion

Genau wie der Antrag auf Einschreibung sind die Formulare zur Abrechnung einer Dienstreise nicht bei allen Fragen in der Lage und eine geregelte kommunikative Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Antragsteller zu ermöglichen. Anders als bei dem Antrag gibt es bei diesen Formularen kaum oder keine Antwortvorgaben, aus denen die Antragsteller auswählen können. Stattdessen

müssen sie überwiegend individuelle Informationen in unkodierter Form eintragen. Dies erschwert einerseits die Kontrolle der Richtigkeit und der Vollständigkeit der Informationen durch für die Sachbearbeiter und andererseits stehen die Antragsteller vor dem Problem herauszufinden, welcher Kategorie sie ihre individuellen Angaben unterzuordnen haben, ohne sich an Beispielen oder vorgegebenen Codes orientieren zu können.

Die Analyse der Videoaufzeichnungen lässt auch bei diesen Formularen vermuten, dass die Ursachen der Interaktionsstörungen nicht nur auf der sprachlichen Ebene zu suchen sind, sondern dass den Antragstellern das Zuordnen ihrer individuellen Sachverhalte zu abstrakten Verwaltungskategorien schwer fällt. Ein neuer Aspekt, der sich bei der Auswertung dieser Untersuchung ergeben hat und dessen Einfluss auf die Bearbeitung von großem Interesse ist, ist die Vertrautheit der Versuchspersonen mit den Formularen. Im Folgenden werden dieser Gesichtspunkt und die Ursachen für die Interaktionsstörungen genauer untersucht.

Konventioneller vs. institutionenspezifischer Handlungsrahmen

Die Antragsteller müssen auch bei diesen Formularen sowohl in einem bekannten konventionellen, als auch in einem unbekanntem institutionenspezifischen Handlungsrahmen agieren. Es lässt sich bei diesen Formularen ebenfalls feststellen, dass die Interaktion im vertrauten Rahmen den Versuchspersonen kaum Probleme bereitet, das Agieren im institutionenspezifischen Rahmen allerdings häufig Schwierigkeiten verursacht.

Dies wird besonders bei Versuchsperson 1 deutlich, die sich zum ersten Mal mit der Reisekostenrechnung auseinandersetzen muss. Hier lassen sich bei der Bearbeitung deutliche Parallelen zum Vorgehen der Schüler im ersten Teil der Untersuchung feststellen. Aufgrund der fehlenden Einführung in den unbekanntem Handlungsrahmen und der mangelnden Vertrautheit mit dem Verwaltungsverfahren ist sie nicht in der Lage, in der von der Verwaltung vorgegebenen Weise zu agieren.

Bei diesen Formularen zeigt sich das Problem der Falschrahmungen besonders deutlich, da dem Antragsteller kaum Orientierungshinweise oder Erklärungen gegeben werden:

VP1: tagegeld; hab ich keins gekriegt.

Die Versuchsperson 1 versteht an dieser Stelle nicht, dass sie mit dem Formular das Tagegeld überhaupt erst beantragen muss. Ihre eigene Deutung des Sachverhaltes ist an dieser Stelle also falsch und hat für sie negative Konsequenzen: Wenn sie das Geld nicht beantragt, wird auch keines ausgezahlt. Eine Nachfrage der Verwaltung erfolgt an dieser Stelle nicht, da die Sachbearbeiter nur auf gemachte Angaben reagieren und davon ausgegangen wird, dass der Antragsteller über die nötige Kompetenz verfügt, dass Formular „richtig“ auszufüllen. Hierbei handelt es sich also nicht um Störungsparadoxa, da diese Falschrahmungen in der Regel nicht auffallen und somit nicht den Verlauf der Interaktion stören. Dadurch, dass die Antragsteller keine Orientierungshinweise erhalten, stellt das Alltagswissen der Versuchspersonen über die „Bearbeitung von Formularen“ einen wesentlich größeren Bezugspunkt dar, als bei dem Antrag auf Einschreibung. Aber auch hier ist die Rahmung der Interaktion nur wieder aus dem institutionenspezifischen Kontext heraus zu verstehen, so dass den Antragstellern ihr Erfahrungswissen kaum weiterhilft.

Die Untersuchung lässt vermuten, dass bei diesen Formularen ebenfalls die Rekonstruktion der verfahrensspezifischen Fragestellung, die institutionenspezifische Kodierung und die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen die größten Probleme beim Agieren im institutionenspezifischen Handlungsrahmen verursachen. Zusätzlich wird der Interaktionsverlauf durch den Aufbau der Formulare und die Vertrautheit der Antragsteller mit diesen beeinflusst.

Rekonstruktion der verfahrensspezifischen Fragestellung und institutionenspezifische Fachtermini

Bei beiden Formularen werden die handlungsleitenden Fragen nicht ausformuliert, sondern in Form von Leitwörtern präsentiert, bzw. der Antragsteller muss seine Informationen in einen Lückentext eintragen. Auch hier fällt wieder auf, dass das Rekonstruieren und das Verstehen der Fragestellung den Versuchspersonen im vertrauten Kontext sehr leicht fällt, im institutionenspezifischen Kontext allerdings Probleme bereitet. Besonders bei Probandin 1 fällt auf, dass sie bei dem ihr unbekanntem Formular teilweise gar nicht erkennt, wo Informationen von ihr erfragt werden. Als schwierig erweist sich hierbei auch das Verstehen der institutionenspezifischen Fachtermini, die in einer Reihe der Fragen auftauchen und bei denen keine Klärung erfolgt. Genau wie bei dem Antrag auf Einschreibung

lässt sich auch bei den Reisekostenformularen feststellen, dass die Versuchspersonen einen Teil der Fragen beantworten, ohne deren Bedeutung zu verstehen, bzw. ihnen eine falsche Bedeutung zuordnen.

Institutionenspezifische Kodierung

Bei beiden Formularen ist eine institutionenspezifische Kodierung des individuellen Wissens nur in einem Aufgabenfeld nötig (Abschnitt 1; „Finanzierung aus“; „Nur für Reisen, die aus...“). Alle Versuchspersonen erkennen aufgrund ihres Alltagswissens, dass sie die Informationen ihres individuellen Sachverhalts institutionenspezifisch kodieren müssen, allerdings wissen sie nicht, welche Art von Kode erforderlich ist. Anders als bei dem Antrag auf Einschreibung sind die Antwort- und Kodierungsmöglichkeiten nicht in Form von internen- oder externen Ressourcen vorgegeben. Es wird anscheinend vorausgesetzt, dass die jeweiligen Kodierungen den Antragstellern bekannt sind und sie diese frei eintragen können.

Dies ist bei keiner Versuchsperson der Fall und führte dazu, dass diese Aufgabe von zwei Versuchspersonen nicht bearbeitet wird. Die dritte Versuchsperson ist nur in der Lage, diese Aufgabe zu bearbeiten, weil sie im Vorfeld bereits mit Hilfe der Verwaltung ein Musterexemplar mit den erforderlichen Kodierungen ausgefüllt hat, das ihr bei der Bearbeitung des Formulars als externe Ressource dient. Sie gibt allerdings an, dass sie den Inhalt und Sinn dieser Fragen trotzdem nicht versteht und einfach nur die Codes übernimmt. Genau solche Probleme wie das Kodieren ihrer individuellen Informationen bereitet den Versuchspersonen das Dekodieren der von der Verwaltung vorgegebenen Kategorien, der sie die Informationen ihres individuellen Sachverhalts unterordnen müssen. Dies fällt besonders bei den Formular-internen Ressourcen in der „Reisekostenrechnung“ auf, die in kodierter Form vorliegen und bei denen der Antragsteller keine Erklärungen bekommt.

Auch bei diesen Formularen wird deutlich, dass die Antragsteller ohne zusätzliche Orientierungshinweise nicht in der Lage sind in der von der Verwaltung vorgegebenen Weise zu agieren.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

Bei diesen Formularen gibt es kaum explizite verfahrensspezifische Handlungsanweisungen für die Antragsteller und sie müssen bei jeder der Fragen selbst erkennen welche Information in welcher Form von der Verwaltung benötigt wird. Dies erweist sich bei einem Teil der Aufgaben als sehr problematisch und hat Störungen und Brüche im Interaktionsverlauf zur Folge. Insbesondere die Frage nach der Finanzierung der Reise, die in beiden Formularen auftaucht ist für die Antragsteller ohne zusätzliche Anweisungen nicht zu bearbeiten.

Die Nachfrage bei der Verwaltung hat zusätzlich ergeben, dass diese Angaben nur in dem „Antrag auf Bewilligung...“ von dem Antragsteller erwartet werden und dass sie bei der „Reisekostenrechnung“ von dem Projektleiter oder dessen Vertretung zu machen sind. Dies ist für die Antragsteller nicht ersichtlich, da kein Orientierungshinweis erfolgt, an welchen Adressaten sich diese Frage richtet, wie bei anderen Aufgabenfelder des Formulars: „Von der Festsetzungsstelle auszufüllen“. Versuchsperson 3 weist bei ihrer Bearbeitung zwar darauf hin, dass sie diese Fragen früher nicht beantworten musste, dies jetzt aber von ihr erwartet wird, obwohl sie sie nicht versteht. Da keine explizite Anweisung für einen „Neben-Adressaten“ erfolgt, geht sie davon aus, dass sie die Fragen beantworten muss. Bei Versuchsperson 1, die das Formular zum ersten Mal ausfüllt, ist dies nicht der Fall. Sie fühlt sich von dieser Aufgabe erst gar nicht angesprochen, bzw. ist nicht handlungsfähig, da sie überhaupt nicht versteht, welche Informationen von ihr erwartet werden. Bei dem „Antrag auf Bewilligung...“ sind sich Versuchsperson 1 und 2 ebenfalls vollkommen sicher, dass sie diese Fragen überhaupt nicht betreffen. Beide sind aufgrund ihres Alltagswissens über die Bearbeitung von Formularen der Meinung, dass die Verwaltung ihnen die nötigen Erklärungen und Anweisungen geben würde, wenn die Fragen von ihnen beantwortet werden müssten. Aus diesem Grund reagiert auch keine von beiden unsicher, weil sie diese Fragen nicht beantworten kann.

Ein weiteres Problem, das bei der „Reisekostenrechnung“ auftaucht, ist der Umstand, dass bei einem Teil der Aufgaben die Leitwörter gleichzeitig Fragen und auch verfahrensspezifische Handlungsanweisungen darstellen, so dass der Antragsteller vor der Aufgabe steht, die Fragestellung und gleichzeitig die Handlungsanweisung rekonstruieren zu müssen. Insbesondere Versuchsperson 1, die mit dem Formular noch nicht vertraut ist, versteht bei diesen Aufgaben nur

schwer, welche Informationen verlangt werden und wie sie einzutragen sind. Aufgrund der fehlenden Handlungsanweisungen hat Versuchsperson 1 an mehreren Stellen bei der „Reisekostenrechnung“ große Probleme, den von der Verwaltung durch das Formular vorgegebenen Interaktionsverlauf zu verstehen und dementsprechend zu handeln. Nach mehreren erfolglosen Bearbeitungsversuchen entwickelt sie ihr eigenes Handlungsschema und trägt ihre Angaben nach ihren Vorstellungen ein:

VP1: das ist doch auch ne maßnahme, ich streiche alles was mich nicht angeht und dann bleibt hinterher wenigstens nur ein bisschen übrig, was ich ausfüllen muss.

VP1: zu irgendeiner lösung muss ich jetzt kommen, auch wenn euer formular nicht toll ist. irgendwo will ich loswerden was ich bezahlt hab für meine fahrt. ich weiß zwar nicht, ob das jetzt so geplant war, aber man kanns ja mal versuchen. also wenn man einmal mit diesem formular anfängt findet man wirklich tausend probleme. keine ahnung ob ich das jetzt richtig eintrage, aber das sind fahrtkosten. wo ist der platz für meine zuschläge? wo kann ich die denn jetzt noch eintragen? das pack ich jetzt auch mal unter a und schreib einfach drunter zuschläge.

Bei den Reisekostenformularen erweist sich also, genauso wie bei dem Antrag auf Einschreibung, die Perspektiven-Divergenz der Interaktanten als eine wichtige Ursache für die Interaktionsstörungen. Auch hier wird den Antragstellern von den Konstrukteuren der Formulare eine Handlungskompetenz unterstellt, die so nicht vorhanden zu sein scheint. Umgekehrt können die Versuchspersonen aufgrund ihrer mangelnden Vertrautheit mit dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen das Handeln der Verwaltung nicht nachvollziehen.

Aufbau und typographische Gestaltung

Neben der oben genannten Problematik den Handlungsrahmen zu identifizieren, die Fragestellung zu rekonstruieren und ohne spezifische Handlungsanweisungen zu arbeiten kommt bei diesen Formularen noch ihre unübersichtliche und teilweise irreführende Gestaltung hinzu. Mehr noch, als bei dem Antrag auf Einschreibung bereitet dieser Aufbau bei der Bearbeitung der Formulare Schwierigkeiten, bzw. stößt auf Unzufriedenheit bei den Versuchspersonen.

Die handlungsweisende Funktion des Formularaufbaus lässt sich besonders deutlich bei der Bearbeitung von Versuchsperson 1 beobachten. Noch bevor sie mit der Bearbeitung der zweiten Seite der „Reisekostenrechnung“ beginnt bemerkt sie, dass es sich um ähnliche Fragen handelt, die sie bereits bei dem „Antrag auf Bewilligung...“ beantworten musste und was ihr keine Probleme bereitete:

VP1: [liest vor] reiseerläuterung; zahl der tage; fahrtkostenerstattung; wegstreckenentschädigung; mitnahmeentschädigung; nebenkostenerstattung; das ist ja im prinzip ähnlich wie in dem anderen formular nur andersrum aufgeschlüsselt.

Die Beantwortung dieser Fragen in der „Reisekostenrechnung“ ist für sie jedoch mit immensen Schwierigkeiten verbunden, da ihr in vielen Fällen nicht klar wird, wo und wie sie ihre Informationen einzutragen hat. Bei der „Reisekostenrechnung“ führt der komplizierte Aufbau sogar dazu, dass noch zusätzliche verfahrensspezifische Handlungsanweisungen nötig werden. Dies ist zum Beispiel bei der Übernachtungskostenerstattung und der Fahrtkostenerstattung der Fall: Die Konstrukteure des Formulars geben bei diesen Aufgaben keine zusätzlichen Handlungsanweisungen, was eigentlich auch nicht erforderlich ist, da sich die Fragen auf einen dem Antragsteller bekannten Kontext beziehen. Durch die unübersichtliche Gestaltung der Aufgabe, führt die Bearbeitung bei Versuchsperson 1 allerdings zu großen Schwierigkeiten. Sie kann die Frage rekonstruieren und versteht welche Information von der Verwaltung benötigt wird, allerdings ist sie nicht in der Lage zu agieren:

VP1: so; wo soll ich das jetzt eintragen bitte?

Hinzu kommt, dass beide Formulare nach Meinung der Versuchspersonen zu wenig Platz für zusätzliche Informationen bieten, die von der Verwaltung aber gefordert, bzw. von den Antragstellern als notwendig erachtet werden.

Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten

Genau wie bei dem Antrag auf Einschreibung wird auch diese Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten zusätzlich von nicht-sprachlichen Faktoren beeinflusst. Bei diesem Teil der Untersuchung erweist sich insbesondere die Vertrautheit mit den Formularen als ein wichtiger Faktor in der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Klienten. Bei dem Antrag auf Einschreibung ist diese Komponente nicht zum Tragen gekommen, da es sich in der Regel um ein einmaliges Verfahren handelt und alle Versuchspersonen das Formular zum ersten Mal bearbeitet haben. Die Probandinnen, die sich mit den Reisekostenformularen beschäftigt haben, wissen, dass es sich hierbei nicht um eine einmalige Interaktion handelt, sondern dass sich diese bei jeder Abrechnung einer Dienstreise wiederholt.

Aufgrund dieser Tatsache sind sie gezwungen Handlungsschemata zu entwickeln, die es ihnen ermöglichen mit den oben genannten Interaktionsstörungen

umzugehen und trotzdem ihr Interaktionsziel zu erreichen. Hierzu konstruieren sie einen Handlungsrahmen, in dem sie agieren können. Konkret bedeutet dies, dass sie Antworten auswählen, die ihnen aufgrund ihres Erfahrungswissens richtig vorkommen auch wenn sie deren Bedeutung im verfahrensspezifischen Handlungsrahmen nicht kennen. Im Unterschied zu den Schülern, die bei dieser Auswahl nur auf ihr Alltagswissen zurückgreifen können, liegen bei den drei Versuchspersonen diesem Handlungsrahmen ihre Erfahrungen zugrunde, die sie bereits im Umgang mit dem Formular gemacht haben (Bsp. Lösungsmuster von Versuchsperson 3). Auf diese Weise schaffen sie sich einen vertrauten Kontext in dem sie problemlos agieren können. Hierbei geht es ihnen in erster Linie darum, alle von ihnen als relevant eingeschätzten Informationen ihres individuellen Sachverhalts in dem Formular unterzubringen und nicht darum, herauszufinden welche Informationen die Verwaltung als relevant einstuft und erwartet.

Wie wichtig dieser vertraute Rahmen ist, zeigt die Bearbeitung von Versuchsperson 1. Sie muss bei der Untersuchung eine Reise mit dem ihr bekannten „Antrag auf Bewilligung...“ und eine mit der für sie neuen „Reisekostenrechnung“ abrechnen. Obwohl in beiden Formularen inhaltlich fast identische Fragen gestellt werden und sie sich nur von ihrem Aufbau unterscheiden, hat Versuchsperson 1 bei der „Reisekostenrechnung“ große Schwierigkeiten und bewertet das Formular sehr negativ. Die Bearbeitung des „Antrags auf Bewilligung...“ verläuft dagegen ohne Probleme und Versuchsperson 1 betont dabei mehrmals wie einfach das Formular im Vergleich zu der „Reisekostenrechnung“ zu bearbeiten ist.

Das aber auch die „Reisekostenrechnung“ als unproblematisch bewertet wird, wenn der Antragsteller mit ihr vertraut ist, zeigt die Bearbeitung von Versuchsperson 3. Sie hat schon oft mit diesem Formular gearbeitet und weiß genau, welche Informationen wo einzutragen sind. Sie selbst gibt an, dass sie den Sinn vieler Fragen und auch deren Antworten nicht versteht, dass sie aber aus Erfahrung weiß, dass die Informationen für das Verfahren aus Sicht der Verwaltung nötig sind.

Interessant ist auch, dass die Versuchspersonen die Formulare nicht mehr als Ganzes wahrnehmen, sondern nur noch die Aufgaben lesen und bearbeiten, die sich aufgrund ihrer Erfahrung für sie als relevant erwiesen haben. Hierbei ist

allerdings festzustellen, dass die Probandinnen bei einer Reihe von Aufgaben überhaupt nicht wissen, dass sie für ihren individuellen Sachverhalt Relevanz besitzen. Dies liegt daran, dass sie sich in Ermangelung einer Erklärung durch die Verwaltung ihre eigene Deutung überlegt haben, die häufig nicht mit der verfahrensspezifischen Bedeutung übereinstimmt. Es kommt also bei einem Teil der Fragen zu Falschrahmungen, die aus einer Missdeutung des Sachverhalts resultieren und meist negative Konsequenzen für den Antragsteller zur Folge haben (siehe „Tagegeld“ bei Versuchsperson 1). Diese „Fehldeutungen“ fließen so in das von den Antragstellern entwickelte Handlungsschema ein und werden bei jeder weiteren Bearbeitung übernommen. Dies bedeutet für die Antragsteller, dass ihre falschen Deutungen nicht nur einmalig negative Konsequenzen für sie haben, sondern dass dies bei jeder weiteren Interaktion mit der Verwaltung wieder der Fall sein wird.

Diese Problematik wird den Versuchspersonen während der Untersuchung bewusst, in deren Rahmen sie sich besonders intensiv mit dem Formular beschäftigen. Bei allen Probandinnen ist es so, dass ihnen hierbei einige der Aufgaben erstmalig auffallen, bzw. dass sie sich die Frage stellen, ob diese Aufgaben nicht doch relevant sein können. Versuchsperson 2 ist zum Beispiel nicht klar, ob sie die Frage nach dem Ausnahmeantrag beantworten muss oder nicht, bzw. ob sie neu ist oder schon immer in dem Formular stand.

Die Person-Rolle-Formel, die auch bei dem Antrag auf Einschreibung eine wichtige Rolle spielt hat bei diesen Formularen einen anderen Einfluss auf den Verlauf der kommunikativen Interaktion als bei dem Antrag auf Einschreibung. Aufgrund ihrer individuellen Erfahrungen mit den Formularen, dem Verwaltungsverfahren, und den dahinter stehenden Verwaltungsangestellten besteht bei den Antragstellern ein anderes Bezugsschema an dem sie ihr Handeln orientieren. Ihre Rolleninterpretation unterscheidet sich deutlich von der der Schüler. Sie sind sehr sicher im Umgang mit den vertrauten Formularen und haben keiner „Berührungängste“. Die Ursachen hierfür liegen allerdings nicht nur in ihrer Vertrautheit mit den Anträgen, sondern auch in der Motivation aufgrund derer der sie in die Interaktion mit der Verwaltung eintreten.

Das Formular hat für ihren individuellen Sachverhalt eine vollkommen andere Funktion und Bedeutung als bei den Schülern. Für sie stellt das Formular eher ein

Handwerkszeug dar, als eine Form von „Verwaltungsautorität“. Die Versuchspersonen nutzen das Formular zu ihren Zwecken und orientieren sich nicht so stark an dessen Vorgaben, wie zum Beispiel die Schüler bei dem „Antrag auf Einschreibung“. Aber auch für sie stellt das Formular teilweise eine unüberwindliche Hürde bei der Erreichung ihres Interaktionsziels dar und bei allen Probandinnen zeigt sich ein Verhaltensmuster, das sich fast schon mit „Resignation“ beschreiben lässt. Bei Unklarheiten über den Interaktionsverlauf tragen sie die relevanten Informationen einfach an einer Stelle auf dem Formular ein, die ihnen aus ihrer Sicht sinnvoll erscheint. Hierbei ist ihnen schon während des Ausfüllens bewusst, dass die Verwaltung diese Informationen in der Form nicht akzeptieren wird. Ihrer Meinung nach sind diese aber für ihren individuellen Sachverhalt relevant und das Formular bietet ihnen keine anderen Möglichkeiten sie zu übermitteln, bzw. sie erkennen diese nicht. Sie nehmen den Mehraufwand einer erneuten Bearbeitung oder aber einer zusätzlichen Rücksprache mit dem zuständigen Verwaltungsangestellten als „normal“ in Kauf:

VP2: das problem ist, dass auf diesen billetis nicht draufsteht, dass sie vierzehn kronen gekostet haben; da bin ich sehr gespannt, ob die verwaltung das glauben wird.

VP3: jetzt hab ich hier nen problem. ich hab das bahnticket von der uni direkt bekommen und da steht kein preis drauf. die kann ich jetzt natürlich nicht abrechnen. die hefte ich einfach da mit dran, dann wissen die wahrscheinlich was die damit machen sollen. ich krieg das zeug bestimmt wieder zur bearbeitung zurück.

Bei einem Teil der Angaben ist den beiden der Aufwand hierfür allerdings zu groß und sie verzichten lieber auf die Erstattung der Beträge:

VP2 das ist mir jetzt schon wieder zu blöd, dass ich das schon wieder nicht weiß, ob das jetzt so ist. ich rechne das jetzt zusammen und lasse das andere wahrscheinlich weg.

Versuchsperson 3 rechnet eine Busfahrkarte erst gar nicht ab, da ihr der Erklärungsaufwand für den Betrag zu groß ist:

VP3: das wird mir langsam zu blöd.

Anders als die Schüler sehen sie sich dem Formular also nicht unterworfen und fühlen sich zur Angabe der Informationen verpflichtet. Stattdessen nehmen sie es hin und sind sogar bereit auf ihre Ansprüche gegenüber der Verwaltung zu verzichten, wenn diese einen ihrer Meinung nach unangemessenen Handlungsaufwand erfordern würden. Obwohl also bei beiden Gruppen keine zufriedenstellenden und störungsfreie Interaktion mit Hilfe der Formulare zustande kommt, zeigen beide keine Bestrebungen ihre Rolle zu verändern, bzw. keine hält eine Veränderung für möglich. Hierin zeigt sich deutlich der Einfluss des primären

sozialen Handlungsrahmens „Verwaltungsverfahren“, der die gesamte Interaktion zwischen der Verwaltung und dem Antragsteller steuert. Selbst wenn die Klienten mit dem Formular und den Agenten vertraut sind, wird die Verwaltung immer noch in der überlegenen Position wahrgenommen.

Die Vertrautheit mit den Formularen wirkt sich auch auf die Akzeptanz der Interaktion aus. Bei den Handlungsschemata, welche die Versuchspersonen im Umgang mit den Formularen entwickelt haben, handelt es sich um die Konsequenzen aus sozialen Lernprozessen und sie sind das Resultat des Akzeptierens der Interaktion. Sie haben sich auf diese Weise nicht nur eine vertrauten, sondern auch einen für sie akzeptablen Handlungskontext geschaffen, der als Gegenpol zu dem unbekanntem und inakzeptablen institutionenspezifischen Handlungsrahmen steht, der von der Verwaltung vorgegeben wird. Diese Handlungsschemata stellen für die Probandinnen die Möglichkeit der Verfahrensbeteiligung dar, die ihnen Verwaltung aus ihrer Sicht nicht bietet. In ihrem Verhalten ist eine deutliche Differenzierung zwischen den unterschiedlichen Handlungsrahmen und ihrer Akzeptanz festzustellen: Die vertraute Bearbeitung wird von allen Versuchspersonen positiv bewertet, die erstmalige Bearbeitung eines unbekanntem Formulars hingegen, wird von Versuchsperson 1 als sehr negativ empfunden. Die Freiwilligkeit und innere Überzeugtheit der Versuchspersonen, welche die Grundvoraussetzungen des Akzeptierens sind, erstrecken sich also nur auf den vertrauten Handlungsrahmen. In bezug auf den verfahrensspezifischen Handlungsrahmen lassen sich auch bei diesen Versuchspersonen Hinweise auf ein „Nicht-Akzeptieren“ feststellen. Ihnen sind, gerade aufgrund ihrer Vertrautheit, die Störungen und Problemfelder der Interaktion deutlicher bekannt als den Schülern, die sich nur einmalig mit dem Antrag auf Einschreibung beschäftigen müssen. Alle Versuchspersonen nehmen diese Schwierigkeiten hin und entwickeln sogar noch Strategien, um besser mit ihnen umgehen zu können. Es findet überhaupt nicht mehr so etwas wie Bemühen um Verständnis, bewusstes Annehmen oder „Sich-Aneignen“ des von der Verwaltung gewünschten Interaktionsverlaufs statt.

Es lässt sich also feststellen, dass sich die Versuchspersonen nicht nur Handlungsschemata angeeignet haben, die ihnen den Umgang mit dem Formular erleichtern, mindestens genauso wichtig ist es, dass sie sich so einen akzeptablen Interaktionsverlauf schaffen. Diese Ergebnisse belegen die Annahme, dass die

Akzeptanz der Interaktion neben ihrer Verständlichkeit einen wesentlichen Anteil an ihrem Gelingen hat.

5.2.7 Zusammenfassung

Die Untersuchungsergebnisse scheinen die Annahme zu bestätigen, dass die Verständigungsschwierigkeiten bei der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten mit Hilfe der Formulare nicht nur auf der sprachlichen Ebene zu verorten sind und dass eine Verbesserung von Textmerkmalen keinesfalls ausreichend ist. Im Gegenteil, eine ausschließliche Reduzierung auf sprachliche Mittel wäre lediglich eine Symptombekämpfung und würde bedeuten, dass das Grundproblem bei der Bearbeitung nicht erkannt wurde. Im Extremfall würde man bei einer so einseitigen Betrachtung die Problematik sogar verschlimmern. Erst wenn man die gesamte Interaktion betrachtet wird deutlich, warum die Formulare ihre Funktion im Interaktionsprozess zwischen der Verwaltung und ihren Klienten nicht erfüllen kann: Probleme bereitet den Klienten das Agieren in einem unbekanntem institutionenspezifischen Handlungsrahmen und damit zusammenhängend natürlich auch das Verstehen von Fachtermini. Aufgrund fehlender Orientierungshinweise in Form von unklaren Erklärungen und Handlungsanweisungen und einer unübersichtlichen typographischen Gestaltung gelingt es nicht, die Klienten zum Handeln zu befähigen. An diesen Stellen kann keine wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz geschaffen werden und kommt es zu Störungen oder sogar zum Scheitern der Interaktion. Um dies zu verhindern ist es nötig, die Klienten mit dem ihnen unbekanntem institutionenspezifischen Rahmen so weit vertraut zu machen, wie es die erfolgreiche Bearbeitung des Formulars erfordert, ihn durch die Bearbeitung zu führen und ihm die nötigen Handlungsanweisungen zu geben.

Die Untersuchung der Reisekostenanträge hat ebenfalls gezeigt, dass die Vertrautheit der Klienten mit der kommunikativen Interaktion einen erheblichen Einfluss auf deren Verlauf hat. Interessant sind hierbei vor allem die von den Klienten entwickelten Strategien, die ihnen das Agieren in dem ihnen nicht vertrauten institutionenspezifischen Handlungsrahmen ermöglichen. Neben diesen Faktoren muss an dieser Stelle auch die Wirkung des spezifischen Handlungsrahmens „Verwaltungsverfahren“ erwähnt werden, der als primärer Handlungsrahmen den gesamten Interaktionsprozess steuert. Die

Kommunikationspartner interagieren hierbei in gesellschaftlich determinierten sozialen Rollen, deren Einfluss auf den Verlauf der Interaktion nicht außer Acht gelassen werden darf. Gerade in bezug auf das Verwaltungsverfahren zeigt sich eine deutliche Perspektiven-Divergenz zwischen der Verwaltung, ihren Agenten und ihren Klienten. Den Klienten wird durch die Verwaltung eine nicht vorhandene Handlungskompetenz unterstellt, und die Klienten sehen sich aufgrund ihrer eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten der Verwaltung gegenüber in der unterlegenen Position. Auf diese Weise kommt es in der Interaktion dieser beiden Gruppen zu Störungen, die sich auf die wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz auswirken.

Kommunikative Interaktion ist wechselseitiges, ziel- und partnerorientiertes Handeln. Hierzu ist es nötig, dass zwischen den Interaktionspartnern eine Perspektivenübernahme stattfindet. In der vorliegenden Arbeit soll dies dadurch erreicht werden, dass Agenten und Klienten der Verwaltung gemeinsam reziproke Interaktionsnormen entwickeln.

5.2.8 „Antrag auf Einschreibung“: Optimierung der Interaktion

In einem weiteren Untersuchungsschritt erfolgt die Optimierungsphase, bei der die vorläufigen Hypothesen, zu den Ursachen für die Interaktionsstörungen mit den Änderungsvorschlägen einer aus Klienten und Agenten bestehenden Optimierungsgruppe verglichen werden. Die Ergebnisse werden in einem Katalog mit konkreten Optimierungsvorschlägen für den Antrag auf Einschreibung zusammengefasst und in einem neuen Formularentwurf umgesetzt.

Bei den Teilnehmern der Gruppe handelte es sich um einen Mitarbeiter des Studierendensekretariats (B) und zwei Teilnehmern aus der Schülerbefragung zu dem Antrag auf Einschreibung (A; D). D ist mittlerweile als Studentin der Universität Bielfeld eingeschrieben und ist zum Zeitpunkt der Schreibgruppe im ersten Semester. A ist Zivildienstleistender und wird sich erst im kommenden Semester zu einem Studium einschreiben.

Die Gruppe wurde aufgefordert, den Antrag und seine Aufgabe innerhalb der kommunikativen Interaktion in ihren Rollen als Verfasser und Adressaten zu diskutieren und zu bewerten und Optimierungsvorschläge zu erstellen. Sie erhielten die konkrete Anweisung:

Ich möchte Sie bitten, sich als die Verfasser und die möglichen Adressaten des Formulars über dieses auszutauschen. Hierbei interessiert mich zum Beispiel ihre Einschätzung der Verständlichkeit, der Angemessenheit, der Hintergründe dieser Schreiben, aber auch der Empfindungen, die sie auslösen und des geforderten, bzw. des wirklich resultierenden Verhaltens. Wenn Sie meinen, dass Veränderungen sinnvoll und nötig sind, nehmen sie diese bitte vor.

