Kommunikation zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern : linguistische Beiträge zu ihrer Optimierung

Autor(en): **Hauck, Werner / Locher, Clemens / Lötscher, Andreas**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin suisse de linguistique appliquée / VALS-ASLA**

Band (Jahr): **- (2006)**

Heft 83/2: **Les enjeux sociaux de la linguistique appliquée**

PDF erstellt am: **27.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-978438

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Kommunikation zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern – linguistische Beiträge zu ihrer Optimierung

Werner HAUCK, Clemens LOCHER, Andreas LÖTSCHER, Markus NUSSBAUMER & Alfred ZANGGER
Schweizerische Bundeskanzlei, Zentrale Sprachdienste, Sektion Deutsch, Gurtengasse 4, CH-3003 Bern;
markus.nussbaumer@bk.admin.ch

The German Section of the Language Services in the Swiss Federal Chancellery strives to ensure the highest standards of communication between the state and its citizens. In this contribution, it will present four fields of activity that do not form part of its core business (drafting of legislation and translation) and which are consequently all the more reliant on theoretical and practical input from applied linguistics: (1) How can official letters (letters from government offices to individual citizens) be improved? (2) How does one accommodate general legal-political and media related requirements and the heterogeneous functions of political texts such as the "Explanatory Statements of the Federal Council", which are intended to explain the proposals being made to voters prior to a popular vote? (3) When giving names to government offices, how does one reconcile the need for matter-of-factness and transparency, and modernity and openness, while at the same time achieving linguistic accuracy and remaining true to Switzerland's official languages? (4) What special requirements must official information intended for Internet publication satisfy and how can one optimise such texts?

Schalgwörter:
Regierungskommunikation, Verwaltung, Verständlichkeit, Institutionensprache, Fachsprache, Namen, Web-Texte.

1. Einleitung

Welche Sprachenfragen beschäftigen die Öffentlichkeit – oder sollten sie beschäftigen? Und welche Rolle spielt die Linguistik in solchen Debatten – oder sollte sie spielen? Was trägt sie zu solchen Debatten bei – oder sollte sie beitragen können? – Dies war die generelle Fragestellung der VALS/ASLA-Tagung vom September 2004.

2. Verständigung über Fach- und Institutionengrenzen hinweg

Eine Sprachenfrage, welche die Öffentlichkeit beschäftigt oder beschäftigen sollte, ist die Problematik der Verständigung über Fachgrenzen und über Institutionengrenzen hinweg. Gerd Antos hat in seinem Plenarreferat unsere moderne Gesellschaft als eine Wissensgesellschaft charakterisiert, in welcher die Menge an Wissen in den einzelnen Domänen rasant wächst, die Zugänglichkeit des Wissens und der Transfer des Wissens über die

© 2006 Institut de linguistique
Université de Neuchâtel

Domänengrenzen hinweg jedoch im gleichen Tempo zu einem immer grösseren Problem heranwächst[1]. Das Problem ist ein ökonomisches: "Valorisierung des Wissens" wäre hier ein Stichwort, also die Problematik, wie man Wissen zu Geld macht. Das Problem ist aber auch ein politisches, wenn es darum geht, die Wissensproduktion und die Wissensverwertung in einem demokratischen Prozess zu kontrollieren und in Einklang zu bringen mit ethischen und rechtlichen Grundwerten einer Gesellschaft: Die Nutzung der Kernkraft ist ein schon älteres Thema, die Fortpflanzungsmedizin und der Umgang mit "überzähligen" Embryonen, die Gentechnologie oder der elektronische Geschäfts- und Behördenverkehr sind neuere. Das Problem ist schliesslich auch ein soziales: Wie kann die Teilhabe am Wissen und am Beherrschen neuer Technologien so breit wie möglich gestreut werden, dass sie nicht gesellschaftlich desintegrierend wirkt, dass nicht Teile der Bevölkerung "herausfallen" im doppelten Sinne: nämlich so, dass sie in gewissen Kulturtechniken zu Analphabeten werden, und so, dass sie ganz allgemein "nicht mehr mitkommen" und deshalb auf Neuerungen zunehmend irrational reagieren, sei es durch blindes Vertrauen in die Allmacht der Technologien oder sei es durch blindes Misstrauen, Angst und fundamentale Ablehnung.

3. Die Verständigung zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern

Die Kommunikation zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern ist ohne Zweifel als ein besonderer Themenbereich in diesem eben geschilderten Problemfeld zu verorten. Zum einen treten in dieser Kommunikation die typischen Probleme der Fachkommunikation auf, wenn etwa das Parlament Gesetze in komplexen Fachbereichen beschliesst und diese Beschlüsse der Bevölkerung verständlich gemacht werden müssen, in der Referendumsdemokratie insbesondere im Hinblick auf eine mögliche Volksabstimmung.

Zum andern ist die Staat-Bürger-Kommunikation aber zusätzlich geprägt von typischen Merkmalen einer die Institutionengrenze überschreitenden Kommunikation: Die ohnehin schon asymmetrische Kommunikation, was die fachlichen Vorkenntnisse anbelangt (Kommunikation zwischen Experten und Laien), wird zusätzlich asymmetrisch dadurch, dass auf der einen Seite dieser Kommunikation nicht einfach Menschen stehen, sondern eine Institution: Es spricht das Amt, die Behörde, die Regierung, der Staat, das Recht. Damit verbindet sich traditionellerweise Autorität und Macht. Und es kommt ein weiteres Moment hinzu: In den staatlichen Institutionen wird die Wirklichkeit

---

1 Antos (in diesem Band).

grundsätzlich durch die Brille des Rechts wahrgenommen, gilt eine verrechtlichte Wirklichkeit. Diese kann sich von derjenigen der Menschen ausserhalb der Institutionen mehr oder minder stark unterscheiden. Der Bürgerin, die sich mit ihren existenziellen Nöten, ihrem Frust oder ihrer Wut an den Staat wendet, antwortet der Staat mit einer Explikation der Rechtslage. Aus menschlichen Anliegen macht die staatliche Institution "Fälle". Und wenn der Bundesrat eine Abstimmungsvorlage erläutert, so kann er nicht einfach davon abstrahieren, dass es in erster Linie darum geht, Ja oder Nein (und nichts mehr) zu sagen zu einem einzelnen – oftmals ziemlich vagen – Satz in der Verfassung oder zu einem viele komplizierte Artikel umfassenden Gesetz, also Ja oder Nein zu sagen zu einem rechtlichen Normtext, von dem man bestimmte Wirkungen erhofft oder befürchtet, und also nicht einfach Ja oder Nein zu sagen zu einer den Leuten "unter den Nägeln brennenden" Frage[2].

