



Das eJournal der Europäischen Rechtslinguistik (ERL)
Universität zu Köln

5. Europäisches Symposium zur Verständlichkeit von Rechtsvorschriften

herausgegeben vom Bundesministerium der Justiz und
für Verbraucherschutz, 2021

Panel 3: Ansätze für Aus- und Fortbildung von Legisten

Usability Engineering: Interdisziplinäre Beiträge für eine verständlichere Rechtssprache

Benedikt Lutz

30. September 2021
urn:nbn.de:hbz:38-535599
www.zerl.uni-koeln.de



In der Informatik hat sich in den letzten drei Jahrzehnten eine neue Subdisziplin etabliert, die sich mit der Gebrauchstauglichkeit von Benutzeroberflächen beschäftigt: Usability Engineering bietet im Software-Entwicklungsprozess eine Reihe von Methoden und Tools an, um wesentliche Anforderungen zu klären, den Anwendern die Bedienung zu erleichtern, Fehleingaben zu verhindern und im Sinne verbesserter „User Experience“ den Zugang zu Inhalten attraktiver zu gestalten.

Viele dieser Methoden lassen sich auch für die Erstellung inhaltlich komplexer Fachtexte anwenden, und Technische Redakteure konnten bereits gute Erfahrungen damit machen. Diese Erfahrungen können – *mutatis mutandis* – auch für die Erstellung und Optimierung von Rechtstexten hilfreich sein, vom Planungsprozess für neue Gesetze bis hin zur Optimierung der Gestaltung von Massen-Bescheiden im Verwaltungsrecht. In diesem Beitrag werden einige dieser Prinzipien und Methoden vorgestellt, jeweils mit Anwendungsbeispielen für unterschiedliche Textsorten aus der Rechts- und Verwaltungssprache.



In computer science, a new sub-discipline has been established in the last three decades that deals with the usability of user interfaces: Usability engineering offers a range of methods and tools to clarify essential requirements, make it easier for users to interact with interfaces, prevent incorrect input and make access to content more attractive in terms of improved "user experience".

Many of these methods can also be applied to the creation of complex technical texts, and technical writers have already had good experience with them. These experiences can – *mutatis mutandis* -- also be helpful for the creation and optimisation of legal texts, from the planning process for new laws to optimising the design of mass notifications in administrative law. This article presents some of these principles and methods, each with examples of their application to different types of legal and administrative texts.

Inhalt

- 1 Vorbemerkung
- 2 Usability Engineering – eine Querschnittsdisziplin
- 3 Heuristische Analyse
- 4 Rollenbasiertes Korrekturlesen von Dokumenten
- 5 Customer Journey mit Personas
- 6 Top-Task-Analysis
- 7 Komplexere Methoden: Thinking-aloud und eye-tracking
- 8 Resümee
- 9 Literaturverzeichnis

1 Vorbemerkung

<1>

Beim Usability Engineering geht es um einen praxisorientierten Zugang, der zwar wissenschaftlich fundiert ist, doch stets die unmittelbare praktische Wirksamkeit und Nützlichkeit im Fokus hat. Linguistische Aspekte, wie Fachsprachlichkeit und die Verwendung geeigneter Terminologie – die ja in der Tradition der klassischen Verständlichkeitsforschung und Beschäftigung mit Rechtssprache zentral sind (aktuell etwa FELDER/VOGEL 2017) – spielen bei dieser Sichtweise zwar auch eine Rolle, werden aber eher indirekt berücksichtigt.

Auch im vorliegenden Artikel soll es nicht um eine fachwissenschaftliche Analyse gehen, sondern eher um praktische Hilfestellungen und Tipps für Autorinnen und Autoren im Bereich der Rechtssprache. Dies betrifft unterschiedlichste Textsorten, vom allgemeinen Schriftverkehr in der öffentlichen Verwaltung über die Gestaltung von Formularen oder Websites bis hin zu Urteilen, Bescheiden, Verordnungen und Gesetzen.

2 Usability Engineering – eine Querschnittsdisziplin

<2>

Usability Engineering ist eine relative junge Fachdisziplin, die sich seit den 1990er Jahren mit dem Aufkommen des Internets und der damit verbundenen rasanten Erweiterung des Anwenderkreises von Computerprogrammen entwickelt hat. Plakativ gesprochen: Wenn selbst kaufwillige Personen bei Bestellungen in einem Webshop scheitern, dann müssen sich die Anbieter dringend darum bemühen, ihre Programme und Benutzeroberflächen „anwenderfreundlicher“ zu gestalten. Die Wurzeln des Usability Engineering reichen allerdings weiter zurück und stammen aus der eher akademisch orientierten Disziplin der Software-Ergonomie (WANDMACHER 1993).