Die Arbeit dieser Gruppen wird ebenfalls auf Video festgehalten, um zusätzlich mit Hilfe der Interaktionsanalyse zu untersuchen, nach welchen Kriterien optimiert wird, wie gegenseitige Verständigungsbereitschaft, Akzeptanz und Verständlichkeit in der mündlichen „online“-Interaktion geschaffen werden, bzw. wo Probleme in der Interaktion auftreten und wie sich das Handeln der Kommunikationspartner auf die schriftliche Interaktion übertragen lässt, bzw. welche Folgen das für die Gestaltung der schriftlichen „offline“-Interaktion hat. Die Ergebnisse der Interaktionsanalyse fließen ebenfalls in den Vorschlag-Katalog für die Optimierung des „Antrags auf Einschreibung“ ein.

Das Formular, das in dieser Gruppe bearbeitet wird unterscheidet sich geringfügig von dem der ersten Befragung. Dies liegt daran, dass zum Wintersemester 2002/03 das Studienangebot der Universität Bielefeld geändert wurde und die alten Studiengänge in der Form nicht mehr existieren. Das Formular und das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ mussten diesen neuen Anforderungen schnellstmöglich angepasst werden. Eine Erklärung zu dem neuen Sachverhalt befindet sich auf der dritten Seite des „Antrags-Info“.

Bei den verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zur Bearbeitung der Aufgabe „Studiengang/Studiengangskombination/Doppelstudium“ am Ende der ersten Seite stehen jetzt nur noch die Schlüssel für Abschluss und Studienfach und für weitere Informationen zu den möglichen Fächern und deren Kombinationen wird auf die Broschüre „Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“ verwiesen.

Im Schlüsselverzeichnis werden die Tabellen mit den Fächerkombinationen für die unterschiedlichen Studiengänge auf Seite 5 nicht mehr als „Schlüssel Nr.4“ (Sek. I), „Nr.5“ (Sek. II) und „Nr.6“ (Magister) bezeichnet. An der Form ihrer Präsentation hat sich allerdings nichts geändert, nur dass die Tabellen, die auch vorher schon aus der Broschüre entnommen waren, um die Tabelle mit den Angaben zur Primarstufe erweitert wurden. Diese Tabellen, so wie die „Schlüssel Nr.7“, „Nr.9“ und „Nr.10“ sind jetzt als zweiseitiger Einschub in „Schlüssel Nr.8“ gestaltet. Die Änderungen sind laut B allerdings erst einmal provisorisch und werden noch einmal im Zuge einer kompletten Neugestaltung der

Einschreibeunterlagen auf Basis des neu entworfenen Formulars überarbeitet. Diese Neugestaltung kann allerdings erst stattfinden, wenn alle verfahrensspezifischen Fragen zu den neuen Studiengängen geklärt sind. Eine Kopie des von der Schreibgruppe bearbeiteten Antrags, sowie der in dem „Antrags-Info und Schlüsselerzeichnis“ bearbeiteten Seiten befindet sich im Anhang zu dieser Arbeit auf den Seiten 30-37.

5.2.8.1 Beobachtung der Interaktion

Bevor die Gruppe mit ihrer Arbeit beginnt gibt B eine kurze Einleitung zu der Entstehung und der Funktion des Formulars. Anschließend besprechen die Probanden kurz das weitere Vorgehen und beschließen den Antrag anhand einer beispielhaften Bearbeitung zu diskutieren und zu bewerten. Im folgenden wird aufgezeigt, wie sie dabei vorgehen, welche Problemfelder sie identifizieren und welche Änderungsvorschläge sie machen, bzw. wie sie die Schwierigkeiten in der Gruppe klären.

Matrikelnummer

B erläutert, dass eine Bearbeitung dieses Feldes nicht nötig ist, da die Nummern vorverteilt und bereits in das Formular eingetragen sind. Es erfolgt keine Änderung durch die Schreibgruppe.

Abschnitt 4: verfahrensspezifische Angaben

Erstattung von Semesterbeiträgen/Überzahlung

Die Schreibgruppe wendet sich auf Ds Veranlassung hin als nächstes dem vierten Abschnitt des Formulars zu. Hier wird die Frage geklärt, worum es sich bei der Überzahlung handelt und D gibt an, dass es ihr unangenehm ist, ihre Kontonummer anzugeben und nicht zu wissen wofür. Bei der Erklärung von B wird deutlich, dass es sich hierbei um freiwillige Angaben handelt, die an dieser Stelle innerhalb des Verfahrens überhaupt nicht nötig sind. Im Falle einer Überzahlung (es wurde ein zu hoher Semesterbetrag überwiesen) werden die Daten sowieso noch einmal erfragt.

Änderungsvorschläge:

- *Hinweis auf Freiwilligkeit der Angaben*
- *Explizite Erklärung im Schlüsselerzeichnis, was mit Überzahlung gemeint ist*

- Ggf. das Feld weglassen, da die Angaben wenn der Fall eintritt sowieso noch einmal erhoben werden

Abschnitt 1: „Einschreibung“

Familiename/Postanschrift

Bei diesen Aufgabenfeldern sehen die Schüler großen Klärungsbedarf bei der Frage nach dem Zusatz. Diese Aufgabe hat bereits während der Schülerbefragung fast allen Probanden große Probleme bereitet, da sie weder die Fragestellung noch das Beispiel verstanden haben. Erst nach der mündlichen Erklärung Bs verstehen A und D die Fragestellung und das Beispiel und wissen welche Informationen an dieser Stelle benötigt werden.

Änderungsvorschlag:

- Formulierung eines eindeutigen Beispiels für die Frage „Zusatz“ im Formular

Studiengang

Bevor die Gruppe dieses Aufgabenfeld bearbeiten kann, muss B eine Reihe von Fragen von A und D beantworten. Hierbei zeigt sich deutlich die unterschiedliche Vertrautheit der beiden mit dem Verfahren und dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen: A hat immer noch denselben Status wie bei der ersten Befragung und seine Fragen beziehen sich auf die grundlegenden Vorgänge des Einschreibeverfahrens. D hingegen ist aufgrund ihrer Erfahrungen als Studentin mittlerweile mit dem Handlungsrahmen vertraut und stellt sehr spezifische Fragen zu dem Verfahren:

A: woher weiß ich, dass ich ein nebenfach brauche? ich wusste nicht, was ich wie studieren kann.

D: wird überhaupt noch eine aktuelle studienform angefragt? [meint Hauptfach, 2 Nebenfächer vs. Bachelor]

B verweist bei der Frage von A darauf, dass die Klärung solcher Fragen nicht Aufgabe des Formulars ist, sondern dass seine Bearbeitung bei den Bewerbern bereits einen bestimmten Wissenstand zur Einschreibung und zum Studiumsverlauf voraussetzt:

B: wenn man weiß was man will reicht das formular. wenn man noch unsicher ist, gibt es die hinweise. wenn man so gar nicht weiß, was man will, dann ist erst mal studienberatung und dann erst der antrag. bei uns geht es darum, die eigentliche einschreibung zu erledigen. wir setzen grundkenntnisse voraus und die meisten wissen auch schon, was sie wollen.

Im Anschluss daran bespricht die Gruppe ausführlich und unter Zuhilfenahme der Hinweise und des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ was mit Studiengang,

Hauptfach, Abschluss, Nebenfach, etc. gemeint ist. Hierbei wird deutlich, dass die von den Konstrukteuren des Formulars vorgesehene Bearbeitung spaltenweise erfolgen soll und dass auch B das Formular so liest. Die Schülerbefragung allerdings hat gezeigt, dass die Bewerber zeilenweise vorgehen und auch A und D geben an, dass sie den Antrag in dieser Form bearbeiten würden. Bei der Besprechung dieses Aufgabenfeldes wird von D und B festgestellt, dass sie eine Bearbeitung der Aufgaben nur mit Hilfe des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ nicht für möglich halten. Beide sind der Meinung, dass die Broschüre eine zusätzliche und notwendige Informationsquelle darstellt.

Nachdem die Probanden alle Fragen besprochen haben und B den Schülern das Feld erklärt hat, sind A und D der Meinung, dass der Aufbau des Formulars verständlich ist und die benötigten Schlüssel leicht zu finden und umzusetzen sind. An dieser Stelle erfolgt in der Gruppe erstmals ein Austausch über die unterschiedlichen Benutzerperspektiven. Interessant ist hierbei vor allem, wie die handlungsleitenden Überlegungen während der Konstruktion durch die Agenten und während der Bearbeitung durch die Klienten formuliert und gegenübergestellt werden und wie eine Einigung darüber erzielt wird. A und D schlagen zum Beispiel vor, dass es einfacher ist, das Studienfach als Wort einzutragen, anstelle eines Zahlenschlüssels, den man erst aufwendig suchen muss. B erklärt, dass diese Überlegung schon lange Thema bei den Konstrukteuren ist, bisher aber das EDV-System einen solchen Eintrag nicht zuließ. Jetzt wäre es möglich, trotzdem möchten die Konstrukteure den Schlüssel und das Schlüsselverzeichnis beibehalten, da dies ihrer Meinung nach die Bewerber dazu zwingt, sich mit der „Materie“ auseinander zu setzen. Die Angaben sowohl schriftlich, als auch in Form eines Zahlenschlüssels einzutragen, wird von den Probanden als redundant bewertet und abgelehnt.

Bei den Angaben für den Abschluss gibt A an, dass ihn die Gestaltung dieses Abschnitts verunsichert, da die Angaben zum Abschluss für jedes Fach (Haupt- und Nebenfächer) eingetragen werden müssen:

A: muss nicht immer derselbe abschluss eingetragen werden? kann man studienfächer mit verschiedenen abschlüssen machen?

Bei der Diskussion dieser Frage wird deutlich, dass es sich hierbei um überflüssige Angaben handelt. Laut B ist es den Konstrukteuren jedoch nicht bewusst, dass diese Angaben verwirrend und verunsichernd auf den Bewerber wirken und sogar zu

fehlerhaften Einträgen führen können. Während der Bearbeitung der ersten zwei Teilfragen bemerkt B außerdem, dass der „Schlüssel Nr.2“ zu dem Studienfach falsche Angaben enthält und dass auf der ersten Seite der „Antrags-Info“ Erklärungen und Handlungsanweisungen für nicht vorhandene Fragen gegeben werden. Diese fehlerhaften Angaben sind den Konstrukteuren bisher noch nicht aufgefallen. Bei den übrigen Fragen verwenden die Probanden das Beispiel in dem „Antrags-Info“ als Hilfe für die Beantwortung. Sie sind mit dessen Aufbau zufrieden und bewerten es als ausreichende Hilfe und Erklärung für diese Fragen. Den übrigen Aufbau des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ bewerten alle Probanden negativ, da er nicht parallel zu den Fragen im Formular ist und aufgrund seiner Zweiteilung der Großteil der Angaben erst gesucht werden muss.

Im Anschluss an die Bearbeitung des Feldes „1. Studiengang“ wendet sich die Gruppe der Aufgabe „2. Studiengang“ zu. Auch hier muss B erst wieder erklären, worum es sich genau handelt. Die Schüler sind davon ausgegangen, dass sie an dieser Stelle die Nebenfächer für den gewünschten Studiengang eintragen müssen. Hierbei kommt die Frage auf, worum es sich bei einer Studiengangskombination, bzw. einem Doppelstudium genau handelt. B ist sich bei seiner Erklärung auch nicht sicher und kommt zu dem Schluss, dass es sich hierbei eigentlich um dasselbe handelt. Die Begrifflichkeit in der Hauptfrage wird jedoch nicht geändert, da B erst klären will, was genau damit gemeint ist. Die von der Gruppe anhand dieser Fragen vorgeschlagenen Änderungen werden von der Gruppe, zusätzlich zu ihren spezifischen Änderungen als eine Art „Schablone“ bei allen weiteren Aufgabenfeldern angewendet:

- *Hinweis auf die Broschüre als Informationsmöglichkeit zu den Fächern und deren Kombinationsmöglichkeiten direkt zu der Hauptfrage*
- *Anweisungen für die benötigten Schlüssel und das Schlüsselverzeichnis direkt zu den jeweiligen Fragen:*
„Abschluss“ > Hinweis auf Schlüsselverzeichnis > Schlüssel-Nr.2

Zusätzliche Änderungsvorschläge:

- *Nur ein Eintrag für den Abschluss, überflüssige Angaben verwirren und führen zu Fehlern*
- *Kohärenter/chronologischer Aufbau des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ (parallel zu den Aufgaben im Formular)*
- *Fehlerhafte Angaben in dem „Antrags-Info“ korrigieren*

Wahlerklärung

Bei dieser Aufgabe ist A und D vollkommen unklar, worum es sich handelt und was sie mit ihrem Eintrag „erklären“. Auch B ist nicht in der Lage, den zugrundeliegenden Sachverhalt zu erklären. Alle Probanden vermuten eine Erklärung in den Hinweisen, werden aber auch dort nicht fündig.

Änderungsvorschlag:

- *Hinweise sollen Erklärungen zu verfahrens- und studiumsspezifischen Fragen enthalten, die während der Bearbeitung des Formulars entstehen können und über die benötigten Informationen hinausgehen*

Krankenversicherung

Hierbei handelt es sich um Informationen, die jeder Bewerber mit seiner Krankenkasse individuell für seinen Einzelfall klären muss. B sieht hierin die Schwierigkeit für die Bearbeitung, aber er sieht auch keine Möglichkeit, in dieses gesonderte Verfahren einzugreifen, bzw. dem Bewerber noch mehr Hilfestellung zu geben. Bei der Gestaltung der Aufgabe orientieren sich die Versuchspersonen an den Änderungsvorschlägen, die sie anhand des Feldes „Studiengang“ entworfen haben.

Änderungsvorschläge:

- *Hinweis auf die Broschüre, als Informationsmöglichkeit zur studentischen Krankenversicherung direkt zu der Hauptfrage*
- *Zusätzlich zu diesem Hinweis auch die genaue Seitenangabe, wo die Informationen zu finden sind*

Hochschulzugangsberechtigung

Bei diesem Aufgabenfeld übernehmen die Versuchspersonen ebenfalls die Änderungsvorschläge, die sie anhand des Feldes „Studiengang“ entwickelt haben:

- *Anweisung für den benötigten Schlüssel und das Schlüsselverzeichnis direkt zu der Frage:*

Art der HZB > Schlüsselverzeichnis > Schlüssel-Nr.7

Zusätzlich fällt ihnen an dieser Stelle die Zweiteilung des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ auf, die ihrer Meinung nach zu Interaktionsstörungen führt. Sie entwickeln anhand dieser Aufgabe auch für den Aufbau des „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ eine Art „Schablone“, die sie auf das gesamte Verzeichnis übertragen:

- *Einheitliches und übersichtliches „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“; Erklärungen und Schlüssel zu den einzelnen Fragen zusammenfassen*

Hochschule der Ersteinschreibung

B erläutert, dass es sich bei diesem Feld überwiegend um statistische Daten handelt, die für die eigentliche Einschreibung nicht unbedingt relevant sind. Klärungsbedarf herrscht hierbei bei der Frage, was mit Ersteinschreibung gemeint ist:

A: wenn ich vorher woanders eingeschrieben war dann der ort?

Das Beispiel, das bei der Beantwortung der Frage nach der Art der Hochschule helfen soll, nennt laut B absichtlich den Standardfall, so dass der Erstbewerber nicht auf die Hilfe des Schlüsselverzeichnisses angewiesen ist. Die beiden übrigen Beispiele werden nachdem B sie erklärt hat, von allen Probanden als gut verständlich und erleichternd für die Beantwortung der jeweiligen Fragen bewertet. Bei der Schülerbefragung sah dies allerdings anders aus und fast alle Versuchspersonen haben das Beispiel zum Semester der Erstimmatrikulation als verwirrend und nur schwer verständlich bewertet. Bei der Schreibgruppe fällt auf, dass A und D es auch erst nach Bs zusätzlicher Erklärung als hilfreich empfinden. Die zu diesem Aufgabenfeld vorgeschlagenen Änderungen beziehen sich auf das Schlüsselverzeichnis und orientieren sich an der von der Gruppe entworfenen Schablone. Der Aufbau des Schlüssels, der zum einen durch den Einschub zu den Fächerkombinationen unterbrochen ist und dessen unübersichtliche Gestaltung zum anderen schon bei der ersten Befragung für Probleme und Verwirrung gesorgt hat wird von der Gruppe nicht verändert.

Änderungsvorschlag:

- *Erklärungen und Schlüssel im Verzeichnis unter einer Überschrift zusammenfassen*

Abschnitt 2: „Hochschulvergangenheit“

Bevor der zweite Abschnitt beginnt erläutert B dessen Funktion. Die Ersteinschreibung endet hier und die in diesem Abschnitt erhobenen Daten beziehen sich nur noch auf mögliche Sonderfälle und dienen überwiegend der statistischen Erhebung. Er erläutert diese möglichen Sonderfälle und erklärt die benötigten Angaben. A und D finden die mehrfache Zwecksetzung und Adressierung des Formulars, die auch schon bei den übrigen Schülern auf

Unzufriedenheit stieß problematisch, da es nur schwer nachzuvollziehen ist, dass bei einem vierseitigen Formular nur zwei Seiten zu bearbeiten sind. Zusätzlich sehen sie ein Problem darin, dass die Angaben in Abschnitt 4 wieder alle Bewerber betreffen:

A: ich hätte Seite vier nicht mehr beachtet.

Der Vorschlag, alle Angaben für „Erstbewerber“, die den Standardfall darstellen zusammenzufassen und die Sonderfälle in einem deutlich kenntlich gemachten Extrateil zu behandeln, wird nicht umgesetzt. B hat Bedenken, da in einem solchen Fall zwei Unterschriften der Bewerber an zwei unterschiedlichen Stellen nötig wären und er hierin eine weitere Fehlerquelle sieht. A und D können ihren Änderungsvorschlag nicht durchsetzen, sie einigen sich aber auf einen deutlichen Hinweis für Erstbewerber, dass die Einträge auf Seite 4 fortgesetzt werden müssen.

Änderungsvorschläge:

- *Aufteilung des Formulars in „Standardteil“ (Ersteinschreibung) und „Sonderfälle“*
- *Deutlicher Hinweis für Erstbewerber, dass er seine Einträge auf S. 4 fortzusetzen hat*

Auslandsstudium

Alle Probanden kritisieren, dass es zur Bearbeitung dieses Aufgabenfeldes weder in der Broschüre noch im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ Erklärungen oder Beispiele gibt. Sie machen allerdings keine konkreten Änderungsvorschläge. Die Gruppe hat sich bereits bei der Frage nach der Wahlerklärung darauf geeinigt, dass die Broschüre studiums- und verfahrensspezifische Fragen der Bewerber aufgreifen sollte, so dass es auch bei diesem Abschnitt sinnvoll wäre, dort Erklärungen zu geben. Sie besprechen ihn eventuell deshalb nicht explizit, weil er den Erstbewerber nicht betrifft, sondern sich auf mögliche Sonderfälle bezieht.

Externe Studiengänge und Abschlüsse

Bei diesem Aufgabenfeld bemängeln die Probanden, dass dieselben Schlüssel verwendet werden müssen, wie bei der Aufgabe Studiengang. Dies bedeutet für den von ihnen favorisierten parallelen Aufbau von Formular und Schlüsselverzeichnis, dass Schlüssel doppelt im Verzeichnis vorkommen müssen. Ihrer Meinung nach würde dies allerdings den Bewerber verwirren und es wäre für die Konstrukteure unnötiger Arbeitsaufwand.

Änderungsvorschlag:

- *zusätzlich zu der Schlüsselnummer bei diesen Aufgaben auch die Seitenzahlen der Schlüssel angeben, so dass der Bewerber erkennt, dass er dieselben Schlüssel verwenden kann und nicht nach neuen sucht.*

Studienfach

Ein Problem bei dieser Frage ist laut B, dass teilweise Studienfächer eingetragen werden müssen, die an der Universität Bielefeld nicht angeboten werden und somit auch nicht in dem Zahlenschlüssel erfasst sind. Dies sorgt bei den Bewerbern häufig für Verwirrung.

Änderungsvorschlag:

- *expliziter Hinweis, dass der Schlüsseleintrag optional ist, bzw. nur erfolgen muss, wenn für das Studienfach eine Schlüsselnummer vorhanden ist.*

Abschlussprüfung

Bei dieser Aufgabe bewerten es die Probanden als problematisch und verwirrend, dass der Hinweis, an welchen Adressaten sich diese Fragen richten erst am Ende auftaucht.

Änderungsvorschlag:

- *Hinweis für Adressat gleich zu Beginn des Feldes, noch vor den Fragen.*

Abschnitt 3: „Zweithörer“

Bei diesem Feld wissen A und D überhaupt nicht worum es geht und an wen es sich richtet. B muss ihnen auch hier wieder den institutionenspezifischen Handlungsrahmen erläutern. Bezüglich der fehlenden wechselseitigen Verständigung über den Handlungsrahmen machen die Versuchspersonen keine Verbesserungsvorschläge, sondern konzentrieren sich ausschließlich auf die Gestaltung des Aufgabenfeldes.

Zweithörer

Bei dieser Aufgabe ist ihrer Meinung nach die Frage nach der „Art der Angaben“ überflüssig, da nur eine Antwort möglich ist, die zusätzlich auch noch vorgegeben wird. Dies wirkt ihrer Meinung nach irritierend auf den Bewerber.

Änderungsvorschläge:

- *Die feststehende Antwort kann bereits durch die Konstrukteure des Formulars eingetragen werden, so dass die Bearbeitung durch den*

Bewerber wegfällt, bzw. da sie für alle Bewerber gleich ist, muss die Frage überhaupt nicht gestellt werden.

Neben diesen spezifischen Verbesserungsvorschlägen übernehmen die Probanden auch bei diesem Aufgabenfeld wieder die Schablonen:

- *Hinweis auf benötigten Schlüssel und Schlüsselverzeichnis direkt zu der Frage*
- *Hinweis auf zusätzlich Informationen und weitere Angaben zur Bearbeitung direkt zu der Hauptfrage/Überschrift (Hier: Hinweis auf das Beispiel im Schlüsselverzeichnis)*
- *Unterschiedliche Informationen im Schlüsselverzeichnis unter einer Überschrift zusammenfassen*

5.2.8.2 Analyse der Interaktion

Innerhalb der Schreibgruppe werden genau die Aufgabenfelder geändert, die bereits bei der Beobachtung und der Analyse der Schülerbefragung als Problemfelder identifiziert wurden. Hierbei werden die unterschiedlichen Partner- und Selbstmodelle der zwei Benutzergruppen (Bewerber und Mitarbeiter des Studierendensekretariats) des Formulars deutlich. Sehr gut zu beobachten ist, wie sich die Vertreter der einzelnen Gruppen über ihre Perspektiven verständigten, wo der größte Klärungsbedarf besteht und wie wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz herbeigeführt werden. Die Partnerorientierung ermöglicht es, bestehende Perspektiven-Divergenzen, die eine wichtige Ursache für die Störungen im Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten sind zu beheben. Aus diesem Grund werden bei der Erstellung der Optimierungsvorschläge nicht nur die Ergebnisse dieser Diskussionen berücksichtigt, sondern auch schon deren Verlauf: Was wird überhaupt *warum* und *wie* diskutiert. Auf diesem Weg ist es möglich, bereits bei der Gestaltung des Formulars potentiellen Rückfragen der Bewerber vorwegzugreifen und die zugrundeliegenden Überlegungen der Verwaltung besser nachvollziehbar zu machen.

Besonders auffallend bei dem Vorgehen der Schreibgruppe ist, dass sie anhand der Aufgaben Studiengang und Hochschulzugangsberechtigung eine Schablone für das Formular und das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ entwickeln, die sie auf alle übrigen Aufgaben übertragen. Diese Schablone bezieht sich auf das Hauptproblem bei der Bearbeitung des Formulars: Das Agieren in einem unbekanntem institutionenspezifischen Handlungsrahmen. Um dies für den

Bewerber so einfach wie möglich zu machen, sind nach Meinung der Schreibgruppe

- **Orientierungshinweise in Form einer expliziten Einleitung und deutlichen Verweisen auf zusätzliche Informationen/Erklärungen zur Bearbeitung des Formulars, bzw. den abgefragten Sachverhalten und**
- **Handlungsanweisungen, die der Handlungskompetenz des Bewerbers entsprechen (Erstbewerber, Student mit Hochschulvergangenheit, Zweithörer), sowie**
- **ein kohärenter und einheitlicher Aufbau von Formular und Schlüsselverzeichnis nötig.**

Die Optimierungsvorschläge der Schreibgruppe entsprechen somit den Verbesserungsvorschlägen der Schüler und stimmen ebenfalls mit den Vorschlägen überein, die die Untersuchung der Reisekostenformulare ergeben hat:

- **deutliche Orientierungshinweise in Form einer Einleitung und verständlicheren Erklärungen**
- **verständlichere Handlungsanweisungen und**
- **eine übersichtlichere Gestaltung**

Die Arbeit der Gruppe scheint die, nach der Beobachtung und Analyse der kommunikativen Interaktionen „Antrag auf Einschreibung“, „Reisekostenrechnung“ und „Antrag auf Bewilligung und Abrechnung einer Reisebeihilfe“ aufgestellten Hypothesen zu den Ursachen für die Störungen in der Interaktion mit Formularen zu bestätigen:

- **Das Erkennen und das Verstehen des institutionenspezifischen Handlungsrahmens**
- **Der Aufbau und typographische Gestaltung des Formulars, des Schlüsselverzeichnisses und der Broschüre**
- **Die Rolleninterpretation und die Akzeptanz der Aktanten**
- **Die Vertrautheit der Aktanten im Umgang mit den Formularen**

5.2.9 Optimierungsvorschläge für den Antrag auf Einschreibung

Auf Basis der Ergebnisse der Interaktionsbeobachtungen und -analyse, sowie der Vorschläge der Optimierungsgruppe wurde ein Katalog mit Optimierungsvorschlägen für den Antrag auf Einschreibung erstellt.

5.2.9.1 Institutionenspezifischer Handlungsrahmen

Die Untersuchung hat gezeigt, dass eine störungsfreie und erfolgreiche Interaktion für beide Kommunikationspartner nur zu Stande kommen kann, wenn der

Handlungsrahmen, in dem sie interagieren, beiden bekannt ist. Da es sich hierbei aber um eine „offline“-Interaktion handelt, bei der die Interaktionspartner räumlich und zeitlich getrennt voneinander agieren, kann keine direkte Klärung des institutionenspezifischen Handlungsrahmens zwischen den Aktanten erfolgen. Aus diesem Grund kommt dem Formular neben der Erhebung der relevanten Daten zusätzlich die Funktion zu, den Bewerber in diesen institutionenspezifischen Handlungsrahmen einzuführen und ihn mit ihm vertraut zu machen - so wie es ein realer Dialogpartner in einer „online“-Interaktion tun würde. Hieraus ergeben sich spezielle Anforderungen für die Gestaltung des „Antrags auf Einschreibung“:

- 1) *Die Begrüßung des Bewerbers, bei der der Interaktionspartner Studierendensekretariat sich vorstellt.* Wenn die Möglichkeit dazu besteht, sollte auch ein konkreter Ansprechpartner benannt werden, sowie das Verfahren und die Funktion, die das Formular in diesem erfüllt erklärt werden. Innerhalb dieser Einleitung wird die konversationelle Aufgabe geklärt, welche die Interaktionspartner mit Hilfe des Formulars bearbeiten wollen. Dadurch, dass es sich hierbei nicht um eine „online“-Interaktion handelt, bei der die Interaktionspartner gemeinsam die konversationelle Aufgabe aushandeln, muss die Verwaltung dem Bewerber an dieser Stelle über die Interaktionsbedingungen und das Interaktionsziel informieren. Nur so kann der Bewerber erkennen, ob er die Voraussetzungen der konversationellen Aufgabe erfüllt, bzw. ob diese Aufgabe auch seinen Ansprüchen an die Interaktion entspricht. Dies bedeutet konkret, ihn darauf hinzuweisen, dass das Formular für Bewerber vorgesehen ist, die genau wissen was sie studieren wollen und die Bedingungen und Voraussetzungen, die sie dafür erfüllen müssen kennen. Ist dies nicht der Fall, muss der Bewerber darauf hingewiesen werden, dass er zuerst die Studienberatung aufsuchen sollte, bevor er den Antrag ausfüllt.
- 2) *Die Einführung in den institutionenspezifischen Handlungsrahmen bei der der Bewerber über den Interaktionsverlauf informiert wird.* Hierzu gehört insbesondere, dass ihm die externe Ressource („Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“) die zur Bearbeitung des Formulars nötig ist erklärt wird und dass er auf die zusätzlichen Informations- und Erklärungsmöglichkeiten („Hinweise zur Bewerbung und Einschreibung“) hingewiesen wird. Wenn sich der Antrag weiterhin sowohl an

Erstbewerber, wie auch an Studenten mit Hochschulvergangenheit und Zweithörer richtet, müssen diese unterschiedlichen Adressatengruppen ebenfalls an dieser Stelle vorgestellt werden und es muss darauf hingewiesen werden, wie sie im weiteren Verlauf der Interaktion angesprochen werden. Optimal wäre es, bereits an dieser Stelle die unterschiedlichen Adressaten auf die für sie relevanten Aufgaben und Fragen hinzuweisen.

Verfahrensspezifische Fragestellung

- 1) Problematisch ist für einen Teil der Schüler das Erkennen und Rekonstruieren der Fragestellung, da diese nur in Form von Leitwörtern vorgegeben sind. *Durch das Ausformulieren der Fragen wird dem Bewerber einerseits das Verstehen erleichtert und andererseits kommt die Bearbeitung des Formulars so einer realen Dialogsituation näher, bei der sich der Bewerber direkt angesprochen fühlt.* Zusätzlich wäre es sinnvoll, auch die Handlungsanweisungen auszuformulieren, so dass der Bewerber an keiner Stelle des Formulars vor der Aufgabe steht, Fragen oder Anweisungen aus einem ihm weitestgehend unbekanntem Handlungsrahmen rekonstruieren zu müssen.
- 2) *Überschriften oder übergeordnete handlungsleitenden Fragen, die die einzelnen Aufgabenfelder einleiten, dienen dem Bewerber als Orientierungshinweise.* So kann er bereits zu Beginn des Feldes erkennen, unter welchem Oberthema die kommenden Fragen stehen und in welchem Handlungsrahmen er sich bewegt. Dadurch wird schon im Vorfeld klar, ob er verfahrensspezifische Handlungsanweisungen benötigt und er nach ihnen schauen muss oder ob er die Fragen ohne Hilfe beantworten kann.