4. Ein neues Verständnis vom Staat

Das Bild, das sich die Bevölkerung vom Staat macht, und das Selbstverständnis der staatlichen Institutionen haben sich in den letzten Jahrzehnten deutlich gewandelt, zum Guten hin. Schlagwortartig: Aus dem Obrigkeitsstaat ist ein Dienstleistungsstaat geworden. Die staatlichen Institutionen wandeln sich von grauen Trutzburgen in Glashäuser. Das Verwaltungshandeln geschieht nicht mehr länger hinter verschlossenen Türen, sondern ist grundsätzlich öffentlich[3]. Die Behörden handeln zwar nach wie vor mittels Entscheiden und Verfügungen, aber sie verbinden diese immer konsequenter mit einem kommunikativen Anspruch: Der Entscheid soll nicht nur rechtens sein und vollzogen werden, sondern er soll verstanden werden[4]. Genau so müssen Parlament und Regierung im grellen Licht der Medien ihre Ziele und ihre Beschlüsse mehr denn je verständlich machen, "rüberbringen", "verkaufen". Mit andern Worten: Die Staat-Bürger-Kommunikation will mehr denn je "Kommunikation" im Wortsinn sein: Verständigung – jedenfalls in die eine Richtung. Das zeigt sich deutlich daran, dass die Zahl der

---

2 Zur Kommunikation über Institutionengrenzen hinweg vgl. die Bibliografie von Becker-Mrotzek (1992) sowie stellvertretend für viele die Arbeiten von Rehbein (1998), Knoop (1998) und Becker-Mrotzek (1999).

3 Die Bundesversammlung hat am 17. Dezember 2004 das Öffentlichkeitsgesetz verabschiedet (BBl 2004 7269), das diesen Paradigmenwechsel vom grundsätzlich Geheimen zum grundsätzlich Öffentlichen des Verwaltungshandelns bringt.

4 Im Entwurf zum Sprachengesetz, das der Bundesrat im April 2004 vor der Verabschiedung zu Handen der Bundesversammlung gestoppt hat, das aber auf Initiative des Parlaments wieder aufgegriffen werden soll, ist ein Artikel 7 "Verständlichkeit" vorgesehen, in dem es heissen soll: *"Die Bundesbehörden bemühen sich um eine sachgerechte, klare und bürgerfreundliche Sprache…"* Gerichte und Verwaltungsstellen suchen in den letzten Jahren vermehrt bei Sprachexpertinnen und –experten Rat, wie sie ihre Urteile, Entscheide und Verfügungen verständlicher gestalten könnten.

Kommunikationsbeauftragten in der öffentlichen Verwaltung, bei Regierung und Parlament – wie in andern Domänen auch – in den letzten Jahren steil angestiegen ist.

5. Zur Rolle der Sprachdienste in der öffentlichen Verwaltung

Die Sprachdienste der Schweizerischen Bundeskanzlei situieren sich in diesem Umfeld. Gegenüber den Kommunikationsdiensten der öffentlichen Verwaltung ist die Akzentsetzung eine andere: Während die Kommunikationsdienste gewissermassen der Transmissionsriemen der Politik sind und die Aufgabe haben, die Informationen und die politischen Entscheide ihrer jeweiligen Sektoren unter die Leute zu bringen, zu "verkaufen", nehmen die Sprachdienste eine Querschnittsaufgabe wahr: Sie achten quer über alle institutionellen Departements- und Amtsgrenzen hinweg auf die Einheitlichkeit und die Verständlichkeit der Staat-Bürger-Kommunikation; ihre Aufgabe ist die Qualitätssicherung auf kommunikativer Ebene.

Historisch entstammen die Sprachdienste der Bundeskanzlei den für den mehrsprachigen Staat typischen Übersetzungsdiensten[5]. Das Übersetzen ist ihr Thema geblieben, allerdings nicht mehr in erster Linie das Übersetzen von einer Sprache in die andere, sondern das Übersetzen von der fachlich und institutionell geprägten Welt der Politik, der Behörden, der Verwaltung, des Rechts in die Lebenswelt der Bürgerinnen und Bürger. Wie oben aufgezeigt, machen die fachlichen und institutionellen Entwicklungen eine solche Anwaltschaft für die Verständlichkeit und für die Qualität der Staat-Bürger-Kommunikation je länger je mehr zu einer wichtigen staatlichen Aufgabe.

6. Tätigkeitsbereiche des deutschen Sprachdienstes der Bundeskanzlei – die Beiträge auf der VALS-Tagung

Den Kernbereich der Tätigkeiten des deutschen Sprachdienstes der Bundeskanzlei bildet die Gesetzesredaktion: die Arbeit an sachgerechten, klaren und widerspruchsfreien, möglichst einfachen und den Adressaten und Adressatinnen zugänglichen Verordnungen, Gesetzen und Verfassungsbestimmungen. Diese Arbeit darf – entgegen einem verbreiteten Vorurteil – auf keinen Fall mit sprachlicher Oberflächenkosmetik im Geiste traditioneller Sprachkritik verwechselt werden[6]. Es ist eine Arbeit an der

---

5 Die italienische Sektion der Sprachdienste der Bundeskanzlei ist noch heute in erster Linie ein solcher Übersetzungsdienst, im Unterschied zur französischen und vor allem zur deutschen Sektion.

6 Für diese eingeschränkte Art der Gesetzesredaktion mögen stellvertretend für anderes die bekannten Fingerzeige (1998) stehen; eine linguistische Kritik an dieser verkürzten Form der Pflege der Sprache des Rechts findet sich in Grewendorf (2000).

