

Verständlichkeit von Formularen: Projektbeispiel Universität Bielefeld



Speyer 2006

Dr. phil. Kerstin Grönert

Projektbeschreibung

- **Optimierungsobjekt:**
„Antrag auf Einschreibung“ der Universität Bielefeld und
„Antrags-Info und Schlüsselerzeichnis zum Antrag auf
Einschreibung“
- **Ziel:**
den Kommunikationspartnern und der Situation angemessenes
Optimierungskonzept
- **Methode**

Ausgangsüberlegung für das Optimierungskonzept

- Formulare sind Teil kommunikativer Interaktionsprozesse
- Formulare sind gestaltet wie mündliche Frage-Antwort-Dialoge
- Die Bewerber agieren in einem institutionenspezifischen Handlungsrahmen
 - institutionenspezifische Fachtermini und Kodierung/Dekodierung
 - verfahrensspezifische Handlungsanweisungen

Ursachen für das Scheitern der Kommunikation

- Das Agieren im institutionenspezifischen Handlungsrahmen ist problematisch
unklare/fehlende verfahrensspezifische Handlungsanweisungen und Erläuterungen,
unübersichtliche typographische Gestaltung
- Spezifische Situiertheit der Kommunikation
- Situation der Off-line Interaktion

Optimierungskriterien I

- Institutionenspezifischer Handlungsrahmen:

- Begrüßung des Bewerbers
- Einführung in den institutionenspezifischen Handlungsrahmen und Vorstellung des weiteren Interaktionsverlaufs

Optimierungskriterien II

- Handlungsanweisungen, Fragen und Erläuterungen:
 - „was“, „wie“ und „wo“ muss geklärt werden
 - Standardklient ansprechen; für Sonderfälle zusätzliches Formular
 - nur verfahrensrelevante Fragen stellen
 - Fragen ausformulieren, keine zu komplexen Fragen
 - Überschriften und handlungsleitende Fragen
 - Beispiele geben und Fachtermini erläutern

Optimierungskriterien III

- Typographische Gestaltung:
 - paralleler Aufbau von Formular und Bearbeitungshilfen
 - einheitliche Bearbeitungshilfen
 - Bearbeitungshilfe muss alle relevanten Informationen enthalten
 - zusätzliches Informationsmaterial darf nur „irrelevante“ Informationen enthalten
 - visuelle Trennung der Fragefelder

Zentrale Aspekte der Optimierung

- Inakzeptables sprachliches System
- Formulare sind Teilaspekte komplexer kommunikativer Interaktionen
- Notwendigkeit den gesamten Kommunikationsprozess zu untersuchen
- Problem- und Schreibbewusstsein der Benutzer beeinflussen: wechselseitige Verständigung und Akzeptanz

Praxistransfer

- **Prozessanalyse und Prozessoptimierung als zentrale Bestandteile der Optimierung**
Benutzertest und -befragung (Klienten und Mitarbeiter),
Situationsbeobachtung und –analyse als Optimierungsgrundlage
- **Ziel der Optimierung**
Störungen lokalisieren, Ursachen diagnostizieren,
Optimierungsvorschläge erstellen
- **Vorteile/Nutzen**

Vielen Dank