Usability hat sich ursprünglich hauptsächlich auf funktionale Aspekte von Benutzeroberflächen beschränkt. Der modernere Ausdruck „User Experience“ ist breiter gefasst, hier geht es um das gesamte Nutzererlebnis im Umgang mit Produkten, Dienstleistungen und Texten. Die Disziplin ist praxisorientiert: Mit überschaubarem Aufwand soll innerhalb von Stunden bis zu Tagen Feedback erarbeitet werden, um Verbesserungen einzuarbeiten; im Gegensatz zu wissenschaftlichen Forschungsprojekten, bei denen es oft Wochen bis Monate dauert, bis Ergebnisse vorliegen. Zu diesem Themenbereich gibt es inzwischen umfangreiche Fachliteratur, spezialisierte Fachzeitschriften und auch viel Brauchbares im Internet. Für eine erste Orientierung zum Thema empfiehlt sich immer noch der Klassiker von NIELSEN (1994) oder das deutschsprachige Werk von SARODNICK/BRAU (2015). Auch die Website der einflussreichen Nielsen and Norman Group liefert umfangreiche Informationen und einen zweiwöchentlichen Newsletter, der sich immer wieder mit Sprachthemen auseinandersetzt (NIELSEN/NORMAN o.J.). Relevant sind auch neuere Entwicklungen im Bereich der Technischen Kommunikation (HENNING/TJARKS-

SOBHANI 2019) und des Information Design (BLACK et al. 2017). An Fachzeitschriften ist das bei Benjamins erscheinende *Information Design Journal* erwähnenswert, und – populärwissenschaftlich und praxisorientiert – die deutschsprachige *Technische Kommunikation*, die vom Fachverband tecom herausgegeben wird.

Für andere Disziplinen ist dabei interessant, dass die im Usability Engineering erarbeiteten Prinzipien und Methoden nicht nur für die Gestaltung von User Interfaces im engeren Sinne hilfreich sind, sondern auch für die Analyse und Optimierung komplexer Fachtexte, wie Technische Kommunikation oder auch unterschiedliche Rechtstexte.

3 Heuristische Analyse

< 3 >

Die Heuristische Analyse ist der Klassiker unter den Usability-Verfahren. Im Kern geht es um eine Expertenevaluation, bei der man möglichst früh die wichtigsten potentiellen Probleme von Interfaces und Dokumenten herausfinden will. Es wird angenommen, dass bereits 3 - 5 Personen ca. 80% der relevanten Probleme finden. Wichtig dabei sind geeignete Checklisten, die mit Leitfragen auf die typischen Stärken und Schwächen in spezifischen Dokumententypen aufbauen.

Hier beispielhaft die Skizze einer Checkliste, die sich für viele Informationstexte eignen könnte, aber auch für ganz spezifische, wie etwa eine Informationsbroschüre eines Gesundheitsamtes zu den neuesten Corona-Richtlinien:

- Ist die Gliederung stimmig?
- Hat jeder Abschnitt eine aussagekräftige Überschrift?
- Gibt es unnötig komplexe Sätze?
- Werden nur die nötigen Fachtermini verwendet?
- Sind die Informationen vollständig?
- Was könnte man weglassen?
- ...

Personen mit einem Hintergrund in Verständlichkeitsforschung kommt dieses Verfahren womöglich bekannt vor. Im Kern ist das Vorgehen vergleichbar mit der Expertenevaluation beim Hamburger Verständlichkeitsmodell (LANGER/SCHULZ v. THUN/TAUSCH 2011); zusätzlich aber ist es treffsicherer, denn die Qualität lässt sich durch die Ausarbeitung von spezifischen Checklisten erheblich steigern, die auf Erfahrungen mit vergleichbaren Texten und Textsorten aufbauen.

4 Rollenbasiertes Korrekturlesen von Dokumenten

< 4 >

Für den beruflichen Alltag vielleicht noch nützlicher ist der Ansatz des rollenbasierten Korrekturlesens, der ursprünglich aus der Software-Entwicklung stammt, um möglichst früh

im Entwicklungsprozess möglichst viele Fehler zu finden (spätere Fehlerfindung macht die Behebung von Fehlern aufwendiger). Wenn man sich beim Korrekturlesen auf spezifische vorgegebene Aspekte und Eigenschaften von Texten konzentriert – und nicht gleichzeitig mehrere Dimensionen zu erfassen versucht – ist man wesentlich fokussierter und effizienter beim Finden von Fehlern als bei einer globalen Vorgabe „Lies Korrektur, überprüfe diesen Text auf Korrektheit“.