Sprache und an den Texten des Rechts, die vorab der Klärung der Gedanken bei den Autorinnen und Autoren der Rechtstexte selber dient. Sie dient des Weiteren der Verständigung zwischen dem Recht setzenden Staat und den "Rechtsunterworfenen"; sie dient der Rechtssicherheit und entlastet Verwaltung und Gerichte vor unnötigen Streitfällen; und sie schafft die Voraussetzungen dafür, dass bei den Bürgerinnen und Bürgern die nötige Rechtsüberzeugung und damit auch ein für einen Staat lebenswichtiges Grundvertrauen in die Institutionen und in das Recht entstehen kann. Im vorliegenden Beitrag ist die Arbeit im Bereich der Gesetzesredaktion ausgeklammert; sie ist bereits in zahlreichen Aufsätzen dargestellt worden[7].

Ausgeklammert ist auch unsere Arbeit im Bereich des Übersetzens, die wir ebenfalls nicht als blosses Transponieren eines Textes von einer Ausgangs- in eine Zielsprache verstehen, sondern als anwaltliche Tätigkeit im Dienste der Verständigung: Der Übersetzer sollte sich als erster Leser für die Interessen der künftigen Leserschaft einsetzen und sich entsprechend der Autorin oder dem Autor als Gesprächspartner (und nicht bloss als "Translationsmaschine") anbieten[8].

Hier sollen also weder die Gesetzesredaktion noch die Übersetzung Thema sein, sondern es sollen vier Neben-Tätigkeitsbereiche vorgestellt werden, die – obwohl untereinander sehr verschieden – wiederum alle dem gleichen Ziel einer Optimierung der Verständigung zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern verpflichtet sind. Es sind sprachliche Praxisfelder, die mehr oder minder öffentliche Aufmerksamkeit erregen, denen man aber insgesamt eine noch intensivere und kontinuierlichere kritische Öffentlichkeit durchaus wünschen würde. Und es sind vier Praxisfelder, zu denen wir uns eine kritisch-konstruktive, eine reflexive und wenn immer möglich eine Hilfe bietende angewandte Linguistik wünschen würden – womit wir wieder beim Thema der VALS-Tagung wären.

6.1 Behördenbriefe

Der erste Bereich sind Behördenbriefe, also individuelle Kommunikationsakte des Staates gegenüber einzelnen Bürgerinnen und Bürgern. Das können Auskünfte, Aufforderungen zu bestimmten Handlungen oder eigentliche Rechtsakte (Verfügungen, Entscheide) sein. Der deutsche Sprachdienst der Bundeskanzlei hat 2003, aus Anlass des 200-jährigen Bestehens der Bundeskanzlei, ein Projekt gestartet, aus dem ein Leitfaden für das Verfassen von sachlich und rechtlich korrekten, möglichst einfachen und adressatengerechten Behördenbriefen hervorgehen soll. Darin wird es zum

---

7 Hauck (1986, 2000, 2002), Lötscher (1995, 2000, 2005), Nussbaumer (2002, 2003, 2005)

8 Vgl. hierzu Hauck (2004).

einen um "technische" Aspekte der Behördenbriefoptimierung gehen (Lexikalisches, Syntaktisches, Textstrukturelles etc.). Zum andern – und eigentlich wichtiger – wird an der Haltung der Kommunikationspartner auf Behördenseite (evtl. aber auch auf Bürgerseite) anzusetzen sein: Eine Veränderung der kommunikativen Grundhaltung ist ein notwendiger Schritt hin zu besseren Texten.

6.2 Abstimmungserläuterungen des Bundesrates

Wenn es in der Schweiz auf Bundesebene zu einer Volksabstimmung über eine Sachvorlage (Verfassungsänderung, Gesetz, Staatsvertrag) kommt, so flattert den Stimmberechtigten jeweils ein paar Wochen vor dem Termin eine dünne Broschüre ins Haus (das sog. "Bundesbüchlein"), mit dem der Bundesrat die Stimmbürgerinnen und Stimmbürger einerseits sachlich und objektiv über die Vorlage informieren, andererseits aber auch für seine zustimmende oder ablehnende Position gewinnen will. Die Texte, die aus den jeweils sachlich zuständigen Bundesämtern stammen und an denen die Sprachdienste der Bundeskanzlei (zusammen mit dem Informationsdienst der Bundeskanzlei) mitredigieren, sind ein Knotenpunkt kommunikativer Problemstränge: Fachkommunikation zwischen Experten und Laien; Kommunikation aus dem Innern der staatlichen und rechtlichen Institutionen hinaus in die Lebenswelt der Stimmberechtigten; schliesslich eine kommunikative Gratwanderung zwischen Information und Argumentation, zwischen politisch zulässiger, ja gebotener Vertretung eines behördlichen Standpunktes und politisch unzulässiger Behördenpropaganda.

6.3 Benennung von Amtsstellen des Bundes

Das oben geschilderte neue Staatsverständnis kommt seit einigen Jahren in einer Umbenennung der Verwaltungseinheiten und auch in einer neuen Art des visuellen Auftritts dieser Einheiten (Logo, Briefkopf, Internetsite etc.) deutlich zum Ausdruck – so deutlich, dass der Bundesrat kürzlich die Notbremse zog, dem "Wildwuchs" der Amtsbezeichnungen und der grafischen Erscheinungsbilder Einhalt gebot und nun viel daran setzt, dass wieder mehr Einheitlichkeit einkehren möge – "corporate design" – und damit auch mehr Transparenz der Namen und der ganzen Erscheinungsweise: auf dass erkennbar sei, dass eine eidgenössische Amtsstelle spricht, und erkennbar sei, wo sie in der Behördenhierarchie einzuordnen ist – eine Verständlichkeitsproblematik also auch hier. Eine Arbeitsgruppe hat die Aufgabe, Kriterien für die Beurteilung bestehender und künftiger Amtsbezeichnungen zu erarbeiten. Die Arbeit kommt der Quadratur des Kreises gleich, gilt es doch, unterschiedlichsten Interessen Rechnung zu tragen: Der Name soll Auskunft geben über die Tätigkeit des Amtes, soll zugleich aber auch den betreffenden Tätigkeitsbereich in ein gutes Licht rücken und die Verwaltungseinheit als modernes, aufgeschlossenes,

kundenorientiertes "Unternehmen" darstellen. Der Name soll das Tätigkeitsfeld umreissen und dennoch kurz sein. Er soll sich gut abkürzen lassen. Und er soll wenn möglich in den verschiedenen Landessprachen und vielleicht auch noch auf Englisch möglichst gleich oder ähnlich lauten.

