Formulare gestalten

2021

Zutreffendes bitte ankreuzen und/oder ausfüllen!

Dozent:

Burkhard Oertel

☐ Konzept

☒ Seminarunterlage

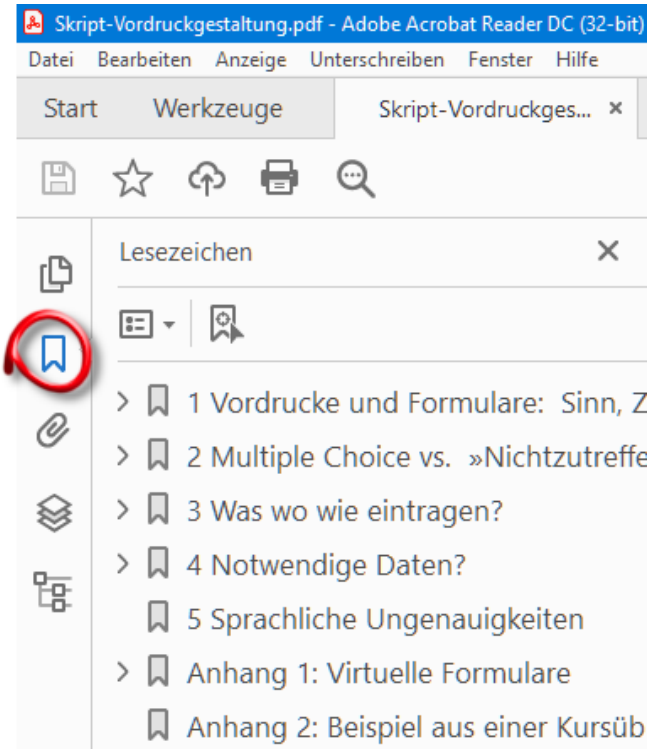
Seminarunterlage für den Kurs »Vordrucke und Formulare gestalten«

Wie können Vordrucke und Fragebogen so gestaltet werden, dass beim Ausfüllen keine Zweifel auftreten? Neben korrekter Fragestellung ist auch die optische Gestaltung von Fragebogen und Formularen wichtig, doch gerade dieser Aspekt wird häufig vernachlässigt. Schlechte Vordruckgestaltung kann Folgen für das Ausfüllen und damit für die weitere Bearbeitung haben.

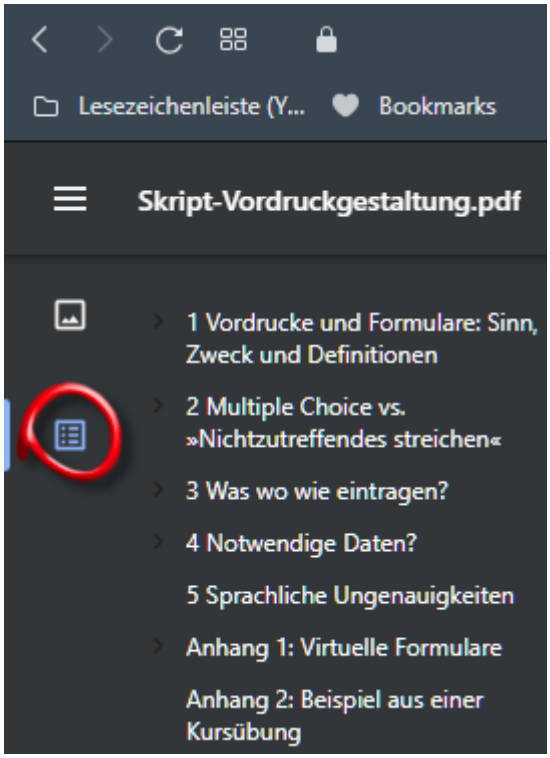
Diese Dokumentation enthält kein Inhaltsverzeichnis.

Schalten Sie in Ihrem PDF-Reader die Lesezeichen ein:

Acrobat Reader:



Browser PDF Reader



Aktualisiert 2021

Alle in diesem Script verwendeten Negativbeispiele sind authentisch,
tlw. zwecks Anonymisierung verfremdet oder zum besseren Verständnis vereinfacht.

© Burkhard Oerttel – Jede Vervielfältigung bedarf der ausdrücklichen Einwilligung des Autors.

1 Vordrucke und Formulare: Sinn, Zweck und Definitionen

»Vordruck« und »Formular« sind synonyme Begriffe für eine Form der Arbeitserleichterung beim Erfassen und Übermitteln bestimmter Informationen. Vordrucke sollen dazu dienen, Informationen zu strukturieren und Arbeitsabläufe zu effektivieren. Die Strukturierung kann sehr weit gehen bis hin zur Vorgabe von »Schreibstellen« für jedes einzutragende Zeichen. Bei den meisten Formularen ist allerdings nur durch Felder oder Schreibzeilen festgelegt, an welcher Stelle im Formular welches Datum[1] einzutragen ist. Daraus folgt, dass an die Gestaltung von Vordrucken bestimmte Anforderungen gestellt werden müssen. Ein schlecht gestalteter Vordruck kann sowohl die Arbeit beim Ausfüllen als auch die Auswertung mehr behindern denn erleichtern. Häufig führt eine an sich zweifelsfreie verbale Darstellung dennoch in die Irre, weil bei der optischen Gestaltung grundlegende Fehler gemacht wurden.

Der »Benutzerführung« dient sowohl die grafische Gestaltung als auch der Führungstext oder die Fragestellung. Auch die weitere Bearbeitung lässt sich durch vernünftige optische Gestaltung eines Vordrucks erleichtern, indem z.B. bei manueller Datenübertragung Vordruck und Erfassmaske möglichst weit übereinstimmen. Hier gerät der Gestalter aber bereits in die erste Abwägung zwischen Arbeitsorientierung und Kundenorientierung. Im Zeitalter der »Kundenorientierung« sollte die Erleichterung für den Benutzer (Auftraggeber, Antragsteller) im Vordergrund stehen. Der Kunde ist meist kein Fachmann für das, was er da ausfüllen soll, deshalb soll ihm klar und deutlich vorgegeben werden, was er wo eintragen muss. Auch diese Vorgabe klingt simpel, doch mit der Umsetzung hapert es häufig – eigentlich unverständlich.

1.1 »Schema F«

Vordrucke und Formulare haben einen schlechten Ruf. Der Begriff des »formularmäßigen Abarbeitens« steht für die sture, schematische Bearbeitung von (Verwaltungs-)Vorgängen, die Behörden gemeinhin nachgesagt wird. Umgangssprachlich werden standardisierte, wenig am Einzelfall orientierte Bearbeitungsweisen mit »Schema F« bezeichnet. Dieser Begriff hat seinen Ursprung unmittelbar im Vordruckwesen. Ende des 19. Jahrhunderts kam dieser Begriff auf und leitete sich von dem seit 1861 beim preußischen Militär üblichen »Frontrapport« ab, in dem immer wieder neu Bestandsnachweise gemeldet werden mussten, die aber keine besonderen Umstände berücksichtigten, sondern absolut formalisiert abgegeben wurden. Das »Schema Frontrapport« wurde dann von in den Verwaltungsdienst übernommenen, nicht mehr kriegsverwendungsfähigen Offizieren als bewährte Bearbeitungsweise mitgebracht und modifiziert. Der abgekürzte Begriff fand schnell Eingang in die allgemeine Sprache.[2]

Diese Einschätzung hat auch damit zu tun, dass Vordrucke aus Vereinfachungsgründen häufig nicht nur auf den aktuellen Zweck zutreffen, sondern für eine Vielzahl ähnlicher Fälle. Beim Gestalten wurde dann aber nicht differenziert genug auf die unterschiedlichen Einzelfälle eingegangen, weshalb sich die Ausfüllenden überfordert oder indoktriniert fühlen. Dem kann durch überlegtes Gestalten begegnet werden.

---

[1] Datum nicht im Sinne von Kalenderdatum.

[2] Auch der „Amtsschimmel“ hat seinen Ursprung im Formularwesen, denn er hat nichts mit dem Pferd zu tun, sondern geht auf das lat. „simile“ zurück. In der österreichischen Umgangssprache heißen Schablonen und Schemata „Schimmel“, Rundschreiben oder Formbriefe werden „Schimmelbriefe“ genannt.

Interessant ist in dieser Hinsicht, welche weiteren Begriffe ein Synonymenlexikon zu Vordruck und Formular hergibt: Ausfüllblatt, Formblatt, Leerdruck, Papierkram, Liste, Dessin, Musterblatt, Fragebogen, Anordnung, Pappe, Papier, Entwurf, um nur eine Auswahl zu nennen.

Vordrucke sind zu unterscheiden in

- »**Fragebogen**«, die von den Kunden ausgefüllt und beim (häufig mit dem Herausgeber identischen) Empfänger als Eingangsdaten verarbeitet werden,
- **formalisierte Bescheide**, die dem Empfänger (intern oder extern) durch angekreuzte Selektionen und/oder in Formularfelder eingetragene Daten eine Entscheidung oder Information übermitteln und
- **intern** innerhalb eines kleinen Organisationsbereichs (evtl. auch nur am eigenen Arbeitsplatz) verwendete Arbeitshilfen.

Für die letztgenannte Form sind keine besonderen Richtlinien zu beachten, weil Form und Inhalt innerhalb des Benutzerkreises unmittelbar vereinbart werden können. Die anderen beiden Formen dagegen bedürfen der besonderen Aufmerksamkeit bei der Gestaltung, weil zwischen Gestaltern, Ausfüllenden und Auswertenden eine Abstimmung so gut wie unmöglich ist.

Dieser Kurs und dieses Skript sollen helfen, die wesentlichen Kriterien für kommunikative Vordrucke herauszuarbeiten.

1.2 Textbaustein vs. Vordruck

Die vorgenannte Variante des formalisierten Bescheids mit Ankreuzselektionen kann immer nur eine Notlösung sein! Im Zeitalter der PC-gestützten Kommunikation bedeutet es keine Schwierigkeit mehr, das Schreiben so aufzubereiten, dass es keinen formalisierten Eindruck vermittelt.

Wichtig

Jeder Anschein von Bearbeitung »nach Schema F« führt beim Empfänger zu Missstimmung, die auch durch nur scheinbar individuelle Schreiben vermieden werden kann.[3]

Deshalb die Empfehlung, abgehende Ankreuzvordrucke sukzessive in elektronische Form zu überführen und bei der Erstellung einzelner Schreiben alle überflüssigen Passagen zu löschen.

[3] Experten erkennen natürlich immer, ob es sich um Textbausteine oder wirkliche Individualkorrespondenz handelt, doch die Mehrheit der Empfänger fühlt sich durchaus persönlich angesprochen, wenn statt angekreuzter Textbausteine nur die tatsächlich zutreffenden ausgedruckt sind.

1.3 Barrierefreiheit

Sehbehinderten und Blinden soll ermöglicht werden, Formulare möglichst ohne Hilfe auszufüllen. Für Blinde lässt sich das nur mit virtuellen Formularen erreichen; Hinweise dazu enthält das Script »Virtuelle Formulare« zu diesem Kurs.

Das ideale Formular erfüllt gestalterisch mindestens folgende Vorgaben:

- ☐ kontrastreiche Schrift, am besten schwarz auf weißem Hintergrund,
- ☐ Fettschrift, fals weiße Schrift auf dunklem Hintergrund,
- ☐ mindestens 8 pt große Führungstexte mit serifenloser Schrift,[4]
- ☐ gerahmte Felder,
- ☐ übersichtlicher Aufbau ohne »Schikanen«,
- ☐ klare Formulierung der Fragen und Führungstexte.