Bei wichtigen Dokumenten ist es daher sinnvoll, für das Lektorieren spezifische Aufgaben zu vergeben. Wir hatten z.B. in Österreich letztes Jahr einen aufsehenerregenden Fall, als erst in der Nationalratssitzung zum Budgetgesetz ein Fehler auffiel, bei dem es um 6 Kommastellen ging, und das Budget in einer neuerlichen Sitzung formal neu beschlossen werden musste. Ein derartiger Fehler wäre vermutlich bei rollenbasiertem Korrekturlesen nicht unterlaufen. Hier einige typische Rollen, die sich beim Korrekturlesen als nützlich erwiesen haben:

- Duden-Check: Sind Rechtschreibung und Grammatik korrekt?
- Zahlenwerk: Sind alle Zahlen korrekt?
- Verweise, Verlinkungen (Binnen- und externe Verweise)
- Terminologie (Begriffsdefinitionen, einheitliche Verwendung, Abkürzungen, ...)
- Konsistenz und Vollständigkeit gegenüber Anforderungen, Vorgängerdokumenten
- Konsistenz mit Erläuterungen / Begleittexten / Formularen
- Bei Abbildungen: korrekte Text-Bild-Bezüge, Verweise
- Gendern
- ...

5 Customer Journey mit Personas

< 5 >

Eine Reihe anderer Usability-Methoden wird häufig bei Marktstudien und im Innovationsmanagement gewählt, um sich bestmöglich auf potentielle Kunden und Käufer einstellen zu können (LEMON/VERHOEF 2016). Dabei geht es einerseits darum, sich möglichst genau in die Zielgruppe hineinzusetzen, mittels der Modellierung von „Personas“: Personas sind fiktive Personen, die möglichst konkret beschrieben werden sollen und als typische Vertreter einer bestimmten Zielgruppe angesehen werden: Was sind das für Personen, welche Interessen, Bedürfnisse und Vorkenntnisse haben sie, wie stehen sie emotional zu diesem Thema?

Auf der anderen Seite versucht man die „Customer Journey“ dieser Personas möglichst genau zu beschreiben, also die „Reise“ dieser Personen beim Einkauf in einem Warenhaus, beim Besuch in der Ambulanz eines Krankenhauses oder bei der erstmaligen Verwendung einer E-Government-Applikation: Welche „Touch Points“, also Berührungspunkte, gibt es im Kundenkontakt; was genau passiert dort oder soll passieren; und welche emotionalen und kognitiven Hürden gilt es dabei zu überwinden?

Ein Beispiel aus der öffentlichen Verwaltung: Man stelle sich etwa den Behördenkontakt beim Bau eines Einfamilienhauses vor:

- Welche Personengruppen sind betroffen, und welche spezifischen Eigenschaften, Bedürfnisse und Vorkenntnisse haben sie typischerweise (= Personas für Architekten, Baumeister, Bauherren etc.)?
- Wann und in welcher Weise (schriftlich per Brief, mündlich, telefonisch, per E-Mail, ...) finden derzeit Kontakte dieser Personas mit welcher Abteilung der Behörde statt (Touch Points der Customer Journey)?
- Welche Informationen benötigen die Kunden und die Behörde zum jeweiligen Zeitpunkt, welche Dokumente spielen dabei eine Rolle (Infobroschüren, Gesetze, Bauordnungen, Einreich-Dokumente, Formulare, Bescheide usw.)?
- Wo liegen die typischen „Pain Points“ in diesem Prozess und bei den betroffenen Dokumenten, wo treten also „Schmerzen“ auf, erkennbar an häufigen Missverständnissen, Fehlern, Beschwerden, Einsprüchen, unnötigem Zusatzaufwand, langer Bearbeitungsdauer; und wie kann man diese Probleme umgehen oder überwinden?

Eine solche Analyse kann in die Überarbeitung einzelner spezifischer Dokumente münden, oder auch in die Neumodellierung des gesamten Prozesses. Gerade im Zuge der aktuellen Digitalisierungsinitiativen in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung ist das Potenzial solcher Prozessoptimierungen hoch: Aufwand und Kosten können für alle Beteiligten reduziert werden, und bei attraktiven Lösungen steigt zusätzlich das Image der Verwaltungsbehörden, die sich um bürgerfreundliche und effiziente Kommunikation bemühen.