6.4 Elektronischer Behördenverkehr – Texte auf www.ch.ch

Das Internet ist eine grosse Chance für den Verkehr zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und den Behörden. Es ist bequem, weil es den Kontakt von zu Hause aus ermöglicht, es ist rasch und umfassend (man wird nicht – jedenfalls nicht räumlich – von "Pontius zu Pilatus" geführt), und es kennt nicht die Hemmschwelle, die mit einem Kontakt vor Ort oder am Telefon verbunden ist. Insbesondere für behördliche Auskünfte und die Abwicklung einfacher Transaktionen bietet es sich imperativ an. Doch die technischen Möglichkeiten allein garantieren noch keineswegs ein wirklich gutes, leistungsfähiges Kommunikationsmittel. Die Gefahr ist im Gegenteil gross, dass die gewaltigen technischen Möglichkeiten dazu verführen, dass von ihnen unreflektiert und übermässig Gebrauch gemacht wird (Hyperlinks, Grafik etc.) und dass insbesondere beim Einsatz der herkömmlichen Kulturtechniken, bei den geschriebenen Texten nämlich, die Qualitätssicherung vernachlässigt wird, sei es, dass diese Texte an und für sich mangelhaft sind, sei es, dass sie dem neuen Medium nicht Rechnung tragen. Ein flüchtiger Blick in das Internetportal von Bund, Kantonen und Gemeinden (www.ch.ch) zeigt, dass hier tatsächlich noch einiges verbessert werden kann.

7. Einladung an die Linguistik

Wir skizzieren in den dargelegten vier Bereichen unser jeweiliges Praxisfeld, bringen Beispiele, formulieren eigene Einsichten und Probleme. Das ist als Einladung an die Linguistik gemeint, mit uns in einen Dialog zu treten, uns Reflexionsflächen für unser Tun hinzuhalten, uns mit kritischen Fragen zu konfrontieren, uns auf blinde Flecken in unserer Wahrnehmung hinzuweisen, uns linguistische Fragestellungen zur dargestellten Sprachpraxis anzubieten und so unsern Horizont zu erweitern. Unser Tun ist stets auf eine Optimierung der Praxis ausgerichtet. Die Linguistik soll uns helfen, dass wir dabei nicht Abkürzungen wählen, die sich als Sackgassen erweisen. Zugleich aber soll die Linguistik in der Kooperation mit uns erfahren, dass man sie nicht oder nur beschränkt brauchen kann, wenn sie bei der Deskription vornehm stehen bleibt und vor jeder Wertung, jeder normativen Aussage, jeder Hilfestellung für die Praxis zurückschreckt. Und, wer weiss, vielleicht erfährt die Linguistik dabei ja, dass sie den Schritt über die Deskription hinaus durchaus tun kann, ohne ihren guten Ruf als Wissenschaft zu verlieren – im Gegenteil.

LITERATUR

Antos, G. (in diesem Band): "Wissenskommunikation. Ein neues Arbeitsfeld der angewandten Linguistik".

Becker-Mrotzek, M. (1992): Diskursforschung und Kommunikation in Institutionen (= Studienbibliographien Sprachwissenschaft 4), Heidelberg.

Becker-Mrotzek, M. (1999): "Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache". In: Hoffmann, L. *et al.* (Hrsg.), Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft, 2. Halbbd. Berlin/New York, 1391-1402.

Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache. Rechtssprache bürgernah (1998). Hrsg. v. d. Gesellschaft für deutsche Sprache im Einvernehmen mit dem Bundesministerium des Innern und dem Bundesministerium der Justiz, 11. Aufl. Wiesbaden.

Grewendorf, G. (2000): "Die sprachliche Pflege des Rechts. Linguistische Aspekte der Rechtsprüfung". In: Sprache des Rechts. Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi) 118, 96-114.

Hauck, W. (1986): "Verständliche Gesetzessprache – Eine Herausforderung an die Staatsverwaltung". In: Öhlinger, T. (Hg.), Recht und Sprache. Wien, 193-204.

Hauck, W. (2000): "Demokratiefähige Gesetzessprache trotz Globalisierung. Erfahrungen aus dem Alltag eines staatlichen Sprachdienstes". In: Wilss, W. (Hg.), Weltgesellschaft, Weltverkehrssprache, Weltkultur. Globalisierung versus Fragmentierung. Tübingen, 192-215.

Hauck, W. (2002): "Textarbeit statt sprachlicher Oberflächenkosmetik". In: Hass-Zumkehr, U. (Hg.), Sprache und Recht. Berlin/New York, 383-387.

Hauck, W. (2004): "Übersetzer in öffentlichen Verwaltungen als Mitdenker des Autors – viel ungenütztes Potenzial". In: Forstner, M. & Lee-Jahnke, H. (Hg.), Marktorientierte Translationsausbildung. Internationales CIUTI-Forum. Bern, 211-224.

Knoop, U. (1998): "Kritik der Institutionesprache am Beispiel der Verwaltungssprache". In: Hoffmann, L. et al. (Hg.), Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft, 1. Halbbd. Berlin/New York, 866-874.

Lötscher, A. (1995): "Der Stellenwert der Verständlichkeit in einer Hierarchie der kommunikativen Werte für Gesetze". In: R. J. Watts, R. J. & Werlen, I. (Hg.), Perspektiven der angewandten Linguistik. Bulletin VALS-ASLA, 62, 109-127.

Lötscher, A. (2000): "Legaldefinitionen. Textlinguistische Probleme ihres Gebrauchs im Spannungsfeld von Präzision, Einfachheit und Verständlichkeit". In: Veronesi, D. (Hg.), Linguistica giuridica italiana e tedesca. Padova, 147-158.

Lötscher, A. (2005): "Gesetze als Texte: Wie wird Recht in Textstrukturen gebracht?" In: K. D. Lerch (Hg.), Recht vermitteln. Strukturen, Formen und Medien der Kommunikation im Recht, Berlin/New York 2005, 183-207.

Nussbaumer, M. (2002): "'Es gibt nichts Gutes, ausser man tut es' – Arbeit an der Verständlichkeit von Gesetzestexten in der Schweizerischen Bundeskanzlei". In: Hermes. Zeitschrift für Linguistik. Handeshøjskolen i Århus 29, 111-123.