Institutionenspezifische Kodierung und institutionenspezifische Fachtermini

- 1) *Bei allen Fragen, bei denen die Antworten von der konventionellen Form abweichen (Schlüssel, Kürzel, etc.) müssen Beispiele dem Bewerber verdeutlichen, wie die Fragen zu beantworten sind.* Diese Beispiele sollten entweder direkt bei der Aufgabe im Formular stehen oder bei dem relevanten Schlüssel im Schlüsselverzeichnis.
- 2) *Fachtermini müssen den Bewerbern erklärt werden, so dass sie deren verfahrensspezifische Bedeutung verstehen können.* Hierzu schlägt die

Schreibgruppe vor, die Broschüre mit den Hinweisen zur Einschreibung so ausführlich zu gestalten, dass sie vollständige Angaben zu allen studiums- und verfahrensspezifischen Fragen bei der Einschreibung enthält. Somit hätten die Bewerber eine Möglichkeit zur Rückversicherung, wenn die Erklärungen und Hinweise im Formular nicht ausreichen.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

- 1) Für eine sinnvolle und störungsfreie Interaktion ist es wichtig, dass sich die Aktanten über den Handlungsverlauf verständigen. Da sich die Interaktion an den Vorgaben der Verwaltung orientiert, muss diese den Bewerber zum Handeln gemäß dieser Vorgaben befähigen. Dies bedeutet konkret, *dass direkt im Anschluss an die Frage erklärt wird, was von ihm erwartet wird und welche Informationen erforderlich sind. Dann folgen die für die Beantwortung der Frage relevanten Handlungsanweisungen (Schlüsselnummer und Seitenangabe), die ihn darüber informieren, wie er diese Informationen übermitteln muss. Falls hierbei Probleme auftauchen oder der Bewerber noch Fragen hat, wird ihm zusätzlich mitgeteilt, wo er weitere Erklärungen und Informationen finden kann (Broschüre). Dann erst folgt der, für die Antwort vorgesehene Platz.*
- 2) *Die direkte Ansprache des Bewerbers darf sich nicht nur auf mögliche Sonderfälle beziehen, sondern muss sich vor allem an den „Erstbewerber“ richten, der den Standardfall innerhalb dieses Verfahrens darstellt und gleichzeitig auch derjenige mit den wenigsten Erfahrungen ist. Erstbewerber wissen häufig nicht was gemeint ist und ob sie angesprochen werden, bzw. finden keinen expliziten Hinweis der nur sie betrifft. Es muss also nicht nur eine Einführung in den institutionenspezifischen Handlungsrahmen stattfinden, genauso wichtig ist, dass der Bewerber auch während des Interaktionsverlaufs Orientierungshinweise und Anweisungen bekommt: „Für Bewerber die sich zum ersten Mal einschreiben enden hier die Eintragungen“ anstelle von „...nur Studierende mit Hochschulvergangenheit“ oder „...nur Zweithörer“.*
- 3) In der Schreibgruppe hat B bei einem Teil der Fragen bemerkt, dass zwischen ihnen und dem Verfahren kein direkter Zusammenhang besteht und dass sie überwiegend statistischen Zwecken dienen. Weiterhin sind bei anderen Fragen die Angaben freiwillig und einige sind an dieser Stelle des

Verfahrens sogar irrelevant, da sie gegebenenfalls sowieso ein weiteres Mal vom Bewerber erhoben werden (Kontoverbindung bei Überzahlung). Bisher mussten die Bewerber selbstständig über die Relevanz und Notwendigkeit der Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben für das Verfahren entscheiden. Hierzu diente ihnen allerdings nur ihr Alltagswissen als Bezugschema, bei dem sie noch keine Erfahrungen mit dem Antrag auf Einschreibung gemacht haben. Bei der Untersuchung ist deutlich zu sehen, dass jede nicht beantwortete Frage die Schüler stark verunsichert hat, da sie von ihrer Relevanz für das Einschreibeverfahren ausgegangen sind. *Wenn Informationen erhoben werden, die für das Verfahren eher von sekundärer Bedeutung sind, bzw. die freiwillig erbracht werden können, sollte dies dem Bewerber mitgeteilt werden. Aufgrund seiner mangelnden Erfahrungen geht er davon aus, dass alle an ihn gestellten Fragen primäre Relevanz für seine Einschreibung haben, so lange ihm nichts anderes mitgeteilt wird.*

5.2.9.2 Aufbau Formular, Schlüsselverzeichnis und Broschüre

Die Untersuchung hat gezeigt, dass auch der Aufbau der Formulare eine handlungsweisende Funktion hat und somit den Verlauf der Interaktion beeinflussen kann. Die Veränderungen am Aufbau und der typographischen Gestaltung des Formulars ergaben sich allerdings auch fast zwangsläufig als Folge der übrigen Veränderungen. Das von der Gruppe entwickelte Muster für die Gestaltung der Fragen und der Handlungsanweisungen verändert automatisch auch den Aufbau der einzelnen Aufgaben. Bei den Ergebnissen und Änderungsvorschlägen, die sich explizit auf die Gestaltung des Formulars beziehen, geht es in erster Linie um den parallelen und vor allem kohärenten Aufbau von Formular und Schlüsselverzeichnis.

- 1) *Das Formular und das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ müssen parallel aufgebaut sein.* Dies soll dadurch erreicht werden, dass sich die Überschriften, bzw. die handlungsleitenden Fragen des Formulars auch als Überschriften für die relevanten Angaben im Schlüsselverzeichnis wiederholen.
- 2) *Das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ muss alle zur Beantwortung der Frage relevanten Angaben enthalten.* Diese Angaben sollen

zusammenhängend im Verzeichnis präsentiert werden. Hierzu entwickelt die Gruppe ebenfalls wieder ein Muster, dass sie auf alle Angaben übertragen:

Überschrift entsprechend der Hauptfrage im Formular > zusätzliche Erklärungen > Schlüssel > Beispiel.

- 3) *Die Broschüre soll zusätzliche verfahrensrelevante Informationen beinhalten, die den Bewerbern bei Rückfragen oder Unsicherheit bezüglich der Angaben weiterhelfen können, aber in keinem direkten Zusammenhang zu der Bearbeitung des Formulars stehen.* Hierbei ist es allerdings wichtig, dass sich die Angaben im Schlüsselverzeichnis und der Broschüre nicht wiederholen, wie es bisher zum Beispiel bei den Tabellen zu den Kombinationsmöglichkeiten der Studienfächer der Fall war. Diese erschienen in gleicher Form sowohl im Schlüsselverzeichnis als auch in der Broschüre. Um beides effektiv und sinnvoll zu gestalten ist eine Trennung zwischen Primärressource (Schlüssel, Beispiel, evt. relevante Info > technische Angaben) und Sekundärressource (zusätzliche, weiterführende Informationen, die nicht in direktem Zusammenhang mit der Bearbeitung des Formulars stehen > Studiumsverlauf/-aufbau relevante Angaben) nötig. Bei dem in der Schreibgruppe verwendeten Verzeichnis lässt sich bereits eine Veränderung in diese Richtung feststellen: Bei den Handlungsanweisungen zu der Aufgabe Studiengang tauchen nicht mehr die für den Bewerber verwirrenden Angaben zu nicht vorhandenen Schlüsseln auf, sondern es werden nur noch die für diese Aufgabe relevanten Schlüssel genannt und auf zusätzliche Informationen in der Broschüre verwiesen.
- 4) *Die Komplexität der Aufgaben muss reduziert werden.* Hierzu gehört, dass die einzelnen Fragen in den Feldern für den Bewerber deutlich sichtbar getrennt werden, so dass er genau sehen kann, was an welcher Stelle von ihm verlangt wird (Bsp. Studiengang). *Hierbei ist eine zeilenweise Bearbeitung für die Bewerber einfacher als ein spaltenweises Vorgehen,* bzw. sie erkennen bei dem Aufbau des Formulars erst gar nicht, dass eine spaltenweise Bearbeitung erwartet wird. Bei der Beantwortung der Fragen muss der Bewerber nicht nur Anweisungen zur Form der benötigten Antwort erhalten, sondern er muss auch angeleitet werden, bzw. es muss

für ihn kenntlich gemacht werden, in welcher Reihenfolge die Fragen zu beantworten sind, bzw. welche Antwort wo einzutragen ist.

- 5) *Ein weiterer wichtiger Faktor, der die Komplexität und damit auch den Anspruch an den Bewerber verringert ist die Einheitlichkeit der Ressourcen.* Für die Schüler hat es sich als besonders schwierig erwiesen, Aufgaben zu bearbeiten, die sowohl den Umgang mit formular-internen wie auch mit formular-externen Ressourcen vorsehen. Sie wussten häufig nicht, welche Ressource nötig war. Bei der Gestaltung des Formulars ist es sinnvoll, neben den biographischen Ressourcen, die der Bewerber selbst einbringt, nur einen Typ von zusätzlichen Ressourcen zu verwenden. Bei dem Antrag auf Einschreibung bedeutet dies, alle Antwortvorgaben im Schlüsselverzeichnis zu präsentieren und auf formular-internen Ressourcen zu verzichten. In dem Formular enthalten bleiben allerdings die Formvorgaben für die Kodierung der individuellen Informationen (m = männlich, w = weiblich; j = ja, n = nein). So kann der Bewerber bei jeder Aufgabe auf ein einheitliches Handlungsschema zurückgreifen und ihm werden nicht an unterschiedlichen Stellen im Formular oder dem Schlüsselverzeichnis Informationen präsentiert.
- 6) In der Schreibgruppe wurde von A und D auch kritisiert, dass bei dem vierseitigen Formular nur die ersten beiden Seiten für eine Ersteinschreibung relevant sind und die übrigen Angaben nur Sonderfälle betreffen. Erst bei der vierten Seite sind wieder alle Bewerber angesprochen. Ihrer Meinung nach ist dies für einen Erstbewerber, der den Standardfall darstellt sehr verwirrend, weil er nur schwer erkennt, wo er angesprochen wird und welche Aufgaben für ihn relevant sind. Beide schlagen vor, *nach Zwecken und Zielgruppen getrennte Formulare zu gestalten, so dass jeder Bewerber nur die für seinen individuellen Sachverhalt relevanten Fragen zu beantworten hat.* Dieses Vorgehen wurde auch bei dem Neuentwurf des Antrags auf Einschreibung berücksichtigt, obwohl B Bedenken äußerte.
- 7) Ein wichtiger Punkt, der über die reine Gestaltung des Antrags hinausgeht ist *die Richtigkeit der von der Verwaltung präsentierten Erklärungen und Informationen.* Dazu ist es unerlässlich, dass das Formular und das „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ regelmäßig durch die Mitarbeiter

des Studierendensekretariats kontrolliert und gewartet werden. Nur so kann sichergestellt sein, dass der Antrag den aktuellen Verfahrensvorschriften genüge tut, und umgehend auf mögliche Problemfelder reagiert wird. So kann zum Beispiel vermieden werden, dass fehlerhafte, bzw. irrelevante Angaben vorkommen, wie es in dem aktuellen „Antrags-Info“ der Fall ist. Diese Fehler fallen B erst im Rahmen der Schreibgruppe auf, nachdem er sich ausführlich mit den Angaben im „Antrags-Info und Schlüsselverzeichnis“ beschäftigt hat.

5.2.10 Überprüfung der Ergebnisse

Diese Optimierungsvorschläge werden in einem Musterentwurf für den „Antrags auf Einschreibung“ konkret umgesetzt und in einer abschließenden Untersuchung wird im Rahmen einer quantitativen Befragung überprüft, wie die kommunikative Interaktion mit Hilfe der neuen Formulare verläuft. Der im Rahmen dieser Untersuchung erstellte Formularentwurf richtet sich nur an Erstbewerber. Der Neuentwurf des Formulars befindet sich im Anhang zu dieser Arbeit auf den Seiten 38-43. Für die übrigen Adressaten und Zwecke des „Antrags auf Einschreibung“ müssen gesonderte Formulare erstellt werden. Innerhalb der Schreibgruppe hat es hierzu schon Änderungsvorschläge gegeben, zusätzlich ist aber auch hier noch ein Benutzertest mit den unterschiedlichen Adressatengruppen nötig. Der Neuentwurf des „Antrag auf Einschreibung“ wird wieder einer Schülergruppe vorgelegt und sie sollen sich auch hier wieder für ein Studium an der Universität Bielefeld einschreiben. Die Bearbeitung der Formulare wird allerdings nicht mehr auf Video aufgezeichnet, stattdessen werden die Schüler gebeten, die neuen Formulare nur anhand des Fragebogens zu bewerten, der auch schon in der ersten Schülerbefragung verwendet wurde. An dieser Befragung beteiligen sich sieben Schüler.

Die ersten beiden Versuchspersonen erhalten dieselben Anweisungen wie bei der ersten Untersuchung und sie werden aufgefordert, sich für ein Studium einzuschreiben. Beide sind nicht in der Lage, dieser Aufforderung nachzukommen. Als besonders problematisch erweist sich auch bei dem Formularentwurf der Abschnitt, in dem es um die konkrete Einschreibung geht und der das Agieren im institutionenspezifischen Handlungsrahmen erfordert. Interessant hierbei ist jedoch, dass beide Versuchspersonen trotz ihrer Schwierigkeiten das Formular nur

geringfügig kritisieren und eine der beiden die Änderungen in dem neuen Formular sogar explizit positiv bewertet. Beide sind der Meinung, dass ihre Schwierigkeiten in erster Linie daraus resultieren, dass die Arbeit mit einem Schlüsselverzeichnis erforderlich ist und bewerten dies als sehr kompliziert und unübersichtlich. Die Durchsicht der Formulare hat allerdings gezeigt, dass sie durchaus in der Lage sind, mit dem Schlüsselverzeichnis umzugehen und dass die Probleme sich stattdessen auf studiumsspezifische Sachverhalte beziehen (Abschlüsse, Fächerkombinationen, Studiumsform, etc.). Hinzu kommt auch hier wieder, dass ihnen die Bedeutung einiger institutionenspezifischer Fachausdrücke nicht klar ist, so dass sie diese nicht auf ihren individuellen Sachverhalt beziehen und die Frage beantworten können.

Für die weitere Befragung ergibt sich hieraus, dass die Versuchspersonen bevor sie mit der Bearbeitung des Antrags beginnen, erst eine kurze mündliche Einführung, ähnlich einer Studienberatung zu den Studienmöglichkeiten und dem Studiumsaufbau erhalten. Bei dieser Beratung werden sie mit dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen vertraut gemacht, der das gesamte Verfahren überspannt. Thema hierbei sind: Die Bedeutung der Aufgabenfelder „Matrikelnummer“, „1. Studiengang“, insbesondere die Fragen „Fachsemester“, „angerechnete Semester“ und „Hörerstaus“, sowie die Studiengangs- und Abschlussformen und „Wahlrecht“. Alle Versuchspersonen erhalten dieselbe Beratung und das Formular liegt ihnen währenddessen vor. Einige der Probanden stellen zusätzlich während des Ausfüllens Fragen, die von der Versuchsleiterin auch beantwortet werden, wenn sie sich auf studiumsspezifische Informationen beziehen, die zur Bearbeitung des Antrags nötig sind. Bei diesen Fragen geht es überwiegend um studiumsspezifische Sachverhalte, die den Versuchspersonen trotz der Beratung noch nicht verständlich sind.

Die Probanden sind in der Lage, alle Fragen in dem Antrag zu beantworten und sie bewerten die Interaktion sehr positiv. Eine korrekte Einschreibung gelingt aber auch hier wieder nur zwei der fünf Probandinnen. Bei der Auswertung der Ergebnisse hat sich herausgestellt, dass die Ursachen hierfür in dem mangelnden Hintergrundwissen zu Studiumsaufbau und -verlauf liegen und dass die Einführung der Versuchspersonen anscheinend nicht ausreichend war. Zwei Versuchspersonen benennen diese Schwierigkeit auch explizit in den Fragbogen, die sie im Anschluss an die Bearbeitung ausfüllen sollen:

VP 1: Der Inhalt, d.h. die Fragen waren eigentlich leicht, aber man musste die richtigen Kenntnisse kennen und diese übertragen.

VP 2: Aufgrund mangelnder Info/Kenntnissen über die Begriffe, fiel das Ausfüllen teilweise nicht so leicht.

Insgesamt wird der Umgang mit dem Antrag von allen Versuchspersonen deutlich positiver bewertet, als bei der ersten Befragung. Kritisiert wird aber auch hier wieder der Umgang mit dem Zahlenschlüssel. Hierbei geht es allerdings nicht um das Verstehen des Schlüssels und des Zusammenhangs zwischen ihm und dem Formular, sondern die Probanden empfinden in erster Linie das „ständige Blättern“ als zeitraubend und nervend. Als einzige Verbesserungsmöglichkeit schlagen sie vor, das Beispiel im Schlüsselverzeichnis verständlicher zu gestalten.

5.2.11 Modifizierung der Optimierungsvorschläge

Die Optimierungsvorschläge scheinen durch diese Untersuchung bestätigt, es hat sich jedoch auch gezeigt, dass eine alleinige Änderung des Formulars für einen optimalen Interaktionsverlauf nicht ausreichend ist. Ziel der Änderungsvorschläge muss der gesamte Interaktionsverlauf sein. Für den Antrag auf Einschreibung bedeutet dies konkret, dass die Schüler nicht unvorbereitet in die Interaktion mit der Verwaltung eintreten können. Das Formular allein kann es nicht leisten, den institutionenspezifischen Handlungsrahmen ausreichend einzuführen und zu klären. Es ist lediglich in der Lage, den konkreten Einschreibevorgang zu begleiten und anzuleiten, wie es seiner Aufgabe innerhalb der kommunikativen Interaktion entspricht. Für eine erfolgreiche Einschreibung sind aber auch Informationen nötig, die über das reine Einschreibeverfahren mit Hilfe des Formulars hinausgehen. Hierbei handelt es sich um Informationen über den Studienaufbau und den Studienverlauf. Der Zweck des Formulars liegt nicht darin, diese Informationen zu vermitteln. Dies muss bereits im Vorfeld der Einschreibung geschehen, da sie eine wichtige Voraussetzung für einen erfolgreichen Interaktionsverlauf darstellen. Diese Informationsvermittlung muss in Form eines Beratungsgesprächs erfolgen. In der Schreibgruppe hat B bereits darauf hingewiesen, dass für die Bearbeitung des Formulars bestimmte Informationen erforderlich sind und das eine solche Beratung vorausgesetzt wird. Bevor das Formular also den Bewerber erreicht hat also die Verwaltung die Aufgabe sicherzustellen, dass er ihre Anforderungen überhaupt erfüllen kann. Bisher war es so, dass sich der Bewerber selbst in die Lage versetzen musste, die Interaktion mit der Verwaltung erfolgreich ausführen zu können und sich

selbstständig um Hilfe und Beratung kümmern musste. Damit kann die Verwaltung ihre Aufgabe, den Klienten zum Handeln zu befähigen, nicht erfüllen. Um die Informationen seines individuellen Sachverhalts den Verwaltungskategorien unterordnen zu können, benötigt er vorab Informationen von der Verwaltung.

Die Frage danach, wie die kommunikative Interaktion „Studienberatung“ aufgebaut ist, wie dort die Klärung des institutionenspezifischen Handlungsrahmens erfolgt und wie das Formular eingebracht werden kann, müssen das Thema weiterführender Untersuchungen sein, an der sowohl die Mitarbeiter der Studienberatung wie auch die Studienplatzbewerber maßgeblich beteiligt sein müssen.

5.3 Die Bescheide

Bescheide stellen die zweite wichtige Textsorte in der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten dar. Im zweiten Teil dieser Studie wird untersucht, ob und wie sie ihre spezifische Aufgabe in der Interaktion erfüllen können, oder ob es auch hier zu Störungen kommt, und welche Ursachen dafür verantwortlich sind.

Teil des Untersuchungskorpus sind zwei Schreiben des Studierendensekretariats: „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum“. Die beiden Schreiben sind Teil eines Verwaltungsverfahrens, in dem sie unterschiedliche Zwecke erfüllen und zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingesetzt werden. In dieser Untersuchung werden sie den Versuchspersonen deshalb in der Reihenfolge präsentiert, in der sie zum Einsatz kommen. In der Auswertung wird dann allerdings der Verlauf der gesamten Interaktion untersucht. Grundlage der Interaktionsbeobachtung und -analyse sind seminarrative Interviews. Hierbei steht die Frage im Vordergrund, ob die Schreiben in der Lage sind, ihrer Funktion nachzukommen, den Studierenden die zugrundeliegende Rechtsanwendung nachvollziehbar zu präsentieren und sie in die Lage zu versetzen, als Folgehandlung die erforderlichen Maßnahmen auszuführen. Die Ergebnisse sollen es ermöglichen, vorläufige Hypothesen zum Verlauf und zu den Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion aufzustellen und daraus Anforderungen für die Gestaltung der Schreiben abzuleiten. Genau wie bei den Formularen (siehe hierzu S. 69ff dieser Arbeit) liegt der Schwerpunkt der Analyse auf den

Handlungen oder Äußerungen der Versuchspersonen, die Rückschlüsse auf vorhandene oder mangelnde Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit ermöglichen, auf den möglichen Ursachen, welche die Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit beeinflussen und auf den Interaktionsstörungen, die durch deren Mangel hervorgerufen werden.

Anders als bei den Formularen allerdings findet diese Interaktion zwischen dem Studierendensekretariat und den Studierenden in einem normativ stark reglementierten und vorgegebenen Handlungsrahmen statt, in dem für die Konstruktion der Schreiben feststehende rechtliche Vorgaben bestehen (siehe hierzu S. 55ff dieser Arbeit). Wie dieser Handlungsrahmen und die rechtlichen Vorgaben für die Gestaltung die Interaktion beeinflussen und sich auf die Zweckerfüllung der Schreiben auswirken, ist ebenfalls Teil der Interaktionsanalyse.

5.3.1 „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“

Bei den Bescheiden handelt es sich um einseitige Schreiben, die im Namen des Rektorats und des Kanzlers durch das Studierendensekretariat erstellt werden. Sie sind Teil des Rückmelde-, bzw. des Zwangsexmatrikulationsverfahrens, das automatisch eröffnet wird, wenn keine Rückmeldung erfolgt. Bei der Untersuchung werden beide Schreiben analysiert, da sie innerhalb der kommunikativen Interaktion direkt aneinander anschließende Handlungssequenzen darstellen, die sich aufeinander beziehen. Wie bereits erwähnt ist es Ziel dieser Arbeit, zu untersuchen, ob und wie die verwaltungssprachlichen Schreiben ihre spezifischen Zwecke als Teil eines komplexen Interaktionsverlaufs erfüllen können und sie nicht losgelöst aus ihrem spezifischen Handlungsrahmen zu analysieren.

5.3.1.1 Verfahrenseröffnung und -verlauf

Das Verfahren „Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrags“ wird durch die Verschickung der Rückmeldeunterlagen zum Ende des Semesters durch das Studierendensekretariat eröffnet. Die Studierenden werden über die Frist informiert, innerhalb derer die Rückmeldung zu erfolgen hat. Zusätzlich erhalten sie einen fertig ausgefüllten Überweisungsträger, in den sie nur noch die Informationen ihres individuellen Sachverhalts einzutragen haben. Durch die Eröffnung des Rückmeldeverfahrens wird zwischen dem Studierendensekretariat

und dem Studierenden ein „Kooperationsvertrag“ geschlossen. Das Interaktionsziel der Verwaltung besteht darin, den zur Bestätigung des Studentenstatus nötigen Semesterbeitrag von den Studierenden zu erheben. Der Studierende verfolgt, in dem er den Betrag überweist, das Ziel, seinen Studentenstatus zu bestätigen und beizubehalten. Die „Rückmeldung“ stellt den Referenzrahmen dar, nach dem die Aktanten ihre Handlungen richten und vor dem sie das Handeln ihrer Interaktionspartner bewerten.

Die Frist für die reguläre Rückmeldung endet im Normalfall im Juli und ab diesem Zeitpunkt wird eine zusätzliche Verwaltungsgebühr für die verspätete Rückmeldung erhoben. Wenn die Überweisung des Semesterbetrags bis zum September noch nicht erfolgt ist, wird die „Erinnerung zu Rückmeldung“ verschickt. Dieses Schreiben soll den Studierenden an die überfällige Zahlung und die zusätzliche Verwaltungsgebühr erinnern. Zusätzlich informiert das Schreiben den Studierenden über die letzte Fristverlängerung für die Zahlung des Semesterbetrags und eine mögliche Zwangsexmatrikulation, wenn diese Frist nicht eingehalten wird. Diese Fristverlängerung wird in der Regel bis Ende September gewährt. Wenn der Semesterbeitrag bis zu diesem Zeitpunkt immer noch nicht eingegangen ist, wird das „Zwangsexmatrikulationsverfahren“ eröffnet und zu Beginn des neuen Semesters die Exmatrikulation ausgesprochen, über die der Studierenden durch den Bescheid „Exmatrikulation zum...“ informiert wird. Von der Seite der Verwaltung stellt der Bescheid die letzte Handlungssequenz innerhalb des Verfahrens dar. Die Exmatrikulation ist allerdings erst nach Ablauf der Widerspruchsfrist (1 Monat) rechtskräftig. Der Studierende wird in dem Bescheid auf die Möglichkeit eines solchen Widerspruchs hingewiesen und über die Form informiert, in der dieser erhoben werden muss. Wenn er innerhalb dieses Monats den ausstehenden Semesterbeitrag und die zusätzliche Verwaltungsgebühr bezahlt, bzw. Widerspruch einlegt, wird die Exmatrikulation aufgehoben, bzw. das Widerspruchsverfahren eröffnet.¹²

Beide Schreiben haben die Aufgabe, die kommunikative Interaktion mit dem Bewerber nach den Vorgaben der Verwaltung zu organisieren und ihn durch die nötigen Handlungsanweisungen zum gewünschten Handeln zu befähigen. Die Organisation dieser Interaktion (Erinnerung – Exmatrikulation) unterliegt den gesetzlichen Vorgaben der Verwaltung und ist im „Gesetz über die Hochschulen

¹² Quelle: Gespräch mit S. Burchert, Leiter des Studierendensekretariats

des Landes Nordrhein-Westfalen“ und der Einschreibeordnung der Universität Bielefeld festgelegt. Über die Zielerreichung und somit den Erfolg der kommunikativen Interaktion entscheidet allerdings ausschließlich die Verwaltung; hierbei hat sie allerdings keinen Ermessensspielraum, sondern ist bei ihrer Entscheidung normativen Vorgaben unterworfen.

5.3.1.2 „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“ als konversationelle Aufgaben

Bei den Schreiben handelt es sich um „konversationelle Aufgaben“, die allerdings Teil zweier unterschiedlicher Verwaltungsverfahren sind und unterschiedlichen Interaktionszielen dienen: Erinnerungsschreiben > Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrags, Exmatrikulationsbescheid > Zwangsexmatrikulation aufgrund der nicht erfolgten Zahlung des Semesterbeitrags. Diese beiden Verwaltungsverfahren schließen allerdings direkt aneinander an, bzw. bedingen einander: Wenn das Erinnerungsschreiben seine Aufgabe nicht erfüllen kann, wird das Zwangsexmatrikulationsverfahren eröffnet und der Exmatrikulationsbescheid kommt zum Einsatz.

Bei dem Erinnerungsschreiben handelt es sich allerdings nicht um einen typischen Bescheid, wie er im Sinne dieser Arbeit verstanden wird. Dieses Schreiben stellt keinen abschließenden Verwaltungsakt dar, sondern weist auf einen solchen hin. Seine Aufgabe besteht darin, den Klienten über den weiteren Verlauf der Interaktion zu informieren. Gleichzeitig fungiert es auch als Mahnung, die den Klienten auf den möglichen negativen Ausgang des Verfahrens hinweist und ihn über die rechtlichen Grundlagen für die Verwaltungsentscheidung informiert. Auf Seiten der Verwaltung dient dies als rechtliche Absicherung für den Fall, dass der abschließende Exmatrikulationsbescheid ergeht. Mit der „Exmatrikulation zum...“ liegt ein typischer Bescheid im Sinne dieser Arbeit vor. Es handelt sich um einen, ein einzelnes Verwaltungsverfahren abschließenden Verwaltungsakt mit Regelungs- und Vollstreckungsfunktion. Seine Aufgabe besteht darin, dem Klienten die Verwaltungsentscheidung verständlich und nachvollziehbar zu machen und ihn zum Handeln im weiteren Verlauf des Exmatrikulationsverfahrens zu befähigen.

Rekonstruktion des bisherigen und Konstruktion des zukünftigen Interaktionsverlaufs

Das Erinnerungsschreiben erfolgt als eine Reaktion der Verwaltung auf das Handeln der Studierenden, das als nicht dem Interaktionsziel „Rückmeldung“ dienlich bewertet wird. Es stellt eine Art „Reformulierung“ des Interaktionsziels durch die Verwaltung dar, das um eine zusätzliche Zielsetzung ergänzt wird. Hierzu werden der vorherige Interaktionsverlauf („Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrags“) und das Interaktionsziel „rekonstruiert“ und um das zusätzliche Ziel „Zahlung einer Verwaltungsgebühr“ erweitert. Gleichzeitig „konstruiert“ die Verwaltung einen neuen Interaktionsverlauf, für den Fall, dass der Klient das bisherige Interaktionsziel nicht weiter verfolgt.

Bei diesem neuen Interaktionsverlauf handelt es sich um das „Zwangsexmatrikulationsverfahren“ mit dem Ziel der Exmatrikulation des Studierenden. Aufgrund seines Handelns kann das bisherige Ziel „Rückmeldung“ nicht erreicht werden und es ist der Verwaltung nicht möglich, seinen Studentenstatus zu bestätigen. Dies hat die Aberkennung dieses Status in Form der Exmatrikulation zur Folge. Bei dem Exmatrikulationsbescheid wird ebenfalls der vorherige Interaktionsverlauf („Erinnerung zur Rückmeldung“) rekonstruiert. Für die Verwaltung ist das Verfahren mit der Mitteilung der Verwaltungsentscheidung „Exmatrikulation“ abgeschlossen und die Konstruktion des weiteren Handlungsverlaufs „Widerspruchsverfahren“ richtet sich explizit an den Klienten, da dieses Verfahren von ihm eröffnet werden muss. Hierzu erhält er von der Verwaltung die nötigen Informationen.

Institutionenspezifische Fachtermini und Kodierung

Auch bei den Bescheiden muss der Klient institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen verstehen. Hierbei lassen sich allerdings unterschiedliche fachsprachliche Systeme feststellen. Die Rekonstruktion der verfahrensrelevanten Sachverhalte erfolgt überwiegend in „universitärer Alltagssprache“, bei der es sich um eine den Studierenden vertraute „Fachsprache“ handelt. Bei der Konstruktion des neuen, bzw. des weiteren Interaktionsverlaufs werden dagegen institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen verwendet, die durch das „Gesetz über die Hochschulen des Landes Nordrhein-Westfalen“ und die Einschreibeordnung der Universität Bielefeld festgelegt ist. Anders als bei den

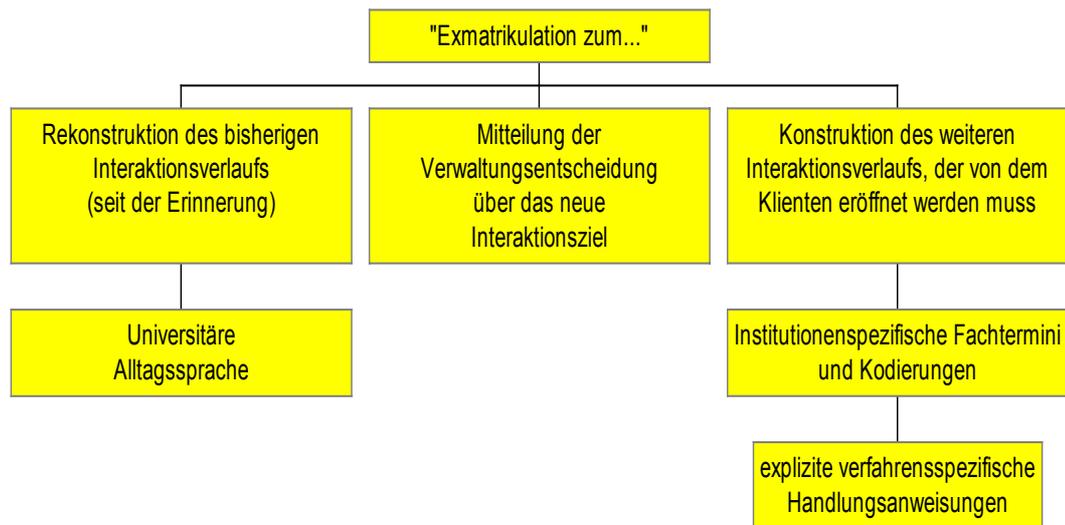
Formularen muss der Klient die Informationen seines individuellen Sachverhalts hier jedoch nicht kodieren, sondern die verfahrens- und institutionenspezifischen Angaben der Verwaltung dekodieren und auf seinen individuellen Sachverhalt beziehen.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

Bei der Konstruktion des weiteren Interaktionsverlaufs werden dem Klienten von der Verwaltung seine weiteren verfahrensspezifischen Handlungsmöglichkeiten vorgegeben. Um die für diese Folgehandlung erforderlichen Maßnahmen ausführen zu können, erhält er von der Verwaltung zusätzlich verfahrensspezifische Handlungsanweisungen. Die zwei folgenden Schemata zeigen den Interaktionsverlauf für die „Erinnerung zur Rückmeldung“ und die „Exmatrikulation zum...“.



(Interaktionsschema „Erinnerung zur Rückmeldung“)



(Interaktionsschema „Exmatrikulation zum...“)

5.3.1.3 Aufbau und typographische Gestaltung

Beide Schreiben bestehen aus den für Bescheide typische Komponenten: Betreff und Bezugszeile, verfahrensspezifische Sachverhaltsdarstellung, Tenor mit der Entscheidungsformel und den rechtlichen Grundlagen. Anders als bei üblichen Bescheiden erfolgt bei beiden allerdings erst die Darstellung des verfahrensspezifischen Sachverhalts, bevor auf die mögliche Verwaltungsentscheidung hingewiesen, bzw. diese mitgeteilt wird.

Bei beiden Schreiben sind die Briefköpfe identisch, da sie aus der selben Institution stammen. Sie enthalten Informationen über den Absender, Ansprechpartner bei Rückfragen und organisatorische Informationen zum Studierendensekretariat (Telefonnummern der einzelnen Sachbearbeiter). Unterschiede zeigen sich hier nur bezüglich des Hinweises auf das „Aktenzeichen“ („Az“), das bei Rückfragen angegeben werden muss. Bei der Erinnerung wird der Adressat aufgefordert, seine Matrikelnummer anzugeben; bei dem Bescheid wird ihm eine Kennziffer mitgeteilt. Dem Briefkopf folgen die Betreff- und die Bezugszeile, sowie die Begrüßung des Studierenden. Bei dem Exmatrikulationsbescheid sind Betreff und Bezug explizit als solche kenntlich gemacht, bei der Zahlungserinnerung ist dies nicht der Fall, und der Bezug ist in Klammern gesetzt. Bei der Begrüßung werden im Bescheid männliche und weibliche Studierende getrennt angesprochen, während bei der Erinnerung die jeweilige Form in Klammern angehängt wird.