Name

Vorname

☐ männlich ☐ weiblich

Optisch ungeeignete Formulargestaltung zeigen folgende Beispiele wegen schlechter lesbarer Schrift, unruhigen Hintergrunds, kontrastarmer Führungstexte.

Name

Vorname

☐ männlich ☐ weiblich

Name

Vorname

☐ männlich ☐ weiblich

Name

Vorname

☐ männlich ☐ weiblich

Name

Vorname

☐ männlich ☐ weiblich

[4] Kleine Schriftgrade sind mit serifenloser Schrift besser lesbar als Serifenschriften. Für am Bildschirm zu lesende Texte sind ebenfalls serifenlose Schriften günstiger.

2 Multiple Choice vs. »Nichtzutreffendes streichen«

Die erste Prämisse lautet, dass dem Kunden so viel wie möglich vorgegeben werden soll; damit erleichtert sich auch die weitere Bearbeitung des ausgefüllten Vordrucks. War es in früheren Zeiten noch en vogue, alle möglichen Varianten hintereinander zu setzen, bestenfalls durch Parenthesen getrennt, mit der Aufforderung »Nichtzutreffendes streichen«, so hat sich glücklicherweise die »Multiple-choice-Methode« fast vollständig durchgesetzt. [5] Besonders unglücklich ist die Streichmethode, wenn eine der Selektionsmöglichkeiten auch noch über mehrere Zeilen geht.

```
Ich habe an Fortbildungsveranstaltungen zu – Personalführung – Gender
Mainstreaming – Organisation – Controlling – teilgenommen. (Unzutreffendes
bitte streichen.)
```

Die Ankreuzkästchen sind hilfreich für Ausfüllende und Leser, weil übersichtlicher.

Also besser so:

Ich habe an Fortbildungsveranstaltungen zu folgenden Themen teilgenommen:
☐ Personalführung
☐ Gender Mainstreaming
☐ Organisation
☐ Controlling
☐ Qualitätsmanagement

Aber auch bei der Gestaltung dieser »Multiple-Choice-Fragebogen« werden häufig Fehler gemacht. Das fängt schon mit den Ankreuzkästchen an sich an. Im Zeitalter der nahezu flächendeckenden Ausstattung der Arbeitsplätze mit Computern verwundert es immer wieder, wenn als Ankreuz-Vorgabe keine Kästchen ☐ dastehen, sondern Substitute wie [ ] oder ( ) oder gar O. Auf diese Relikte aus Schreibmaschinenzeiten kann heute leicht verzichtet werden. Jedes grafische Computersystem verfügt über mindestens einen Zeichensatz, in dem Symbole – auch Ankreuzkästchen – enthalten sind.[6]

2.1 Stil und Linie wahren

Der nächste Fehler tritt beim Positionieren der Kästchen auf. Es dient nicht nur dem optischen Gesamteindruck, wenn eine gewisse Ordnung auf dem Fragebogen zu erkennen ist.

Wichtig

Die Kästchen in einem Formular sollen immer an derselben Seite vom zugehörigen Text stehen, also entweder *immer* links (meist gebrauchte Variante) oder *immer* rechts.

---

[5] Vor Mischformen sei gewarnt, nicht nur wegen des tatsächlich beobachteten Ausrutschers in der Anleitung „Zutreffendes ankreuzen / durchstreichen".

[6] In Word: EINFÜGEN | SYMBOL Zeichensatz WINGDINGS auswählen, in der Liste ein Kästchen doppelklicken.

Die Veranstaltung hat meine Erwartungen ☐ voll erfüllt ☐ im Wesentlichen erfüllt ☐ wenig erfüllt ☐ überhaupt nicht erfüllt	oder	Die Veranstaltung hat meine Erwartungen voll erfüllt ☐ im Wesentlichen erfüllt ☐ wenig erfüllt ☐ überhaupt nicht erfüllt ☐

Gerade wertende Informationen lassen sich noch besser in Form einer »Barometerabfrage« darstellen, wenn es sich um mehrere Bewertungsstufen handelt:

Die Veranstaltung hat meine Erwartungen	voll erfüllt	☐	☐	☐	☐	überhaupt nicht erfüllt
Die Arbeitsatmosphäre war	sehr gut	☐	☐	☐	☐	sehr schlecht

Auch bei diesen Barometern gilt es einige Spezifikationen zu beachten. So haben sich Bewertungen mit einer geraden Zahl von Selektionsmöglichkeiten besser bewährt als ungerade, denn bei ungeraden besteht immer die Möglichkeit der neutralen »Mittenbewertung«. Bei geradzahligen Auswahlmöglichkeiten müssen sich die Befragten auch bei den mittleren Werten zu einer Tendenz entschließen.

Wichtig

Die Abstufungen sollen sechs Stufen nicht überschreiten.

Über die Frage der Anordnung von Positiv- und Negativvoten gibt es unterschiedliche Schulen. Ob nun die guten Bewertungen links oder rechts stehen, ist weniger erheblich; strittig aber ist die Frage, ob sie *immer* auf *derselben* Seite stehen oder gelegentlich wechseln sollen. Die Befürworter des Wechselns machen geltend, dass damit mehr Aufmerksamkeit beim Ausfüllen verlangt wird, was der Qualität der Ergebnisse zugutekäme. Ob das wirklich zutrifft, bezweifeln die Vertreter der »einheitlichen Linie«. Stehen positive Bewertungen immer auf derselben Seite und negative immer auf der anderen, kann die Antwort nach Durchlesen der Frage schneller angekreuzt werden, weil visuell gesteuert. Auch die Auswertung ist leichter, weil auf den ersten Blick der Trend zu erkennen ist.

Grundsätzlich sollte außer bei der Barometerabfrage für jede Selektion eine Zeile vorgesehen werden. Bei Platzmangel ist es sinnvoller, auf ein mehrspaltiges Layout auszuweichen, als die Selektionen nebeneinander zu stellen. Ist es unumgänglich, innerhalb einer Zeile mehrere Ankreuzmöglichkeiten vorzusehen, müssen die Abstände so gewählt werden, dass deutlich erkennbar ist, ob der Text zum links oder rechts daneben stehenden Kästchen gehört.

```
Ich bin ☐ ungekündigt fest angestellt ☐ arbeitssuchend ☐ arbeitslos.
```

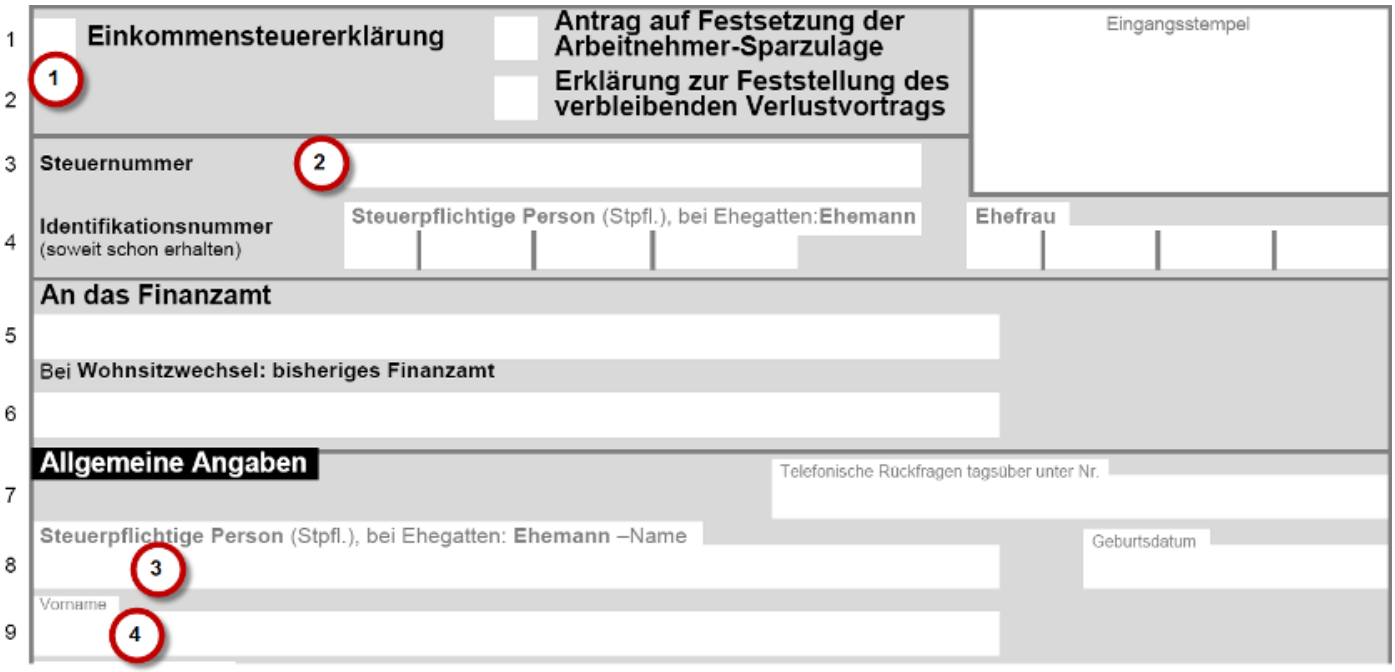
Besser so:

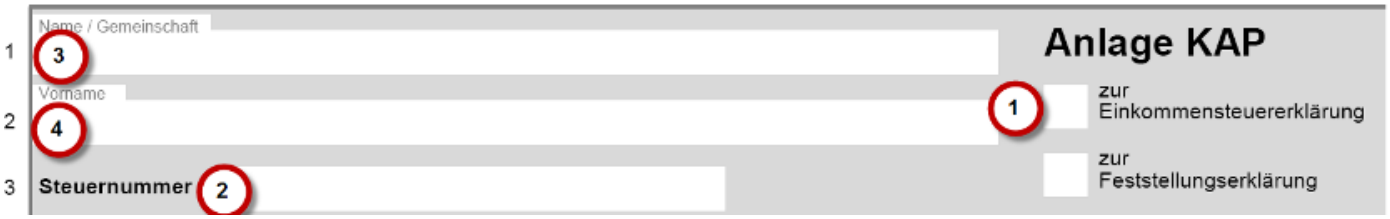
Ich bin	☐ ungekündigt fest angestellt	☐ arbeitssuchend	☐ arbeitslos.

Gerade an diesem Beispiel wird deutlich, wie sich die Wahl der Schriftart auf die Gestaltungsmöglichkeiten auswirkt. Die für das Negativmuster gewählte `Courier` ist sehr platzaufwendig, andere Schriften benötigen weniger Platz und lassen damit genügend Freiheiten für die optische Gestaltung.