Nussbaumer, M. (2003): "Gesetze verständlicher machen – aus der Praxis der Gesetzesredaktion in der Schweizerischen Bundeskanzlei". In: Sprachspiegel, 110-126.

Nussbaumer, M. (2005): "Zwischen Rechtsgrundsätzen und Formularsammlung – Gesetze brauchen (gute) Vagheit zum Atmen". In: Bhatia, V. et al. (Hg.), Vagueness in Normative Texts. Frankfurt, 49-71.

Rehbein, J. (1998): "Die Verwendung von Institutionensprachen im Ämtern und Behörden". In: Hoffmann, L. *et al.* (Hg.), Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft, 1. Halbbd., Berlin/New York, 660-675.

Behördenbriefe – Prüfsteine der Kommunikation zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern

Durch einen Behördenbrief tritt eine Behörde mit einer Privatperson auf direkte und persönliche Weise in schriftlichen Kontakt. Dieser unmittelbare Kontakt kann in einer Einweg-Kommunikation bestehen, wenn z.B. die Amtsstelle einen Bescheid mitteilt oder eine Verfügung erlässt. Häufiger jedoch wird es sich um einen Dialog handeln: So hat sich vielleicht eine Bürgerin oder ein Bürger mit bestimmten Anliegen oder Fragen an die Behörde gewandt und erwartet von dieser nun eine (positive) Entscheidung oder eine erhellende Auskunft. Oder eine behördliche Verfügung hat die Adressatin oder den Adressaten zu einer Beschwerde bewogen, auf welche die Behörde wiederum eingehen muss. Denkbar ist schliesslich, dass sich ein schriftlicher Dialog zwischen einer Behörde und einer Privatperson über längere Zeit hinzieht, und zu befürchten ist gar, dass sich – für beide Seiten besonders ärgerlich – mit zunehmender Dauer des Dialogs die Positionen wie auch der Tonfall verhärten.

Zwar birgt jede Kommunikation die Gefahr von Missverständnissen und Verstimmungen. Weshalb aber ist diese Gefahr in der Staat-Bürger-Kommunikation offenbar besonders gross? Hauptursache ist vermutlich eine Asymmetrie dieser Kommunikation auf drei Ebenen: auf den Ebenen des Wissens, der Macht und der Sprache.

Zuerst zur Asymmetrie des Wissens: Wer in einer öffentlichen Verwaltung tätig ist, sollte erstens über das nötige fachliche Wissen verfügen, um im eigenen Aufgabengebiet Sachverhalte zu beurteilen, Probleme zu regeln und Verfahren durchzuführen. Überdies sollte er oder sie das Organisationswissen haben, das für die Verortung des Themas notwendig ist. Von einer Privatperson hingegen kann und soll dieses Wissen nicht erwartet werden, und es soll schon gar nicht Voraussetzung sein, um mit einer Amtsstelle kommunizieren zu können. Somit kann es zwischen der Verwaltung und der Bürgerin oder dem Bürger bereits in der Frage, was denn Sache ist, zu Unklarheiten und unterschiedlichen Auslegungen kommen. Damit wird auch klar, dass Behördenbriefe sich als interessantes Arbeitsfeld für die angewandte Linguistik anbieten, wenn diese sich mit der Wissenskommunikation zwischen Experten und Laien und den damit verbundenen Problemen (Stichwort: Verständigungs- und Verständnisbarrieren), Fragen und Herausforderungen befasst.

Zweitens besteht zwischen Behörden und Privaten ein institutionell begründetes Machtgefälle. Zu denken ist hier etwa an die Befugnis, rechtlich

bindende Entscheidungen zu fällen, und an die Sanktionsmittel. Dieses Gefälle steht hier jedoch nicht zur Debatte und wird deshalb nicht weiter ausgeführt.

Drittens – und für die Linguistik von besonderem Interesse – gibt es eine sprachliche Asymmetrie zwischen Behörden und Privaten. Angestellte öffentlicher Verwaltungen bedienen sich mehr oder weniger ausgeprägt und auch mehr oder weniger bewusst einer besonderen Sprache. Diese beruht mitunter auf einer längeren Tradition, und sie dient wohl grundsätzlich auch der eindeutigen (verwaltungsinternen) Verständigung. Sie wird jedoch von Aussenstehenden weder besonders gut verstanden noch besonders geschätzt. Ausdruck dieser Verständnislosigkeit und Distanziertheit sind Etikettierungen wie "Amtsdeutsch", "Papierstil" oder "Behördenchinesisch". Gross sind die Rat- und die Hilflosigkeit (und zugleich die Ehrfurcht) der Bürgerinnen und Bürger vor allem gegenüber der Gesetzessprache. Wird diese von Amtsstellen im Briefkontakt mit Privaten eingesetzt – beispielsweise indem eine Vorschrift zitiert wird –, so geraten zwei Ansprüche miteinander in Konflikt: Der Staat muss seine Normen auf eine generalisierende und abstrahierende, somit fast zwangsläufig unpersönliche Weise formulieren. Die Korrespondenz mit Privaten hingegen ist ein persönlicher Kontakt, der ein individuelles und konkretes Thema unter bestimmten Lebensumständen zum Gegenstand hat. Auf einen einfachen Nenner gebracht: Die Asymmetrie in der Sprache kann zur Folge haben, dass Beamte und Private einander schlicht nicht verstehen.

1. Sachgerecht und rationell, verständlich und respektvoll schreiben – ein schwieriges Unterfangen

Eine moderne öffentliche Verwaltung sollte sich der verschiedenen Asymmetrien in ihrer Kommunikation mit Privaten bewusst sein. Sie versteht ja ihre Tätigkeit in weiten Teilen als Dienstleistung und behandelt die Bürgerinnen und Bürger als Kundinnen und Kunden. Somit ist sie auch daran interessiert, die Korrespondenz mit ihnen so zu gestalten, dass ein Wissens- und Machtgefälle nicht instrumentalisiert wird und dass ihre Sprache "bürgerfreundlich" ist.