Die Zahlungserinnerung umfasst sechs Absätze mit insgesamt neun Sätzen. Die ersten vier Absätze beinhalten die Rekonstruktion des verfahrensspezifischen Sachverhalts (bisheriger Interaktionsverlauf) und der fünfte Absatz informiert den Klienten über den möglichen neuen Interaktionsverlauf und dessen rechtliche Grundlagen. Der Exmatrikulationsbescheid umfasst vier Absätze mit sieben Sätzen. Der erste Absatz beinhaltet die Sachverhaltsrekonstruktion, in der auf das Erinnerungsschreiben Bezug genommen wird. Daran anschließend folgen im zweiten und dritten die Entscheidungsformel mit den rechtlichen Grundlagen und eine zusätzliche verfahrensspezifische Information für den Klienten. Im vierten Absatz, der Rechtsbehelfbelehrung wird der Klient über den möglichen weiteren Interaktionsverlauf (Widerspruchsverfahren) und seine Handlungsmöglichkeiten informiert. Beide Schreiben enden wieder mit derselben Formel und dem Hinweis darauf, dass der Verfasser nur stellvertretend handelt. In der Fußzeile befinden sich die Bankverbindung der Universität, sowie die genaue Anschrift und das Universitätssiegel.

5.3.2 Beobachtung der Interaktion: „Erinnerung zur Rückmeldung“

Die Bescheide werden elf Studierenden unterschiedlicher Fachrichtungen und Semester vorgelegt (Grund- und Hauptstudium). Die Versuchspersonen werden gebeten, sich die Schreiben laut durchzulesen und bereits während dieses Lesens die Stellen zu markieren, die ihnen positiv, bzw. negativ auffallen. Im Anschluss daran werden sie in einem seminarrativen Interview zu den Schreiben, den Schwierigkeiten im Umgang mit ihnen und dem weiteren Interaktionsverlauf aus ihrer Sicht befragt. Die konkreten Instruktionen lauten wie folgt:

Stellen Sie sich bitte vor, Sie wären der Empfänger des Schreibens. Bitte lesen Sie sich das Schreiben einmal laut durch und „denken“ sie dabei laut. Sie können alles äußern, was Ihnen während des Lesens zu diesem Schreiben einfällt, bzw. auffällt. Markieren Sie anschließend die Formulierungen und Passagen, die Ihnen gut gefallen mit dem roten Stift und die Formulierungen und Passagen, die Ihnen nicht zusagen mit dem blauen Stift. Bitte kommentieren Sie Ihre Entscheidung spontan. Anschließend möchte ich mich mit Ihnen über dieses Schreiben unterhalten.

Die Interviews wurden digitalisiert und sind in Form von elektronischen Datenträgern und Dateien archiviert. Dem Verfahrensverlauf entsprechen wird den Probanden zuerst die Zahlungserinnerung vorgelegt.

Briefkopf

Universität Bielefeld
Rektorat
Der Kanzler
Studierendensekretariat

Universität Bielefeld ■ Postfach 10 01 31 ■ 33501 Bielefeld

Dezernat II
Ansprechpartner: Herr Oberwittler

Telefon: (0521) 106 - 00
Durchwahl: (0521) 106 - 3537
Telefax: (0521) 106 - 64 39
E-Mail: dezii@uni-bielefeld.de

Raum:	Buchstabe	Tel.
CO-138	A - Got	3406
CO-140	Gou - Lee	3407
CO-144	Lef - Oeh	3408
CO-146	Oei - Tac	3409
CO-150	Tad - Z	3411

Az.: Bei Rückfragen Matr.-Nr. angeben!

Bielefeld, **06. Aug. 2001**

Erinnerung zur Rückmeldung zum Wintersemester 2001/02:
(Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrages, Eingang bei der Universitätskasse bis zum
2. Juli 2001 (einschl. Überweisungsweg))

Sehr geehrte(r) Student(in),

(Briefkopf, Betreff/Bezug und Anrede)

Die Angaben im Briefkopf werden von keiner Versuchsperson laut vorgelesen, bewertet oder kommentiert.

Betreff/Bezug

Hierbei handelt es sich um die präkommunikative Phase, in der der Klient darüber informiert wird, worum es in dem Schreiben geht und auf welches Verfahren es sich bezieht. Innerhalb der Verwaltung dient sie der Zuordnung des Bescheids zu dem spezifischen Verfahren.

Diese beiden Zeilen bereiten nur einer Versuchsperson Probleme, die angibt, beim ersten Lesen nicht zu verstehen, was gemeint ist, und die beiden Zeilen ein weiteres Mal lesen muss. Sie werden von allen anderen Probanden überwiegend positiv bewertet:

VP2: man weiß worum es geht.

VP4: ich sammle solche briefe grundsätzlich, deshalb finde ich es schön, dass die das hier oben hinschreiben; bevor ich alles erst wieder durchlesen muss.

Negative bewertet werden nur die Einschübe in den Klammern:

VP3: warum ist das in klammern? sieht doof aus.

VP11: bla; bla.

Anrede

Die Anrede wird nur von einigen Versuchspersonen vorgelesen und sie bereitet ihnen keine Probleme. Diejenigen, die sich mit ihr beschäftigen, geben allerdings an, dass sie es besser finden, persönlich und mit Namen angesprochen zu werden:

VP5: ich finds nett, dass man persönlich angesprochen wird. wäre allerdings persönlicher, wenn man die Leute mit Namen ansprechen würde.

Absatz 1

im Mai 2001 habe ich Ihnen den Überweisungsträger zur Bezahlung des Beitrages zum Studentenwerk und zur Studierendenschaft für das Wintersemester 2001/02 übersandt. Wie Ihnen sicherlich bekannt, ist der Beitrag auf DM 194,95 festgesetzt (siehe hierzu auch den Plakataushang in der Universitätshalle und im Vorraum des Studierendensekretariats). Da Ihr Semesterbeitrag bisher nicht eingegangen ist, darf ich Sie hiermit an die Zahlung (Rückmeldung durch Zahlung) erinnern.

(Absatz 1 und 2)

Obwohl es sich bei der Zahlungserinnerung um keinen typischen Bescheid handelt, ist sie ähnlich aufgebaut. Dieser Absatz umfasst zwei Sätze und beinhaltet den ersten Teil der Rekonstruktion des Interaktionsverlaufs in Form der Sachverhaltsdarstellung. Bei diesem Absatz kommt es bei einigen Versuchspersonen zu leichten Unsicherheiten beim Lesen. Positiv bewerten die Versuchspersonen, dass eine Einleitung in die Thematik erfolgt:

VP2 so ne art einleitung; es wird präziser.

VP4 beitragswiederholung ist gut.

VP7 hübsche vorrede; ich wurde noch mal darauf hingewiesen, dass hab ich jetzt verpennt und dann dämmerts schon.

Zwei Versuchspersonen bewerten ihn negativ und einige sind der Meinung, dass dieser Teil kürzer sein könnte und dass überflüssige Informationen, insbesondere im zweiten Satz, weglassen werden sollten (Bsp. Wiederholung des Betrags). Als besonders störend empfinden die Versuchspersonen die Angaben in den Klammern (Plakataushang, alte Frist, etc.):

VP4: zuviel geschwafel; das ist mir alles bekannt.

VP5: den hab ich noch nie gesehen [meint Plakataushang].

Absatz 2

Der zweite Absatz dient ebenfalls der Sachverhaltsrekonstruktion und besteht aus einem Satz, in dem das bisherige Interaktionsziel reformuliert wird.

Auch hier haben die Versuchspersonen wieder leichte Schwierigkeiten beim Lesen (stocken, etc.), bewerten den Absatz aber trotzdem überwiegend positiv. Sie geben an, dass für sie der Aufbau des ersten Briefabschnitts logisch ist:

VP1: nett formuliert; erinnern ist ok.

VP3: logisch; etappe nach etappe.

Obwohl sie die Erinnerung an die Zahlung positiv bewerten, verstehen die Versuchspersonen sie aber auch als Form des Drucks, der auf freundliche Art von der Verwaltung ausgeübt wird:

VP4: erinnerung ist sehr nett; obwohl die bestimmt damit meinen beeil dich mal sonst ists vorbei.

Als störend bewerten die Probanden auch hier wieder die Klammer, die ihnen inhaltlich nicht verständlich ist:

VP7: das rückmeldung durch zahlung in klammern finde ich nen bisschen komisch.

Absatz 3

Für die Rückmeldung ab dem 3. Juli 2001 – die normale Frist endete am 2. Juli 2001 – haben Sie allerdings eine zusätzliche Verwaltungsgebühr von DM 20,- zu zahlen. Die Überweisungsträger liegen im Vorraum des Studierendensekretariats aus (bitte die Matrikel-Nr. eintragen). Erst nach Verbuchung beider Beträge (Semesterbeitrag und Verwaltungsgebühr) kann die gesetzte Rückmeldesperre aufgehoben und Ihr Leporello zugesandt werden!

(Absatz 3)

Dieser Absatz gehört ebenfalls noch zu der Darstellung des verfahrensspezifischen Sachverhalts. Es erfolgt allerdings keine rekonstruierende Darstellung des Sachverhalts, sondern der Klient wird hier über das erweiterte Interaktionsziel, sowie den daraus resultierenden weiteren Interaktionsverlauf informiert und erhält diesbezüglich Handlungsanweisungen. Der Absatz umfasst drei Sätze.

Dieser Teil des Schreibens bereitet den Versuchspersonen wenige Probleme, zwei von ihnen müssen ihn allerdings ein zweites Mal lesen, bevor sie alle Informationen verstehen. Er wird von sechs Probanden positiv und von fünf negativ bewertet. Positiv bewerten die Probanden, dass die Fristen und die Beträge explizit erwähnt und im Layout hervorgehoben werden:

VP1: gut dass beide beträge erwähnt werden.

VP9: gut, dass die fristen kenntlich gemacht sind; normale frist ist überflüssig. gut das gebühr hervorgehoben ist, man muss beides zahlen. also, die hervorhebungen sind sehr sinnvoll. dient der information.

Die negativen Kommentare beziehen sich ebenfalls auf die Gestaltung des Absatzes. Für die Versuchspersonen ist dieser Abschnitt unübersichtlich, unlogisch und überladen mit Daten und Informationen, von denen ein Teil ihrer Meinung nach überflüssig ist:

VP2: zu verschachtelt; zu viele daten und informationen zu verarbeiten. welche fristen muss ich einhalten und wie wirkt sich das aus?

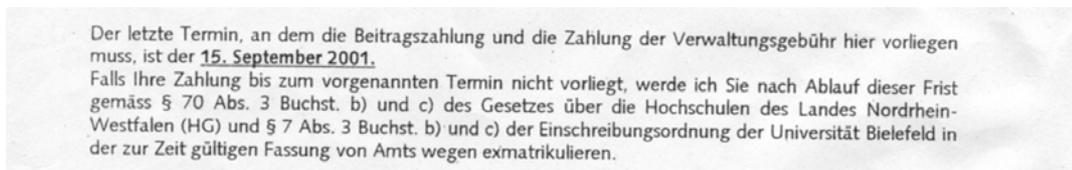
VP4: matrikelnummer nervt; dass muss man doch überall. überall wird man daran erinnert. das weiß ich; zuviel geschwafel.

VP8: etwas seltsam finde ich die hervorhebung der termine; das ist mir nicht so ganz klar. also ab dem 3. oktober; aber warum die normale frist auch hervorgehoben ist? hab ich ja eh verpennt. warum nicht einfach den betrag nennen? finde es seltsam, dass man die hundertvierundneunzig und die zwanzig getrennt hat. zu viele klammern; man überliest sie und wenn da was wichtiges drin steht, also; sie sind nicht so gut zu lesen.

Inhaltlich stößt die Verwaltungsgebühr bei einigen Versuchspersonen auf Unmut und wird von ihnen als unangemessen empfunden:

VP4: verwaltungsgebühr ist unverschämt; vielleicht hab ichs ja vergessen. muss ich dann ja machen; wenn ich weiter studieren will. da machen sie doch nen bisschen druck, da muss ich mich beeilen dann.

Absatz 4



(Absatz 4 und 5)

Dieser Abschnitt beinhaltet Informationen zum weiteren Verlauf des Rückmeldeverfahrens und Anweisungen für den Klienten, wie er darauf Einfluss nehmen kann.

Der Abschnitt bereitet den Versuchspersonen keine Probleme und wird überwiegend positiv bewertet. Hierbei gefällt den Probanden besonders gut die Erwähnung und die deutliche Kenntlichmachung der Fristen (in Verbindung mit Absatz 3):

VP4: frist ist gut; ich weiß bis wann ich zeit habe.

VP5: also habe ich jetzt vom dritten juli bis zum fünfzehnten september zeit. das schreiben ist vom sechsten august; gut.

VP3: unterstreichung und fettdruck; ist sehr leserfreundlich.

Einige bewerten diese Aneinanderreihung von Daten und Informationen aber auch als unübersichtlich und die Ausdrucksweise dieses Absatzes als zu förmlich:

VP2 zu viele daten [in Verbindung mit Absatz 3].

VP7 die formulierung ist ein bisschen seltsam; ein bisschen steif.

VP9 gestelzte ausdrucksweise; zu lang.

Absatz 5

In diesem Absatz wird der neue Interaktionsverlauf von der Verwaltung konstruiert, für den Fall, dass das Interaktionsziel des Rückmeldeverfahrens nicht erreicht wird. Sie informiert den Klienten darüber, welche Rechtsanwendung erfolgen wird, wenn er die Anweisungen nicht befolgt, und welche Konsequenzen

sich daraus für seinen individuellen Sachverhalt ergeben. Zusätzlich werden an dieser Stelle die gesetzlichen Grundlagen der Rechtsanwendung präsentiert. Alle Informationen werden in einem Satz geboten.

Dieser Abschnitt bereitet allen Versuchspersonen Probleme und seine Gestaltung wird von allen negativ bewertet:

VP1: das könnte man auch einfacher sagen; dass ist nur formgemäß.

VP2: zu lang; trennen oder die Gesetzesangaben in klammern.

VP8: dieser Satz ist ja ganz furchtbar mit diesen vielen Gesetzen.

Einige Probanden überlesen die Angaben der Paragraphen, und die Mehrheit gibt an, dass sie diese Paragraphen und Gesetzesstellen überhaupt nicht interessieren, da sie nichts damit anfangen können und deshalb bei solchen Schreiben immer an die Richtigkeit der Angaben glauben. Stattdessen suchen sie nur nach der für sie relevanten Information über die Exmatrikulation:

VP2: man weiß sowieso nicht worum es geht; im Endeffekt kann man nichts damit anfangen.

VP4: das überlese ich meistens auch. als normaler Mensch brauche ich das nicht; denn wenn sie das so schreiben glaube ich das immer. deswegen das interessiert mich nicht, ich werde das nie nachgucken.

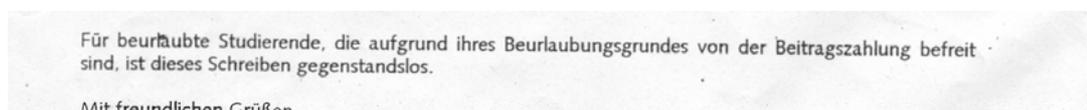
VP9: juristische Angabe über die Gründe der Exmatrikulation; muss wahrscheinlich dabei sein; die sagt nur niemand etwas; es sein denn man ist Jurist.

VP11: ich würde nur Exmatrikulation verstehen.

Eine Versuchsperson bewertet diesen Abschnitt als eine Bedrohung, die den Adressaten einschüchtern soll:

VP7: ja das ist erst mal eine Drohung. dieses schöne Beamtendeutsch, was dann schnell zur Bedrohung ausarten kann. das ist schon fast ne standesrechtliche Exekution. Das ist sicherlich sehr wirkungsvoll für den Ders liest. derjenige, Ders verfasst, hat sein Ziel erreicht; huch ich hab jetzt eingeschüchtert. das funktioniert sicherlich.

Absatz 6



(Absatz 6)

In diesem Absatz werden die Ausnahmefälle genannt, für die das Verwaltungsschreiben und somit auch das Verfahren keine Relevanz besitzen.

Der Abschnitt bereitet den Versuchspersonen keine Probleme und wird nur von wenigen negativ bewertet. Hierbei scheint es sie vor allem zu stören, dass der Sinn des Satzes unlogisch erscheint, bzw. die Frage auftaucht, warum beurlaubte

Studenten überhaupt so einen Brief erhalten, wenn sie doch überhaupt nicht betroffen sind:

VP4: das wissen die meisten die ne beurlaubung haben dann wohl auch. deswegen ist das für mich ziemlich irrelevant. Überflüssig; solche leute kriegen das doch erst gar nicht, denke ich mal.

VP9: verwirrend; die müssen den bescheid doch gar nicht erst kriegen; man kann das im vorfeld überprüfen.

5.3.3 Interviewauswertung: „Erinnerung zur Rückmeldung“

Verständlichkeit des Schreibens

Alle Versuchspersonen geben an, den Bescheid zu verstehen und auch der zugrundeliegende Verfahrensverlauf ist für alle nachvollziehbar. Vier von ihnen äußern sich allerdings etwas vorsichtig und unsicher:

VP4: also ich meine schon dass ich das verstanden habe.

VP1: ja; im großen und ganzen.

VP2: ja; eigentlich schon.

VP8: ich denke schon.

Die Wörter und Formulierungen der ersten vier Absätze werden von allen Versuchspersonen verstanden. Zwei Probanden geben allerdings an, dass für sie die Begriffe „Verwaltungsgebühr“ und „Rückmeldesperre“ in diesem Zusammenhang unlogisch und verwirrend sind. Allen Versuchspersonen bereitet der fünfte Absatz Probleme, in dem die gesetzlichen Grundlagen auftauchen. Hierbei haben sie keine Schwierigkeiten mit einzelnen Wörtern oder Formulierungen, sondern die Passage an sich ist für sie unverständlich. Zum einen haben sie Schwierigkeiten mit dem Aufbau dieses Abschnitts und zum anderen kennt keiner den zugrundeliegenden Gesetzestext:

VP4: die letzte formulierung mit den ganzen paragraphen; dass ist immer so kompliziert gestaltet finde ich. allein wegen dem satz finde ich das doof; hier der letzte hier; wenn man den gelesen hat vergisst man schon wieder die hälfte wenn man am ende angelangt ist.

VP7: wörter eher weniger; es sind die paragraphen, die hochschulordnung, et cetera. das ist ungewiss; stimmt das so? müsste ich nachgucken; aber ich nehms ja hin; dass ist der punkt. ich gehe davon aus dass es korrekt ist.

VP8: diese gesetzestexte. da sind nicht gerade einzelne wörter drin; aber diese ganze form von formulierungen finde ich ein bisschen unglücklich. die gehen ja auch über zwei zeilen.

Sprachliche Besonderheiten

Bei der Frage nach den sprachlichen Besonderheiten bewerten die Versuchspersonen das Schreiben sehr unterschiedlich. Eine Probandin gibt an, dass er sehr förmlich und unpersönlich ist:

VP2: es ist alles sehr förmlich gehalten und obwohl der adressat direkt angesprochen wird ist es sehr unpersönlich. man merkt dass das über amtswege gegangen ist und dass das kein persönliches schreiben ist. einfach halt nur so ne förmliche mahnung.

Die anderen finden das Schreiben sehr nett, bzw. so wie man ein solches Schreiben kennt und nicht wie ein typisches Verwaltungsschreiben formuliert:

VP4: das sie hier so nett sind finde ich auch. normalerweise wenn man ne mahnung kriegt ist das nicht ganz so nett formuliert.

VP5: es gibt schon so nen paar formulierungen, wie ihnen sicherlich bekannt ist; oder auch dieses darf ich sie hiermit; hiermit finde ich, kommt in solchen briefen super oft vor. hiermit möchte ich, darf ich; ja was bekannt ist; auf jeden fall immer dieser abschluss; mit freundlichen grüßen; so der standard. aber ansonsten ist mir da sprachlich weiter nichts aufgefallen.

VP9: nicht ganz so trocken wie ein verwaltungsschreiben.

Von zwei Versuchspersonen wird zwischen dem ersten und dem zweiten Teil ein deutlicher stilistischer Bruch gesehen:

VP7: in absätze unterteilt und diese absätze sind stilistisch vollkommen unterschiedlich. der obere ist formell aber normal formuliert. beim zweiten beginnt das amtsdeutsch.

VP11: mix aus formeller amtssprache zur einschüchterung und dann verweis auf das plakat ist familiär.

Die Mehrheit bewertet den Satzbau als kompliziert bis teilweise kompliziert. Hierbei verweisen sie insbesondere auf den Absatz mit den Paragraphenangaben und geben an, dass dies für einen Brief dieser Art normal sei und sie einfach die Paragraphen überlesen.

Handlungskonsequenzen aus Sicht der Versuchspersonen

Bei der Frage, was sie als nächstes tun werden, geben alle Versuchspersonen an, den Beitrag umgehend zu überweisen. Nur drei würden erst einmal überprüfen, ob sie überhaupt den Überweisungsträger erhalten haben oder den Betrag sogar schon überwiesen haben. Alle Versuchspersonen würden sich an die Handlungsanweisungen der Verwaltung halten, den Überweisungsträger beim Studierendensekretariat abholen und die Überweisung bis Anfang September tätigen. Lediglich zwei Probanden finden dieses Vorgehen unpraktisch, bzw. verstehen nicht, warum der Überweisungsträger dem Schreiben nicht beigelegt ist:

VP11: blöd; den überweisungsträger abzuholen.

Für eine der beiden ergibt sich daraus, dass sie, bevor sie den Handlungsanweisungen in dem Schreiben folgen kann, erst einmal Rücksprache mit den Sachbearbeitern des Studierendensekretariats halten würde:

VP5: mist, wenn ich das wirklich vergessen habe, ärger ich mich natürlich denn zwanzig mark ist ärgerlich. dann wäre mein nächster schritt. das fällt mir gerade auf, ist da ein überweisungsträger dabei? das sehe ich hier jetzt gerade; ich sehe

keine Kontonummer oder wie oder an wen man das überweisen soll. normalerweise kriegt man ja immer die Unterlagen zugeschickt und dann ist das dabei. das würde ich mich wahrscheinlich als nächstes fragen. dann würde ich denken ich will das jetzt überweisen und würde merken, oh es ist kein Überweisungsträger dabei. meine nächste Planung wäre dann, wenn ich in der Uni bin der Gang zum Studierendensekretariat. deshalb auch; wenn man weiß an wen man sich wenden muss. was da oben ja nen bisschen klein steht.

Handlungskonsequenzen aus Sicht der Verwaltung

Bei der Frage danach, was die Verwaltung mit ihrem Handeln erreichen will, geben sie an, dass es ihrer Meinung nach in erster Linie darum geht, die Adressaten zum Zahlen der Studiengebühren zu bewegen.

VP3: ganz einfach die Karten auf den Tisch; sie wissen sie mussten bezahlen.

VP7: Sinn und Zweck ist die Aufforderung zur Zahlung und das wird durch das Amtsdeutsch auch sehr gut erreicht.

Ein Teil der Versuchspersonen sieht in der zusätzlichen Verwaltungsgebühr und in dem Hinweis auf die Exmatrikulation aber auch eine Ermahnung und Abschreckung, um zu verhindern, dass wieder so etwas passiert:

VP1: zum einen das bezahlen erreichen und zum anderen dieses schreiben damit das dann nicht mehr auftritt; damit dann pünktlich bezahlt wird. abschreckungsmaßnahme auch durch die Verwaltungsgebühr, die da jetzt noch zusätzlich zu zahlen ist.

VP4: vielleicht ein bisschen Druck; das nächste Mal auch daran zu denken. mit diesen Verwaltungsgebühren wollen sie auch noch nen bisschen; als Student hat man ja nicht so viel und wenn man dann noch zwanzig Mark mehr bezahlen muss ist das nicht so toll. das ist hier ganz gut deutlich geworden.

VP5: dass Geld letztendlich ist eher dafür da dass die Leute sich auch sonst rechtzeitig einschreiben. als Mahnung so; Leute macht das lieber pünktlich.

VP9: natürlich ist es ein Mahnschreiben und es warnt vor der Exmatrikulation. soll vielleicht für die Zukunft darauf hinweisen pünktlich zu zahlen; das hat aber jedes Mahnschreiben an sich.

Drei Versuchspersonen zeigen Verständnis für das Vorgehen der Verwaltung zur Erreichung des Interaktionsziels:

VP2: Organisationsfragen; wenn die allen Studenten hinterherlaufen müssen damit sie ihren Semesterbeitrag zahlen und das dann eben diese Ermahnung kommt; dass man aufgrund dieser ganzen Gesetze exmatrikuliert wird. und ich meine wenn man das Ziel hat sein Studium abzuschließen sollte man da auch dran denken. dann bewegt einen das Wort exmatrikulieren dazu dann doch noch mal nachzusehen. das man doch nen bisschen aufmerksamer wird.

VP4: das ist für die ja auch lästig.

VP5: ich denke für die ist es wichtig; sie müssen das je irgendwie verwalten und da muss das zu bestimmten Fristen fertig sein. dann kann man auch nichts mehr im Computer ändern.

Ein Proband zeigt sich allerdings deutlich skeptisch, ob dies das richtige Handeln ist, um dieses Ziel zu erreichen:

VP9: vielleicht ein ganz leichter pädagogischer Effekt; aber keinen der besonders herausragt. es wird nur auf den Gesetzestext hingewiesen und nicht das ist unschön für uns; sie bereiten uns Probleme. sehr neutral abgefasst.

Nachvollziehbarkeit und Angemessenheit des Verwaltungshandelns

Als nächstes werden die Versuchspersonen gefragt, ob sie das Vorgehen der Verwaltung nachvollziehen können, und ob sie die Form des Schreibens angemessen empfinden.

Die Mehrheit findet die Form der Erinnerung angebracht und hat Verständnis für das Vorgehen der Verwaltung:

VP5: da es relativ unpersönlich ist. man wird direkt angesprochen; aber distanz bleibt; ziemlich behördenmäßig. finde ich das jetzt weder besonders freundlich noch besonders gemein oder unhöflich. es wird dem inhalt des schreibens gerecht.

VP8: bedrohlich; aber es geht noch. es ist ja irgendwie auch nen vergehen. das ist ja nichts tolles was man da gemacht hat. und dafür find ich das schon ok; wenn sie so einen brief schreiben.

VP1: es wäre schon schöner wenn das persönlicher wäre; aber das ist bei so vielen studenten kaum möglich; wenn man jeden persönlich anschreiben müssten und noch irgendwie extra drauf hinweisen würden; sonst ist es so aber jetzt ist es so; das würde den rahmen sprengen.

VP9: völlig nachvollziehbar; bei den langen fristen die es gibt ist es noch ein sehr nettes schreiben. zahlung wird allgemein viel zu früh angefordert. für die erste erinnerung ist das sehr kundenfreundlich abgefasst; ich weiß nicht ob es noch weitere mahnungen gibt.

Beanstandet wird von einigen allerdings die fehlende Freundlichkeit und Höflichkeit des Schreibens:

VP2: sympathischer ist einem so ein schreiber ja wenn er ein bisschen höflicher ist. das sind dann ja auch diese höflichkeiten, die normal sind; so dass dass man gesiezt wird. ja aber ansonsten finde ich das jetzt nicht sonderlich freundlich. man wird einfach nur über die fakten informiert und mehr steckt da nicht hinter; meiner meinung nach.

VP11: total unpersönlich; und freundlich und höflich ist es auch nicht.

VP7: nachvollziehbar sicherlich; das geld fehlt ja. aber als ich damals das schreiben bekommen habe, hab ich mich bedroht gefühlt durch dieses amtsdeutsch und das hat mich geärgert. ich hab gedacht das hätte man auch anders; netter formulieren können. so; haben sie es vielleicht vergessen? das ist nen netter hinweis und wenn nicht müssen wir leider folgende schritte einleiten. da muss ja nicht mal erste mahnung drüber stehen. das kann man auch anders formulieren; dass es nicht wie eine drohung verstanden wird. die frage ist dann natürlich ob es dann den zweck auch erfüllt.

Nur eine Versuchsperson ist weder mit dem Vorgehen der Verwaltung noch der Art und Weise einverstanden und sie schlägt einen anderen Interaktionsverlauf vor:

VP11: die art und weise ist nicht gut; vielleicht könnte man anders daran erinnern; durch ein plakat oder so. im vorfeld eine mahnung ohne extragebühr wäre auch gut; so etwas wie die erste mahnung.

Verbesserungsvorschläge

Zum Abschluss des Interviews werden die Probanden gebeten Verbesserungsvorschläge für die Gestaltung des Schreibens zu machen. Bezüglich der Verständlichkeit des Bescheids sehen die Versuchspersonen keinen

Verbesserungsbedarf. Ihre Vorschläge beziehen sich primär auf den fünften Abschnitt mit den Informationen zu dem neuen Interaktionsverlauf. Ihrer Meinung nach ist es besser, diese Angaben extra aufzuführen:

VP1: passage mit paragraphen ändern; paragraphen aus dem fließtext raus und in klammern setzen. nicht so dazwischen gewurschtelt.

VP4: also paragraphen müssen die wahrscheinlich nennen; das weiß ich nicht; aber das würde ich auch weglassen weil ich auch aus meinem bekanntenkreis weiß das liest sich keiner durch; total unsinnig.

Weiterer Verbesserungsbedarf wird von allen Versuchspersonen bezüglich der ihrer Meinung nach redundanten Informationen gesehen. Sie schlagen ein deutlich kürzeres Schreiben vor, das sich auf die wesentlichen Angaben beschränkt:

VP4: viele sachen auch weglassen; so wie; wie ihnen sicherlich bekannt ist. weiß ich nicht; einfach nur so; sie haben es vergessen; ich bitte sie das zu überweisen sonst wird die rückmeldesperre nicht aufgehoben und sonst kriegen sie dann auch erst Ihren leporello.

VP5: es ist klar was sie wollen. man könnte sogar ein bisschen weniger worte finden dafür. dafür das sie mir mitteilen das ich hundertvierundneunzig mark; das ist eigentlich das wesentliche. es ist doch klar ich hab das schon mal irgendwo gelesen das man sonst gebühren bezahlen muss. im grunde die sachen die unterstrichen sind und der rest drum rum; das wirkt so als wenn sie sich dann schon noch bemühen würden die leute persönlich anzusprechen aber letztendlich ist das ja gar nicht das ziel des ganzen. die wollen im grunde das erreichen, was unterstrichen ist.

VP9: deutlich kürzen; wer sich zurückmeldet der weiß doch wie es läuft; ob man so was wie plakataushang noch extra erwähnen muss? hervorhebungen sind sinnvoll; bis auf normale frist.

Die Informationsstruktur des Schreibens wird von den Versuchspersonen als ebenfalls verbesserungswürdig bewertet. Sie schlagen einen strukturierteren, stärker gegliederten Aufbau vor, bei dem die für den Adressaten relevanten Informationen und Handlungsanweisungen noch einmal explizit zusammengefasst werden:

VP2: ich fänds besser wenn das (...); na ja es ist ja schon in viele absätze unterteilt; aber wenn die sätze; also wenn das nicht alles so verschachtelt dargestellt wird. das es ganz normal geschrieben wird und nicht einfach nur formell.

VP3: zusammenfassung von fristen und kosten am schluss des bescheids.

VP4: erinnerung total fett gedruckt oben hin schreiben damit die direkt wissen was sache ist.

VP8: vielleicht nen bisschen klarer aufbauen; mit mehr absätzen arbeiten; den betrag zusammenfassen; die frist noch mal klar machen normale frist ist egal.

VP9: unten drunter noch einmal nen satz mit dem was zu tun ist.

Nur zwei Probanden fordern mehr Höflichkeit und Freundlichkeit:

VP1: persönlicher wenn möglich.

VP2: ansprache mit dem namen ist schon netter.

Die Übrigen sehen hierbei eher die Gefahr, dass das Schreiben seinen Zweck nicht mehr erfüllt:

VP8: was ich nicht ändern würde ist die art, wie man das schreibt. das muss schon nen bisschen härter formuliert sein; sonst bewegt sich ja niemand.

VP7: abwägen; wenn es freundlicher ist wird der zweck dann noch erfüllt? ist es nicht tatsächlich dieses amtsdeutsch und diese implizite bedrohung, die da sein müssen. dann ist die frage, ob ich es dann tatsächlich verbessern wollen würde.

Die Verbesserungsvorschläge der Versuchspersonen beziehen sich somit in erster Linie auf eine

- **Übersichtlichere und persönlichere Gestaltung**

des Schreibens.

5.3.4 Beobachtung der Interaktion: „Exmatrikulation zum...“

Im Anschluss an das Erinnerungsschreiben wird den Versuchspersonen der Bescheid über die Exmatrikulation vorgelegt, der auch in der Realität dem Erinnerungsschreiben folgt. Die Aufgabenstellung und die Fragen sind dieselben wie bei dem Erinnerungsschreiben.