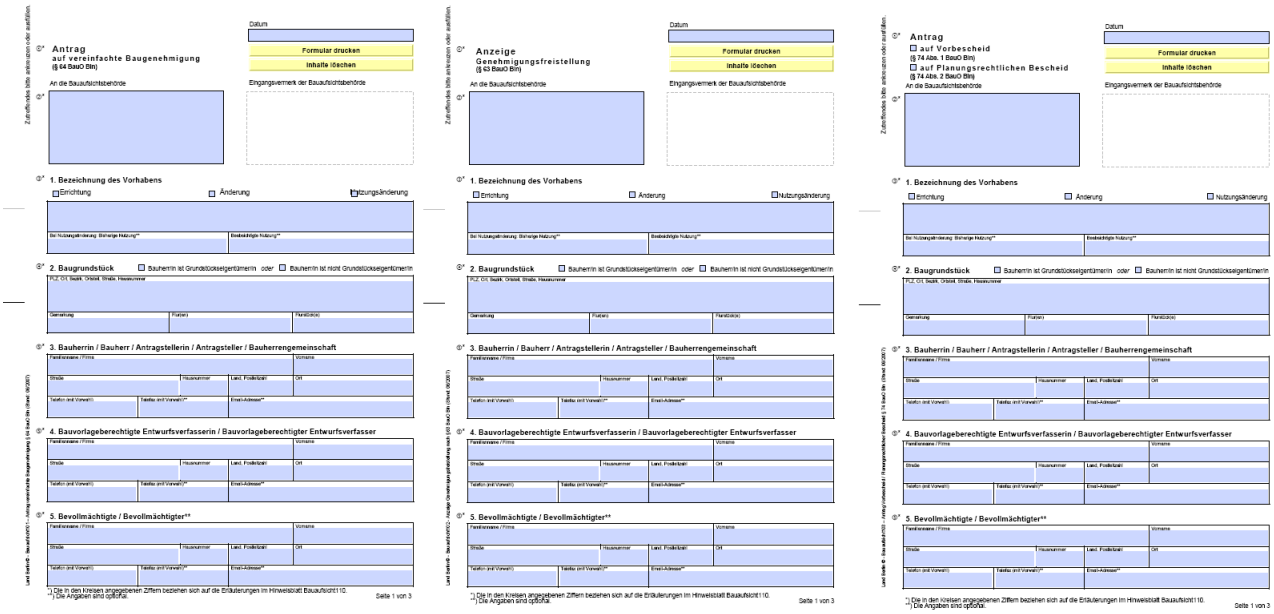
2.2 Aufteilung wahren

Eine andere Unart der Gestaltung tritt auf, wenn ein aus mehreren Fragebogen bestehender Formularsatz auf jedem dieser Teil-Fragebogen dieselben Daten abfragt, aber in unterschiedlicher Reihenfolge. Solange es dabei um persönliche Daten geht, die man ohnehin im Kopf hat, mag das ja noch hinzunehmen sein, als Unhöflichkeit ist es aber dann zu werten, wenn zu dieser »Kopfbeschriftung« Ordnungskennzeichen gehören, die der Ausfüllende irgendwo abschreiben muss. Dazu nimmt man vorzugsweise den bereits ausgefüllten ersten Fragebogen als Vorlage, was aber erschwert wird, wenn die Datenfelder eine andere Reihenfolge haben (siehe auch Kapitel 3).

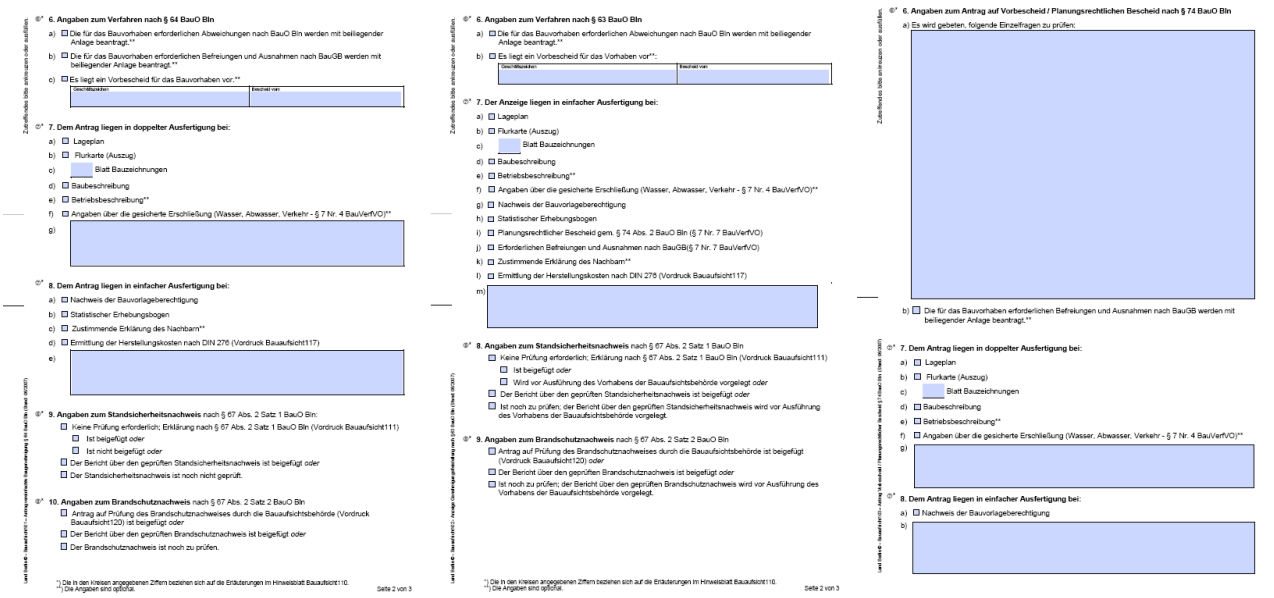




Die Vorgabe gleicher Aufteilung eines Formulars gilt auch, wenn es sich um ähnliche, von derselben Zielgruppe immer wieder zu verwendende Formulare handelt, zum Beispiel Formulare, die im Zusammenhang mit der Baugenehmigung stehen. Hier wurde beim Gestalten darauf geachtet, dass die erste Seite, auf der alle relevanten Daten zur Bestimmung des Bauvorhabens aufnimmt, immer derselben Aufteilung folgt, sodass die Ausfüllenden (Architekten, Bauträger etc.) sich nicht für jede Art von Bauvorhaben auf andere Feldverteilungen einstellen müssen.

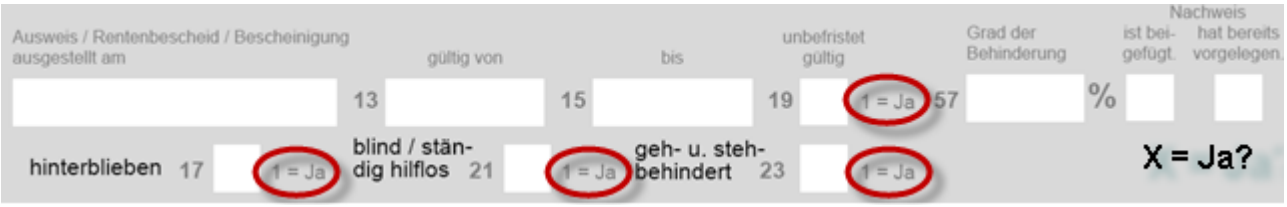


Die spezifischen Fragen für die einzelnen Vordruckvarianten folgen ab Seite 2 der Formulare:



2.3 Ausfüllen oder ankreuzen?

Wenn eine Frage so formuliert werden kann, dass die Ausfüllenden eine von mehreren Möglichkeiten auswählen und ankreuzen oder im zutreffenden Fall eine Bedingung per Kreuz bestätigen können, dann soll auch die Ankreuzmethode gewählt werden.



In den Feldern 17, 19, 21 und 23 ist das Ankreuzen durch eine Sonderform ersetzt worden. Es gibt nur eine Möglichkeit, die drei Bedingungen zu bestätigen, also wäre ein Kreuz durchaus sinnvoll und in den sonstigen Abfragen des Vordrucksatzes auch üblich, doch die Anleitung weist aus, dass zutreffendenfalls eine »1«

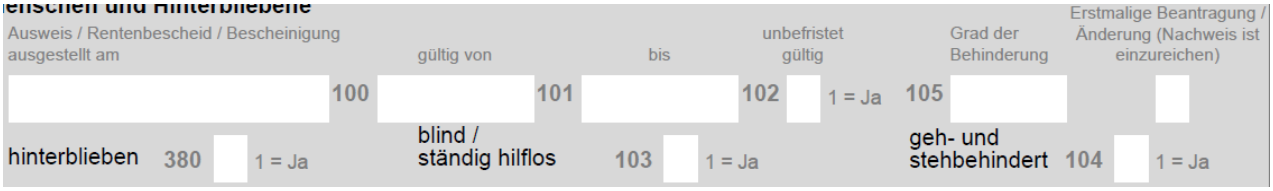
einzutragen ist. Es erfordert zusätzliche Aufmerksamkeit beim Ausfüllen, die optisch identischen Felder anhand der Zusatztexte zu unterscheiden. Welchen Sinn soll diese Erschwernis beim Ausfüllen überhaupt haben? Bei der Auswertung macht es keinen Unterschied, ob da eine »1« oder ein »✕« drinsteht.[7]

Darüber hinaus ist die Schrift der Führungs- und Erläuterungstexte größtenteils kontrastarm (mittelgrau auf hellgrauem Grund), was einen klaren Verstoß gegen die Vorgaben zur Barrierefreiheit darstellt! Besonders im vorliegenden Beispiel, dessen Fragen sich speziell an (Seh-)Behinderte richten, grenzt die Farbwahl ans Perfide! [8]

Als weitere Auffälligkeit sei noch die Feldnummerierung angemerkt: Wenn schon Feldnummern in Formularen verwendet werden, dann sollte doch eine gewisse Kontinuität erkennbar sein. Die wilden Sprünge der Nummerierung im obigen Beispiel jedenfalls fallen dem aufmerksamen Ausfüller zumindest als »merkwürdig« auf.

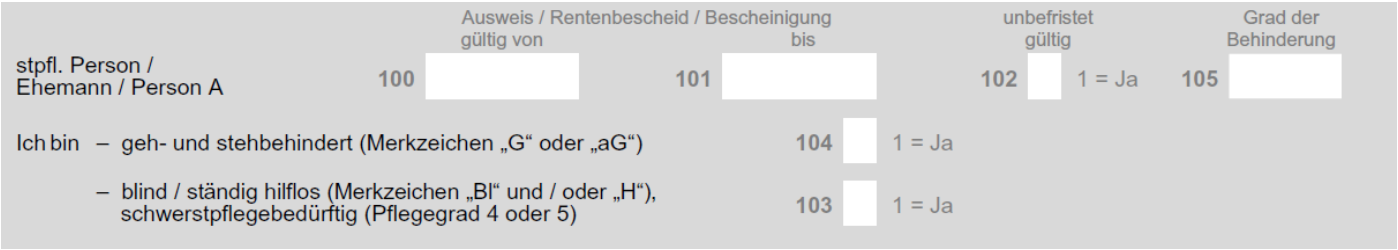
1. Update:

Bekanntermaßen ändern sich Steuerformulare von Jahr zu Jahr in Aufbau, Fragestellung und anderen Details.[9] Die Felder der zweiten Reihe und ihre Führungstexte stehen nun weiter auseinander als für das Erkennen des Zusammenhangs nötig ist; allerdings bleibt unklar, warum es bei dem reichlich vorhandenen Platz der Zeilenumbrüche bedarf, mit denen die Führungstexte »auf Knirsch« an den Feldern darüber kleben. Die beiden Ankreuzfelder für den Nachweis sind zu einer neuen Abfrage verschmolzen, bei der man erst recht unsicher ist, was man in das Feld nun eintragen soll.