Was aber zeichnet bürgerfreundliche Briefe aus? Sie sind für ihre Adressaten leicht verständlich geschrieben und übersichtlich gegliedert. Sie werden der Sache gerecht, und sie berücksichtigen die Lebensumstände und Perspektiven, das Vorwissen und die Interessen der Adressatinnen und Adressaten. Sie drücken Achtung, Wohlwollen und Offenheit aus. Insgesamt tragen sie so zu einem guten Verhältnis zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und dem Staat bei. Das ist leichter gesagt als getan.

Weshalb fällt es in der Verwaltungspraxis oft schwer, solche bürgerfreundlichen Texte zu verfassen? Wer im Namen einer Behörde einen Brief an eine Privatperson richtet, muss sich mit drei Faktoren beschäftigen: mit der angeschriebenen Person, mit der zu behandelnden Sache und mit der verfügbaren Zeit. Die angeschriebene Person darf einen verständlichen Text und einen respektvollen Ton erwarten, die Sache verdient korrekt und rechtmässig behandelt zu werden, und die Zeit sollte in einer kostenbewussten Verwaltung rationell und effizient genutzt werden.

Diese drei Ansprüche – adressatengerecht, sachgerecht und zeitgerecht zu kommunizieren – sind aber im Verwaltungsalltag nicht ohne weiteres zu erfüllen und schon gar nicht einfach miteinander zu vereinbaren. Überdies setzen öffentliche Verwaltungen diese Ansprüche oft in eine bestimmte Prioritätenreihenfolge.

In erster Linie dient ihnen die schriftliche Kommunikation dazu, staatliche Entscheidungen korrekt und vollständig umzusetzen, sie zu begründen und zu erklären. Sachliche Richtigkeit und rechtliche Sicherheit sind oberstes Gebot. Eine amtliche Verfügung beispielsweise muss inhaltlich hieb- und stichfest sein, und sie *sollte* überdies verständlich und persönlich formuliert sein. Wer diese beiden Anliegen nicht miteinander verknüpfen kann, wird die Adressatengerechtigkeit der Sachgerechtigkeit opfern. Er oder sie greift zurück auf eine zwar genaue, aber wenig geläufige Fachsprache und auf die generell-abstrakte, unpersönliche Sprache des Rechts.

Als Zweites soll und will die moderne Verwaltung rationell und effizient arbeiten. Das heisst aber insbesondere auch: rasch und kostengünstig. Eine solche Zielsetzung kann dazu verleiten, vorfabrizierte und zwangsläufig unpersönliche Textbausteine zusammenzufügen, statt in anschaulicher Weise und mit Einfühlungsvermögen auf den individuellen Sachverhalt einzugehen.

Ob dieser Prioritäten tritt das dritte Ziel in den Hintergrund oder es geht sogar vergessen: die Adressatengerechtigkeit. Neben der schwer verständlichen Fach- und Rechtssprache ist es denn auch oft der distanzierte, unpersönliche Tonfall, den die Empfängerinnen und Empfänger von Behördenbriefen bemängeln. Gründe dafür mögen in den unterschiedlichen Umständen liegen, unter denen Behördenbriefe in der Verwaltung geschrieben bzw. von den einzelnen Bürgerinnen und Bürgern empfangen werden. Für die einen gehört das Schreiben zur alltäglichen Arbeit, für die andern ist der Empfang eines Briefs vom Amt ein seltenes und besonderes Ereignis. Die einen möchten den Gegenstand des Schreibens in ein bestimmtes Ordnungs- und Verlaufsschema einordnen, für die andern ist das Thema eine ganz persönliche und oft auch einzigartige Angelegenheit.

Um das dritte Ziel zu erreichen, sollten Beamte versuchen, sich in die Perspektive ihrer Adressatinnen und Adressaten hineinzuversetzen. Sie

sollten sich fragen: Welches sachliche und sprachliche Vorwissen, welche Erwartungen und Interessen der Adressatin oder des Adressaten kann ich voraussetzen? In welcher Lebens- und Gefühlslage mag sie oder er sich befinden? Wie kann ich meinen Respekt und meine Empathie in Sprache und Tonfall ausdrücken? – Denn wer in einem Behördenbrief die richtigen Worte und den richtigen Tonfall findet, trägt zu einer guten Staat-Bürger-Kommunikation und letztlich zur Akzeptanz des Staates bei seinen Bürgerinnen und Bürgern bei.

2. Die "Aktion Behördenbriefe" der Bundeskanzlei

Genau dieses Ziel verfolgt die Schweizerische Bundeskanzlei mit ihrer "Aktion Behördenbriefe". Sie selbst ist eine wichtige Schnittstelle in der Staat-Bürger-Kommunikation auf Bundesebene, und es ist eine Hauptaufgabe ihrer Sprachdienste, zur Verständlichkeit dieser Kommunikation beizutragen. Unmittelbarer Auslöser der Aktion war das 200-Jahr-Jubiläum der Bundeskanzlei im Jahr 2003: Gemeinsam mit der Zeitschrift "Beobachter" hat der deutsche Sprachdienst im Herbst jenes Jahres Bürgerinnen und Bürger eingeladen, Behördenbriefe einzusenden, die sie unter kommunikativen Gesichtspunkten besonders positiv oder negativ empfunden hatten. Innerhalb einer Einsendefrist von nur wenigen Wochen trafen rund 150 Briefe ein[9].

Seither wurden diese Einsendungen grob gesichtet sowie Überlegungen zu den Kriterien für die Beurteilung der Briefe und zu einem Konzept für den Leitfaden angestellt. Stellen der Bundesverwaltung, die regelmässig im direkten Kontakt mit Privaten stehen, wurden ebenfalls eingeladen, Behördenbriefe zu senden, die aus ihrer Sicht oft Schwierigkeiten bereiten. Damit sollte sichergestellt werden, dass die Aktion auch aus der amtlichen Perspektive auf die geläufigeren Probleme der Kommunikation zwischen Behörden und Privaten eingeht.