Briefkopf/Betreff/Bezug/



(Briefkopf, Betreff/Bezug und Anrede)

Der erste Abschnitt des Bescheids bereitet den Versuchspersonen keine Probleme und wird überwiegend positiv bewertet. Hierbei gefällt den Probanden besonders gut, dass mitgeteilt wird, um welches Verfahren es geht:

VP2: ich wüsste wahrscheinlich sofort worum es dann geht.

Eine Versuchsperson stellt an dieser Stelle bereits den Bezug zu ihrem individuellen Sachverhalt her:

VP5: oh; dann bin ich nicht mehr studentin der uni bielefeld.

Anrede

Die Anrede bereitet den Versuchspersonen ebenfalls keine Schwierigkeiten und nur drei von ihnen bewerten sie negativ. Hierbei stört es sie, dass keine persönliche Ansprache erfolgt und das in den Schreiben unterschiedliche Anredeformen verwendet werden:

VP5: gerade auch in dem fall wäre es vielleicht auch ganz nett wenn man dann doch namen. ich weiß ja nicht wieviele das immer sind. aber wenn der der schreibt ich sagt, dann kann man auch den der angeschrieben wird mit amen nennen.

Absatz 1

mit meinem Schreiben vom 6. August 2001 hatte ich Sie an die Rückmeldung durch Zahlung des Semesterbeitrages zum Wintersemester 2001/2002 erinnert und um Bezahlung des Semesterbeitrages bis zum 15. September 2001 gebeten. Gleichzeitig hatte ich Sie auf die Rechtsfolgen einer nicht erfolgten Rückmeldung hingewiesen.

(Absatz 1)

Dieser Absatz beinhaltet die Rekonstruktion des verfahrensspezifischen Sachverhalts (seit der Erinnerung) und umfasst zwei Sätze.

Er bereitet den Versuchspersonen keine Schwierigkeiten, wird von ihnen aber sehr unterschiedlich bewertet. Einige bewerten die Ausdrucksweise und die Informationsstruktur positiv:

VP1: nett formuliert; hört sich gut an.

VP2: einleitung zusammenfassung; spätestens da sollte man bescheid wissen.

Andere wiederum beurteilen die Ausdrucksweise und den Aufbau dieses Abschnitts negativ:

VP4: stimmt soweit; aber ich würde das anders schreiben; aber das ist ja diese amtssprache. irgendwie komisch.

VP5: das ist irgendwie noch strenger oder so; find ich. so nach dem motto ICH belehre sie jetzt.

VP7 langer satz; das ist insgesamt ein bisschen formeller. um zahlung gebeten; dass ist ganz nett hat er aber nicht. es wurde nur an die zahlung erinnert. es wird nicht explizit darum gebeten; nee da wird nicht gebeten. rechtsfolgen ist natürlich ein schöner hammer der da immer reinschlägt. viel zu lang.

Absatz 2

Da Sie sich bis heute nicht zurückgemeldet haben, werden Sie nach § 70 Abs. 3 Buchst. b) und c) des Gesetzes über die Hochschulen des Landes Nordrhein-Westfalen (HG) und § 7 Abs. 3 Buchst. b) und c) der Einschreibungsordnung der Universität Bielefeld in der zur Zeit gültigen Fassung zum Ende des Sommersemesters 2001 exmatrikuliert.

Dieser Bescheid ersetzt zugleich die sonst übliche Exmatrikulationsbescheinigung.

(Absatz 2 und 3)

Der zweite Absatz enthält den Tenor des Bescheids und informiert den Klienten über die Verwaltungsentscheidung und die zugrundeliegende Rechtsanwendung. Er besteht aus einem Satz.

Bei diesem Abschnitt haben alle Versuchspersonen Probleme (stocken, verlesen) und er wird bis auf eine Ausnahme negativ bewertet. Besonders schlecht empfinden sie den Satzbau, insbesondere die Angaben zu den rechtlichen Grundlagen und die ihrer Meinung nach unhöfliche Ausdrucksweise:

VP2: paragraphen sind von rechts wegen wohl obligatorisch aber es wäre besser wenn sie wegfallen oder umgesetzt werden.

VP7: höflichkeit reinbringen; deshalb sind paragraphen hier negativ.

VP8: das sind zwei zeilen; sag mal spinnen die? das ist ein einziger satz.

Genau wie bei dem Erinnerungsschreiben überliest die Mehrheit die Gesetzesangaben („blablabla“). Für sie ist ausschließlich die Verwaltungsentscheidung (“werden Sie zum Ende des Sommersemesters 2001 exmatrikuliert“) von Interesse:

VP4: da find ich nur das ende wichtig. werde ich halt exmatrikuliert. gut zu wissen. die ganzen paragraphen hätte ich wieder weggelassen.

VP3: wirklich lang; vielleicht müssen sie das besser mit kreuzchen hinten anstellen. das ist in diesem moment eigentlich nicht wichtig. man überspringt es beim lesen und wenn es irgendetwas wichtiges dazwischen gibt übersieht man das.“

Nur eine Versuchsperson gibt an, sich ausführlicher über die Gesetzesgrundlagen zu informieren:

VP5: hier kommen wieder diese ganzen paragraphen ohne dass sie; ok man könnte halt selber nachschlagen; aber wer macht das? wahrscheinlich dann wirklich nur im äußersten Notfall. jetzt würde ich wahrscheinlich dann doch mal gucken was da steht beziehungsweise irgendjemand fragen.

Absatz 3

Dieser Absatz enthält zusätzliche verfahrensrelevante Informationen die sich aus der Verwaltungsentscheidung ergeben und Auswirkungen auf den individuellen Sachverhalt der Klienten haben. Er besteht aus einem Satz, der den Versuchspersonen beim Lesen keine Probleme bereitet.

Die Kommentare der Versuchspersonen beziehen sich bei diesem Abschnitt allerdings ausschließlich auf seinen Inhalt und nicht auf die Verständlichkeit des Satzes. Nur eine Versuchsperson bewertet diesen positiv:

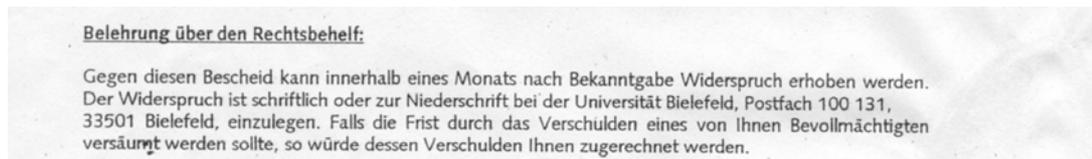
VP4 gut; wenn ich mich woanders bewerbe muss ich den ja auch haben. wäre zum studierendensekretariat gelaufen. ich würde aber denken schade wenn ich mich woanders bewerbe wissen die über meine schlürigkeit bescheid.

Die anderen Versuchspersonen wissen nicht, worauf sich diese Information der Verwaltung bezieht:

VP9: etwas verwirrend; wenn sie sonst üblich ist wieso bekomme ich sie dann nicht? es geht aber trotzdem klar hervor; ich bin exmatrikuliert wenn ich jetzt nicht ganz schnell irgendwas unternehme.

VP11: was ist die sonst übliche exmatrikulationsbescheinigung?

Absatz 4



(Absatz 4)

Der vierte Absatz beinhaltet die Konstruktion des weiteren Interaktionsverlaufs „Widerspruchsverfahren“, das von dem Klienten eröffnet werden muss. Hierzu gehört die „Belehrung über den Rechtsbehelf“, in der der Adressat über seine Rechte und seine Möglichkeiten, gegen diesen Bescheid vorzugehen, informiert wird. Gleichzeitig enthält dieser Abschnitt auch die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen für einen Widerspruch des Klienten.

Der Mehrheit bereitet dieser Absatz beim Lesen keine Probleme, er wird allerdings überwiegend negativ beurteilt. Die Versuchspersonen sind der Meinung, dass dieser Absatz unklarer und komplizierter ist als der Rest des Briefes. Hinzu kommt, dass die kaum eine der Versuchspersonen eine Vorstellung von den institutionenspezifischen Handlungsrahmen „Belehrung über den Rechtsbehelf“ und „Widerspruchsverfahren“ und deren Relevanz für ihren individuellen Sachverhalt zu haben scheint:

VP1: oh nett; ist zwar verständlich aber nen bisschen krass. hab nicht genau verstanden was erreicht man damit, was ist das überhaupt, was würde das überhaupt erreichen, wenn man widerspruch gegen diese bekanntgabe einlegt? da kann man im prinzip doch nichts mehr dran ändern.

VP2: „Beim letzten Satz muss man sich konzentrieren, er ist schwieriger und unverständlicher als der Rest.“

VP3: rechtsbehelf kenn ich nicht, was heißt niederschrift?

VP5: oh jetzt kommt eine belehrung über den rechtsbehelf. mal gucken was sie darunter verstehen. belehrung über den rechtsbehelf finde ich sehr negativ; allein das wort belehrung. das bezieht sich ja auf den brief davor; aber belehrt werden möchte ich eigentlich nicht und gerade was paragraphen angeht. das ist vielleicht wichtig für meine rechtliche situation; aber hm.

VP7: das ist kompliziert gewesen. riesige satzklammer ist nicht so schön.

VP11: keine gute belehrung. was soll ich da überhaupt reinschreiben?

Lediglich vier Versuchspersonen bewerten den Absatz positiv, hierbei wird allerdings nicht deutlich, ob sie wissen welche, Handlungskonsequenzen ein Widerspruch für sie hat, wie der Verlauf dieses Verfahrens ist, und welche rechtlichen Konsequenzen sich daraus ergeben:

VP8: na das ist ja auch nett. [meint Bevollmächtigter] gut dass die belehrung wie man widerspruch einlegen kann abgesetzt ist. ein bisschen ungünstig formuliert.

VP9: klar abgefasst; man muss ihn vielleicht zweimal lesen wenn man sich nicht so gut damit auskennt.

VP4: find ich gut dass die mir das sagen; dass ich da noch was gegen machen kann und das wenn ich jemand anders beauftrage und der dann scheiße baut wärs trotzdem egal weils ja meine schuld ist. finde ich ok; bisschen einfacher aber im grunde weiß ich das auch. positiv dass man die möglichkeit des widerspruchs aufgezeigt bekommt.

5.3.5 Interviewauswertung: „Exmatrikulation zum...“

Verständlichkeit des Schreibens

Alle Versuchspersonen verstehen den Bescheid. Genau wie bei dem Erinnerungsschreiben äußern sich einige der Probanden allerdings auch hier wieder eher vorsichtig:

VP4: ich denke schon.

VP3: Ja, ich meine schon.

Nur eine Versuchsperson sagt explizit, dass ihr das Widerspruchsverfahren nicht vertraut ist und dass sie aus den Anweisungen im Bescheid nicht versteht, welche Handlungsmöglichkeiten sie hat:

VP1: also das ist keine verständnisfrage von der formulierung her sondern einfach wie das funktionieren sollte. also wie sollte ich darauf reagieren wenn ich da jetzt widerspruch einlegen wollte.

Die Versuchspersonen verstehen die Wörter und Formulierungen der ersten drei Absätze und sowohl der zugrundeliegende verfahrensspezifische Sachverhalt (bisheriger Interaktionsverlauf) als auch die Verwaltungsentscheidung sind für alle verständlich und nachvollziehbar. Probleme bereiten dagegen die Fachtermini im vierten Absatz und drei Versuchspersonen geben an, dass sie nicht wissen, was mit Rechtsbehelf, Niederschrift, und Widerspruch gemeint ist.

Sprachliche Besonderheiten

Bei der Frage nach den sprachlichen Besonderheiten geben die Versuchspersonen an, dass sie den Bescheid als sehr förmlich, und typisch „amtssprachlich“ empfinden. Dies trifft ihrer Meinung nach insbesondere auf den zweiten Teil mit der Belehrung über den Rechtsbehelf zu:

VP4: das ist ziemlich formal; also wirklich amtssprache.

VP5: belehrung über den rechtsbehelf habe ich in der form noch nie gehört. ich hab aber auch noch nicht so oft solche briefe gekriegt.

VP7: diese ordentliche satzklammer; die auch wieder sehr nach amtsdeutsch klingt. kann ja auch gar nicht anders sein; dass haben sich ja irgendwann mal juristen ausgedacht.

VP9: höchstens der rechtsbehelf; der ist sehr formal; wahrscheinlich wort für wort vorgeschrieben.

Zwei Versuchspersonen geben zusätzlich an, dass ihnen die unterschiedlichen Anredeformen in dem Erinnerungsschreiben und dem Bescheid aufgefallen sind.

Handlungskonsequenzen aus Sicht der Versuchspersonen

Bei der Frage, welchen Handlungsschritt sie als nächstes unternehmen würden, haben alle Probanden angegeben, zuerst einmal mit dem Studierendensekretariat Kontakt aufzunehmen. Hierbei würden sich vier Versuchspersonen über das Widerspruchsverfahren informieren:

VP1: würde ich mich wahrscheinlich über die möglichkeiten des widerspruchs informieren. wie das jetzt genau funktioniert und wo man das einreichen kann und was dann da die folgen sind. ich hätte mich jetzt glaub ich erst mal an die uni gewandt; also da im studierendensekretariat; beziehungsweise halt direkt von diesem burchert da. also was das jetzt für folgen hat wenn ich widerspruch einlege. ob das dann irgendwie rückwirkend wird und man dann noch mal zahlen muss; ne höhere Verwaltungsgebühr oder so was und dann hätte ich das wahrscheinlich versucht.

VP5: aber wie man den widerspruch einlegt; was man da sagen kann; hab ich ja gar keine ahnung. ich wäre dann wahrscheinlich schon erst mal überrascht und erschreckt und würde dann doch zum studierendensekretariat gehen und fragen um da klarheit zu kriegen was ich machen kann. ob ne einfache Formulierung reicht.

VP4: im sekretariat was ich für möglichkeiten habe; was ich denn dagegen alles machen kann. hier steht zwar was aber wenn mir das einer anders erklärt kann ich damit bestimmt mehr anfangen. ich wüsste nicht wie ich so ein schreiben aufsetzen sollte; was da rein gehört und so.

Die anderen geben an, erst einmal zu versuchen, doch noch das bisherige Interaktionsziel „Rückmeldung“ zu erreichen:

VP2: ich würd mich jetzt wahrscheinlich erst mal an die universität wenden; irgendwie an das studierendensekretariat oder so und dann eben fragen ob man da nicht doch noch irgendwie was drehen kann dass ich nicht exmatrikuliert werde. Ja; dass das irgendwie rückgängig gemacht werden kann.

VP3: wenn ich bezahlen will werde ich sofort mit den leuten kontakt aufnehmen; da werde ich zum sekretariat hingehen und werde erklären; ich hab das einfach vergessen und werde so schnell wie möglich bezahlen und dann wird alles in ordnung sein. sonst sehe ich eigentlich keine andere möglichkeit.

In diesem Zusammenhang fällt zwei Versuchspersonen negativ auf, dass für einen solchen Fall kein direkter Ansprechpartner in dem Bescheid genannt wird, sondern dass nur im Briefkopf sehr klein auf einen solchen verwiesen wird.

Nachvollziehbarkeit und Angemessenheit des Verwaltungshandelns

Bei der Frage nach der Angemessenheit des Bescheides bewerten ihn nur drei Versuchspersonen positiv. Die Übrigen finden in dieser Situation ein persönliches Gespräch mit dem Sachbearbeiter, bzw. etwas mehr „Bedauern“ in Anbetracht der eintretenden Konsequenzen wünschenswert:

VP1: also, da würde ich eher sagen dass man nen schreiben bekommt dass man doch bitte in die sprechstunde kommt; oder so. das man da wirklich jemanden gegenüber sitzt der sagt so und so siehts aus und das sind die möglichkeiten was man noch tun könnte. weil irgendwie kriegt man das so vorgesetzt und dann sitzt man da und; ja was jetzt machen?

VP2: das ist so förmlich; so; jetzt sind sie eben nicht mehr dabei; wir versuchen das jetzt mal ohne sie. es scheint also so niemanden zu stören ob ich das jetzt noch weiterhin studieren kann oder nicht. es ist einfach nur so; sie haben das nicht eingehalten jetzt haben sie pech. normalerweise fangen solche sachen ja immer an; leider muss ich Ihnen mitteilen; aber hier steht nichts von leider sondern einfach nur der fakt dass man jetzt nicht mehr studiert.

Trotzdem ist für alle das Vorgehen der Verwaltung nachvollziehbar:

VP3: das ist schon eine schwierige position für sie (meint das Studierendensekretariat] einen solchen brief zu schreiben. also von daher finde ich das ganz in ordnung; irgendwie neutral auch; so wie der andere brief. das könnte auch nicht höflicher sein so; bitte kommen sie zum bezahlen; wir brauchen sie. ich glaub sie können das nicht anders.

VP4: der erste war viel freundlicher. hier geht es nur um fakten. ich hab sie dran erinnert; sie haben es nicht gemacht und jetzt haben sie selber schuld. da steht auch nichts nettes drin. dabei kann man auch nichts nettes schreiben; sondern nur sie sind halt exmatrikuliert ich hab sie dran erinnert sie habens nicht gemacht und was sie noch für möglichkeiten haben. find ich so eigentlich schon angemessen weil man ist ja selber dran schuld.

Verbesserungsvorschläge

Die Versuchspersonen sehen den Änderungsbedarf weniger für die sprachliche Gestaltung des Schreibens, als vielmehr für den Verlauf des Verfahrens. Bereits bei der Frage nach der Verständlichkeit, der Nachvollziehbarkeit und der Angemessenheit des Bescheids geben alle Versuchspersonen an, dass dieser sehr gut seinen Zweck erfüllt und dass die Gründe für den unerwünschten Verfahrensverlauf woanders liegen:

VP1: eher faulheit der studenten. das erste. schreiben ist schon verständlich und es ist ja auch so dass in diesem ersten schreiben definitiv auf die folgen hingewiesen wird. erstes schreiben ist abschreckend genug. das es höchstens vorkommen kann dass man diese frist noch mal versäumt obwohl ich denke dass das eigentlich unwahrscheinlich ist da das von juni bis september ja doch noch ne relativ lange zeit ist.

Um diese Problematik zu lösen, schlagen sie vor, ähnlich wie in der Wirtschaft ein zusätzliches Mahnschreiben zu verschicken und die Überweisungsträger direkt beizulegen.

VP8: irgendjemand verpennt es immer. ich würde beim ersten den überweisungsträger mit dranheften. warum nicht? es ist ja nur ein zettel. wenn man schon ne überweisung bekommt wirkt das dringender auffordernder dass ich bezahle als wenn einfach nur so ein zettel kommt. man muss nicht erst dahin. fertig ausgefüllt. aber sonst; es steht ja drin, dass man exmatrikuliert wird.

VP7: das vorgehen ändern. das textuelle kann ich nicht ändern; würde mir sonst juristische fallen stellen. wenn ich das alles bedauern würde kommt der studierende und sagt, dann lassen sie es doch wenn es ihnen so leid tut. besser ein oder zwei mahnungen dazwischenschalten.

Zusätzlich fordern sie Anweisungen, die den Klienten in die Lage versetzen, einen Widerspruch zu verfassen, so dass er in der Lage ist, aktiv Einfluss auf den Verlauf der Interaktion nehmen zu können, bzw. den weiteren, von der Verwaltung konstruierten Interaktionsverlauf eröffnen zu können. Weiterhin ist es für sie wichtig, dass die Auswirkungen der Verwaltungsentscheidung über die aktuelle Interaktion hinaus dargestellt werden. Hierzu sind ihrer Meinung nach zusätzliche Informationen zu den Konsequenzen der Exmatrikulation für den individuellen Sachverhalt des Klienten nötig.

VP2: in dem ersten schreiben. rechtsbehelf um die möglichkeiten ergänzen die einem für die zukunft noch offen stehen; bedingungen dass man sich woanders einschreiben kann. wie ist denn ein widerspruch zu verfassen? Nein; das könnte ich daraus nicht ersehen. ich würde einfach ein schreiben verfassen und das da dann einreichen. ist natürlich die frage ob das da dann akzeptiert wird oder nicht. wenn dann gesagt wird dass da bestimmte formalitäten nicht eingehalten wurden. da sollte man noch nen paar nähere angaben zu machen wie das jetzt abzulaufen hat.

Für beide Schreiben schlagen sie vor, sie auf das Wesentliche zu beschränken und noch deutlicher den neuen Interaktionsverlauf mit dem Ziel „Exmatrikulation“ herauszustellen:

VP2: also ich fänds ganz gut wenn das erste schreiben insofern ergänzt werden würde dass nicht nur die ganzen paragraphen dastehen mit denen ich jetzt gar nichts anfangen könnte sondern dass da deutlich wird was das für consequenzen hat. wenn man hört; man wird exmatrikuliert dann denkt man sich erst mal ok. ist zwar nicht schön aber es ist jetzt auch nicht unbedingt so der druck vorhanden weil man sich; so wie es hier steht nicht sofort über die ganzen folgen klar wird. das man irgendwie noch nen bisschen genauer drauf eingeht und das die studenten die angeschrieben werden sofort wissen dass das ernst ist dass das nicht nur so angedeutet wird sondern dass das explizit da steht.

VP4: als student ist man ja so ein bisschen lockerer und wenn die dann schreiben ich möchte sie darum bitten dann denkt man sich; och ja mach ich mal, mal schauen; irgendwann mal oder so. wenn sie einem dann klipp und klar sagen würden; also was ich gesagt habe das ich vieles weglassen würde; hier viele unwichtige informationen. dann ist einem sofort klar man ist den studienplatz los. entweder bezahlt man oder man ist den studienplatz los. da würde man mehr mit erreichen, weil da viel unwichtiges nebenbei steht.

Zusätzlich fordern sie aber auch bei diesem Bescheid mehr persönliche Ansprache und das Umformulieren der Paragraphen, bzw. deren Ausformulieren außerhalb des Fließtextes, obwohl dies ihrer Meinung nach eigentlich schon in dem

Erinnerungsschreiben erfolgen muss, um den Interaktionsverlauf noch beeinflussen zu können:

VP5: wenn man hier jemand persönlich anspricht dann hat man das gefühl aha; die wissen wer ich bin und man hat das gefühl ich werde persönlich angesprochen. ich würde mich schon ziemlich schnell auf den weg machen und das erledigen.

VP2: die paragraphen ausführen; das hätte man eigentlich schon früher machen müssen. hier bringt das jetzt nicht mehr so viel. in dem erstens Schreiben.

Bei den Änderungsvorschlägen der Versuchspersonen geht es also vor allem darum, durch Änderungen des Verfahrens im Vorfeld des Bescheids die Exmatrikulation ganz zu verhindern, bzw. durch Änderungen in dem Bescheid, den weiteren Interaktionsverlauf und somit die Einflussmöglichkeiten der Klienten besser verständlich zu machen.

Die Verbesserungsvorschläge der Versuchspersonen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Änderung des Verfahrensverlaufs**
- **Deutlichere Konstruktion des neuen/weiteren Interaktionsverlaufs in beiden Schreiben**
- **Verständliche Handlungsanweisungen und Erklärungen**
- **Übersichtlichere und persönlichere Gestaltung**

5.3.6 Analyse der Interaktion

Alle Versuchspersonen geben an, dass sie beide Schreiben verstehen. Bei den Bewertungen liegen allerdings deutliche Unterschiede vor. Die Zahlungserinnerung wird positiver und „nachsichtiger“ bewertet und alle Versuchspersonen können das Handeln der Verwaltung nachvollziehen. Die Mehrheit von ihnen ist sogar der Meinung, dass das Schreiben viel „zu nett“ sei, um seinen Zweck erfüllen zu können. Alle haben den von der Verwaltung konstruierten neuen Interaktionsverlauf verstanden, für den Fall, dass das bisherige Interaktionsziel nicht erreicht wird. Die Versuchspersonen geben an, die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zu verstehen und zu befolgen, allerdings bezweifeln alle, dass durch das Schreiben eine nachhaltige Beeinflussung des Klienten stattfindet und ein solches „Fehlhandeln“ zukünftig nicht mehr vorkommt.

Der Exmatrikulationsbescheid wird von den Probanden wesentlich kritischer bewertet, trotzdem ist für die sie das Vorgehen der Verwaltung immer noch nachvollziehbar. Keine Versuchsperson sieht sich in der Lage, den von der

Verwaltung konstruierten weiteren Interaktionsverlauf zu eröffnen und die Folgehandlungen (Widerspruch) durchzuführen. Sie wissen weder, worum es in diesem Verfahren geht, noch wie sie handeln müssen. Die kommunikative Interaktion verläuft an dieser Stelle des Verfahrens also weder für Agenten noch für Klienten der Verwaltung zufriedenstellend und der Exmatrikulationsbescheid kann seine Aufgabe in der kommunikativen Interaktion zwischen dem Studierendensekretariat und dem Studenten im Rahmen des „Zwangsexmatrikulationsverfahrens“ nicht erfüllen. Es gelingt nicht, die Rechtsanwendung für den Klienten nachvollziehbar zu machen und ihn in die Lage zu versetzen, als Folgehandlung die von der Verwaltung geforderten Maßnahmen ausführen zu können. Stattdessen kommt es zu Störungen und Unterbrechungen in dem von der Verwaltung konstruierten Interaktionsverlauf. Die Auswertung der Fragebogen und Interviews hat ergeben, dass sich zu deren Ursachen die gleichen Hypothesen aufstellen lassen wie auch bei den Formularen.

Konventioneller vs. institutionenspezifischer Handlungsrahmen

Bei den zwei Verwaltungsschreiben müssen die Probanden, genau wie bei den Formularen, wieder

- 1. den Handlungsrahmen, in dem sie sich befinden erkennen, verstehen und dementsprechend agieren.*

Bei dem Erinnerungsschreiben handelt es sich bei den ersten drei Absätzen um einen vertrauten Handlungsrahmen. In den ersten beiden Absätzen wird der bisherige Interaktionsverlauf rekonstruiert und im dritten Absatz erfolgt die Darstellung des erweiterten Interaktionsziels sowie des daraus resultierenden weiteren Interaktionsverlaufs (*wie wir und Sie bisher gehandelt habt und wie Sie weiter handeln müssen*). In ihrer Rolle als Studenten der Universität Bielefeld sind sie mit dem dort beschriebenen Sachverhalt vertraut und verfügen über das nötige Alltagswissen, das als Bezugsschema fungiert und ihnen das Verstehen des Schreibens und des zugrundeliegenden Verfahrens ermöglicht. Hinzu kommt, dass an dieser Stelle der aktuelle Sachverhalt rekapituliert wird und sich der Abschnitt auf kurz zuvor gemachte konkrete Erfahrungen und einen konkreten Handlungsrahmen bezieht. Sowohl die Sachverhaltsrekonstruktion als auch die Erweiterung des Interaktionsziels und die Darstellung des weiteren Interaktionsverlaufs erfolgen in „universitärer Alltagssprache“, so dass auch das sprachliche System den Versuchspersonen vertraut ist und ihnen kaum Probleme

bereitet. Alle Versuchspersonen geben an, die Handlungskonsequenzen (Überweisen des Semesterbeitrags), die nötig sind, um das Interaktionsziel zu erreichen, zu verstehen und auszuführen.

Die Absätze vier bis sechs hingegen beinhalten Informationen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen, der den Versuchspersonen kaum oder gar nicht bekannt ist. Inhalt dieser Abschnitte ist die Konstruktion eines neuen Interaktionsverlaufs für den Fall, dass der Klient das bisherige Ziel nicht weiter verfolgt (*„wie wir handeln werden, wenn das bisherige Interaktionsziel nicht erreicht wird“*). Sie beinhalten also Konsequenzen für das Handeln und den individuellen Sachverhalt der Klienten. Hinzu kommt, dass hier ein fachsprachliches, verfahrensspezifisches System verwendet wird, mit dem die Versuchspersonen nicht vertraut sind. Obwohl sie nicht alle institutionen- und verfahrensspezifischen Angaben verstehen, geben allerdings alle an, zu verstehen, welche Konsequenzen das Nicht-Erreichen des Interaktionsziels für sie haben wird.

Für den Exmatrikulationsbescheid lassen sich ähnliche Schwierigkeiten feststellen. Bei diesem Schreiben referiert allerdings nur der erste Absatz auf einen vertrauten Sachverhalt. Auch hier wird wieder der vorherige Interaktionsverlauf in universitärer Alltagssprache rekonstruiert (*wie wir und Sie bisher gehandelt haben*). Die übrigen drei Absätze beziehen sich auf den institutionenspezifischen Handlungsrahmen und beinhalten die Verwaltungsentscheidung sowie die Konstruktion des weiteren Interaktionsverlaufs (*wie wir jetzt handeln und wie Sie weiter handeln können*). Hierbei handelt es sich um das „Widerspruchsverfahren“, das von dem Klienten eröffnet werden muss. Hierzu informiert ihn die Verwaltung über die von ihm als Folgehandlung auszuführenden Maßnahmen.

Genau wie bei dem Erinnerungsschreiben beinhalten diese Abschnitte ebenfalls Konsequenzen für das Handeln und den individuellen Sachverhalt der Klienten. Aus den Kommentaren und Antworten der Versuchspersonen geht hervor, dass sie bei dem vertrauten Handlungsrahmen kaum Verbesserungsbedarf sehen und sie den Inhalt der Abschnitte ohne Probleme verstehen. Bei den Absätzen, die den weiteren Interaktionsverlauf konstruieren und von den Probanden das Agieren im institutionenspezifischen Handlungsrahmen erfordern, ist genau das Gegenteil der Fall. Die Versuchspersonen haben einen hohen Erklärungsbedarf (Gesetzestexte,

Rechtsbehelf, Form und Möglichkeit des Widerspruchs) und sind nicht in der Lage, die nötigen Maßnahmen auszuführen. Zusätzlich fordern sie Informationen zu den Handlungskonsequenzen und der Bedeutung der Schreiben über die aktuelle Interaktion hinaus. Das von der Verwaltung in diesem Verfahren „konstruierte Wirklichkeitsmodell“ ist also genau wie bei den Formularen zu abstrakt und zu weit entfernt von der alltäglichen Lebenswelt der Klienten. Dem Klienten fehlt das nötige Alltagswissen, und er erhält im Verlauf der Kommunikation nicht ausreichend Orientierungshinweise über deren Zweck und den Verlauf. Dadurch kommt es bei diesen Abschnitten verstärkt zu „Falschrahmungen“: Den Probanden ist „unklar“, was überhaupt vor sich geht, und es bleibt „ungewiss“, welche von mehreren vorliegenden Möglichkeiten die richtige ist.

Diese Problematik wird zusätzlich noch dadurch verstärkt, dass es sich bei den Bescheiden um eine Form der dialogischen Interaktion handelt, bei der die zeitliche wie auch die räumliche Trennung der Interaktanten die wechselseitige Verständigung stark behindert. So besteht auf Seiten der Klienten keine Möglichkeit zur Nachfrage oder Rückversicherung, und auf Seiten der Verwaltung ist es nicht möglich zu überprüfen, ob das Gemeinte auch verstanden wird und welche Reaktionen dies auslöst. Gerade in dem für den Klienten fremden Handlungskontext führt dies zu starker Unsicherheit. Die Klienten haben das Gefühl aufgrund ihres Nicht-Verstehens, keinen Einfluss mehr ausüben zu können und nicht mehr aktiv am Verfahren teilnehmen zu können. Akzeptanz als das Ergebnis eines interaktiven, reziproken Prozesses kann also nicht zustande kommen.

Genau wie bei den Formularen scheinen auch bei den Bescheiden die institutionenspezifische Kodierung der Informationen und die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen und Erklärungen verantwortlich dafür, dass die Versuchspersonen nur schwer oder gar nicht in dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen agieren können. Diese Problematik wird zusätzlich vom Aufbau und der typographischen Gestaltung der Bescheide sowie der Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten beeinflusst.

Institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen

Auch bei den Bescheiden müssen die Versuchspersonen institutionenspezifisch kodierte Informationen verstehen. Anders als bei den Formularen müssen sie hier allerdings nicht ihr individuelles Wissen kodieren, sondern

2. *verfahrensrelevante Informationen entschlüsseln und auf ihren individuellen Sachverhalt beziehen.*

Die Verwendung kodierter Informationen in Form von Sprachschablonen, Fachtermini und juristischen Abkürzungen ist bei einem Bescheid allerdings unvermeidlich, nur so kann die Rechtsverbindlichkeit der Verwaltungsentscheidung sicher gestellt werden. Dass den Versuchspersonen die Dekodierung der Informationen besonders im institutionenspezifischen Handlungsrahmen sehr schwer fällt und zu Störungen im Interaktionsverlauf führt, wird deutlich, wenn man sich ihre Reaktionen auf die (angekündigte) Verwaltungsentscheidung in beiden Schreiben und den „Rechtsbehelf“ im Exmatrikulationsbescheid anschaut.