2. Update:

Die aktuelle Form erscheint etwas aufgeräumter, die Nummerierung logischer, aber auf das widersinnige »Ankreuzen mit 1« mag man wohl immer noch nicht verzichten.



---

[7] Vermutung: Die 1 stammt aus einer „Urform“ des Formulars, als in der IT-Steinzeit an dieser Stelle eine „1“ zwingend erforderlich war, damit der Computer die Antwort akzeptierte, und wurde Jahr für Jahr unkritisch mitgeschleppt.

[8] Der Kontrast in Steuerformularen ist nicht einmal für die automatische Felderkennung eines Formular-Interpretationsprogramms ausreichend.

[9] Das haben die Vordruckgestalter des Bundesfinanzministeriums mit Softwareentwicklern gemein: Ändern und Nutzer verwirren als Lebensaufgabe.

2.4 Folgefragen

Manchmal löst eine bestimmte Selektion den Bedarf nach zusätzlichen Informationen aus. Sehr beliebt bei Ja/Nein-Selektionen ist die darauffolgende bedingte Frage: »Wenn ja, wieviel/warum nicht/...?«

```
Haben Sie in den letzten zwei Jahren an Fortbildungsveranstaltungen teilge-
nommen?

☐ Ja  ☐ Nein

Falls ja, bitte Themen angeben:

   ☐ Personalführung

   ☐ Gender Mainstreaming

   ☐ Organisation

   ☐ Controlling

   ☐ Qualitätsmanagement
```

Auch das lässt sich eleganter lösen, indem die Ergänzungsfragen direkt als untergeordnete Fragen auftreten und auch optisch diesen Bezug verdeutlichen.

```
Haben Sie in den letzten zwei Jahren an Fortbildungsveranstaltungen teilgenommen?
☐ Nein          Ja, zu folgenden Themen:
                ☐ Personalführung
                ☐ Organisation
                ☐ Qualitätsmanagement
                ☐ Gender Mainstreaming
                ☐ Controlling
                ☐_____________________
```

So stößt der/die Ausfüllende unmittelbar beim Lesen der Antworttexte darauf, dass noch weiterer Auskünfte benötigt werden.

2.5 Über die Auswahl hinaus denken

Der vorstehende Vorschlag enthält einen weiteren wichtigen Aspekt für die Vordruckgestaltung: die Sinnfälligkeit der vorgegebenen Selektionen.

Es ist für die Akzeptanz von Fragebogen überaus wichtig, dass die Ausfüllenden »sich darin wiederfinden«, also die Möglichkeit haben, ihre spezielle Situation darzustellen. Das ist leider oft nicht der Fall. Einige Ankreuzpositionen werden vorgegeben und dann ist Schluss. Was aber, wenn der/die Befragte nicht zu den vorgegebenen Kategorien gehört? Wenn dann keine frei formulierbare Ausweichmöglichkeit besteht, muss mit fehlender oder falscher Angabe gerechnet werden.

Aber auch die freie Ausfüllmöglichkeit bewahrt nicht vor Interpretationsschwierigkeiten.

```
Welche Art von Arbeit führen Sie aus?

Geschäftsführung        ☐

Fachmann,-frau/IngenieurIn ☐

Sekretariat/Sachbearbeitung   ☐  (Bitte benennen Sie 'Anderes')

Anderes                 ☐  _________________________
```

Gerade einmal drei Vorgaben für die Beschreibung eines Tätigkeitsfeldes sind bei einer komplexen Befragung in diversen Branchen und Unternehmen zu wenig. Dann sollte beim Entwurf des Fragebogens gleich ganz auf Vorgaben verzichtet werden. Hinzu kommt im vorliegenden Fall noch, dass die Abgrenzungen der Tätigkeitsfelder nicht klar sind. Was ist der Unterschied zwischen »Fachmann,-frau« und »Sachbearbeitung«? Sind in der Sachbearbeitung nach Meinung der Gestalter dieses Fragebogens etwa keine Fachkräfte tätig? Warum sind Sekretariat und Sachbearbeitung zusammengefasst?

Wichtig

Selektionsmöglichkeiten müssen von den Ausfüllenden zu verstehen und darin enthaltene Klassifizierungen nachvollziehbar sein.

2.6 Ja oder nein oder anders?

Im Zusammenhang mit Ja/Nein-Antworten noch eine stilistische Anmerkung: Nahezu jede Frage, die mit Ja oder Nein zu beantworten ist, lässt sich auch als simple Positivaussage formulieren. Dazu ein Beispiel aus einem Entwurf für einen Fragebogen:

	Ja	Nein
Sind Sie durch ein strukturiertes Auswahlverfahren für Ihr jetziges Aufgabengebiet ausgewählt worden?	☐	☐
Haben Sie als Beobachter an strukturierten Auswahlverfahren teilgenommen?	☐	☐

Die realisierte Fassung des Fragebogens sah dann so aus:

- ☐ Ich bin durch ein strukturiertes Auswahlverfahren für mein jetziges Aufgabengebiet ausgewählt worden.
- ☐ Ich habe als Beobachter an strukturierten Auswahlverfahren teilgenommen.

Durch diesen Kunstgriff verliert der Vordruck seinen Abfrage-Charakter.

Wichtig

Ja/Nein-Abfragen haben nur dann eine Berechtigung, wenn ein Nachweis erforderlich ist, dass der/die Ausfüllende ausdrücklich eine Frage bejaht oder verneint hat. Damit kann einer späteren Ausrede, die Frage übersehen zu haben, vorgebeugt werden.

3 Was wo wie eintragen?

Für das Eintragen von Daten und sonstigen Angaben in Fragebogen existieren zwei »Modelle«, die Linie (manchmal nur gestrichelt) und der Kasten. In beiden Fällen ist es erforderlich, einen Hinweis anzubringen, was hier eingetragen werden soll.

Bei der Linienmethode steht der Hinweis (Führungstext) in der Regel neben oder unter der Linie, bei der Kastenvariante im Kasten selbst. Sind viele Linien zum Ausfüllen übereinander vorgesehen, kann man beim Ausfüllen schon in Zweifel geraten, ob man nun über oder unter der Erläuterung eintragen soll, deshalb ist der völligen Umrahmung jedes Formularfeldes der Vorzug zu geben.

3.1 Wohin mit den Führungstexten?

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.	Firmenstempel
Name :	Vorname:
Funktion:	Firma:
Straße:	
Postleitzahl, Ort:	
Telefon:	Telefax:
E-Mail:	

Wo ist hier was einzutragen? Die Doppelpunkte hinter den Führungstexten suggerieren, dass auf die Führungstexte folgend Einträge erwartet werden. Andererseits aber fehlt beim letzten Eintrag die Schreiblinie. Also doch oberhalb der Führungstexte eintragen?

Hätten die Gestalter dieses Vordrucks (und jene vieler anderer Formulare) eines der grundlegenden Prinzipien der Vordruckgestaltung beachtet, würden erst gar keine Zweifel auftauchen. Wenn nicht für jedes auszufüllende Feld eine eigene Zeile mit nebenstehendem Führungstext zur Verfügung steht, sind Ausfüllfelder immer als Kästen auszuführen, in deren **o**berer **l**inker **E**cke (olé) der Führungstext angibt, was hier eingetragen werden soll. Ganz simpel! So ist die Zuordnung des Führungstextes zum auszufüllenden Feld bar jeden Zweifels.

Also entweder

Name _____

Vorname _____

Funktion _____

Firma _____

oder

Name	Vorname
Funktion	Firma

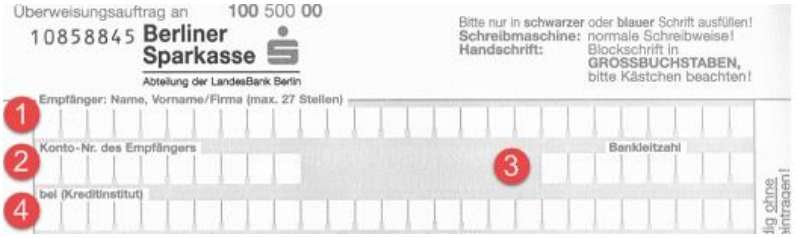
Bei Feldern, in denen Namen einzutragen sind, findet sich häufig der Führungstext »Name, Vorname«, gelegentlich sogar nur »Name« mit nur einem Feld zum Eintragen von Vor- und Familienname. Dabei besteht die Gefahr, dass die Reihenfolge von Vorname und Name anders eingetragen als gelesen wird. Typische Namensdreher-Kandidaten sind »Stephan Frank«, »Werner Friedrich« etc., als Familiennamen gebräuchliche Vornamen, sodass nicht ohne weiteres erkennbar ist, welcher Namensbestandteil denn der Vorname und

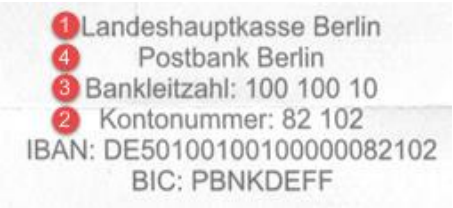
welcher der Familienname ist. Sie umgehen diese Schwierigkeit, indem Sie für Familienname und Vorname zwei separate Felder vorsehen.

Die Führungstexte sollen klein, aber leicht lesbar sein. Das bedeutet Schriftgrößen im Bereich zwischen 7 und 9 pt. In diesen Größen sind serifenlose Schriften leichter lesbar; Sie können die Lesbarkeit erhöhen, indem Sie die Laufweite ein wenig erhöhen.[10]

Die Vorgabe von Schreibstellen für jeden einzelnen Buchstaben wird von den Ausfüllenden häufig als Erschwernis und Gängelei aufgefasst. Deshalb sind solche Beschränkungen auch möglichst zu vermeiden. Sie sind nur dann erforderlich, wenn Daten für Datenbanken mit beschränkter Feldlänge[11] erhoben oder per Hand auszufüllende Formulare mit OCR[12]-Programmen gelesen werden. Allein um die Ausfüllenden zur Lesbarkeit anzuhalten, sind Schreibstellen übertrieben. Der schlichte Einleitungssatz »Bitte in Druckschrift ausfüllen« erfüllt in fast allen Fällen denselben Zweck und wird weniger dirigistisch aufgefasst.

3.2 Auch hier: Reihenfolge beachten!

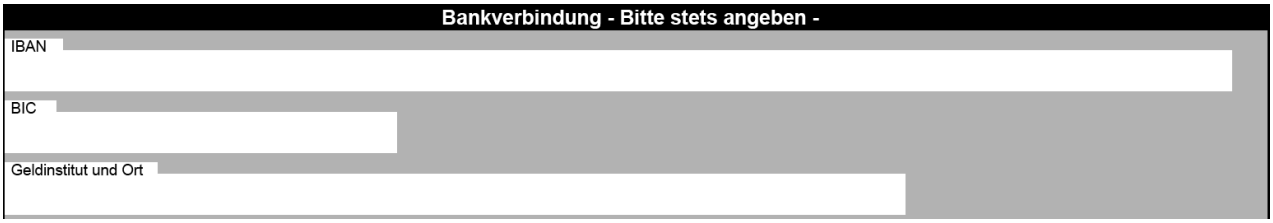




In diesem Zusammenhang muss ein weiterer Aspekt erwähnt werden: Überweisungsbelege sind genormt, ihre Aufteilung ist bei allen Geldinstituten identisch. Das haben die Gestalter von Formularen für Zahlungsaufforderungen wohl noch nicht mitbekommen, wie anders sollte das Durcheinander bei der Abfolge der in das Überweisungsformular zu übertragenden Angaben zu erklären sein.