Die Aktion will vor allem zwei Dinge erreichen. Zuallererst will sie an der Haltung gegenüber der angesprochenen Person arbeiten. Bürgerinnen und Bürger dürfen erwarten, dass das "Amt" ihnen mit Achtung begegnet, dass es sie ernst nimmt, ihre Lebenssituation berücksichtigt und auf ihre konkreten Interessen, Bedürfnisse, Fragen und Möglichkeiten eingeht. Gefragt ist Einfühlungsvermögen, und dieses wiederum äussert sich sowohl in der gesamten Tonart eines Schreibens wie auch in einzelnen sprachlichen Signalen. Zweiter Schwerpunkt der Aktion ist die Verständlichkeit. Ist ein Text einfach, prägnant und anregend formuliert, ist er übersichtlich gegliedert und folgt er einer gut erkennbaren Logik, so wird er leichter verstanden und bleibt

---

9 Mehr über die Ziele, den geplanten Verlauf und die ersten Eindrücke der Aktion Behördenbriefe unter: www.bk.admin.ch/org/bk>Bereich Bundesrat>Zentrale Sprachdienste>Sektion Deutsch.

besser in Erinnerung. Er bietet gute Gewähr, dass die Absicht der Senderin oder des Senders und die Wirkung bei der Empfängerin oder dem Empfänger im Kern übereinstimmen. Dabei geht es nicht um die Frage, ob richtiges oder falsches Deutsch geschrieben wird, sondern um das Streben nach einem Stil und einer Sprache, die dem Adressaten bzw. der Adressatin gerecht werden.

Die Aktion Behördenbriefe orientiert sich in erster Linie am praktischen Nutzen. Wer in einer öffentlichen Verwaltung arbeitet und regelmässig den schriftlichen Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern pflegt, soll kommunikatives Wissen und Können gewinnen, das im beruflichen Alltag anwendbar ist. Für diesen Zweck ist ein Leitfaden für Behördenschreiben geplant, der allgemein gültige Grundsätze, konkrete Tipps und anschauliche Mustertexte in sich vereint. Damit dieser Leitfaden und ein begleitendes Kursangebot ausgearbeitet werden können, geht die Einladung an die angewandte Linguistik zur praxisorientierten Mitwirkung.

Die Ziele der Aktion sind nicht neu: Der Einsatz für eine leicht verständliche Verwaltungssprache und eine gute Bürger-Staat-Kommunikation hat – vorwiegend auf kommunaler Ebene, da hier der direkte Kontakt am häufigsten ist – eine Jahrzehnt lange Tradition. Besonders erfreulich ist es, dass in jüngster Zeit mehrere Städte Und Landkreise in Deutschland (z.B. Bochum, Harburg, Osnabrück, Landkreis Hamburg) und Österreich (z.B. Wien, Linz) ähnliche Projekte durchgeführt haben. Die daraus gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse sind für die Aktion Behördenbriefe von grossem Wert[10].

3. Erste Eindrücke

Das Korpus der bisher eingesandten Briefe wurde noch nicht systematisch ausgewertet. Zudem ist auf Grund des Aufrufs innerhalb der Bundesverwaltung mit weiteren Zusendungen zu rechnen. Die folgenden Ausführungen beschränken sich deshalb auf erste Eindrücke – ohne Gewähr für deren Repräsentativität.

Die Aktion löste zwar wie erwartet mehrheitlich Einsendungen negativ beurteilter Behördenbriefe aus. Es gingen aber auch zahlreiche positiv gewertete Schreiben ein. Sie sind Zeichen dafür, dass zwischen Behörden und Privaten mitunter ein sehr einfühlsamer, verständnisvoller, ja sogar humorvoller Umgang gepflegt wird. Generell ist anzunehmen, dass sich die grosse Mehrheit der Angestellten öffentlicher Verwaltungen in der schriftlichen Kommunikation einer angemessenen Sprache und eines respektvollen Tons bedienen.

---

10 Einen aktuellen Überblick bietet Fluck (2004).

Schwer wiegende Störungen in der Kommunikation – Entgleisungen im Tonfall, bewusste Taktlosigkeiten oder Verletzungen – waren die ganz grosse Ausnahme. Ein Beispiel ist etwa der erste Satz im Schreiben einer Vormundschaftsbehörde: "Sie haben uns wieder mit einem Schreiben beglückt". Solche Missgriffe sind sehr ernst zu nehmen, denn sie prägen von "den Behörden" ein negatives Bild, das im Gedächtnis haften bleibt. Sie scheinen aber auch ganz spezifische Ursachen zu haben: Offenbar geschehen sie, wenn ein Konflikt in sachlich und persönlich wichtigen Angelegenheiten im Verlauf eines längeren Briefwechsels eskaliert.

Häufiger waren es hingegen Signale der Distanziertheit, der herablassenden Belehrung, des Misstrauens oder des Desinteresses an der persönlichen Lage, die negativ vermerkt wurden. Gerade weil Briefe vom Amt nicht alltäglich sind, weil sie mit Hoffnungen oder Befürchtungen verbunden sind und Nachrichten enthalten können, die das Leben der Empfängerin oder des Empfängers stark beeinflussen, werden sie sehr aufmerksam gelesen. Selbst kleinste Zeichen, welche die Haltung oder Einstellung der Behörde "verraten", entgehen dieser Aufmerksamkeit nicht.

Oft wurde in den Einsendungen zur Aktion auch die Verständlichkeit der Amtssprache bemängelt. Es ist an sich schon schwierig, einfach zu schreiben. Noch schwieriger aber wird es, wenn etwa in Sozialversicherungs-, Steuer-, Erb- oder Asylfragen komplizierte Sachverhalte zugleich korrekt und verständlich dargelegt werden müssen. Aus Gründen der rechtlichen Gleichbehandlung hat zudem jede Behörde die Aufgabe, den konkreten Fall in den generellen Zusammenhang zu stellen. Dies kann sie dazu verleiten, sich unmittelbar auf die Fach- und Rechtssprache zu stützen. Die Folge sind unpersönliche Formulierungen und Zitate aus gesetzlichen Bestimmungen, die für Bürgerinnen und Bürger nicht oder nur schwer verständlich sind, sofern sie nicht erläutert werden.

"Kleine Ursache, grosse Wirkung" gilt schliesslich, wenn Namen falsch geschrieben, Geschlechter verwechselt oder Verstorbene angeschrieben werden. Solche Versehen werden als Zeichen der Geringschätzung verstanden, auch wenn sie keineswegs als solche gemeint waren. Umgekehrt gilt aber auch, dass Zeichen der persönlichen Anteilnahme und Aufmerksamkeit oder das augenzwinkernde Eingeständnis eines Fehlers, ganz allgemein das Ausbrechen aus dem erwarteten unpersönlichen Schema, ungemein positiv aufgenommen werden. Was für den Augenblick gedacht war, kann oft über Jahre hinweg nachwirken und das Bild von der Verwaltung prägen, im negativen wie im positiven Sinn.