Die im Zusammenhang mit der (angekündigten) Entscheidung zitierten Paragraphen stellen die gesetzliche Begründung der Verwaltungsentscheidung dar. Sie dienen als Orientierungshinweise und sollen dem Klienten ermöglichen, die zugrundeliegende Rechtsanwendung nachzuvollziehen. Alle Versuchspersonen geben an, dass sie bei den Paragraphen blind auf deren Richtigkeit vertrauen, da ihnen die Gesetzestexte, die hinter dieser Kodierung stehen, nicht bekannt sind, und sie auch keine Möglichkeit sehen, diese einzusehen. Bei dem Rechtsbehelf liegt die Kodierung in Form einer juristischen Sprachformel vor, die den Klienten über seine Rechte und weiteren Handlungsmöglichkeiten informiert. Keiner Versuchsperson ist allerdings die Bedeutung der Fachtermini bekannt, und sie sind nicht in der Lage, nachzuvollziehen, ob und wie sie der Rechtsbehelf betrifft.

Diese Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns und der Entscheidung ist allerdings eine vorgeschriebene Funktion des Bescheids, der neben seinem Hauptzweck, eine Verwaltungsentscheidung mitzuteilen, auch noch die Aufgabe hat, abstrakte Regelungen zu generalisieren und auf den individuellen Sachverhalt des Klienten zu beziehen. Nur so kann der Klient nachvollziehen, wie ihn diese Entscheidung betrifft. Innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens können die Versuchspersonen aufgrund der institutionenspezifischen Kodierung

der Informationen die Herleitung und die Begründung der Verwaltungsentscheidung nur schwer erkennen und nachvollziehen.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

Neben dem Nachvollziehen des Handelns und der Entscheidung der Verwaltung muss der Bescheid den Klienten zusätzlich ermöglichen, die Entscheidung auf ihren individuellen Sachverhalt anzuwenden und die geforderten Folgehandlungen auszuführen. Hierzu erhalten sie von der Verwaltung Erklärungen und verfahrensspezifische Anweisungen, die sie über den von der Verwaltung konstruierten Interaktionsverlauf informieren und es ihnen ermöglichen, auf diesen Verlauf Einfluss zu nehmen. Die Adressaten stehen also bei den Bescheiden, genau wie bei den Formularen vor der Aufgabe,

3. *die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen zu erkennen und zu verstehen.*

Dass dies den Versuchspersonen besonders im institutionenspezifischen Handlungsrahmen große Schwierigkeiten bereitet, bzw. für sie überhaupt nicht möglich ist, wird bei dem Absatz mit dem Rechtsbehelf deutlich. In dem Rechtsbehelf wird der Klient über seine Möglichkeiten, gegen den Bescheid vorzugehen, informiert.

Keine Versuchsperson hat diese Anweisungen vollkommen verstanden und weiß, wie ein Widerspruch formuliert werden muss. Aufgrund dessen haben die Probanden weder die Möglichkeit, noch das Gefühl aktiver Interaktionspartner zu sein. Alle geben an, sich erst einmal an das Studierendensekretariat zu wenden und sich dort Informationen, Erklärungen und Anweisungen für den weiteren Interaktionsverlauf zu beschaffen. Indem sie den Kontakt zum Studierendensekretariat suchen, schaffen sie sich einen vertrauten Handlungsrahmen, in dem sie agieren können und der ihnen die Möglichkeit bietet, auf den weiteren Interaktionsverlauf Einfluss zu nehmen.

An dieser Stelle kann also keine Verständigung über den weiteren Interaktionsverlauf erzielt werden, stattdessen wird dieser unterbrochen, weil die Klienten die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen nicht verstehen und auf ihren individuellen Sachverhalt anwenden können. Als Folge daraus kommt es zu Störungsparadoxa: Durch das Fehlen von Orientierungshinweisen und

Handlungsanweisungen kommt es zu „Fehlhandlungen“ der Klienten, die aber von der Verwaltung als Mangel an Kooperation bewertet werden.

Aufbau und typographische Gestaltung

Bei den Bescheiden ist der Aufbau normativ vorgegeben und hat eine noch stärkere handlungsweisende Funktion als bei den Formularen. Die Informationen werden in chronologischer Weise präsentiert, um so den Klienten perlokutiv von der Berechtigung der Verwaltungsentscheidung zu überzeugen und es ihm zu ermöglichen, die Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns zu jedem Zeitpunkt der Interaktion überprüfen zu können. Fast alle Probanden sind der Meinung, dass der Aufbau der Schreiben das Erfüllen dieser Aufgabe allerdings eher behindert. Ihrer Meinung nach ist die ausführliche rekonstruierende Sachverhaltsdarstellung zwar sehr freundlich, allerdings ist ein großer Teil der Informationen überflüssig, da sie den Klienten entweder sehr gut bekannt sind oder keine direkte Relevanz für das Verfahren besitzen (Erinnerungsschreiben 1. Absatz). Der Klient muss also selbstständig

4. *zwischen redundanten und für seinen individuellen Sachverhalt relevanten Informationen unterscheiden.*

Dass dies bei den vorliegenden Schreiben zu Verständigungsschwierigkeiten führt, zeigt die Bewertung der Versuchspersonen. Sie sind der Meinung, dass beide Schreiben zu umfangreich und kompliziert formuliert sind und die Gefahr besteht, dass wichtige Informationen überlesen werden. Hinzu kommt, dass alle Versuchspersonen einen deutlichen stilistischen Bruch zwischen den beiden Handlungsrahmen („formell aber normal“ vs. „Amtsdeutsch“) feststellen und kritisieren. Die Absätze innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens werden als typisches „leser-unfreundliches“ und schwer verständliches Amtsdeutsch bewertet. Hierbei stört besonders deren stark „verschachtelte“ Satzbau und die Formelhaftigkeit. Ein weiterer Kritikpunkt, den die Versuchspersonen hinsichtlich des Aufbaus der beiden Schreiben anführen, ist deren uneinheitlicher Aufbau. Ihrer Meinung nach fällt dies bereits bei der Bezugs- und der Betreffzeile sowie der Anrede auf und wirkt sich schon zu Beginn der Schreiben verwirrend auf den Adressaten aus.

Rolleninterpretation und Akzeptanz der Aktanten

Zusätzlich zu den bereits genannten Kriterien haben auch die Einstellungen und Perspektiven der Interaktanten großen Einfluss auf den Interaktionsverlauf. Sie resultieren aus den bisherigen Erfahrungen der Versuchspersonen mit, bzw. dem gesellschaftlich determinierten Alltagswissen über den spezifischen Handlungstyp „Verwaltungsverfahren“. Dieses Alltags- und Erfahrungswissen stellt den primären Handlungsrahmen für den gesamten Interaktionsprozess dar und hat großen Einfluss auf die Akzeptanz der Interaktion.

Die Äußerungen der Versuchspersonen bestätigen die Annahme über den Einfluss der Person-Rolle-Formel. Deutlicher als bei den Formularen tritt bei der Untersuchung der Bescheide die sozial determinierte Rolle, in der die Aktanten agieren, hervor: Alle Probanden sehen sich in der unterlegenen Position und geben an, sich durch die Schreiben von der Verwaltung unter Druck gesetzt zu fühlen. Für sie fungiert das Erinnerungsschreiben als „bedrohlich erhobener Zeigefinger“, damit in Zukunft eine pünktliche Zahlung erfolgt. Diese „Betroffenheit und wahrgenommenes Bedrohtsein“ wirkt sich negativ auf ihre Akzeptanzbereitschaft aus (Lucke 1995:362). Dieses Gefühl der Bedrohung resultiert aus der bereits im ersten Teil dieser Arbeit erwähnten negativen Einstellung der Klienten gegenüber der Verwaltung und wird auf die Interaktion mit ihren Agenten übertragen (siehe hierzu auch S. 22ff dieser Arbeit).

Bei dem Exmatrikulationsbescheid kommt zu dieser Bedrohung nach Aussage der Versuchspersonen noch das Gefühl der Gleichgültigkeit und des „allein gelassen Seins“ mit der Entscheidung hinzu -insbesondere weil sie einen Teil der Entscheidung nicht nachvollziehen können und auch ihre weiteren Handlungsmöglichkeiten nicht erkennen. Sie sind allerdings nicht bereit, das Handeln der Verwaltung einfach hinzunehmen und geben an, den direkten Kontakt zur Verwaltung zu suchen. Sie wollen sich erst einmal in einem persönlichen Gespräch mit dem zuständigen Sachbearbeiter des Studierendensekretariats den Inhalt des Bescheids und dessen Konsequenzen erklären lassen, um sich dann darüber zu verständigen, „was noch zu machen ist“.

Dieses Verhalten der Versuchspersonen zeigt deutlich, wie wenig sie den Interaktionsverlauf akzeptieren. Für sie kommt es anscheinend überhaupt nicht in Betracht, den Aufforderungen der Verwaltung freiwillig Folge zu leisten, weil sie

die Entscheidung annehmen und nachvollziehen - stattdessen richtet sich ihr Verhalten danach, wie groß der ausgeübte Druck ist. Hiermit fehlen der Akzeptanz der Interaktion ihre wichtigsten Geltungsvoraussetzungen „Freiwilligkeit“ und „innere Überzeugtheit“. Weder der normative noch der konative Aspekt des Akzeptierens können somit erfüllt werden: Sie verstehen zwar den Sachverhalt (kognitiver Aspekt des Akzeptierens), halten diesen aber nicht unbedingt für richtig (normativer Aspekt des Akzeptierens), und selbst wenn sie die Norm verstehen und ihr auch zustimmen, bedeutet dies noch lange nicht, dass sie sich auch in der Zukunft entsprechend verhalten werden (konativer Aspekt des Akzeptierens).

Dass Verwaltungsentscheidungen ohne die wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz zwischen den Interaktanten umgesetzt werden, scheint allerdings für die Versuchspersonen vollkommen normal zu sein. Das Erzwingen der Akzeptanz, durch Androhung von Sanktionen und Ausübung von Druck, scheint für sie ein wichtiger Faktor für das „Gelingen“ der Interaktion zu sein. Je „bedrohter“ sie sich von der Verwaltung fühlen, desto eher sind sie bereit, deren Anweisungen Folge zu leisten. Das Erinnerungsschreiben ist ihrer Meinung nach sogar, in Anbetracht der drohenden Exmatrikulation und deren gravierenden Folgen für den individuellen Sachverhalt des Studierenden, nicht einschüchternd genug. Einige der Versuchspersonen geben explizit zu bedenken, dass sie sich nicht vorstellen können, dass das Schreiben seinen Zweck erfüllt, wenn es freundlicher verfasst wäre. Die Akzeptanz des Verwaltungshandelns und der Entscheidung als Ergebnis eines interaktiven Prozesses in Form von bewusstem Annehmen und wohlüberlegten Zustimmung ist für sie nicht vorstellbar.

5.3.7 Zusammenfassung

Die Analyse scheint die Annahme zu bestätigen, dass, genau wie bei den Formularen, neben der Verständlichkeit der Schreiben auch das Agieren in einem unbekanntem Handlungsrahmen und die Einstellung der Versuchspersonen gegenüber der Verwaltung und ihrem Handeln Ursachen für die Verständigungsprobleme und die mangelnde Akzeptanz zwischen den Interaktanten sind.

Bei beiden Schreiben fällt auf, dass die aus Sicht der Versuchspersonen „irrelevanten“ Informationen des Bescheids, bei denen bereits abgeschlossenen

und nicht mehr beeinflussbare Interaktionsabschnitte rekonstruiert werden (Sachverhaltsdarstellung), in einer für sie bekannten und verständlichen Weise dargestellt sind. Anders bei den Stellen, an denen die Konstruktion des weiteren, bzw. des neuen Interaktionsverlaufs erfolgt und die Klienten die Möglichkeit haben aktiv Einfluss zu nehmen: Sie sehen sich mit einer für sie unbekanntem und unverständlichen, institutionenspezifischen Darstellungsweise konfrontiert und müssen in einem unbekanntem Handlungsrahmen agieren. Aufgrund der fehlenden Erklärungen und Handlungsanweisungen sind sie nicht in der Lage, den von der Verwaltung vorgegebenen Interaktionsverlauf zu erkennen und dementsprechend zu agieren. Die Versuchspersonen haben stattdessen das Gefühl, die Entscheidung der Verwaltung hinnehmen zu müssen, bzw. selbst herausfinden zu müssen, was von ihnen erwartet wird. An diesen Stellen kann keine wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz geschaffen werden und es kommt zu Störungen im Interaktionsverlauf. Diese Schwierigkeiten werden zusätzlich noch von dem Rollenempfinden der Versuchspersonen verstärkt. Auch hier zeigt sich wieder die deutliche Perspektiven-Divergenz zwischen der Verwaltung, ihren Agenten und ihren Klienten: Den Klienten wird durch die Verwaltung eine nicht vorhandene Handlungskompetenz unterstellt, und die Klienten sehen sich aufgrund ihrer eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten der Verwaltung gegenüber in der unterlegenen Position. Auf diese Weise kommt es in der Interaktion dieser beiden Gruppen zu Störungen, die sich auf die wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz auswirken.

Damit die Bescheide ihre Aufgabe erfüllen können, die Verwaltungsentscheidung zu erklären, die Beweggründe dafür nachvollziehbar zu machen und die daraus resultierenden Handlungskonsequenzen für den Klienten aufzuzeigen ist es nötig, ihn mit dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen vertraut zu machen, ihn durch die Interaktion zu führen und ihm die nötigen Handlungsanweisungen zu geben. Hierzu ist es, genau wie bei den Formularen nötig, dass zwischen den Interaktionspartnern eine Perspektivenübernahme stattfindet. Dies soll auch hier wieder dadurch erreicht werden, dass Agenten und Klienten der Verwaltung gemeinsam reziproke Interaktionsnormen entwickeln.

5.3.8 Schreibgruppe Bescheide: Optimierung der Interaktion

Genau wie bei den Formularen werden auch die zwei Verwaltungsschreiben einer gemischten Schreibgruppe vorgelegt, mit der Bitte, diese zu diskutieren und ggf. zu ändern. Diese Gruppe setzte sich aus zwei der Studentinnen (A, B), die bereits an der ersten Befragung zu den Schreiben teilgenommen haben und zwei Mitarbeitern des Studierendensekretariats (C, D) zusammen. Die konkreten Anweisungen der Gruppe lauteten wie folgt:

Ich möchte Sie bitten, sich als die Verfasser und die möglichen Adressaten des Formulars über dieses auszutauschen. Hierbei interessiert mich zum Beispiel ihre Einschätzung der Verständlichkeit, der Angemessenheit, der Hintergründe dieser Schreiben, aber auch der Empfindungen, die sie auslösen und des geforderten, bzw. des wirklich resultierenden Verhaltens. Wenn Sie meinen, dass Veränderungen sinnvoll und nötig sind, nehmen sie diese bitte vor.

Auch hier geht es wieder darum, zu untersuchen, wie die Schreiben aus Sicht ihrer Benutzer bewertet werden und welche Veränderungen sie vornehmen. Ziel ist es weiterhin, zu beobachten und zu analysieren, wie sich die Benutzer über ihre Perspektiven bezüglich der Schreiben und des zugrundeliegenden Verwaltungsverfahrens in der mündlichen „online“-Interaktion austauschen, welchen Einfluss die vorhandenen Selbst- und Partnermodelle haben und wie reziproke Interaktionsnormen ausgehandelt werden. Hierbei steht die Frage im Vordergrund, wie sich dies auf die schriftliche „offline“-Interaktion übertragen lässt, bzw. was für Konsequenzen sich hieraus für diese ergeben. Hierzu wird die Arbeit der Gruppe ebenfalls auf Video aufgezeichnet.

Das Erinnerungsschreiben, mit dem diese Gruppe arbeitet, unterscheidet sich allerdings von dem ursprünglichen Schreiben, das den Studenten bei der ersten Befragung vorgelegt wurde. Das geänderte Erinnerungsschreiben befindet sich im Anhang zu dieser Arbeit auf Seite 47. Der zweite Absatz, in dem explizit an die Zahlung erinnert wird, ist nicht mehr vorhanden und zusätzlich werden eine Reihe erläuternder Angaben in Klammern eingefügt, die der Erklärung einiger Fachtermini dienen sollen: Studentenwerk (AstA); Leporello (Datenauszug). Weiterhin werden verfahrensrelevante Informationen deutlicher hervorgehoben, bzw. modifiziert: Bitte unbedingt Matrikelnummer eintragen; Rückmeldezeitraum war der-..... . Das Schreiben ist um einen Absatz erweitert, in dem der Klient explizit darauf hingewiesen wird, dass er die Verwaltungsgebühr in jedem Fall bezahlen muss, wenn er seinen Semesterbeitrag nach Ablauf der Rückmeldefrist überwiesen hat. Die Absätze, die sich auf den institutionenspezifischen

Handlungsrahmen beziehen, sind gleich geblieben, und auch die Aufteilung des Schreibens in die unterschiedlichen Handlungsrahmen wurde beibehalten. An dem Exmatrikulationsbescheid hat es keine Änderungen gegeben.

5.3.8.1 Beobachtung der Interaktion

Die Gruppe einigt sich, die Schreiben absatzweise zu besprechen und sie beginnt mit dem Erinnerungsschreiben. Anders als bei der Schreibgruppe, die mit dem Formular gearbeitet hat, beziehen sich die Diskussionen dieser Gruppe allerdings kaum auf die Textebene. Stattdessen diskutieren die Probanden das zugrundeliegende Verwaltungsverfahren, welche Funktion die Schreiben hierbei haben, wie sie diese am besten erfüllen können und welchen normativen Vorgaben sie unterliegen. Gleich zu Beginn erläutert C in seiner Rolle als Vertreter der Verwaltung, worum es sich bei dem Zwangsexmatrikulationsverfahren handelt und welche konversationelle Aufgabe die Verwaltung mit Hilfe dieser Schreiben erfüllen muss. Bei seiner Erklärung verwendet er eine Reihe verfahrensspezifischer Fachausdrücke und rekurriert auf den institutionenspezifischen Handlungsrahmen:

C: vielleicht kurz zur einleitung; es geht um unser (...) zwangsexmatrikulationsverfahren aufgrund der fehlenden rückmeldung. das ist also im hochschulgesetz und in der einschreibordnung der uni bielefeld festgelegt. leute die sich nicht zurückmelden werden von amts wegen exmatrikuliert. bevor man jemanden vonaAmts wegen exmatrikuliert muss man ihn erinnern. das ist also auch so festgelegt. und das sind die schreiben. am besten ihr lest euch die mal durch.

Aufgrund ihrer Erfahrungen mit dem Schreiben und verschiedener Veränderungsversuche sind C und D der Auffassung, dass die vorliegende Fassung ihren Zweck aus Sicht der Verwaltung optimal erfüllt. Ihrer Meinung nach ist es aufgrund der Komplexität des Verfahrens nicht möglich, einen Bescheid zu konstruieren, bei dem keine Probleme und Rückfragen auftauchen. Weiterhin sind sie der Ansicht, dass sie sich bei der Konstruktion der Schreiben bereits so weit an ihren Partnern orientieren, wie es die Verfahrensvorgaben zulassen:

D: wir hatten mal ein schreiben da stand; bitte bezahlen sie unverzüglich bis zum. da hatten wir anrufe von leuten die den status auslaufen lassen wollen; die zum beispiel fertig mit dem studium waren und nicht extra in die uni kommen wollten um sich zu exmatrikulieren; ich mach das einfach auf diesem wege ich zahle nicht. die fühlten sich dadurch wirklich auf die füße getreten; die sagten dann auch: wieso unverzüglich, ich will das ja gar nicht. also von daher.

B: ich denke mal das unverzüglich ist ja eigentlich; es wird ja nur gesagt, wenn man weitermachen will dann soll mans unverzüglich überweisen; und ansonsten ist ja.

C: vielleicht ist auch zuviel text da? ich kann das schlecht beurteilen. weil ich finde dieses schreiben eigentlich sehr gut. es ist kein drohbrief wie es eigentlich

sein soll; weil da würden sich dann einige auch wieder aufregen. dann könntest du davon ausgehen dass wieder welche kommen würden; boh sie drohen mir hier mit exmatrikulation was soll das?

Stattdessen sehen C und D die Probleme eher auf Seiten der Klienten und sind der Meinung, darauf mit der Gestaltung der Schreiben keinen Einfluss zu haben:

C: das ist halt das problem; dieses schreiben lesen sich die wenigsten komplett durch und denken mal drüber nach. die lesen teilweise nur die ersten beiden absätze und dann erst mal anrufen. häufig ist es so, wenn die das erst mal zuende lesen würden, würden sich noch mal dreißig bis vierzig prozent aller fragen von alleine erledigen.

D: aber wie sollte man das anders anfangen das schreiben, dass das deutlicher wird?

D: das mit dem überweisungsträger und so steht eigentlich auch alles drin.

B: ja; dass die matrikelnummer da rein soll steht ja schon da.

C: ja. steht eigentlich da; macht nur keiner. selbst wenn wir diese rückmeldungsunterlagen verschicken gibt es strategien die machen das per online-banking und vergessen dann irgendwelche daten. schon kriege ich so nen stapel unklarer zahlungsfälle und suche irgendwelche leute.

D: ist ja auch so ne sache; wenn wir die kontonummer jetzt angeben; das ist ja auch ne andere nummer als wie für den normalen sozialbeitrag. ne andere verbuchungsstelle.

B: ach so.

D: und wenn man jetzt die für die zehn euro angibt kann das locker welchen passieren; die überweisen den anderen betrag auch dahin. man muss es so machen, dass es ganz deutlich ist und keine verwicklung da ist.

D: man verändert etwas und denkt jetzt ist es auf dem neuesten stand und dann kommen wieder anrufe und man muss was ändern.

C: das man sieht was los ist. paragraphen liest sowieso keiner. sonst ist das schreiben seit jahren nicht geändert. [meint Exmatrikulationsbescheid] es beinhaltet ja eh nur den punkt; du bist exmatrikuliert.

D: daten und rechtsgrundlagen werden höchstens mal ausgetauscht.

Aus diesem Grund sind C und D auch der Meinung, dass es bei einem Teil der Informationen sinnvoller ist, sie nicht in den Bescheid zu schreiben, da ihr Verstehen komplexes Hintergrundwissen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen erfordert, das bei den Klienten nicht vorausgesetzt werden kann. Stattdessen geben sie an, auf die Rückfrage der Klienten zu warten und dies dann im persönlichen Gespräch zu klären. Wenn diese Informationen allerdings doch im Bescheid erforderlich sind, geben beide an, dass sie keine Vorstellung davon haben, wie dies machbar ist und wechselseitige Verständigung erreicht werden kann:

D: wenn man kontonummer angibt besteht die gefahr dass die studenten nicht auf die vorgedruckten, maschinell lesbaren überweisungsträger zurückgreifen sondern selbst ausfüllen und dann passieren zahlendreher.

C: hintergrundwissen um das zu verstehen ist so komplex.

D: deshalb lieber kurz und notfalls kann man das telefonisch klären; wenn er einen Überweisungsträger braucht.

A: das habe ich nicht gewusst.

C: das kannst du auch nicht; du hast ja kein insiderwissen.

B: vielleicht doch da rein schreiben.

C: erklärungen zu verwirrend. anfragen auf welches konto was zu überweisen ist waren so viele und haben genervt.

D: wir haben gesagt; ok dann ändern wir das jetzt und schauen, was dann passiert. jetzt kommt die kontonummer für die zehn euro rein.

A: wie wird das denn reingeschrieben, so dass man es erkennt.

C/D: müssen wir mal sehen; dass muss man ja kenntlich machen. ich kann es im moment auch noch nicht sagen wie wir das machen. das müsste man reinschreiben. das kommt auf alle fälle mit rein. unten rein liest sowieso keiner.

B: deutlich machen dass das die verwaltungsgebühr ist; fettdruck.

Insbesondere bei den Absätzen des institutionenspezifischen Handlungsrahmens besteht auf Seiten der Verwaltungsmitarbeiter kaum Bereitschaft, das Schreiben zu verändern. Entweder sehen sie für Veränderungen keinen Bedarf oder aufgrund der normativen Gebundenheit des Verfahrens keine Möglichkeit:

A: mir wäre das beim ersten mal nicht so klar gewesen; welche schlimmen folgen das für mich hat; weil das so ziemlich freundlich formuliert ist und auch nicht so richtig die folgen drinstehen.

D: müsste aber drinstehen. [C und D schauen sofort in das Erinnerungsschreiben] da unten steht ja dass nach den und den paragraphen in der zur zeit gültigen fassung von amts wegen exmatrikuliert.

A: ja das weiß ich; aber jetzt so im allgemeinen; weil das ist ja schon so das letzte was man kriegt bevor man exmatrikuliert wird.

C: man geht davon aus; es gibt die rückmeldeunterlagen, die verschicken wir schon kulanter Weise; dann dieses erinnerungsschreiben; das soll ja auch kein drohbrief sein dass ist einfach nur ne erinnerung daran. manchmal vergisst man das dann und letztendlich muss es dann ja auch so kommen.

D: ja los; was ist gut und was ist schlecht?

A: da hab ich gesagt; das mit den paragraphen.

D: das muss rein.

A: ja das muss rein; ne?

B: das war auf den ersten blick verwirrend.

D: wir müssen ja erläutern warum wir dieses geld brauchen einziehen und was für folgen das hat. von daher muss man immer die rechtsquelle mit angeben. das kann man nicht einfach weglassen. denn dann würden garantiert rückfragen kommen; wieso, aus welchem grund; und so kann man gleich sagen; danach müssen wir das machen.

Hierbei fällt allerdings auf, dass C und D angeben, die Einwände und Verbesserungsvorschläge der Studentinnen teilweise verstehen und nachvollziehen zu können. Sie dürfen sie jedoch in ihrer Rolle als Vertreter der Verwaltung nicht akzeptieren und umsetzen, da sie nicht den Verfahrensvorgaben, die aus Sicht der Verwaltung als primärer Handlungsrahmen fungieren, entsprechen:

C: schreiben sind sehr förmlich; ich würde das auch lieber freundlicher schreiben.

D: zu freundlich fehlt der druck; man darf die folgen nicht vergessen.

B: man reagiert schneller auf persönliche Ansprache.

C: erste stufe des verwaltungsrechtsweges der auch vor gericht enden kann und richter würde auf persönliches schreiben negativ reagieren.

Stattdessen betonen sie in ihrer Argumentation immer wieder die Problematik und Komplexität des Verfahrens aus Verwaltungssicht:

D: wir schreiben tausende; bei tausend exmatrikulationen.

C: diese erinnerungsschreiben kriegen etwa dreitausendfünfhundert studenten so viele melden sich nicht fristgerecht zurück. und dann haben wir immer noch eine kulanzspanne von einem monat da drin. jetzt die rückmeldung ist der dritte zweite

und dann warten wir noch vier wochen etwa und dann erst geht dieses schreiben raus; und dann sind es immer noch so dreitausendfünfhundert studenten.

D: und selbst wenn wir dass Schreiben rausgeschickt haben kommen immer noch welche.

C: dieses Jahr tausendzweihundertfünfundzwanzig zwangsexmatrikulationen.

D: es sind natürlich wesentlich mehr die dieses schreiben dann erst mal kriegen; die dann darauf reagieren ganz schnell bezahlen; und ganz schlimme die den exma bescheid schon haben und dann den monat widerspruchsfrist haben und sich dann auf den letzten sticken noch melden. und das ist nen bisschen schade weil man will ja die unterlagen rechtzeitig verschicken die brauchen die ja auch und dann ist natürlich immer druck dahinter.

C: es ist halt nicht einfach weil man diese massen hat. wenn man zehn davon hat könnte man die einzeln persönlich anschreiben. aber bei dreitausend ist das schwierig. das ist genauso; viele sagen auch warum verschickt ihr die rückmeldung, diesen zahlschein schon mitte bis ende dezember wenn im januar erst rückmeldung ist? häufig nehme ich den halt und leg den auf nen stapel und häufig sind die dann auch weg. Nur; das ist ja ne riesen vorlaufzeit. ich beginne ende november mit dem druck der rückmeldeunterlagen. das sind ja auch zwanzigtausend stück und bis die dann parat sind; eingetütet sind und zur post gebracht sind; die müssen ja auch sortiert werden. das dauert halt alles auch ewig. und so ist das dann mit diesem schreiben halt auch. das muss an ne vielzahl von leuten geschickt werden und es muss auch ne vielzahl von problemen; so wie das mit den beurlaubungen da unten die davon ausgenommen sind; oder wenn sie nur das gezahlt haben müssen sie das noch nachzahlen bis zu dem termin. das muss halt alles drin stehen und es kommen immer wieder rückfragen; wegen jedem bisschen. das muss man halt alles da mit reinbringen; das ist schon sehr sehr schwierig denk ich. weil es ruft ja nicht nur ein student an sondern gleich zweitausend und dann bist du den ganzen morgen nur am telefonieren. und das ist dann nervig. ich wäre auch dankbar wenn es ein schreiben gäbe wo man keine rückfragen hätte.

D: aber dann wäre das schreiben noch länger; weil wir jede einzelheit aufführen müssten.

C: nachteil der erinnerung; es müssen viele daten mitgeteilt werden und wo viel drin steht kann auch viel verwirren. arbeitsaufwand für die zehn euro liegt bei fünfundvierzig euro.

Im Verlauf der Diskussion rücken die Studentinnen immer weiter von ihren Verbesserungsvorschlägen und ihrer Kritik ab und zeigen zunehmend Verständnis für das Vorgehen der Verwaltung:

B: als ich das erste gelesen hab fand ich das noch ganz harmlos; freundlich. ich hab damals gesagt dass es zwar freundlich ist aber wenig persönlich. also das man dann so nen schreiben dann liest; sich dann aber denkt; ja=ja ok mach ich; und es dann an die seite packt. ich weiß das ich damals gesagt hatte dass ichs nicht schlecht fände wenn das persönlicher wäre. nur da ist dann halt die sache; wenn das tatsächlich bei mehreren wäre ist das natürlich schwierig.

B: also als ich das das erste mal gelesen hatte fand ichs auch ziemlich verwirrend. ich weiß dass ichs mir da zwei oder dreimal durchgelesen habe. weil ich auch erst am anfang so gelesen habe und dann moment; worum gehts jetzt eigentlich noch mal genau? und dann hab ichs noch mal gelesen und dann wurde das klar. auf den ersten blick wirkt es erschreckend aber ich denke dass haben alle offiziellen schreiben so an sich.

Bei den Veränderungen, die letztendlich von der Gruppe vorgenommen werden handelt es sich ausschließlich um textgestalterische Vorschläge, die sich nur auf die Absätze mit der Rekonstruktion des bisherigen Verfahrensverlaufs (Sachverhaltsdarstellung) beziehen.

A: ich meine auch dieses erinnerung zur rückmeldung sollte etwas fetter sein; dass habe ich beim ersten mal auch ganz überlesen. so kleinigkeiten eben so.
D: kann man ja fettdruck machen.

Bei den Änderungsvorschlägen, die über die reine Textgestaltung hinausgehen und sich auf die Konstruktion des weiteren/neuen Interaktionsverlaufs innerhalb institutionenspezifischen Handlungsrahmen beziehen, wollen C und D erst Rücksprache mit ihrem Vorgesetzten halten, da sie dies nicht allein entscheiden können:

C: also du meinst dass sollte wesentlicher bestimmter sein; die androhung der exma sollte wesentlich deutlicher heraus(..).
A: ich würds so schreiben dass man weiß jetzt ist aber allerhöchste eisenbahn. also nicht unfreundlich nur so dass man bescheid weiß.
C: wir können das ja mal mit dem chef besprechen; dass die exma deutlicher angedroht wird.

Bei dem Exmatrikulationsbescheid werden von der Gruppe keine Veränderungen vorgenommen. C und D sehen aufgrund der normativen Vorgaben bei diesem Schreiben noch weniger Änderungsmöglichkeiten als bei der Zahlungserinnerung, da so die Gefahr besteht, dass die rechtliche Verbindlichkeit verloren geht.

D: änderungen werden eher am erinnerungsschreiben vorgenommen. rechtsbehelf muss enthalten sein.
C: problem des verwaltungsgesetzes; wenn es nicht drin steht verlängert sich die widerspruchsfrist automatisch auf ein jahr. bescheid ist verwaltungsakt und das steht überall drin. wenn behörde ge oder verbot ausspricht kannst du immer widerspruch einlegen.