Update

Mit der IBAN sollte sich das Problem erledigt haben, doch schon fielen den Vordruckgestaltern beim BMF neue Finessen ein:



IBAN ist berücksichtigt, aber was soll die Frage der BIC? Es ist nicht angemerkt, dass diese Angabe nur für Konten außerhalb des DE-Zahlungsraums erforderlich ist. Und auf die Angabe des Geldinstituts kann dank IBAN und BIC erst recht verzichtet werden.

Update 2

Inzwischen enthält dieses Formular den Hinweis zur BIC und fragt nicht mehr nach dem Institut.

---

[10] In Word: START | ↘ in Gruppe SCHRIFTART | ERWEITERT | ABSTAND

[11] Dafür gibt es auch elegantere Lösungen.

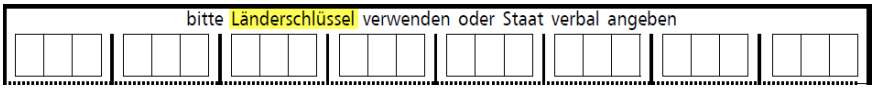
[12] OCR = Optical Character Recognition, automatische Texterkennung

3.3 Die Form der Einträge

Wenn jemand ein Formular ausfüllen soll, geht es um *seine* Angaben. Diese sollten möglichst in einer Form abgefragt werden, die *ihm* geläufig ist. Deshalb sind codierte Angaben in einem Code, den der Ausfüllende erst nachschlagen muss, zu vermeiden. Da gilt auch die Ausrede nicht, dass das Nachschlagewerk ja mitgeliefert werde oder der Führungstext Hinweise auf das »korrekte« Ausfüllen enthalte (vgl. Beispiel in Abschnitt 2.3).

Beispiel

Für statistische Zwecke sind die Herkunftsländer der Klienten bestimmter Einrichtungen abzufragen. Dazu wird an die Einrichtungsleitungen ein Erhebungsbogen ausgeteilt:



Die Liste der Länderschlüssel ist dem Anschreiben beigefügt, aber leider unvollständig, einige Länder fehlen. (Es gibt keine einheitlichen Länderschlüssel. Jedes Ressort verwendet eigene.) Als Ausweg ist in der Erläuterung angegeben, man könne auch »den Staat verbal« angeben. Da die Ländercodes dreistellig sind, dürfte das schwierig werden. Sind evtl. mit der verbalen Angabe die internationalen Kfz-Kennzeichen gemeint? Sie könnten passen. Wenn dem so ist, warum fragt man nicht sowieso nach diesen gängigen und bekannten Kürzeln (in exotischen Fällen auch bei Wikipedia nachschlagbar), sondern verwendet einen kryptischen, nur per Schlüsselverzeichnis benutzbaren Code?

Beschäftigt man sich mit der Einrichtung intensiver, in der dieses Formular verwendet wird, erlebt man eine Überraschung: Ein anderes Formular, das ebenfalls Nationalitäten beim selben Erfassungskreis abfragt, listet die Länder im Klartext auf, die Ausfüllenden müssen nur noch die Fallzahlen dahinter schreiben.[13]

Wobei sich im Vergleich beider Erhebungen die Frage aufdrängt, warum denn bei der zweiten Variante teilweise großflächig aggregierte Daten ausreichen, während bei der ersten nicht nur aufwendig, sondern auch sehr kleinteilig erhoben wird.

Tipp

Ein Formular ist ein Spiegel des Geschäftsprozesses. Eigentümlichkeiten im Formular lassen auf (korrigierbare) Eigentümlichkeiten im Geschäftsprozess schließen.

---

[13] Allerdings überrascht auch hier die Datenfeldnummerierung.

4 Notwendige Daten?

Die Überschrift dieses Abschnitts ist doppeldeutig: Es geht hier einmal um die Frage der unbedingt auszufüllenden Felder in einem Vordruck, zum anderen aber um die inhaltliche Frage, welche Daten denn wirklich unbedingt erhoben werden müssen.

4.1 Pflichtfelder

Der erste Aspekt ist leicht abzuhandeln: So genannte Pflichtantworten müssen in einem Vordruck besonders gekennzeichnet werden und zwar in einer Weise, die ins Auge fällt! Dezente Sternchen im Führungstext sind nicht auffällig genug und werden deshalb leicht übersehen. (Beim *fill&print*-Verfahren lassen sich Ausfüllfehler durch integrierte Plausibilitäts-Kontrollen abfangen.)

Name*	Vorname*
Funktion	Firma

Eine bessere Variante wäre die Kennzeichnung der optionalen Felder im Führungstext. Mit dieser Prinzip-Umkehr erreichen Sie eher, dass alle notwendigen Felder ausgefüllt werden als mit der Kennzeichnung der Pflichtfelder.

Name	Vorname
Funktion*	Firma*

oder

Name	Vorname
Funktion (optional)	Firma (optional)

Auffälliger ist es, die Führungstexte in Pflichtfeldern **fett** zu drucken:

Name	Vorname
Funktion	Firma

Noch auffälliger ist eine kräftigere Umrahmung der Pflichtfelder:

Name	Vorname
Funktion	Firma

Wichtig

Auf jeden Fall muss die Kennzeichnung gleich bei der Einleitung erklärt werden, damit die Ausfüllenden sie verstehen.

Auf keinen Fall sollten Sie zur Unterscheidung der Pflichtfelder von optionalen Angaben die Felder grau oder farbig hinterlegen! Das hat den Nachteil, dass Sehbehinderten das Erkennen der Führungstexte erschwert wird (vgl. Abschnitt 1.3).

4.2 Gemischte Zielgruppen

Aus ökonomischen Gründen werden oft Vordrucke für ähnliche Sachverhalte oder Zielgruppen zusammengefasst. Das ist sicher sinnvoll, doch dann sind Hinweise erforderlich, welche Teile des Formulars in welchen Fällen auszufüllen sind und in welchen nicht. Dabei ist wichtig, wo diese Hinweise platziert werden. Die häufig zu findende Variante am Beginn des Vordrucks ist wenig hilfreich.

Antrag auf eine

☐ Befreiung für Selbständige, die aufgrund ihrer selbständigen Tätigkeit am 31.12.1998 der Versicherungspflicht unterlagen und vor dem 2. Januar 1949 geboren sind – **Bitte Ziffern 1 bis 3 und 5 ausfüllen**

☐ Befreiung für Selbständige, die aufgrund ihrer selbständigen Tätigkeit am 31.12.1998 der Versicherungspflicht unterlagen und vor dem 10.12.1998 eine andere Altersvorsorge getroffen haben – **Bitte Ziffern 1 bis 5 ausfüllen**

Es gibt also zwei Zielgruppen für diesen Vordruck, die eine muss Ziffer 4 ausfüllen, die andere nicht. Ziffer 4 ist auf Seite 3 unten des dreieinhalbseitigen Vordrucks zu finden. Bis man dort beim Ausfüllen angelangt ist, hat man den Eingangshinweis längst vergessen – daran ändert auch der Fettdruck vorn im Hinweis nichts – und füllt auch als Nichtbetroffener die Fragen zu Ziffer 4 aus.

Dabei lassen sich solche Irritationen so leicht verhindern. Vor den Fragen zu Ziffer 4 bedarf es eines simplen Hinweises, dass diese Fragen auf eine bestimmte Gruppe nicht zutreffen. Genau hier ist der Ort, wo der Hinweis benötigt wird, nicht irgendwo Seiten vorher.

4. (Nur ausfüllen, wenn Sie nach dem 01.01.1949 geboren sind! Anderenfalls bitte direkt weiter zu Ziffer 5.)

Nur kombinieren, wenn auch wirklich Gemeinsamkeiten existieren!

Ebenfalls auf Unverständnis stoßen in Fragebogen, bei denen der Hintergrund der Fragestellung nicht deutlich wird. In einer Umfrage zur Arbeitsplatzzufriedenheit wurde u.a. folgendes abgefragt:

Wie beurteilen Sie das Folgende in Ihrem Büro?

Gesamterscheinung

(Möbel, Räume, Wände, …) mag ich ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ mag ich nicht

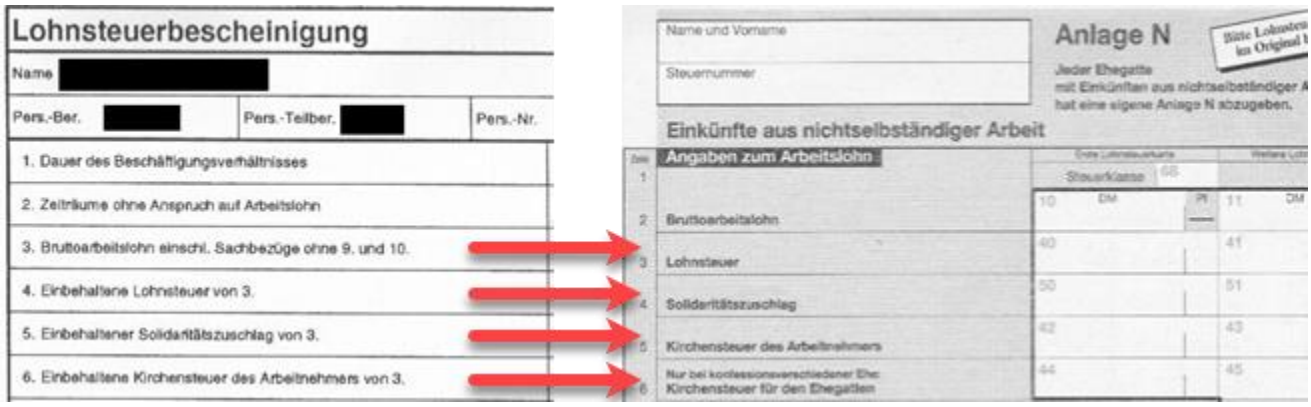
Einrichtung

(inklusive Pflanzen, Poster etc.) mag ich ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ mag ich nicht

Während die erste Frage objektiv in nahezu allen Institutionen verständlich ist, muss die zweite schon mit Einschränkungen betrachtet werden. Sie ist nur dort sinnvoll, wo die Mitarbeiter keinen Einfluss auf diese Details der Umfeldgestaltung haben. Wer seinen eigenen Arbeitsplatz beliebig dekorieren kann, wird die Frage als seltsam einstufen. Hier fehlt also eine ganz wichtige Abfrage, nämlich die Kontrollfrage, welche gestalterischen Möglichkeiten die Befragten an ihrem Arbeitsplatz besitzen. Gibt es dafür keine Vorgaben, ist die Frage nicht zu beantworten.