6 Top-Task-Analysis

< 6 >

Websites haben sich nicht nur bei Wirtschaftsunternehmen, sondern auch in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung in den letzten Jahren zu einem wichtigen Kanal für die Kundenkommunikation entwickelt. Laut EUROSTAT, dem statistischen Amt der Europäischen Union, verwendeten im Jahre 2020 66% der Deutschen und 72% der Österreicher das Internet zur Interaktion mit staatlichen Behörden (EUROSTAT o.J.); in Österreich verzeichnete das Rechtsinformationssystem RIS 2020 zu Spitzenzeiten (Corona-Krise) fast 100 Mio. Aufrufe im Monat (DIGITALISIERUNGSBERICHT o.J.). Durch die Interaktion der Leser mit den Websites entsteht eine große Menge von Daten (in Form von Klickstatistiken), die für Unternehmen wie Google das „neue Gold“ sind, da das Nutzerverhalten indirekt für gezielte Werbung genutzt werden kann.

Diese Klickstatistiken liefern auch für öffentliche Dienstleister wertvolle Daten über das Nutzerverhalten und die Nutzerbedürfnisse, die quasi „gratis“ anfallen und mit relativ einfachen Mitteln ausgewertet werden können. Hier einige typische Fragestellungen:

- Wie häufig wird welche Seite aufgerufen? – Auf diese Weise ergibt sich typischerweise ein Wichtigkeits-Ranking von Informationsbedürfnissen der Anwender.

- Nach welchen Begriffen wird gesucht? – Dies ermöglicht Einblicke in Bedürfnislagen und Vorwissen der AnwenderInnen.
- Wird eine bestimmte Seite überhaupt aufgerufen? – Auch die bestmöglich aufbereitete Information ist wertlos, wenn sie nicht aufgefunden wird. Um die Ursachen dafür zu ergründen, empfiehlt sich ein Usability-Test (häufig liegt es an dem Aufbau der Website und Benennungen, die nicht mit den Suchbegriffen und dem Vorverständnis der Anwender übereinstimmen).
- Wie lange verbleiben die AnwenderInnen auf einer Webseite? – Dies liefert Indizien zur Verarbeitungsintensität beim Lesen.

7 Komplexere Methoden: Thinking-aloud und eye-tracking

<7>

In wissenschaftlichen Untersuchungen werden diese beiden Methoden häufig für das klassische Usability Testing angewendet, da sie umfangreiche und statistisch auswertbare Daten liefern; für eine detaillierte Darstellung siehe SARODNICK/BRAU (2015: 162-197). Idealerweise wird bei derartigen Untersuchungen eine Spezial-Software zur Erfassung der Daten eingesetzt, die neben der Audio- und Videoaufnahme (von Versuchspersonen und Bildschirm) auch die Augenbewegungen der Versuchspersonen miterfasst (es gibt dutzende derartiger Software-Lösungen, die einfacheren davon sind frei im Internet verfügbar). Die Untersuchung selbst findet in einem Usability Lab statt, in dem man das Verhalten der Versuchspersonen ungestört beobachten kann (z.B. durch einen Einwegspiegel) und ggf. auch die „reale“ Arbeitsumgebung nachbildet. Die Versuchspersonen erhalten dabei spezifische Instruktionen und werden bei der Durchführung dieser Aufgaben gebeten, halblaut mitzusprechen, was ihnen gerade durch den Kopf geht. Zusätzlich werden ihre Augenbewegungen aufgezeichnet (meist mithilfe einer Spezialbrille), um den tatsächlichen Lese- und Wahrnehmungsprozess zu verfolgen.

Da diese Prozedur und deren Auswertung recht aufwendig sind, werden in der Praxis häufig vereinfachte Formen dieser Verfahren eingesetzt, um schnell zu verwertbaren Ergebnissen zu gelangen; das Schlagwort vom „Discount Usability Engineering“ ist weit verbreitet (NIELSEN 1994: 16ff.). In der Tat bekommt man bei Thinking-aloud auch ohne den Einsatz aufwendiger Technik einen erstaunlich direkten Einblick in kognitive Prozesse und mögliche Missverständnisse der Versuchspersonen. Typische Fragestellungen sind z.B. Suchaufgaben (etwa: „Wo findet man auf der Website das Dokument zur Antragstellung der Kinderbeihilfe“), oder die Suche nach „guten“ Benennungen („Wie könnte das Formular heißen, mit dem Sie eine Sondergenehmigung für das Parken als Anrainer beantragen?“).