5.3.8.2 Analyse der Interaktion

In der Schreibgruppe werden zwar genau dieselben Problemfelder diskutiert, wie auch bei der Studentenforschung, allerdings ist es nicht möglich, wechselseitige Verständigung zu schaffen und Schreiben zu entwerfen, die sich an den Perspektiven beider Interaktionspartner orientieren. Sowohl von den Studenten, wie auch von den Sachbearbeitern wird es als „normal“ angesehen, dass die Paragraphenangaben nicht mitgelesen werden, da sie „sowieso niemanden interessieren“. Trotzdem wird eine mögliche Änderung dieser Absätze von den Verwaltungsangestellten als nicht umsetzbar zurückgewiesen. Ähnliches gilt auch für den Absatz der den Rechtsbehelf enthält. Obwohl bei der Studentenforschung keine der Versuchspersonen wusste, worum es sich bei dem Widerspruch genau handelt und wie er durchzuführen ist, wird diese Problematik nicht in der Gruppe diskutiert, da C und D sofort klarstellen, dass es sich hierbei um einen obligatorischen Teil des Bescheides handelt, der in dieser Form auf jeden Fall bestehen bleiben muss. Dies liegt daran, dass die Diskussion innerhalb dieser

Schreibgruppe stark von denen, das Zwangsexmatrikulationsverfahren steuernden Interaktionsnormen bestimmt wird, die von der Verwaltung vorgegeben sind. Bei der Diskussion interagieren die Versuchspersonen ausschließlich in ihren durch das Verwaltungsverfahren determinierten sozialen Rollen. Hierbei werden sehr gut die unterschiedlichen Perspektiven der beiden Benutzergruppen deutlich: C und D handeln als Vertreter der Verwaltung, die eine rechtlich begründete Entscheidung zu treffen und zu begründen haben, und A und B agieren als Studenten, die von dieser Verwaltungsentscheidung betroffen sind.

In ihrer Rolle als Vertreter der Verwaltung sehen C und D keinen Veränderungsbedarf oder -möglichkeiten, da diese ihre Aufgabe aus Sicht der Verwaltung optimal erfüllen. Dieses Verhalten der Sachbearbeiter resultiert daraus, dass es gerade bei Bescheiden, die das rechtsverbindliche Ergebnis eines Verwaltungsverfahrens darstellen, wichtig ist, deutlich anzuzeigen, dass sie nicht eigenmächtig, sondern als Vertreter der Verwaltung agieren. Der Ausbruch aus diesem System würde für C und D ein hohes Risiko bedeuten, da der Verlust der Rechtsverbindlichkeit des Bescheids aus der Perspektive der Verwaltung zum Scheitern der Interaktion führt und disziplinarische Folgen für sie haben kann. Gleichzeitig versuchen sie, diese Handlungsvoraussetzungen der Verwaltung für die Schüler nachvollziehbar zu machen und Verständnis für das Handeln zu wecken. Dies gelingt ihnen im Verlauf der Diskussion auch und die Schüler rücken immer weiter von ihrer ursprünglichen Perspektive ab und zeigen zunehmend Verständnis für das Handeln der Verwaltung. Hierbei wird allerdings sehr gut deutlich, dass nicht nur die Studentinnen ihre Perspektive den von der Verwaltung festgelegten Interaktionsnormen unterordnen müssen, auch die Mitarbeiter des Studierendensekretariats unterliegen in ihrer Rolle als Vertreter diesen Handlungsvoraussetzungen und an einigen ihrer Äußerungen lässt sich deutlich erkennen, dass sie, bestünde diese normative Bindung nicht, anders handeln würden.

Anders als bei der Schreibgruppe zu dem Formular kann hier bei den Versuchspersonen also keine wechselseitige Verständigungsbereitschaft vorausgesetzt werden. Insbesondere die Vertreter der Verwaltung sind nur so weit verständigungsbereit, wie es ihre durch das Verwaltungsverfahren festgelegte soziale Rolle zulässt. Die Interaktion innerhalb dieser Gruppe wird durch ein

Partnermodell bestimmt, das nur eine einseitige Partnerorientierung ermöglicht und bei dem die Perspektive der Verwaltung im Vordergrund steht.

Dies macht sich auch bei den von der Gruppe vorgeschlagenen Veränderungen an den Schreiben deutlich bemerkbar. Hierbei geht es in erster Linie darum

- **durch eine übersichtlichere Gestaltung verfahrensrelevante Informationen deutlicher hervorzuheben.**

Selbst bei diesen Änderungen geben C und D an, erst mit ihrem Vorgesetzten Rücksprache halten zu müssen. Die unpersönliche Gestaltung der Schreiben ist ebenfalls Thema der Gruppe, es kommt allerdings zu keiner Einigung, da die Verfahrensvorgaben keine persönlichere Gestaltung zulassen. Die Schwierigkeiten, die den Studenten das Verstehen der Informationen aus dem institutionenspezifischen Handlungsrahmen und das Erkennen der Handlungskonsequenzen bereitet, werden von den Studenten zwar thematisiert, C und D können diese Schwierigkeiten allerdings nicht nachvollziehen:

- **Deutlichere Konstruktion des neuen/weiteren Interaktionsverlaufs in beiden Schreiben**
- **Verständliche Handlungsanweisungen und Erklärungen**
- **Übersichtlichere und persönlichere Gestaltung**

Die Beobachtung und Analyse der Schreibgruppe scheinen die nach der Auswertung der Studentenbefragung aufgestellten Hypothesen zu den Ursachen der Interaktionsstörungen zu bestätigen, ohne dass aber Lösungen gefunden werden:

- **Das Erkennen und Verstehen des institutionenspezifischen Handlungsrahmens**
- **Der Aufbau und typographische Gestaltung der Bescheide**
- **Die Akzeptanz und Rolleninterpretation der Aktanten**

5.3.9 Optimierungsvorschläge für die Bescheide „Erinnerung zur Rückmeldung“ und „Exmatrikulation zum...“

Die Diskussion innerhalb der Gruppe hat sehr deutlich den großen Einfluss der von der Verwaltung festgelegten Interaktionsnormen gezeigt, die den gesamten Interaktionsverlauf bestimmen. Diese Hintergrundinformationen zu der Konstruktion der Schreiben und zu dem Verwaltungsverfahren sowie die Ergebnisse der Studentenbefragung ermöglichen es, einen Katalog mit Optimierungsvorschlägen zu erstellen, die versuchen, beide Perspektiven so weit wie möglich zu vereinen.

5.3.9.1 Institutionenspezifischer Handlungsrahmen

Die Schreibgruppe hat gezeigt, dass die Probleme im Umgang mit diesen Abschnitten auch auf Seiten der Verwaltungsmitarbeiter bekannt ist, ihr Handeln aber aufgrund ihrer sozialen Rolle als Stellvertreter der Verwaltung feststehenden Interaktionsnormen unterliegt.

Auch bei den Bescheiden kann eine störungsfreie zwischen den Interaktanten nur zu Stande kommen, wenn der Handlungsrahmen beiden Interaktionspartnern bekannt ist. Genau wie bei den Formularen sind die Interaktionspartner sowohl zeitlich als auch räumlich voneinander getrennt und die Organisation der Interaktion obliegt dem Bescheid. Er muss

- 1) *die Verwaltungsentscheidung für den Klienten nachvollziehbar machen.* Hierzu ist es nötig, dass der zugrundeliegende Interaktionsverlauf, aus dem die Entscheidung hergeleitet wird, rekonstruiert wird.
- 2) *den Klienten in die Lage versetzen, die Konsequenzen für sein Handeln erkennen und ausführen zu können.* Dies erfolgt durch die Konstruktion des weiteren/neuen Interaktionsverlaufs. Die Untersuchung hat gezeigt, dass gerade diese Abschnitte den Versuchspersonen große Probleme bereiten. In der Schreibgruppe wurde deutlich, dass diese Schwierigkeiten auch den Mitarbeitern der Verwaltung bekannt sind, ihr Handeln und somit auch die Gestaltung der Bescheide aber spezifischen, von der Verwaltung festgelegten Interaktionsnormen unterliegt. Gerade die Gestaltung dieser Abschnitte ist mit strengen normativen Vorgaben verbunden, da in diesem Teil die Verwaltungsentscheidung angekündigt, bzw. verkündet wird, deren Rechtsverbindlichkeit sichergestellt werden muss. Insbesondere der Exmatrikulationsbescheid kann den Klienten nicht zum Handeln befähigen und kann somit so eine seiner zentralen Aufgaben innerhalb des Verwaltungsverfahrens nicht erfüllen. Bei der Konstruktion des zukünftigen Interaktionsverlaufs muss der Klient zusätzliche Orientierungshinweise bekommen, um ihn zum *Agieren innerhalb des institutionenspezifischen Handlungsrahmens zu befähigen.*

Institutionenspezifische Fachtermini und Kodierungen

- 1) Bei der Befragung ist deutlich zu sehen, dass kaum eine Versuchsperson weiß, was mit der „Belehrung über den Rechtsbehelf“ gemeint ist und

somit auch nicht erkennen kann, welche Konsequenzen dies für ihr Handeln hat. Hierbei handelt es sich aber um einen für die Klienten sehr wichtigen Abschnitt, in dem sie über ihre Rechte und Möglichkeiten informiert werden, gegen die Verwaltungsentscheidung vorzugehen. Hierzu ist es wichtig, *wenn möglich juristische Sprachformeln und Kodierungen durch alltagssprachliche Formulierungen zu ersetzen. Ein Beispiel hierfür ist, wie es auch schon Büter und Schimke vorschlagen, diesen Abschnitt mit „Ihre Rechte“ zu überschreiben (Büter/Schimke 1993:98).* Der Klient versteht aus dieser Überschrift sofort, worum es hier geht und wie ihn der folgende Abschnitt betrifft.

- 2) Die Versuchspersonen geben bei beiden Schreiben an, dass sie die Paragraphenangaben beim Lesen als sehr störend empfinden, da sie ihnen in dieser Form nichts sagen. Jeder von ihnen überliest sie und konzentriert sich ausschließlich auf die aus Sicht der Studenten relevanten Aussagen zur Exmatrikulation. Bei der Schreibgruppe wird deutlich, dass diese Problematik auch bei den Mitarbeitern des Studierendensekretariats bekannt ist, dass diese Angaben aber ein vorgeschriebener Bestandteil beider Schreiben sind. Wenn also kodierte Informationen und juristische Sprachschablonen verwendet werden müssen, dann in einer Form, die das Verstehen des Textes nicht behindert. *Als Lösung würde sich hier anbieten, die Paragraphenangaben aus dem Fließtext herauszunehmen und sie in Form einer Fußnote an das Ende der Schreiben zu stellen.* Weiterhin wird von einer der Studentinnen vorgeschlagen, *die vollständigen Gesetzestexte beizulegen.* Die abstrakten juristischen Sprachformeln würden für die Klienten so einen konkreten Inhalt bekommen.

Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

- 1) Obwohl alle Versuchspersonen angeben, den Inhalt beider Schreiben zu verstehen, können sie nur bei dem Erinnerungsschreiben angeben, was als nächstes zu tun ist. Bei dem Exmatrikulationsbescheid verstehen sie zwar, dass sie Widerspruch einlegen können, was damit erreicht wird und in welcher Form der Widerspruch zu erfolgen hat, ist ihnen allerdings nicht klar. *Um die Handlungskonsequenzen zu erkennen und die geforderten Folgehandlungen ausführen zu können, benötigen die Studierenden an*

dieser Stelle zusätzliche Erklärungen und Anweisungen. Da es sich bei der Belehrung über den Rechtsbehelf aber um eine feststehende juristische Sprachformel handelt, *ist eine mögliche Lösung für das Problem im Anschluss an die Sprachformel dem Klienten zu erklären, was inhaltlich mit dem Widerspruch gemeint ist. Eine andere Möglichkeit wäre, dem Studierenden an dieser Stelle einen konkreten Ansprechpartner im Studierendensekretariat zu nennen, der ihn bei Fragen zu einem Widerspruch beraten kann.* Für die letzte Möglichkeit würde sprechen, dass dies in der Praxis schon umgesetzt wird, so dass man dieses Gespräch auch zu einem offiziellen Teil des Verfahrens machen kann. In der Schreibgruppe geben die Sachbearbeiter an, dass es einfacher ist, komplexe verfahrensspezifische Fragen im persönlichen Gespräch mit dem Klienten zu klären. Auch in der Befragung zu der Einstellung gegenüber der Verwaltung und ihrer Tätigkeit geben die Verwaltungsangestellten an, dass für sie das persönliche Gespräch ein wichtiges Instrument zur Klärung offener verfahrensrelevanter Fragen ist (siehe hierzu S. 23f dieser Arbeit). Bisher ging die Initiative für ein solches Gespräch von den Klienten aus, der von sich aus an die Verwaltung herantreten muss. Dadurch, dass die Verwaltung explizit zusätzliche Hilfe und Erklärung bietet, vermittelt sie dem Klienten das Gefühl, dass es durchaus legitim ist, noch Fragen zu dem Verfahren zu haben. Außerdem hat er nicht länger den Eindruck, Informationen einfordern zu müssen, sondern sie werden ihm freiwillig von der Verwaltung angeboten. Gerade diese Möglichkeit der Nachfrage ist eine wichtige Komponente von Dialogen, die bei der Verständigung zwischen den Interaktionspartnern eine große Rolle spielt.

5.3.9.2 Aufbau und typographische Gestaltung

Stärker noch als bei den Formularen hat der Aufbau der Bescheide handlungsweisende Funktion für die Interaktion zwischen der Verwaltung und ihrem Klienten. Seine Aufgabe besteht darin, den Klienten perlokutiv von der Richtigkeit des Verwaltungshandelns und der -entscheidung zu überzeugen und deren Rechtmäßigkeit zu belegen.

- 1) *Bei der Rekonstruktion des bisherigen Interaktionsverlaufs wirken zu viele Informationen verwirrend und erschweren das Verstehen der neuen*

verfahrensrelevanten Informationen und Anweisungen. Dadurch, dass diese Abschnitte auf einen bekannten Sachverhalt aus einem vertrauten Handlungsrahmen rekurren, ist es nicht nötig, bereits bekannte und redundante Informationen zu wiederholen. Erklärungen und Anweisungen, die keine direkte Relevanz für den weiteren Interaktionsverlauf haben, zu wiederholen, erschwert für den Klienten das Nachvollziehen des Entscheidungswegs und das Verstehen des weiteren Interaktionsverlaufs.

- 2) *Bei der Konstruktion des weiteren/neuen Interaktionsverlaufs sollten neu verfahrensrelevante Informationen und Anweisungen besonders hervorgehoben werden.* Die Schüler haben hierzu mehrfach vorgeschlagen an das Ende der Schreiben eine „*Checkliste*“ zu stellen, in der alle in dem Schreiben enthaltenen verfahrensrelevanten Informationen noch einmal explizit aufgeführt werden. Um den Entscheidungsweg, sowie die Rechtmäßigkeit des weiteren Interaktionsverlaufs für den Klienten nachvollziehbar zu machen, benötigt dieser in diesen Abschnitten zusätzliche Erklärungen und Orientierungshinweise (siehe institutionenspezifische Kodierung und Handlungsanweisungen).
- 3) Bei dem Erinnerungsschreiben war die Mehrheit der befragten Studenten der Meinung, dass das Schreiben für seinen Zweck zu nett formuliert sei. Neben dem Übermaß an Informationen verhindert auch die wenig nachdrückliche Formulierung des Schreibens, das Erkennen des „Ernstes der Lage“. Auch die Schreibgruppe war der Meinung, dass *die Kernaussagen der beiden Schreiben (letzte Erinnerung und Exmatrikulation) deutlicher formuliert werden sollten.* Zusätzlich schlagen die Studenten vor, die Schreiben einheitlich zu gestalten, so dass deutlich erkennbar ist, dass sie Teil des selben Verfahrens sind. Weiterhin ermöglicht es eine strukturierte und einheitliche Gestaltung dem Klienten zu erkennen, an welchen Stellen er mit verfahrensrelevanten Informationen rechnen kann.

5.3.10 Überprüfung der Ergebnisse

Die nach diesen Kriterien erstellten Bescheide werden ebenfalls wieder Studenten vorgelegt, mit der Bitte diese zu bewerten. Der einzige Unterschied zur ersten Klientenbefragung besteht darin, dass die Versuchspersonen nicht interviewt werden, sondern die Bewertung in Form eines Fragebogens vornehmen. Grundlage der Bewertung ist der gleiche Fragenkatalog, der auch schon bei den Interviews

der ersten Befragung verwendet wurde. An dieser Befragung nehmen insgesamt neun Studenten/innen unterschiedlicher Semester teil. Zusätzlich werden die neuen Schreiben auch den zwei Studentinnen vorgelegt, die bereits bei der ersten Befragung dabei waren und auch an der Schreibgruppe teilgenommen haben.

Bei den neuen Bescheiden konnten leider noch nicht alle Optimierungsvorschläge umgesetzt werden, da die Änderungen zuvor ausführlicher Rücksprache im Studierendensekretariat bedürfen, die im Verlauf dieser Untersuchung noch nicht erfolgt, aber geplant ist. Exemplare der vorläufigen Neuentwürfe befinden sich im Anhang zu dieser Arbeit auf den Seiten 48 und 49.

5.3.10.1 Erinnerungsschreiben

Bei dem neuen Erinnerungsschreiben wird die Sachverhaltsrekonstruktion auf den ersten Satz reduziert. Im Anschluss daran werden drei unterschiedliche Möglichkeiten für den weiteren Interaktionsverlauf mit ihren jeweiligen Handlungskonsequenzen konstruiert, von denen der Klient die auf seinen individuellen Sachverhalt zutreffende herausuchen muss. Zum Abschluss erfolgt die Konstruktion des neuen Sachverhalts für den Fall, dass das bisherige Interaktionsziel nicht erreicht wird.

Die Ergebnisse dieser zweiten Befragung scheinen die Optimierungsvorschläge zu bestätigen. Die Veränderungen werden von der Mehrheit der Versuchspersonen positiv bewertet, besonders die Auflistung der unterschiedlichen Möglichkeiten für den weiteren Verlauf der Interaktion gefällt den Probanden, da sie stichwortartig nach der zu ihrem individuellen Sachverhalt passenden Alternative schauen können, ohne alle Angaben lesen zu müssen. Alle Versuchspersonen würden den Forderungen der Verwaltung Folge leisten und geben an, dass sie die Form des Schreibens als angemessen empfinden. Sie vermissen allerdings auch hier wieder die persönliche Ansprache und die Sachverhaltsrekonstruktion. Außerdem wird die Konstruktion des weiteren/neuen Sachverhalts immer noch als zu kompliziert und bedrohlich bewertet. Nur zwei der Änderungen werden von den Versuchspersonen kritisiert. Zum einen handelt es sich hierbei um die neue Präsentation der Rechtsgrundlagen, die für drei Versuchspersonen in Form der Fußnote zu klein ist und die nach wie vor als unverständlich beurteilt werden. Dieses Ergebnis würde für den Vorschlag sprechen, die genannten Gesetzes zusätzlich ausformuliert auf der Rückseite zu präsentieren. Dieser Vorschlag wird auch von einer der

Versuchspersonen dieser Gruppe gemacht. Zum anderen geben drei Versuchspersonen an, dass sie das Schreiben als „zu persönlich“ empfinden. Diese Aussage bezieht sich vor allem auf den letzten Absatz, in dem der neue Interaktionsverlauf konstruiert wird. Hierbei stört die Versuchspersonen, dass dieser Satz nicht in der sonst verwaltungsüblichen Passivform formuliert ist, da die aktive „Ich-Form“ den Eindruck erweckt, die Initiative geht von einem Verwaltungsangestellten aus.

Die beiden Versuchspersonen, die sowohl bei der ersten Befragung wie auch bei der Schreibgruppe mitgewirkt haben, bewerten dieses Schreiben im Vergleich zu den Originalen als wesentliche Verbesserung. Durch ihre Mitwirkung in der Arbeitsgruppe wissen sie, dass nicht jede von den Klienten gewünschte Veränderung in der Form umsetzbar ist, und sie sehen kaum noch weiteren Optimierungsbedarf und -möglichkeiten für das Schreiben.

5.3.10.2 Exmatrikulationsbescheid

Bei dem neuen Bescheid wird nur die Form in der die Verwaltungsentscheidung mitgeteilt wird verändert. Hierbei werden, genau wie bei dem Erinnerungsschreiben, die rechtlichen Grundlagen aus dem Fließtext entfernt und als Fußnote an das Ende des Schreibens gestellt, und der Satz wird fett hervorgehoben. Die übrigen Passagen sind inhaltlich und stilistisch gleich geblieben. Lediglich im dritten Absatz, in dem der Adressat darüber informiert wird, dass das Schreiben gleichzeitig auch als Exmatrikulationsbescheinigung dient, wird das Wort Bescheid durch den Ausdruck Bescheinigung ersetzt: Diese Bescheinigung ersetzt die sonst übliche Exmatrikulationsbescheinigung.

Auch bei diesem Schreiben werden die Veränderungen überwiegend positiv bewertet. Besonders gut gefällt den Versuchspersonen die kurze Wiederholung des Sachverhalts zu Beginn des Schreibens, die Formulierung der Verwaltungsentscheidung im zweiten Absatz sowie der Hinweis auf die Widerspruchsmöglichkeit. Alle Versuchspersonen verstehen den Inhalt des Bescheids, sie geben allerdings an, einige Abschnitte zweimal lesen müssen. Die Mehrheit empfindet die Form des Schreibens als angemessen, Widerspruch würden allerdings nur zwei Versuchspersonen einlegen und die übrigen würden wieder Kontakt zum Studierendensekretariat aufnehmen, bzw. einen Rechtsanwalt einschalten. In diesem Schreiben werden allerdings die neue Form der

Rechtsgrundlagen und die „aktive“ Ausdrucksweise kritisiert. Hierbei ist allerdings anzumerken, dass drei Versuchspersonen den Exmatrikulationssatz kritisierten, er von vier der Probanden aber positiv bewertet wurde. Auch hier ist es wieder so, dass die Versuchspersonen, die an der Schreibgruppe teilgenommen haben, den Bescheid als wesentlich besser als das Original bewerten und kaum noch Verbesserungsbedarf sehen.

5.3.11 Modifizierung der Optimierungsvorschläge

Die Überprüfung der neuen Schreiben scheint die Hypothesen über die Interaktionsstörungen, ihre Ursachen und mögliche Lösungen zu bestätigen. Dies zeigt auch die Befragung der zwei Studentinnen, die von Beginn an an der Untersuchung teilgenommen haben und sowohl die Originalschreiben wie auch die Neuentwürfe kennen und diese vergleichen können. Beide haben die neuen Schreiben als eine wesentliche Verbesserung bewertet und sehen kaum noch Verbesserungsbedarf, bzw. wissen durch ihre Erfahrungen aus der Schreibgruppe, dass aufgrund der normativen Vorgaben kaum Veränderungen möglich sind.

Diese Untersuchung hat aber auch gezeigt, dass, wie bereits angenommen, die Optimierung über die in der Schreibgruppe vorgeschlagenen Veränderungen hinausgehen muss. Alle Versuchspersonen haben auch bei dieser Befragung wieder dieselben Problemfelder genannt wie bei der ersten Untersuchung und die Überarbeitung der Schreiben kann noch nicht als abgeschlossen angesehen werden. Die weitere Optimierung der Schreiben und damit die Umsetzung der restlichen, auf der Basis der Interaktionsbeobachtung und -analyse erarbeiteten Verbesserungsvorschläge kann allerdings nur in Absprache mit den Verwaltungsangestellten erfolgen, da diese Schreiben eng an normative Vorgaben gebunden sind, die auch schon stark die Arbeit der Schreibgruppe beeinflusst haben. Nach dieser abschließenden Befragung scheint es aber unumgänglich, auch innerhalb dieses normativen Bereichs Veränderungen vorzunehmen, will man eine erfolgreiche und störungsfreie kommunikative Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung erreichen.

6 Zusammenfassung

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, die Störungen innerhalb des schriftlichen Kommunikationsprozesses zwischen der Verwaltung und ihren Klienten zu lokalisieren, ihre möglichen Ursachen zu diagnostizieren und Verbesserungsvorschläge zu definieren. Hierbei wurde davon ausgegangen, *dass Kommunikation partnerorientiertes soziales Handeln ist*, dessen Erfolg über die reine Textverständlichkeit hinausgeht. Gerade Handlungskontrolle und -beeinflussung, wie sie Ziel der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Klienten sind, erfordern *wechselseitige Verständigung* und *gegenseitige Akzeptanz* der Kommunikationspartner. Aus diesem Grund ist der in dieser Arbeit entwickelte Forschungsansatz interdisziplinär angelegt und versucht den „Schalterschluss“ zwischen einer *sprachwissenschaftlichen* und einer *soziologischen Sichtweise* zu vollziehen.

Bei dem zugrunde liegenden *kommunikations- und interaktionsorientierten Ansatz* werden Verständigung und Akzeptanz als das Ergebnis einer komplexen kommunikativen Interaktion verstanden, die innerhalb eines spezifischen Kommunikationssystems stattfindet. Das Untersuchungsinteresse lag hierbei auf dem Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten, welche Störungen hierbei auftraten und wie er von den Klienten bewertet wurde. Die Versuchspersonen wurden gebeten konkrete kommunikative Interaktionen mit Formularen und Bescheiden durchzuführen und diese zu bewerten. Zusätzlich sollte untersucht werden, wie Agenten und Klienten gemeinsam die Interaktionsstörungen beheben und wie sie wechselseitige Regeln für den Verlauf der kommunikativen Interaktion entwickeln. Hierzu wurden sie aufgefordert in gemischten Schreibgruppen Verbesserungsvorschläge für die Formulare und Bescheide zu erarbeiten.

Bei der Interaktionsanalyse zeigten sich über die unterschiedlichen Fallstudien hinweg dieselben Beobachtungen:

Probleme bereitete den Klienten das Agieren in einem unbekanntem institutionenspezifischen Handlungsrahmen. Hierbei insbesondere:

- **die Rekonstruktion der verfahrensspezifischen Fragestellung, bzw. die Konstruktion des weiteren Interaktionsverlaufs,**
- **das Verstehen institutionenspezifischer Fachtermini,**

- **die institutionenspezifische Kodierung/Dekodierung verfahrensrelevanter Informationen und**
- **das Verstehen verfahrensspezifischer Handlungsanweisungen.**

Zusätzlich ließ sich bei der Interaktionsanalyse beobachten, dass **die Verständigung und Akzeptanz der Interaktanten in Zusammenhang mit deren Rolleninterpretation steht.**

Die Studie hat gezeigt, dass die kommunikative Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten stark durch die Selbst- und Partnermodelle der Interaktanten beeinflusst wird. Eine bereits im Vorfeld der Untersuchung durchgeführte Befragung zeigt die gesellschaftlich determinierten sozialen Rollen der Agenten und Klienten der Verwaltung, die deren Handeln in der Interaktion steuern. Hierbei fiel eine deutliche *Perspektiven-Divergenz* zwischen den Aktanten auf: Den Klienten wird durch die Verwaltung eine nicht vorhandene Handlungskompetenz unterstellt und die Klienten sehen sich aufgrund ihrer eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten der Verwaltung gegenüber in der unterlegenen Position. Diese unterschiedlichen Perspektiven haben großen Einfluss auf den Verlauf der Interaktion und scheinen eine der Ursachen für deren Störungen zu sein. Hierbei scheint es auch keine Rolle zu spielen, ob es sich bei dem Verfahren um eine einmalige Interaktion handelt oder ob die Klienten schon Routine im Umgang mit den Verwaltungstexten haben.

Beide Aktantengruppen fühlten sich der Verwaltung „unterworfen“ und eine Veränderung der Situation und ihrer Rolleninterpretation scheint weder für die Klienten noch für die Agenten vorstellbar. Der primäre soziale Handlungsrahmen „Verwaltungsverfahren“, zwingt sie dazu, in einer gesellschaftlich determinierten Rolle zu agieren, die es den Klienten verbietet die Entscheidungen und Anforderungen der Verwaltung in Frage zu stellen und die Agenten dürfen nicht nach eigenem Ermessen handeln und sich über verwaltungsrechtliche Vorgaben hinwegsetzen.

Die Klienten reagieren überwiegend verunsichert und hilflos, bzw. resigniert, wenn sie nicht fähig waren, in der von der Verwaltung vorgegebenen Weise zu handeln. Um ihnen diese Angst und Unsicherheit zu nehmen und Akzeptanz für das Handeln der Verwaltung zu schaffen, ist es wichtig, ihnen das Gefühl zu vermitteln, mit einem „Partner“ zu kommunizieren und nicht der Willkür einer Autorität zu unterliegen, von der Druck und Sanktionen ausgehen. *Hierzu müssen*

die Formulare und Bescheide eine partnerschaftliche und wechselseitige kommunikative Interaktion ermöglichen.

Insbesondere bei Formularen, deren expliziter Zweck darin besteht, dem Klienten die Möglichkeit zur aktiven Mitgestaltung des Verfahrens zu geben wird der Erfolg der Interaktion maßgeblich davon beeinflusst, wie gut es ihnen gelingt, den Klienten zum Handeln zu befähigen. Wie wichtig diese aktive Einflussnahme der Klienten für den Verlauf der Interaktion zu sein scheint, zeigt auch die Bearbeitung der Reisekostenformulare. Dort haben sich die Probandinnen sogar selbstständig einen Handlungsrahmen geschaffen, in dem sie sich mit der Verwaltung verständigen können und der es ihnen ermöglicht, zu agieren und den Interaktionsverlauf zu beeinflussen.

Auch bei den Bescheiden, in denen die Klienten mit einer Verwaltungsentscheidung konfrontiert werden und zum weiteren Handeln befähigt werden sollen, hatten die Versuchspersonen das Gefühl, kaum Einfluss nehmen zu können und aufgrund der ungleichen Handlungsmöglichkeiten der Verwaltungswillkür ausgeliefert zu sein. Bei der Befragung ist deutlich geworden, dass sich die Versuchspersonen unter Druck gesetzt und teilweise sogar bedroht fühlten. Dieses von den Probanden empfundene „Betroffenheit und wahrgenommenes Bedrohtsein“ (Lucke 1995:362) wirkte sich negativ auf den Verlauf der kommunikativen Interaktion aus. Sie fühlten sich in eine defensive Position gedrängt und bei allen Versuchspersonen herrschte dadurch das Gefühl vor, gegenüber der Verwaltung in die Offensive gehen zu müssen und die Entscheidung nicht einfach hinnehmen zu wollen. Keiner von ihnen war allerdings in der Lage, die von der Verwaltung in dem Bescheid mitgeteilten Folgehandlungen auszuführen, stattdessen suchten sie den direkten Kontakt zur Verwaltung, um zu sehen, „was noch zu machen ist“.

Die „Chance eigener Einflussnahme und Verfahrensbeteiligung“ (Lucke 1995:365) scheint ein entscheidender akzeptanzrelevanter Faktor für die kommunikative Interaktion zu sein und setzt die wechselseitige Verständigung zwischen den Interaktanten voraus. Nach Lucke wirkt sich dieses Gefühl der Partizipation selbst dann akzeptanzfördernd aus, wenn die Entscheidung inhaltlich nicht akzeptiert werden kann (Lucke 1995:365).

Dies kann nur erreicht werden, wenn Agenten und Klienten der Verwaltung gemeinsam reziproke Interaktionsnormen entwickeln, die sowohl die Perspektive der Klienten wie auch die der Agenten berücksichtigen. Hierzu müssen die gegenseitige Akzeptanz und die wechselseitige Verständigung gleichzeitig Handlungsvoraussetzung, Handlungsstrategie und intendiertes Handlungsziel sein. Dies erfordert bei der Konstruktion und der Optimierung von Formularen und Bescheiden einen sowohl produktions- als auch rezeptionsorientierten Ansatz, wie er in der vorliegenden Untersuchung entwickelt und vorgestellt wurde. Hierzu ist es nötig, sich an den Selbst- und Partnermodellen der Interaktanten zu orientieren. Innerhalb der Schreibgruppe war deutlich zu sehen, wie sich die Aktanten in der „online“-Interaktion über ihre Perspektiven austauschten und nach diesen Vorgaben Änderungsvorschläge für das Formular und den Bescheid erarbeiten. Zusätzlich ermöglicht die Beobachtung der Schreibgruppe, die Interaktion der Probanden zu analysieren und hieraus Kriterien für die Gestaltung der kommunikativen „offline“-Interaktion abzuleiten.

Die hier präsentierten Optimierungsvorschläge versuchen auf Basis der Beobachtungen und Analysen der Benutzertests sowie der kommunikativen Interaktion innerhalb der Schreibgruppe beide Perspektiven zu vereinen. Wenn es nicht möglich ist, dass Aktanten und Klienten gemeinsam die Interaktionsnormen entwickeln, muss bei der Konstruktion der Formulare zumindest dafür gesorgt sein, dass beide Perspektiven berücksichtigt werden. Dies ermöglichen die Benutzertest, wie sie auch im Rahmen dieser Untersuchung durchgeführt wurden.