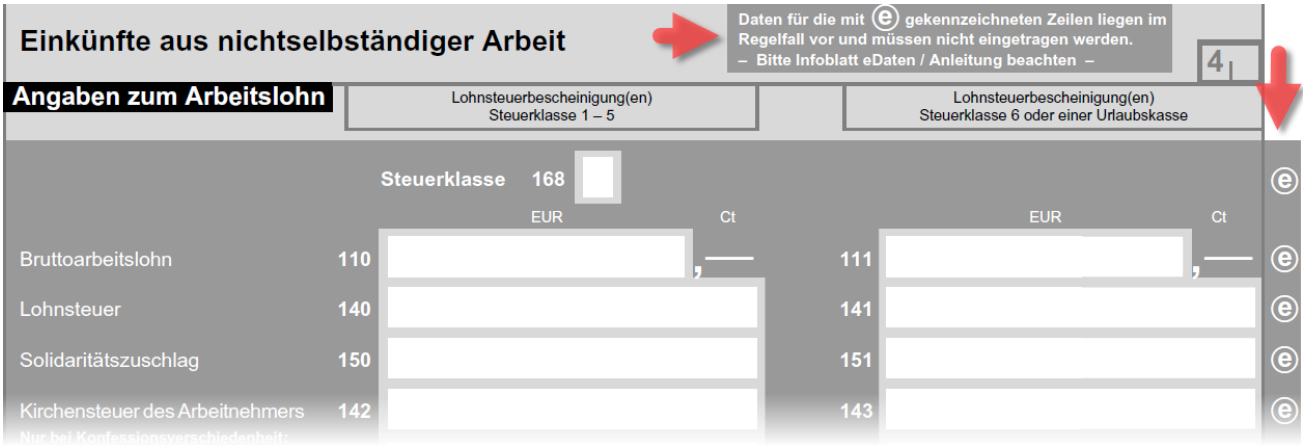
4.3 Entbehrliche Fragen

Ein Ärgernis beim Ausfüllen von Vordrucken ist das stupide Eintragen von Daten, die der Behörde bereits bekannt sind oder in anderer Form schon vorliegen. Das »klassische« Beispiel hierfür war früher die Anlage N zur Einkommensteuererklärung. Da erhält der Arbeitnehmer einen Nachweis seiner Einkünfte, Steuerabzüge etc. vom Arbeitgeber, und das Finanzamt erwartet von ihm, dass er diese Zahlen in das Steuerformular überträgt. Zur behördlichen Frechheit geriet dieses Ansinnen durch die Tatsache, dass der Arbeitgeber dieselben Daten bereits elektronisch der Steuerbehörde mitgeteilt hat. Die Daten liegen dort bereits »maschinenlesbar« vor! Eigentlich reichte es, die steuerliche Kennzahl eTIN anzugeben, um die Daten richtig zuzuordnen. Das war auch einige Zeit möglich, dann erwarteten die Finanzämter aber wieder den komplett ausgefüllten Vordruck. Die Begründung dazu war abenteuerlich: Weil sich die eTIN als »unsicher« erwiesen habe[14], sei man von der Verwendung der übermittelten Daten wieder abgekommen. (Am Wege bemerkt: Die ausgefüllten Vordrucke werden gescannt und die Daten per OCR ausgelesen! »IT zu Fuß!«)



Update

Auch hier hat glücklicherweise ein Umdenken stattgefunden. In neuere Steuerformularen sind nun die Felder gekennzeichnet, deren Inhalte von anderen Stellen bereits gemeldet wurden, auch von Kranken- und Rentenversicherern etc.



Na bitte, geht doch.

---

[14] Die »Unsicherheit« ergibt sich durch die sehr seltene Möglichkeit, dass zwei Personen mit identischen Namen und Geburtsdaten dieselbe eTIN haben. Wegen dieser paar Zweifelsfälle mutet man Millionen Steuerzahlern zu, völlig unsinnig Zahlen von einem Formular in ein anderes zu übertragen. Dann sollte man die eTin doch besser einstampfen und durch ein anderes Kennzeichen ersetzen. (Wie jetzt? Gibt es schon? Ja, die IdNr, die eineindeutige Kennzahl jedes Bürgers dieses unseres Staates, die **Update!** inzwischen anstelle der eTin verwendet wird.)

Völlig vernagelt waren vermutlich auch die Gestalter eines Anhörungsbogens der Polizei, die sich das ➔ einfallen ließen.

> **Für die weitere Bearbeitung ist die Angabe des umseitig angegebenen Aktenzeichens unbedingt erforderlich!**
>
> **Aktenzeichen:** _____

Der Anhörungsbogen ist die Rückseite des Anschreibens, in dem das aus einer elfstelligen Zahl bestehende Aktenzeichen angegeben ist. In der Anhörung soll der Ausfüllende nun diesen Zahlenwurm wiederholen, was bestimmt zum mindestens zweimaligen Wenden des Bogens führt, um die Zahl korrekt zu übertragen. Warum kann der Bearbeiter, dem die ausgefüllte Anhörung auf den Tisch flattert, nicht einfach das Blatt *einmal* wenden und die dort stehende Zahl in seinen Computer tippen?

Die **Begründung** dafür erscheint wie ein Flachwitz: Weil *einige* Betroffene den Fragebogen per Fax oder Mail an die Polizei zurückschicken und dabei die Vorderseite nicht mitschickten, sei die Antwort nicht dem Vorgang zuordenbar. Und deshalb werden *alle* Betroffenen »bestraft«? Könnte man nicht einfach auf demselben Mitteilungsweg (Faxnummer oder Mailadresse des Absenders sind ja nun bekannt) das Aktenzeichen nachfordern?

Wiederkehrende Daten

Ein ähnlicher Fall liegt vor, wenn bestimmte Daten bei wiederkehrenden Vorgängen stets neu abgefragt werden, obwohl sie sich nach allgemeiner Lebenserfahrung seit dem letzten gleichartigen Vorgang kaum geändert haben dürften.

So wurden jahrelang bei Beihilfeanträgen in Berlin immer wieder dieselben persönlichen und dienstrechtlichen Daten abgefragt, bis endlich ein Verbesserungsvorschlag den dornigen Weg bis zur Realisierung schaffte. Seitdem steht zu Beginn des Abfragemarathons die wichtigste Frage überhaupt.

> **Bitte einmalig alle Fragen beantworten (s. Anleitung).**
> **Bei <u>wiederholter</u> Antragstellung**
>
> **Haben sich Änderungen bei den Fragen Nr. 1 bis 9 gegenüber den Angaben im letzten Antrag auf Beihilfe ergeben?**
>
> ☒ **nein, weiter bei Nr. 10** ☐ **ja, dann bitte nochmals alle Fragen beantworten**

Update

Mittlerweile wurden die Stammdatenabfrage auf einen separaten Vordruck ausgelagert und im Antragsformular nur noch darauf verwiesen. 👍

> Unterschrift
>
> ☐ Ich stelle den Antrag als Bevollmächtigte/r; die Vollmacht ☐ liegt vor. ☐ ist beigefügt.
>
> **1 Stammdatenblatt**
>
> Das Stammdatenblatt bitte nur beifügen beim Erstantrag oder bei Änderungen der dort aufgeführten persönlichen Verhältnisse.
>
> **2 Nur ausfüllen**, wenn Aufwendungen für den/die **Ehegatten/in, Lebenspartner/in** geltend gemacht werden
>
> Der **Gesamtbetrag der Einkünfte** meiner/meines E/LP[1)] beträgt nach § 2 Abs. 3 Einkommenssteuergesetz laut

4.4 Datenfriedhöfe

Ganz schlimm aber wird es, wenn Daten abgefragt werden, die überhaupt nicht zum Sachverhalt gehören. Getreu dem alten Behördenmotto, dass man nie genug Informationen sammeln kann, werden im Sachzusammenhang auch völlig irrelevante Daten abgefragt. Nicht einmal die Datenschutzgesetze konnten da wirkungsvoll Abhilfe schaffen, weil die Verfasser derartiger Vordrucke sich regelmäßig auf eine »zwingende« Vorschrift beziehen konnten, die in bestimmten Eventualfällen die Erhebung tatsächlich vorsah – nur eben nicht in jedem Fall!

Besonders diese stupiden Abfragen nicht benötigter Daten führen beim Befragten schnell zu der Erkenntnis, dass hier wieder einmal »nach Schema F« gearbeitet wird, und mindern seine Kooperationsbereitschaft erheblich.

Wichtig

Überlegen Sie deshalb schon in der Startphase eines neuen Verfahrens,

- ☐ welche Daten wirklich benötigt werden,
- ☐ welche davon nur einmalig erhoben werden müssen, um immer wieder darauf zurückzugreifen,
- ☐ welche davon zwingend vom Bürger in einen Vordruck einzutragen sind, weil sie in keiner anderen Form vorliegen.

... nicht nur in Fragebogen

Auch ein Vordruck zur Vereinfachung oder Automatisierung der abgehenden Korrespondenz kann mit unnötigen Daten überfrachtet sein, wie das Beispiel auf der folgenden Seite zeigt. Dabei handelt es sich um die erste Seite eines doppelseitigen A3-Vordrucks.

Die Umsetzung eines Bescheidverfahrens mittels IT führte dazu, dass alle eventuell benötigten Datenfelder in den Vordruck gepackt wurden, unabhängig davon, ob sie für den aktuell ausgedruckten Einzelfall relevant sind oder nicht. Daraus resultiert ein Nutzungsgrad des Vordrucks von lediglich 24%, denn es sind nur 33 von insgesamt 138 Feldern ausgefüllt. Die (hier nicht abgebildete) rechte Seite des A3-Blattes enthält eine etwas schmalere weitere Tabelle, nicht ganz so unstrukturiert wie die im linken Teil, dafür aber mit noch weniger Einträgen. Der verbleibende Platz und die Rückseite sind angefüllt mit vorgedruckten Auflagen, Bedingungen, Hinweisen, der Rechtsbehelfsbelehrung und Erläuterungen zu den Datenfeldern. Der Bescheid ist so völlig unübersichtlich, der Empfänger benötigt zum Erfassen der relevanten Daten unnötig viel Zeit.

Übung:

Suchen Sie die für den Empfänger relevante Aussage dieses Bescheids:

BEZIRKSAMT POLKWITZ VON BERLIN
ABTEILUNG BÜRGERDIENSTE UND SOZIALES
- AUSBILDUNGSFÖRDERUNG -
TEL.:(030)90991234 FAX:(030)90991235
SPRECHZEIT: MO. UND DI. 9-12, DO. 14-18

Berlin,den 20.11.2001

FÖRDERUNGSNUMMER

007334455	00000210
Amt Förd.-Nr.	Prüfz SG

Teil der Darlehensmeldung

A N S C H R I F T:

BA POLKWITZ VON BERLIN
RATHAUSSTR. 45/46, 12340 BERLIN
AUSB.FÖRDERUNG - 007\334455/210

HERRN
KEVIN DINGSKIRCHEN
HAUSBESETZERWEG 27

12347 BERLIN

Bescheid

AUFGRUND DES BUNDESAUSBILDUNGS-
FÖRDERUNGSGESETZES (BAFÖG)
IN DER JEWEILS GELTENDEN FASSUNG.
LETZTER STAND: FASSUNG VOM 6.6.1983
(BGBL.I S.645/GVBL.S.950)
ZULETZT GEÄNDERT DURCH GESETZ VOM
19.3.2001 (BGBL.I S.390)

Frühere Bescheide werden insoweit aufgehoben, als in diesem Bescheid für gleiche Zeiträume Entscheidungen getroffen werden. Bereits mitgeteilte Änderungen, die in der Zukunft wirksam werden, sind in diesem Bescheid noch nicht berücksichtigt.
Alle Beträge (ausgenommen Feld 74) sind in DM/Pf ausgewiesen
Umrechnungsfaktor: 1 DM = 0,511292 EURO