Ähnlich verhält es sich auch mit dem Eye-Tracking ohne Experimentalausrüstung: Ein Eigenexperiment oder das Beobachten eines Bürokollegen kann überraschend aussagekräftig sein („Könntest du diesen Absatz bitte mal laut vorlesen, und anschließend inhaltlich zusammenfassen“). Wenn man sich selbst (oder auch jemand anderen) beim Lesen eines langen Satzes (wie z.B. diesem) beobachtet und man dabei bemerkt, dass man die

Orientierung verliert und zurücklesen muss, um den Satz überhaupt zu verstehen, dann war der Satz ganz offensichtlich zu lang oder syntaktisch zu komplex oder beides, weil er schlichtweg zur Überforderung des Arbeitsgedächtnisses geführt hat, was ab einer gewissen Komplexität jede und jeden betrifft, unabhängig von der jeweiligen Lesekompetenz und Vertrautheit mit der Textsorte.

Satzlänge und Satzkomplexität gelten generell als besonders aussagekräftige Indikatoren für Textverständlichkeit. Dies haben schon die klassischen rein textbezogenen Lesbarkeitsformeln (readability formulas) berücksichtigt (zusammenfassend DUBAY 2004), und auch allgemeinere Modelle zur Erfassung der Textverständlichkeit (zusammenfassend LUTZ 2015). Gestützt werden diese Annahmen durch aktuelle Erkenntnisse der empirischen Forschung im Schnittpunkt von Kognitionswissenschaft und Linguistik (HANSEN-SCHIRRA/GUTERMUTH 2020). Gerade in der Rechtssprache sind häufig überlange und komplexe Sätze zu finden (nach dem Prinzip: ein Sachverhalt – ein Satz). Dies ist sachlich oft nicht notwendig, doch es erschwert den Verstehensprozess, weil dabei das Arbeitsgedächtnis der Leser überlastet wird.

8 Resümee

< 8 >

Im Usability Engineering wurden zahlreiche praxisorientierte Methoden zur Analyse und Optimierung von Benutzeroberflächen entwickelt. Die meisten dieser Methoden sind relativ leicht anwendbar und auch für die Optimierung von Fachtexten praktikabel. Es ist auf jeden Fall lohnend, neben einer linguistischen Betrachtung der Verständlichkeit von Rechtstexten im engeren Sinne auch diese breitere interdisziplinäre Perspektive einzunehmen und Methoden aus dem Umfeld des Usability Engineering einzusetzen. Dabei geht es nicht nur um sprachliche Verbesserung der Verständlichkeit im engeren Sinne, sondern generell um eine Erhöhung der Zugänglichkeit, der Gebrauchstauglichkeit und um eine attraktivere „User Experience“.

9 Literaturverzeichnis

- BLACK, Alison / LUNA, Paul / LUND, Ole / WALKER, Sue (Hrsg.) (2017). *Information design: research and practice*. London, Routledge, Taylor and Francis.
- DIGITALISIERUNGSBERICHT (o.J.). *Digitalisierungsbericht 2020 – Dashboard*.
<https://www.digitalaustria.gv.at/digitalisierungsbericht.html> (Aufruf 24.9.2021).
- DUBAY, William H. (2004). *The Principles of Readability*. Costa Mesa, Impact Information.
- EUROSTAT (o.J.). *Personen, die das Internet für die Interaktion mit staatlichen Behörden genutzt haben*. <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00012/default/table?lang=de> (Aufruf 24.9.2021).
- FELDER, Ekkehard / VOGEL, Friedemann (Hrsg.) (2017). *Handbuch Sprache im Recht*. Berlin, de Gruyter.
- HANSEN-SCHIRRA, Silvia / GUTERMUTH, Silke (2020). "Empirische Überprüfung von Verständlichkeit". In: MAASS, Christiane / RINK, Isabel (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. 163-182.
- HENNING, Jörg / TJARKS-SOBHANI, Marita (Hrsg.) (2019). *Verständlichkeit als Problem der Technischen Dokumentation*. Stuttgart, tcworld GmbH.
- LANGER, Inghard / SCHULZ v. THUN, Friedemann / TAUSCH, Arno (2011). *Sich verständlich ausdrücken*. München, Reinhardt Verlag.
- LEMON, Katherine N. / VERHOEF, Peter C. (2016). "Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey". *Journal of Marketing* 80, 69-96.
- LUTZ, Benedikt (2015). *Verständlichkeitsforschung transdisziplinär*. Göttingen, V & R unipress.
- NIELSEN, Jakob (1994). *Usability Engineering*. San Diego, Academic Press.
- NIELSEN, Jakob / NORMAN, Don (o.J.). *Nielsen Norman Group: UX Training, Consulting, & Research*. <https://www.nngroup.com/> (Aufruf 8.9.2021).
- SARODNICK, Florian / BRAU, Henning (2015). *Methoden der Usability Evaluation: Wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung*. Bern, Hogrefe.
- WANDMACHER, Jens (1993). *Software-Ergonomie*. Berlin, de Gruyter.