Durch gemeinsam erarbeitete Interaktionsnormen ist es möglich, die Erfahrungen der Aktanten mit dem Handlungstypus „Verwaltungsverfahren“ positiv zu beeinflussen und so Einfluss auf dessen gesellschaftliche Definition zu nehmen und so auch das Rollenverhalten der Aktanten zu verändern. Durch wechselseitige Verständigung und gegenseitige Akzeptanz in der kommunikativen Interaktion könnte es somit gelingen, den „Circulus vitiosus“ in der kommunikativen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten zu durchbrechen. Um abschließend also wieder den Gedanken Maria Theresias aufzunehmen: Nur wenn „*buta ember*“ und „*buta hivatalnok*“ gemeinsam Regeln für den Verlauf der kommunikativen Interaktion zwischen ihnen aufstellen, die sich an den Perspektiven beider orientieren, scheint ein partnerschaftlicher Dialog zwischen der Verwaltung und ihren Klienten möglich.

7 Ausblick

Die vorliegende Untersuchung scheint zu bestätigen, dass die bisherigen Annahmen zu den Ursachen für die mangelnde Verständlichkeit der Verwaltungssprache nicht ausreichen, die Problematik vollständig zu erklären. Das Problem der Verwaltungskommunikation scheint nicht nur in ihrer teilweise komplizierten und unverständlichen Ausdrucksweise zu liegen, sondern auch in der „Unsicherheit und Komplexität der Handlung des Zuordnens persönlicher Sachlagen zu allgemeinen Kategorien eines Verwaltungsprogramms“ (Lüdenbach/Herrlitz 1981:307).

Die Untersuchung hat gezeigt, dass neben den sprachlichen Faktoren, gerade bei der Verwaltungskommunikation der Einfluss nicht sprachlicher Verhaltensweisen eine wichtige Rolle spielt. Hiermit liegt ein empirischer Befund zur Wirkung von Verwaltungssprache vor, der mit begrifflich-konzeptionellen und methodisch-analytischen Vorschlägen Impulse für die zukünftige empirische Forschung und Theoriebildung innerhalb der Verständlichkeitsforschung geben soll.

In Bezug auf die begriffliche Analyse wird ein interaktions- und kommunikationsorientierten Ansatz als neue Richtung in der Verständlichkeitsforschung eingeführt und zur weiteren Diskussion gestellt. Diese Untersuchung diente dazu, die sprachwissenschaftliche Betrachtungsweise von Textverständlichkeit um sozialwissenschaftliche Aspekte zu erweitern und die Notwendigkeit einer solchen Herangehensweise zu begründen. Hierzu wurden die Begriffe „Akzeptanz“ und „Verständigung“ als zusätzliche zentrale Termini eingeführt.

Ziel ist es, mit diesem Ansatz der Verständlichkeitsforschung einen neuen Gegenstands- und Problembereich zu erschließen und so ein neues Forschungsgebiet zu konstituieren. Von dieser anwendungs-, praxis- und problembezogenen Forschungsrichtung werden neue Anstöße zu einer empirischen Umorientierung erwartet, die es in der Zukunft theoriebildend umzusetzen gilt.

Hierzu wäre es wünschenswert, dass der hier vorgestellte Ansatz auch anhand anderer Untersuchungen aufgegriffen und diskutiert wird.

8 Literaturverzeichnis

- Abels, Heinz. 1998. *Interaktion, Identität, Präsentation. Eine kleine Einführung in interpretative Theorien der Soziologie*. Hagener Studentexte zur Soziologie, Band 1. Westdeutscher Verlag.
- Albrecht, Richard und Eckart Reidegeld. 1977. „*Verständlichkeit in der Verwaltung. Zur Begründung eines Forschungsvorhabens zur Analyse von Texten aus der Verwaltung*“. Vierteljahresschrift für Sozialrecht 5, 252-264.
- Albrecht, Richard. 1980a. „*Verwaltung und Kommunikation. Ein systematischer sozialwissenschaftlicher Ansatz zu Behördenverkehr und Formularwesen*“. In: *Recht und Politik. Vierteljahresschrift für Rechts- und Verwaltungspolitik*. 16. Jahrgang, Heft 2, 92-97.
- Albrecht, Richard. 1980b. „Über Differenzen zwischen der ‚Alltagswelt‘, der ‚Medienrealität‘, der ‚verrechtlichten Realität‘ und der ‚Verwaltungswelt‘. Versuch einer sozial- und kommunikationswissenschaftlichen Annäherung an das Verhältnis Bürger – Behörde“. In: Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup (Hg.). *Bürger – Formulare – Behörde, Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel ‚Formular‘*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 76-95.
- Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg. Verfasser, Übersetzer). 1973. *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit 1. Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie*. Band 1. Hamburg: Rowohlt. 9-262.
- Augst, Gerhard. 1981. „Die Verständlichkeit der Gesetzes- und Verwaltungssprache aus linguistischer Sicht“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 259-267.
- Becker-Mrotzek, Michael. 1999. „Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache“. In: Lothar Hoffmann, Hartwig Kalverkämper und Ernst Wiegand (Hg.). *Fachsprachen, Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft*. Band 14.2. Berlin: Walter de Gruyter, 1391-1402.
- Becker-Mrotzek, Michael und Maximilian Scherner. 2000. „Textsorten in der Verwaltung“. In: Klaus Brinker, Gerd Antos und Wolfgang Heinemann (Hg.). *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband. Berlin: Walter de Gruyter, 628-641.
- Berliner Arbeitsgruppe. 2000. „Sprache des Rechts. Vermitteln, Verstehen, Verwechseln“. In: *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik. Sprache des Rechts*. Jahrgang 30, Heft 118. Stuttgart: J.B. Metzler Verlag, 7-33.
- Bonin, Konrad von. 1983. „Verfassungsrechtliche Überlegungen zu Recht und Sprache“. In: Rudolf Wassermann und Jürgen Petersen (Hg.). *Recht und Sprache. Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*. Heidelberg: C. F. Müller Juristischer Verlag, 64-71.
- Brinckmann, Hans; Klaus Grimmer; Anne Höhmann; Stefan Kuhlmann und Wolfgang Schäfer. 1986. *Formulare im Verwaltungsverfahren. Wegbereiter*

- standardisierter Kommunikation*. Beiträge zur juristischen Informatik Band 12. Darmstadt: Toeche-Mittler Verlag.
- Buddemeier, Heinz. 1973. *Kommunikation als Verständigungshandlung. Sprachtheoretische Ansätze zu einer Theorie der Kommunikation*. Frankfurt/M: Athenäum.
- Büter, Dieter und Hans-Jürgen Schimke. 1993. *Anleitung zur Bescheidtechnik. Wie Verwaltungsakte verständlich geschrieben werden. Eine Lern- und Arbeitshilfe*. 2. Auflage, Berlin: Walhalla.
- Bundesministerium des Inneren, Stabsstelle Moderner Staat – Moderne Verwaltung (Hg.). 2000. *Moderner Staat–Moderne Verwaltung. Aktivitäten zur Staats- und Verwaltungsmodernisierung in Bund und Ländern*. Berlin (ohne Verlag).
- Bundesministerium des Inneren, Stabsstelle Moderner Staat – Moderne Verwaltung (Hg.). *Moderner Staat-Moderne Verwaltung. Das Programm der Bundesregierung*. Berlin (ohne Verlag).
- Bundesministerium des Inneren, Stabsstelle Moderner Staat-Moderne Verwaltung (Hg.). 2002. *Moderner Staat-Moderne Verwaltung. Der Mandelkern- Bericht - Auf dem Weg zu besseren Gesetzen. Abschlussbericht, 13. November 2001*. Berlin (ohne Verlag).
- Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (Hg.). 2002. *BBB-Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“*. 4. Auflage. Köln (ohne Verlag).
- Cicourel, Aaron V. 1973. *Cognitive Sociology. Language and Meaning in Social Interaction*. Harmondsworth, England: Penguin Education.
- Cicourel, Aaron V. 1975. *Sprache in der sozialen Interaktion*. Aus dem Englischen übers. v. Jörg Zeller, Jürgen Streeck und Peter Zschäkel. München: Paul List Verlag.
- CLA (Centre de Linguistique Appliquée de Besançon) und COSLA (Comité d’Orientation pour la Simplification du Langage Administratif) (Hg.). *Guide Pratique de la rédaction administrative*. (ohne Verlag).
- Cutts, Martin. 1995. *The plain English guide: How to write clearly and communicate better*. Oxford: Oxford University Press.
- Cutts, Martin. 2001. *Clarifying Eurolaw. How European Community directives could be written more clearly so that citizens of Member States, including lawyers, would understand them better. Prepared for the European Law Conference, Stockholm, June 2001*. Stockholm: Spectrum Press.
- Daum, Ulrich. 1980. *Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache*. Gesellschaft für deutsche Sprache (Hg.). Wiesbaden: Verlag für deutsche Sprache.
- Daum, Ulrich. 1981. „Rechtssprache – eine genormte Fachsprache?“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 83-99.
- Dausendschön-Gay, Ulrich und Ulrich Krafft. 1991. „Tache conversationelle et organisation du discours“. In: Ulrich Dausendschön-Gay, Elisabeth Gülich und

- Ulrich Krafft (Hg.). *Linguistische Interaktionsanalyse. Beiträge zum 20. Romanistentag 1987*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 131-154.
- Deutscher Bundestag (Hg.). 2001. *Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland, Textausgabe – Stand: Dezember 2000*. Berlin: Ebner Ulm.
- Diederich, Georg. 1980. „Das Kommunikationsmittel Formular. Was sollte man tun, um Behördenvordrucke für den Bürger möglichst leicht verständlich zu machen?“. In: Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup (Hg.). *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel 'Formular'*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 96-111.
- Drescher, Martina. 1994. „Für zukünftige Bewerbungen wünschen wir Ihnen viel Erfolg. Zur Formelhaftigkeit von Absagebriefen“. In: *Deutsche Sprache. Zeitschrift für Theorie Praxis Dokumentation*. 22. Jahrgang, 117-137.
- Duve, Hans Ernst und Hans-Armin Weirich. 1981. „Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden. In: Ingulf (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 119-127.
- Eckardt, Birgit. 2000. *Fachsprache als Kommunikationsbarriere? Verständigungsprobleme zwischen Juristen und Laien*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag (1999 Diss.).
- Ehlich, Konrad; Jochen Rehbein. 1977. „Wissen, Kommunikatives Handeln und die Schule“. In: Herma C. Goepfert (Hg.). *Sprachverhalten im Unterricht, Zur Kommunikation von Lehrer und Schüler in der Unterrichtssituation*. München: Wilhelm Fink Verlag, 36-114.
- Ehlich, Konrad, Jochen Rehbein. 1980. „Sprache in Institutionen“. In: Hans Peter Althaus, Helmut Henne, Herbert Ernst Wiegand (Hg.). *Lexikon der Germanistischen Linguistik. Studienausgabe II*. 2. Auflage. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, 338-345.
- Fotheringham, Heinz. 1980. „Allgemeine Gesichtspunkte des Formulars, Gesetzliche Begriffe im Formular – Erwartungen des Benutzers – Ansatz einer Typologie des Formulars“. In: Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup (Hg.). *Bürger – Formulare – Behörde, Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel 'Formular'*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 25-43.
- Fotheringham, Heinz. 1981. „Die Gesetzes- und Verwaltungssprache im Spannungsfeld zwischen fachlicher Qualität und Allgemeinverständlichkeit“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 100-118.
- Fuchs-Heinritz, Werner; Rüdiger Lautmann; Otthein Rammstedt und Hans Wienold (Hg.). 1994. *Lexikon zur Soziologie*. 3. Auflage. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Garfinkel, Harold. 1963. „A Conception of an Experiment with 'Trust' as a Condition of Stable Coordinated Actions“. In: O.J. Harvey (Hg.). *Motivation and social Interaction. Cognitive Determinants*. New York: The Ronald Press Company, 187-238.

- Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Garfinkel, Harold. 1968. „The Origins of the Term ‘Ethnomethodology’“. In: Roy Turner. 1974. (Hg.). *Ethnomethodology*. Harmondsworth, England: Penguin Education, 15-18.
- Göbl, Alfred. (1981). *Praktische Psychologie und Soziologie in der Verwaltung. Das Verwaltungsstudium in Grundrissen*. Band 7. Regensburg: Walhalla und Praetoria Verlag.
- Goffman, Erving. 1974. *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Goffman, Erving. 1977. *Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen*. Aus dem Englischen übers. v. Hermann Vetter. Frankfurt: Suhrkamp.
- Groeben, Norbert. 1982. *Leserpsychologie: Textverständnis – Textverständlichkeit*. Band 1. Münster: Aschendorff.
- Grönert, Kerstin. 2000. *Verwaltungssprache: eine empirische Optimierung. Am Beispiel der Briefvorlagen für den Kundenschriftverkehr der Volkshochschule Bielefeld*. Magisterarbeit, Universität Bielefeld.
- Grönert, Kerstin. (in Vorbereitung). *Quantitative Befragung zum Selbst- und Fremdbild der Verwaltung*.
- Grosse, Siegfried und Wolfgang Mentrup (Hg.). 1980. *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Tagung zum Kommunikationsmittel ‘Formular’*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Grosse, Siegfried. 1980. „Allgemeine Überlegungen zur sprachlichen Fassung von Vordrucken und Formularen“. In: Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup (Hg.). *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Tagung zum Kommunikationsmittel ‘Formular’*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 11-24.
- Grosse, Siegfried. 1981. „Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungstexten“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 268-274.
- Gülich, Elisabeth. 1981a. „Formulare als Dialoge“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 322-356.
- Gülich, Elisabeth. 1981b. „Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation“. In: Peter Schröder und Hugo Steger (Hg.). *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache*. Sprache der Gegenwart, Band LIV. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann, 418-456.
- Gülich, Elisabeth. 1988/1997. „Routineformeln und Formulierungsroutinen. Ein Beitrag zur Beschreibung ‘formelhafter Texte’“. In: Rainer Wimmer und Franz-Josef Berens (Hg.). *Wortbildung und Phraseologie. Studien zur deutschen Sprache* Band 9. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 131-175.

- Gülich, Elisabeth und Ulrich Krafft. 1998. „Zur Rolle des Vorgeformten in Textproduktionsprozessen“. In: Jan Wirrer (Hg.). *Phraseologismen in Text und Kontext. Phrasemata I*. Bielefeld: Aisthesis Verlag. 11-38.
- Günther, Ludwig. 1898. *Recht und Sprache. Ein Beitrag zum Thema Juristendeutsch*. Berlin: Carl Heymanns Verlag.
- Gunnarsson, Britt-Louise. 1982a. *Lagtexters begriplighet. En sprakfunktionell studie av Medbestämmandelagen*. Lund: Liber Vörlag (Ph.D. Thesis).
- Gunnarsson, Britt-Louise. 1982b. „Functional comprehensibility of a Swedish Law. An Experiment“. FUMS (Avdelningen för Forskning och Utbildning I modern Svenska) Report No. 102, 1-31.
- Gunnarsson, Britt-Louise. 1984. „Functional comprehensibility of legislative texts: Experiments with a Swedish act of parliament“. Text 4-1/3, 71-105.
- Hartung, Wolfdietrich. 1998. „Perspektiven-Divergenzen als Verständigungsproblem“. In: Reinhard Fiehler (Hg.). *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 63-79.
- Hauck, Werner. 1986. „Verständliche Gesetzessprache, Eine Herausforderung an die Staatsverwaltung“. In: Theo Öhlinger (Hg.). *Recht und Sprache, Fritz Schönherr – Gedächtnissymposium 1985*. Wien: Manzsche Verlags- und Universitätsbuchhandlung, 193-204.
- Heckmann, Herbert. 1981. „Einleitung: Plädoyer für eine bürgernahe Gesetzessprache“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 9-15.
- Heinemann, Margot und Wolfgang Heinemann. 2002. *Grundlagen der Textlinguistik. Interaktion-Text-Diskurs*. Reihe Germanistische Linguistik, 230. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Helbig, Max. 1980. „Der Aufbau und die Gestaltung der Vordrucke“. In: Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup (Hg.). *Bürger – Formulare – Behörde, Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel 'Formular'*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 44-75.
- Huth, Lutz. (1983). „Situation und Aufgabe der Vermittlung“. In: Rudolf Wassermann und Jürgen Petersen (Hg.). *Recht und Sprache. Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*. Heidelberg: C. F. Müller Juristischer Verlag, 98-114.
- Innenministerium NRW (Hg.). 2000. „Nachschau zum Forum 'Veränderungen kommunizieren – Kommunikation verändern'“. *Vmprofil, Schriftreihe zur Verwaltungsmodernisierung*. Jhg. 1/2000 Ausgabe 1.
- Innenministerium NRW (Hg.). 2002. „Dokumentation zum Forum 'Die Landesverwaltung als Wettbewerbsfaktor für den Lebens- und Wirtschaftsstandort NRW'“. *Vmprofil, Schriftreihe zur Verwaltungsmodernisierung*. Februar 2002 Ausgabe 2.
- Jaspersen, Andrea. 1998. *Über die mangelnde Verständlichkeit des Rechts für den Laien*. Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn (Diss.).
- Joisten, Christa. 1981. „Schwierigkeiten mit der Gesetzessprache“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie*

- für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung.* Stuttgart: Klett-Cotta, 143-152.
- Jordan, Brigitte und Austin Henderson. 1995. „Interaction Analysis: Foundation and Practice“. *The Journal of the Learning Sciences*, 4(1): 39-103.
- Kimble, Joseph. 2002. „The Elements of Plain Language“. *Michigan Bar Journal* Volume 81 No. 10, 44-45.
- Kindermann, Harald. 1986. „Gesetzsprache und Akzeptanz der Norm“. In: Theo Öhlinger (Hg.). *Recht und Sprache, Fritz Schönherr – Gedächtnissymposium 1985*. Wien: Manzsche Verlags- und Universitätsbuchhandlung, 53-68.
- Kirchhoff, Paul. 1987. *Die Bestimmtheit und Offenheit der Rechtssprache. Schriftenreihe der Juristischen Gesellschaft zu Berlin*. Heft 107. Berlin: Walter de Gruyter.
- Klare, George R. 1969. *The Measurement of Readability*. 3. Aufl. Ames, Iowa: Iowa State University Press.
- Krafft, Ulrich und Ulrich Dausendschön-Gay. 1993. «*La coordination des activités conversationnelles: types de contrat*». XX^e Congrès International de Linguistique et Philologie Romanes. Tome II, Section II – Analyse de la conversation. Tübingen: Niemeyer, 97-108.
- Kühn, Peter. 1995. *Mehrfachadressierung, Untersuchungen zur adressatenspezifischen Polyvalenz sprachlichen Handelns*. Reihe germanistische Linguistik 154. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Lässig, Curt Lutz. 1980. *Deutsch als Gerichts- und Amtssprache. Völker, gemeinschafts- und verfassungsrechtliche Anforderungen an die Behandlung Deutschkundiger im Gerichts- und Verwaltungsverfahren*. Studien und Gutachten aus dem Institut für Staatslehre, Staats- und Verwaltungsrecht der Freien Universität Berlin, Heft 8. Berlin: Duncker & Humblot.
- Lalouschek, Johanna und Peter Nowak. 1989. „Insider-Outsider: Die Kommunikationsbarrieren der medizinischen Fachsprache“. In: Ruth Wodak und Wolfgang U. Dressler (Hg.). *Fachsprache und Kommunikation. Experten im sprachlichen Umgang mit Laien*. Wien: Österreichischer Bundesverlag, 6-18.
- Lalouschek, Johanna. 1998. „Hypertonie?‘- oder das Gespräch mit PatientInnen als Störung ärztlichen Tuns“. In: Reinhard Fiehler (Hg.). *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lalouschek, Johanna. 1999. „Frage-Antwort Sequenzen im ärztlichen Gespräch“. In: Gisela Brüner, Reinhard Fiehler, Walther Kindt (Hg.). *Angewandte Diskursforschung. Band 1 Grundlagen und Beispielanalysen*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 155-173.
- Lambertz, Thomas. 1990. *Bürgernahe Schriftsprache in der Verwaltung. Reformbemühungen und öffentliche Rezeption seit Bestehen der Bundesrepublik Deutschland mit einer Dokumentation für die Großstädte, unter besonderer Berücksichtigung der sprachlichen Fassung von Vordrucken aus den Städten Duisburg und Münster*. Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn (Phil. Diss.).

- Lambertz, Thomas. 1999. „Medium Sprache in der öffentlichen Verwaltung“. In: Michael Becker-Mrotzek und Christine Doppler (Hg.). *Medium Sprache im Beruf, Eine Aufgabe für die Linguistik*. Forum für Fachsprachenforschung, Band 49. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Langeheine, Volker. 1983. „Textpragmatische Analyse schriftsprachlicher Kommunikation am Beispiel des Briefes“. In: Siegfried Grosse (Hg.). *Schriftsprachlichkeit*. Sprache der Gegenwart, Band LIX. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann, 190-211.
- Langer, Inghard; Friedemann Schulz v. Thun; Jörg Meffert und Reinhard Tausch. 1973. „Merkmale der Verständlichkeit schriftlicher Informations- und Lehrtexte“. *Zeitschrift für experimentelle und angewandte Psychologie* Band XX, Heft 2, 269-286.
- Lemhöfer, Bernt. 1977. „Gesetze immer unverständlicher. Bundestag soll Abhilfe schaffen“. *Das Parlament*, 48. 3. Dezember 1977, 16.
- Lucke, Doris. 1995. *Akzeptanz. Legitimität in der „Abstimmungsgesellschaft“*. Opladen: Leske + Buderich.
- Luttermann, Karin. 2001. „Gesetzesinterpretation durch Juristen und Laien: Einrechtslinguistischer Beitrag zum Nötigungstatbestand“. In: Günther Grewendorf und Armin v. Stechow (Hg.). *Linguistische Berichte*. Ausg. 186 2001. Hamburg: Helmut Buske Verlag, 157-174.
- Lüdenbach, Norbert und Wolfgang Herrlitz. 1981. „Zur Verständlichkeit von Formularen. Ein handlungstheoretischer Versuch“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 305-321.
- Mandelkern, Dieudonné. 2001. *Rapport du groupe de travail interministeriel sur la qualité de la réglementation*. Ohne Verlag
- Mandl, Hans. 1981. „Einige Aspekte zur Psychologie der Textverarbeitung“. In: Heinz Mandl (Hg.). *Zur Psychologie der Textverarbeitung. Ansätze, Befunde, Probleme*. München: Urban & Schwarzenberg, 3-37.
- Mandl, Hans; Sigmar-Olaf Tergan und Steffen-Peter Ballstaedt. 1982. „Textverständlichkeit – Textverstehen“. In: Bernhard Treiber und Franz E. Weinert (Hg.). *Lehr-Lern-Forschung. Ein Überblick in Einzeldarstellungen*. München: Urban und Schwarzenberg.
- Mentrup, Wolfgang. 1980. „Kurzbericht – Diskussionsverlauf – Fünf-Punkte-Programm“. In: Siegfried Grosse und Wolfgang Mentrup (Hg.). *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Tagung zum Kommunikationsmittel 'Formular'*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 112-125.
- Neumann, Ulfried. 1992. „Juristische Fachsprache und Umgangssprache“. In: Günther Grewendorf (Hg.). *Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Nickel, Egbert. 1981. „Zehn ergänzende Thesen über die (Un-)Verständlichkeit von Gesetzen“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 162-169.

- Nussbaum, Brigitte. 1999. „Knebel für den Amtsschimmel. Linguisten sorgen für Bürgernähe und Verständlichkeit in der Verwaltungssprache“. *MUZ – Münsters Universitäts-Zeitung*. 23. Juni 1999.
- Öhlinger, Theo (Hg.). 1986. *Recht und Sprache. Fritz Schönherr – Gedächtnissymposium 1985*. Wien: Manzsche Verlags- und Universitätsbuchhandlung.
- Oksaar, Els. 1979. „Sprachliche Mittel in der Kommunikation zwischen Fachleuten und zwischen Fachleuten und Laien im Bereich des Rechtswesens“. In: Wolfgang Mentrup (Hg.). *Fachsprachen und Gemeinsprachen, Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann, 100-113.
- Oksaar, Els. 1981. „Kommunikation mit dem Bürger, Sprache als Werkzeug und Problem der Verwaltung“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 170-181.
- Otto, Walter. 1978. *Amtsdeutsch Heute*. „bürgerlich und praxisnah“. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: Richard Boorberg Verlag.
- Otto, Walter. 1981. „Die Paradoxie einer Fachsprache“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 44-57.
- Pfeiffer, Oskar E., Ernst Strouhal und Ruth Wodak. 1987. *Recht auf Sprache. Verstehen und Verständlichkeit von Gesetzen*. Wien: Verlag Orac.
- Pfeiffer, Oskar E. und Ernst Strouhal. 1989. „Das Gesetz aus dem Baukasten – zur Herstellung von Wirklichkeit durch juristische Sprachschablonen“. In: Wolfgang U. Dressler und Ruth Wodak (Hg.). *Fachsprache und Kommunikation. Experten im sprachlichen Umgang mit Laien*. Wien: Österreichischer Bundesverlag, 19-29.
- Psathas, George. 1968. „Ethnomethods and Phenomenology“. *Social Research. An International Quarterly of political and social Science*. Number three – Autumn
- Psathas, George. 1973. Ethnotheorie, Ethnomethodologie und Phänomenologie. Aus dem Englischen übers. v. Joachim Matthes. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen. *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit 2. Ethnotheorie und Ethnographie des Sprechens*. Band 2. Hamburg: Rowolth, 263-284.
- Radtke, Ingulf. 1981. „Amt und Sprache“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 70-82.
- Raithel, Jürgen. 2001. „Bürger-Behörden-Kontakt weiter verbesserungsfähig. Forscher befragten Bürger aus Sicht der Verwaltungspsychologie.“ *VOP (Verwaltung Organisation Personal)* 7-8/2001, 14-16.
- Rehbein, Jochen. 1977. *Komplexes Handeln, Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.

- Rehbein, Jochen. 1999. „Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden“. In: Lothar Hoffmann, Hartwig Kalverkämper und Ernst Wiegand (Hg.). *Fachsprachen, Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft*. Band 14.1. Berlin: Walter de Gruyter, 660-675.
- Rickheit, Gert. 1981. „Zur Verständlichkeit der Formularsprache“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 275-283.
- Rickheit, Gerd. 1995. „Verstehen und Verständlichkeit von Sprache“. In: Bernd Spillner (Hg.). *Sprache: Verstehen und Verständlichkeit*. Kongressbeiträge der 25. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik. Frankfurt: Lang, 15-30.
- Rickheit, Gerd und Hans Strohner. 1999. „Textverarbeitung: Von der Proposition zur Situation“. In: Angela D. Friederici (Hg.). *Sprachrezeption*. Sonderdruck aus Enzyklopädie der Psychologie. Themenbereich C, Theorie und Forschung. Serie III, Sprache, Band 2. Göttingen: Hogrefe Verlag, 271-305.
- Schindler, Kirsten. 2002. *Adressatenorientierung beim Schreiben. Eine linguistische Untersuchung am Beispiel des Verfassens von Spielanleitungen, Bewerbungsbriefen und Absagebriefen*. Universität Bielefeld (Phil. Diss.).
- Schönherr, Fritz. 1985. Walter Barfuß (Hg.). *Sprache und Recht. Aufsätze und Vorträge von Rechtsanwalt Univ.-Prof. Dr. Fritz Schönherr*. Wien: Manzsche Verlags- und Universitätsbuchhandlung.
- Schütz, Alfred und Thomas Luckmann. 1979. *Strukturen der Lebenswelt*. Band 1. Frankfurt: Suhrkamp Verlag.
- Schulz v. Thun, Friedemann; Barbara Weitzmann; Inghard Langer und Reinhard Tausch. 1974. „Überprüfung einer Theorie der Verständlichkeit anhand von Informationstexten aus dem öffentlichen Leben“. *Zeitschrift für experimentelle und angewandte Psychologie* Band XXI, Heft 1, 162-179.
- Schulz v. Thun, Friedemann. 1975. „Verständlichkeit von Informationstexten: Messung, Verbesserung und Validierung“. *Zeitschrift für Sozialpsychologie* 5, 124-132.
- Schulz v. Thun, Friedemann. 1976. „Können Gesetzestexte verständlicher formuliert werden?“. In: Rüdiger, Jürgen (Hg.). *Studien zu einer Theorie der Gesetzgebung*. Berlin: Springer-Verlag, 432-451.
- Selting, Margret. 1987. *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Selting, Margret; Peter Auer; Birgit Barden; Jörg Bergmann; Elizabeth Couper Kühlen; Susanne Günthner; Christoph Meier; Uta Quasthoff; Peter Schlobinski; Susanne Uhmman. 1998. Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). In: *Linguistische Berichte*. 173/1998. Westdeutscher Verlag, 91-122.
- Soeffner, Hans-Georg. 1989. *Auslegung des Alltags – Der Alltag der Auslegung. Zur wissenssoziologischen Konzeption einer sozialwissenschaftlichen Hermeneutik*. Frankfurt: Suhrkamp Verlag.

- Stadt Essen (Hg.). 2000. *Schreibwerkstatt. Verwaltungstexte verständlich schreiben*. Amt für Stadtplanung und Bauordnung (ohne Verlag).
- Stickel, Gerhard. 1981. „Bei den kommunikativen Bedingungen und dem Sprachgebrauch der Behördenvordrucke nachgefasst“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 284-304.
- Straka, Gerald A. 1983. *Lernen, Lehren und Bewerten*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Strohner, Hans und Roselore Brose. 1994. „Eher propagandistisch als informativ? Sicherheitspolitische Texte im Verstehenstest“. *Medienpsychologie* 6, 54-75.
- Strohner, Hans (Hg.) und Roselore Brose (Mitarb.). 2001. *Kommunikation. Kognitive Grundlagen und praktische Anwendungen*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Strouhal, Ernst. 1986. „Rechtssprache und Bürokratismus. Aspekte und Kritik der Reform einer Rechtssprache“. In: Theo Öhlinger (Hg.). *Recht und Sprache, Fritz Schönherr – Gedächtnissymposium 1985*. Wien: Manzsche Verlags- und Universitätsbuchhandlung, 129-151.
- Tergan, Sigmar-Olaf. 1981. „Ist Textverständlichkeit gleich Textverständlichkeit?“. In: Heinz Mandl (Hg.). *Zur Psychologie der Textverarbeitung. Ansätze, Befunde, Probleme*. München: Urban & Schwarzenberg, 334-366.
- Todd, Alexandra Dundas. 1984. „The Prescription of Contraception: Negotiations Between Doctors and Patients“. *Discourse Processes* Volume 7, Number 1, 171-200.
- Volkert, Werner. 1989. *Die Verwaltungsentscheidung*. Stuttgart: Richard Boorberg Verlag.
- Wagner, Hildegard. 1970. *Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart, eine Untersuchung der sprachlichen Sonderformen und Ihrer Leistung*. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann.
- Wagner, Hildegard. 1981. „Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache“. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. II. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 238-258.
- Wassermann, Rudolf. 1979a. „Sprachliche Mittel in der Kommunikation zwischen Fachleuten und Laien im Bereich des Rechtswesens“. In: Wolfgang Mentrup (Hg.). *Fachsprachen und Gemeinsprachen. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann, 114-124.
- Wassermann, Rudolf. 1979b. *Menschen vor Gericht. Demokratie und Rechtsstaat: Eduard Reifferscheid zum 80. Geburtstag am 16. Mai 1979*. Neuwied: Luchterhand.
- Wassermann, Rudolf. 1983. „Recht und Verständigung als Elemente der politischen Kultur“. In: Rudolf Wassermann und Jürgen Petersen (Hg.). *Recht und Sprache. Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*. Heidelberg: C. F. Müller Juristischer Verlag, 40-63.

- Wassermann, Rudolf und Jürgen Petersen (Hg.). 1983. *Recht und Sprache, Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*. Heidelberg: C.F. Müller Juristischer Verlag.
- Weber, Max. 1981. *Soziologische Grundbegriffe*. 5. erneut durchgesehene Auflage, Sonderausgabe. Tübingen: Mohr.
- Wimmer, Helga und Jürgen M. Pelikan. 1985. „Gestörte Kommunikation zwischen Arzt und Patient im Krankenhaus (1). Eine Analyse von Kommunikationsbedingungen am Beispiel der Anamnese“. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 3+4, 163-178.
- Wodak, Ruth. 1986. „Bürgernahe Gesetzestexte, Soziolinguistische Bemerkungen zur Verständlichkeit von Gesetzestexten“. In: Theo Öhlinger (Hg.). *Recht und Sprache, Fritz Schönherr – Gedächtnissymposium 1985*. Wien: Manzsche Verlags- und Universitätsbuchhandlung, 115-128.