Bewilligungszeitraum (BWZ) von	bis	A. Festsetzung des monatlichen Förderungsbetrages			davon anstelle des Unterhalts der/des Eltern/Vaters	Mutter	Datum des letzten Bescheides
1 09 2001	2 06 2002	Zuschuss	5	1045 00	10	14	18
Änderungszeitraum von	bis	unverzinsliches Darlehen	6		11	15	Ende der Förderungshöchstdauer
		Bankdarlehen	7		12	16	
3 09 2001	4 06 2002	insgesamt	9	1045 00	13	17	19

B. Festsetzung des monatl. Bedarfs	Grundbedarf 21	Krankenversicherung 22	Pflegeversicherung 23	Reisekosten 24	Internats-/Unterkunftskosten 25	sonstige Zusatzleistungen 26	Auslandszuschlag 27	Ausbildungsgebühren i. Ausld. 28	Gesamtbedarf 29
	815 00	90 00	15 00		125 00				1045 00

C. Festsetzung des monatlich angerechneten Einkommens und Vermögens des/der (vgl. auch G. + H.)	Auszubildenden 30	Ehegatten 31	Eltern/Vaters 32	Mutter. 33	Gesamtbetrag 34

D. Abrechnung der Förderungsleistung	Abrechnungszeitraum von 35	bis 36	Summe der neuen Förderungsbeträge 37	Summe d. bisher. Förderungsbeträge 38	daüber hinaus gezahlt 39	der überzahlte Betrag wird zurückgefordert 40	spät.Entsch.vorb. 41	nicht zurückgef. 42	maschinelle Nachzahlung 43
	09 2001	11 2001	3135 00		125 00				1045 00

Sonstige zu berücksichtigende Beträge	Nachzahlung 44	davon Darlehen 45	Rückforderung 46	spät. Entscheidung vorbeh. Überzahlung 47	Hinweis zu den Feldern 46, 47, 57 und 65: Erhöhung (+) Verminderung (-)

E. Gesamtabrechnung	Summe maschin. Nachzahlung 51	Summe sonstige Nachzahlung 52	Nachzahlung insgesamt 53	davon an Drittempfänger 54	bisheriger Rückforderungsrest 55	neue maschinelle Rückforderung 56	neue sonstige Rückforderung 57	Rückforderung insgesamt 58
	3135 00		3135 00					

	verbleibende Nachzahlung 59	verbleibende Rückforderung 60	Aufrechnung bis Ende des BWZ 61	Rückforderungsrest am Ende des lfd. BWZ 62		noch zu entscheidende Überzahlung alt 64	neu 65	insgesamt 66
	3135 00							

F. Festsetzung des monatl. Zahlbetrages	Zahlungszeitraum von 67	bis 68	Förderungsbetrag 69	Vorschuss/ Nachzahlung 70	erneute Zahlungsanweisung 71	einbehaltener Vorschuss 72	Aufrechnung 73	Zahlbetrag EURO (€) 74	DM 75
	12 2001	12 2001	1045 00	3135 00				2137 20	4180 0
	01 2002	06 2002	1045 00					534 30	0

LIT/StudW Berlin 4003b Bescheid BAföG (04.2001)

Der Tenor des Bescheides kommt nicht konkret zum Ausdruck, sondern muss aus den Tabelleninhalten und den gut verteilten Texten interpretiert werden, vor allem die für den Empfänger interessanten, am unteren Rand versteckten Zahlbeträge und -termine.

Als weitere Erschwernis beim Erfassen der Inhalte erweist sich die uneinheitliche Raumaufteilung der Datenfelder. Die Gestalter haben sich ausschließlich von der Frage des benötigten und des zur Verfügung stehenden Raums leiten lassen.

Mit einer »intelligenten« Textbausteinverarbeitung wäre dieser Datenwust vermeidbar gewesen.

5 Sprachliche Ungenauigkeiten

Nicht nur die grafische Gestaltung, auch die Fragestellungen können beim Ausfüllen irritieren. Häufig liegen die Ursachen für ungenaue und missverständliche Formulierungen in der unterschiedlichen Verwendung bestimmter Begriffe beim Amt und außerhalb, manchmal aber auch in der Betriebsblindheit der Vordruckgestalter, die eine ganz andere Sicht auf den Gesamtzusammenhang haben als die ausfüllenden Laien.[15] Dabei lautet eine der Grundanforderungen an ein Formular, dass jede Frage und jeder Führungstext aus sich heraus verständlich sein muss. Auch wenn für die Weiterverarbeitung der Daten komplizierte rechtliche Sachverhalte und kryptische Termini erforderlich sind, müssen diese sich nicht in der Fragestellung widerspiegeln. Sie sind vielmehr so umzuformulieren, dass die (unwissenden) Ausfüller zweifelsfrei den Sinn der Frage verstehen.

```
Haben Sie die Tätigkeit regelmäßig weniger als 15 Stunden wöchentlich
ausgeübt?
                Zeitraum vom – bis / seit
☐ nein    ☐ ja   ____________________________________________
Lag Ihr regelmäßiges monatliches Einkommen (Gewinn) innerhalb der Ein-
kommensgrenzen für die Geringfügigkeit?
                Zeitraum vom – bis / seit
☐ nein    ☐ ja   ____________________________________________
```

In beiden Fragen taucht das Wort »regelmäßig« auf. Was heißt »regelmäßig«? Einer Regel gehorchend, das ist sehr weitläufig und interpretationsfreudig. In der ersten Frage kann es bedeuten, jeden Monat eine Woche, ansonsten mehr – das wäre durchaus »regelmäßig«.[16] Gemeint ist es aber hier wohl eher im Sinne von »gleichbleibend«, »durchschnittlich« oder »durchgängig«. Nur: Warum fragt man dann nicht entsprechend, sondern verwendet das schwammige Wort »regelmäßig«?

Merke:

Wörter, die auf -mäßig enden, sollst du mäßig nur verwenden.[17]

---

[15] Der Korrektheit halber muss zum Beispiel auf dieser Seite erwähnt werden, dass die Verhältnisse diesmal umgekehrt lagen: Die Vordruckersteller hatten keine Ahnung von den üblichen Gegebenheiten der betroffenen Berufsgruppe.

[16] In einem Urteil befand ein Amtsrichter, dass der Genuss von Cannabis einmal im Monat eine regelmäßige Drogeneinnahme sei.

[17] Auf allgemeinen Wunsch eines einzelnen Juristen erwähne ich dazu ausdrücklich, dass natürlich »rechtmäßig« von dieser Regel ausgenommen ist.

In der zweiten Frage kommt bei der Interpretation von »regelmäßig« ein anderer Aspekt zum Tragen. Wie ist die Frage zu beantworten, wenn der Antragsteller kein regelmäßiges Einkommen hatte, sondern nur ein sporadisches und dann auch noch in der Höhe schwankend? (Das ist keine akademische Spitzfindigkeit, sondern bei den für diesen BfA-Vordruck einschlägigen Berufsgruppen, nämlich Dozenten und VHS-Lehrer, völlig realistisch.) Es liegt dann kein regelmäßiges Einkommen vor, von einer regelmäßigen Höhe ganz zu schweigen. Die Antwort lautet also folgerichtig »nein«, obwohl genau das Gegenteil der Fall ist, denn in den meisten der genannten Fälle liegt das Jahresdurchschnittseinkommen unterhalb der Geringfügigkeitsgrenze.

Gekrönt wird die Fragestellung in beiden Fällen von der Terminfrage bei positiver Antwort. Wenn schon »regelmäßig« im genannten Sinne, dann kann es wohl nicht befristet gewesen sein.

In beiden Fällen kam es »regelmäßig« zu ungewollt falschen Angaben, die dann von den Bearbeitern nachgefragt werden mussten. Beide Fragen samt Terminabfrage wären in sich logisch und weniger missverständlich, wenn man einfach auf das Wort »regelmäßig« verzichtete. ☺

Wichtig

Vermeiden Sie Füllwörter, besonders dann, wenn sie interpretierbar sind oder unterschiedlich aufgefasst werden können. Vielfach hilft es schon, das Füllwort einfach weg zu lassen, und schon ist der Satz klar verständlich und in seiner Aussage dennoch unverändert.

Ein weiteres Beispiel für betriebsblinde Fragestellung findet sich in einem Fragebogen zum Gesundheitsmanagement:

Mich belastet die Abhängigkeit …	nie	selten	manchmal	häufig	sehr häufig
… vom Arbeitstempo der Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐
… vom Arbeitstakt der Maschinen	☐	☐	☐	☐	☐

Die Frage nach dem Arbeitstakt ist unzweifelhaft, wenn dieser Fragebogen in Industriebetrieben mit Fließbandarbeit eingesetzt wird. Daher stammt der Fragebogen auch, er ist sehr umfangreich (7 Seiten) und hat sich in der Vergangenheit so gut bewährt, dass er von der TKK immer wieder als Vorlage verwendet wird. Leider unterlief den Verantwortlichen der Fehler, diesen Fragebogen auch in einem reinen Verwaltungsbereich einzusetzen.[18]

Nun kann man natürlich pragmatisch sagen, dass es im Verwaltungsbereich keinen Arbeitstakt gibt, deshalb hier also »nie« anzukreuzen wäre. Spitzfindig gedacht allerdings gibt es sehr wohl auch an Büroarbeitsplätzen Arbeitstakte von Maschinen, denn kaum ein Büroarbeitsplatz verfügt heute nicht über einen Computer. Und dessen Arbeitstakt belastet schon, allerdings in völlig anderer

[18] Obwohl ca. acht Monate lang (!) zwischen Organisatoren der Umfrage und Personalrat über den Inhalt des Fragebogens gestritten wurde, fiel diese Frage nicht auf.

Weise als es von den Erfindern dieses Fragebogens gedacht war: Die in der öffentlichen Verwaltung übliche Uralt-Technik führt dazu, dass man häufig blöd auf den Bildschirm starrt, weil die schlechte Hardware den Anforderungen der anspruchsvollen Software wieder mal nicht gerecht wird und so das »Antwortzeitverhalten« zur Zumutung gerät. Richtige Antwort deshalb: »häufig« bis »sehr häufig«.

Auch die Frage nach der Belastung durch das Arbeitstempo der Kolleginnen und Kollegen ist ambivalent: Sowohl deren zu schnelles als auch zu langsames Arbeitstempo können die eigene Arbeit beeinflussen und zu Stress führen. Beide Fragen sind nicht seriös auswertbar, weil nicht erkennbar ist, aus welcher Perspektive die Antworten angekreuzt wurden.

Da die Fragebogen streng anonym ausgewertet wurden, war ein Nachfragen im Einzelfall nicht möglich.

Zur sinnvollen Auswertung dieser Fragen hätte also mindestens je eine Ergänzungsfrage gehört:[19]

Mich belastet die Abhängigkeit …	nie	selten	manchmal	häufig	sehr häufig
… vom Arbeitstempo der Kolleginnen/Kollegen	☐	☐	☐	☐	☐
		in welcher Weise? ☐ zu schnell ☐ zu langsam			
… vom Arbeitstakt der Maschinen	☐	☐	☐	☐	☐
		in welcher Weise? ☐ zu schnell ☐ zu langsam			

Ein ähnlicher Fall findet sich im selben Fragebogen:

Mich belastet …	nie	selten	manchmal	häufig	sehr häufig
… die Arbeitszeitregelung	☐	☐	☐	☐	☐
… Teilzeit-Arbeitszeit	☐	☐	☐	☐	☐

Es sind noch weitere Belastungsfaktoren im Zusammenhang mit der Arbeitszeit dort aufgelistet, interessant und symptomatisch sind die herausgezogenen Aspekte. Bei der Belastung durch Teilzeitarbeit ist die Intention der Fragesteller durchaus erkennbar, es geht um Belastungen durch *eigene* Teilzeitarbeit. Es gibt aber auch nicht wenige Beschäftigte, die durch *fremde* Teilzeitarbeit belastet

---

[19] Die Positionierung von Führungstexten und zugehörigen Kästchen erledigen Sie mit zentrierten Tabstopps.

Die Klammern erzeugen Sie in der Registerkarte EINFÜGEN unter FORMEN. Drehen Sie sie mit den ZEICHENTOOLS, Gruppe ANORDNEN, DREHEN.

Sie vereinfachen sich das Positionieren einer solchen Klammer, indem Sie sie den Textfluss auf MIT TEXT IN ZEILE stellen, dann können Sie die Tabulatoren nutzen.

sind, weil in einem Arbeitsbereich auftretende unterschiedliche Teilzeitregelungen zu Kommunikationsstörungen führen. Da im Fragebogen eine Unterscheidung nach eigener und fremder Teilzeitarbeit nicht gegeben ist, müssen sich beide Gruppen in derselben Kategorie äußern, obwohl es sich um völlig unterschiedliche Sachverhalte handelt.

Auch die Frage nach der Belastung durch die Arbeitszeitregelung kann nicht zu auswertbaren Ergebnissen führen, weil die Art der Belastung bzw. mögliche Abhilfen vielfältig sein können. Die Antwortenden haben jedoch keine Möglichkeit, auf ihre spezielle Sicht hinzuweisen, weil der Fragebogen keine Möglichkeiten zur frei formulierten Ergänzung enthält.

Besser wäre also eine ausführlichere Form in etwa dieser Art:

Mich belastet …	nie	selten	manchmal	häufig	sehr häufig
… die Arbeitszeitregelung	☐	☐	☐	☐	☐
		bitte erläutern, in welcher Form:			

Mich belastet …	nie	selten	manchmal	häufig	sehr häufig
… eigene Teilzeit-Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐
… die Teilzeit-Arbeitszeit von Kollegen/innen oder Mitarbeitern/innen	☐	☐	☐	☐	☐

Anhang 1: Virtuelle Formulare

PC-Vordrucke oder von Hand ausfüllen?

Der starken Verbreitung von Computern im Geschäfts- wie auch im Privatbereich muss bei der Vordruckgestaltung entsprochen werden. Ein moderner Dienstleistungsbetrieb zeichnet sich heute dadurch aus, dass er seine Formulare auch online zur Verfügung stellt. Doch mit der Möglichkeit, den Vordruck auf den heimatlichen PC zu laden, ist es noch nicht getan, die Kunden möchten ihn auch am PC ausfüllen. Dem wird heute gerade bei Behördenvordrucken noch zu wenig entsprochen. Oft sind die Vordrucke so beschaffen, dass sie sich nur manuell nach Ausdruck ausfüllen lassen (Prinzip *print&fill*).

Die gestalterischen Anforderungen an einen PC-Vordruck, der sich virtuell am Bildschirm ausfüllen lässt, um erst danach ausgedruckt (*fill&print*) oder gar online an den Empfänger geschickt zu werden (*fill&send*), sind mit denen der von Hand oder mit Schreibmaschine auszufüllenden Vordrucke identisch. So kann grundsätzlich für die Bildschirmversion dieselbe Form benutzt werden wie für die Druckversion; das ist auch aus ökonomischen Gründen sinnvoll, denn damit spart man sich bei der Vordruckverwaltung einen doppelten Verwaltungsaufwand. Es liegt also ausschließlich beim Ausfüllenden, für welche Bearbeitungsweise *print&fill* oder *fill&print* er sich entscheidet.

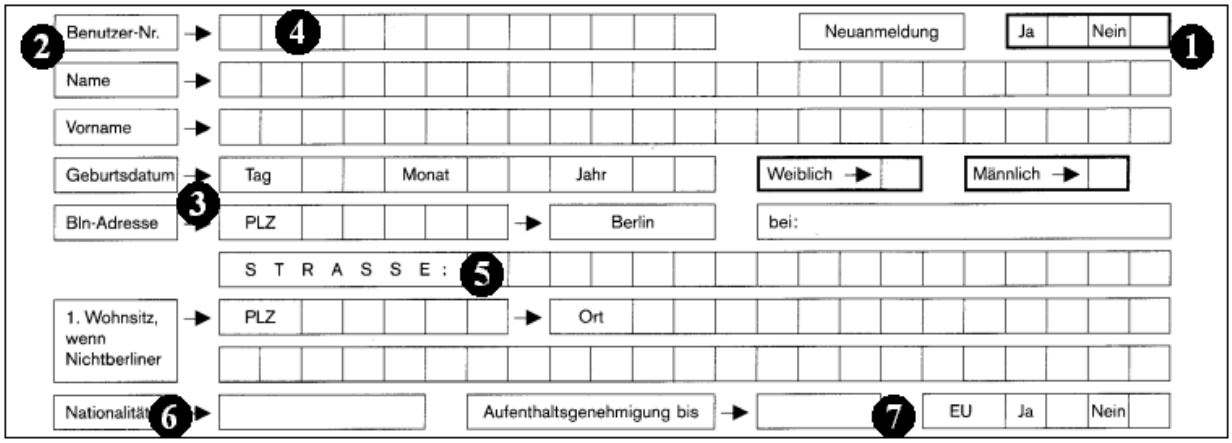
Allerdings sollte man dabei nicht auf den Fehler verfallen, den am PC erstellten Vordruck für Handausfüllung »einfach so« auch zum Ausfüllen mit dem PC zu verwenden. Das führt immer zu Formatierungsproblemen. Die einschlägigen Gestaltungsprogramme (hauptsächlich MS Word und Adobe Acrobat) bieten Hilfsmittel an, mit denen Kombi-Vordrucke hergestellt werden können, indem an allen Stellen, die auszufüllen sind, virtuelle Felder eingerichtet werden.

Der zweite Teil des Kurses beschäftigt sich mit der technischen Seite der Formulargestaltung. Nahezu alle Textprogramme, so auch Word, bieten Formularfunktionen an, jedoch ist die Formularsicherheit dabei sehr gering. Als sicher gelten PDF-Formulare, die mit *Adobe Acrobat Professional* erstellt und verschlüsselt wurden. Dabei hat es sich in der Praxis als sinnvoll erwiesen, das Layout der Formulare zunächst mit einem Textprogramm vorzubereiten und dann zur Weiterbearbeitung als PDF zu exportieren. Auch wenn Acrobat über eigene Werkzeuge für das Formularlayout verfügt, sind Textprogramme vorzuziehen, weil die rein optische Gestaltung damit wesentlich leichter vonstattengeht. In Acrobat werden dann die Formularfelder nachträglich eingebracht (wird durch eine Formularfeld-Erkennung sehr gut unterstützt), spezifiziert und geschützt.

Anleitungen dafür finden Sie in http://oerttel.net/kommunizieren/formulare/ für verschiedene Programmversionen.

Anhang 2: Beispiel aus einer Kursübung

Zum Abschluss noch ein Beispiel mit etlichen typischen Fehlern, das zu einem Kurs von einer Teilnehmerin eingereicht worden war.



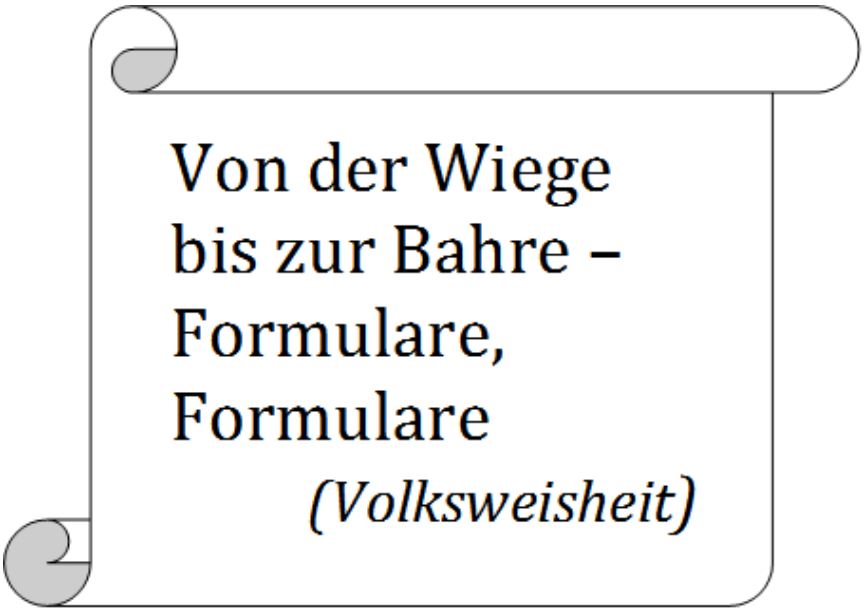
1. Es gibt keine optische Unterscheidung zwischen auszufüllenden und anzukreuzenden Feldern. Bei »Neuanmeldung« und »EU« reicht ein Ankreuzkästchen an Stelle von ja/nein; ist es nicht angekreuzt, trifft das Kriterium eben nicht zu.
2. Umrahmte Führungstexte verwirren. Der Sinn der fetten Rahmen bei drei Feldern bleibt unklar.
3. Die Pfeile sind überflüssig, besonders jene in der Mitte.
4. Die Benutzernummer ist nicht vom Antragsteller auszufüllen; das wird im Vordruck aber nicht deutlich.
5. Die gesperrte Versalschrift des Führungstextes raubt Platz für den Eintrag. Bei der nichtberliner Adresse fehlt der Führungstext für Straße.
6. Falscher Terminus! Gemeint ist die Staatsangehörigkeit. Die tatsächliche Staatsangehörigkeit ist aber auch nicht erforderlich, denn es geht nur um die Frage, ob es sich um einen Ausländer mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung handelt.
7. EU-Staatsbürgerschaft und Aufenthaltsgenehmigung schließen einander aus, das wird hier nicht deutlich. Da es nur zwei Kriterien gibt (EU incl. D oder andere), sollte auch nur diese Auswahl vorgegeben sein.

Dasselbe Formular, umgestellt nach den Vorgaben dieses Scripts:
(Screenshot mit Tabellenraster zur Verdeutlichung des Aufbaus, im Original sind die gestrichelten Linien unsichtbar.)

Benutzer-Nr. (wird von der Bibliothek ausgefüllt)			☐ Neuanmeldung
Name		Vorname	
Adresse in Berlin			
Straße, Hausnr., ggf. bei		PLZ	Berlin
1. Wohnsitz, wenn nicht Berlin			
Straße, Hausnr.		PLZ	Ort
Geburtsdatum	Geschlecht	Staatsangehörigkeit	Wenn nicht EU: Aufenthalts-genehmigung bis (Monat/Jahr)
. .	☐ weiblich ☐ männlich	☐ EU ☐ nicht EU ➔	/

Wichtig

Egal für welchen Zweck und auf welcher Basis Sie ein Formular gestalten, halten Sie sich bitte immer vor Augen:

Wer soll **was** mit dem von mir entwickelten Formular tun?

Daran muss sich jede Entscheidung bei der Entwicklung orientieren!