4. Sache, Sprache, Haltung – drei Themen, drei Beispiele

Eine gute Staat-Bürger-Kommunikation baut auf sachlicher Richtigkeit, angemessener Sprache und aufrichtiger Haltung auf. Zu jedem dieser drei Leitthemen möchten wir aus dem Korpus der Aktion Behördenbriefe ein Beispiel vorstellen. Der Behördenbrief hatte jeweils in der Empfängerin oder im Empfänger ungute Gefühle ausgelöst, weil er:

- nicht auf das grundlegende Problem einging (Beispiel 1),
- nicht verstanden werden konnte (Beispiel 2),
- Misstrauen und Vorurteile der Behörde ausdrückte (Beispiel 3).

4.1 "In dieser Hinsicht können keine berücksichtigenswerten Gründe für ein Entgegenkommen geltend gemacht werden" – am Kern der Sache vorbei

Beispiel 1

Im ersten Fall hatte ein Ein-Mann-Unternehmer wegen eines geringfügigen eigenen Versehens eine Rückerstattung nicht erhalten, die ihm grundsätzlich zugestanden hätte. Ein Bundesamt hatte ihm auf Nachfrage einen Weg gezeigt, der sich indes als nicht mehr gangbar erwies, da die Frist bereits verstrichen war. Verärgert und ratlos zugleich wandte sich der Mann in einem zu Beginn sachlichen, dann aber zunehmend gefühlsbetonten Schreiben persönlich an den zuständigen Bundesrat – schwankend zwischen der Hoffnung auf eine ebenfalls persönliche Antwort und der (negativen) Erwartung, "dass nicht ein viel beschäftigter Bundesrat direkt diesen Brief zu lesen bekommt".

Einer sachlichen Schilderung des bisherigen Geschehens folgte in emotionalem Ton der eigentliche Hilferuf: Herr Bundesrat, "ich sehe mich... ausserstande, alle neuen, klitzekleinen Klauseln zu kennen" und "ich müsste offenbar vorgängig ein Jus-Studium absolvieren". Von einem Ihnen unterstellten Amt habe ich eine "Falschauskunft" erhalten, und nun ist "ein Grossteil der vorausbezahlten... Gebühr... zugunsten des Staates verfallen...! der Staat zieht es offenbar vor, den kleinen Mann zu betrügen! Ich finde dies ungerecht". Weiter prangert der Unternehmer "eine Verluderung der Sitten" an, die ihm zwar keineswegs gefalle, die aber zu "Wildwestmethoden" verleite, "mit denen der Gerechtigkeitssinn wieder gerade gerückt" werde. Zum Schluss fragt er "Sehen Sie dies anders?" und dankt im Voraus bestens für die bundesrätliche "Beurteilung dieses staatlichen Diebstahls".

Der Unternehmer erhielt eine Antwort, die zwar vom angeschriebenen Bundesrat unterzeichnet war. Sie stammte aber so augenscheinlich vom angeprangerten Amt selbst, dass die einzig zu Beginn verwendete Ich-Form ("Nach Abklärung des Sachverhalts äussere ich mich zur Kritik an der Arbeit der... Verwaltung wie folgt:") aufgesetzt und unehrlich wirken musste. Im Inhalt drückte die Antwort keinerlei staatsmännisches Verständnis für die schwierige Lage des Briefschreibers aus, sie blieb im Ton stets distanziert und sprach ihn folglich kaum je persönlich an. Nach einer längeren juristischen Argumentation zur besagten Frist kam sie zum Schluss, "das Vorgehen" des Amts sei "nicht zu beanstanden", der Fehler liege angesichts des "formell ungenügenden Antrags" ausschliesslich beim Schreiber selbst.

Auch die Fragestellung und die Begriffswahl rückte die Antwort zurecht. Hatte der Unternehmer *Fragen an den Bundesrat* gestellt, so ging sie nur auf die *Beschwerden gegen das Bundesamt* ein. Was der Schreiber als "Falschauskunft" bezeichnet hatte, wurde in der Antwort zur "ungenügenden Auskunft" abgeschwächt. Zudem wurden die "Termine" und die "Einführungsausnahme" des Fragestellers stillschweigend zu juristisch korrekten "Fristen" und "Übergangsbestimmungen".

Die eigentliche Argumentation beginnt in schönstem Amtsdeutsch mit: "Ihre Beanstandungen in randvermerkter Angelegenheit". Und sie endet ebenso gestelzt: "In dieser Hinsicht können keine berücksichtigenswerten Gründe für ein Entgegenkommen geltend gemacht werden".

Möglicherweise war sich die Verfasserin oder der Verfasser der bundesrätlichen Antwort da und dort sogar der umständlichen Formulierungen bewusst, heisst es doch etwa an einer Stelle: "Eine angenommene Zolldeklaration ist für den Aussteller verbindlich und bildet, vorbehaltlich der Revisionsergebnisse, die Grundlage für die Festsetzung des Zolls und der weiteren Abgaben. Das heisst im Klartext, dass…" Da drängt sich doch unweigerlich die Frage auf: Warum denn nicht gleich – und auch an anderen Stellen – Klartext?

Schwerer als die mangelnde Klarheit wiegt jedoch, dass die Antwort nicht Wege aufzeigt, auf denen solche Unannehmlichkeiten künftig vermeidbar wären, und dass sie keinerlei Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Lage des Unternehmers und kleiner Wirtschaftsbetriebe generell spüren lässt. Ging es doch in der Korrespondenz nicht nur um die nun einmal entgangenen Rückerstattungen, sondern letztlich darum, den drohenden Verlust an Vertrauen in den Staat und in seine Rechtsordnung zu vermeiden. Wo der Fragesteller bundesrätliches Mitgefühl erhofft hatte, erhielt er eine amtliche Rechtsbelehrung.

4.2 "Wir hoffen, Ihnen mit diesen Erläuterungen zu dienen" – die nicht verstandene Rentenverfügung und die unverständliche Erklärung zur Rentenverfügung

Beispiel 2

Informationen einer Zeitschrift über Gesetzesänderungen im Rahmen einer AHV-Revision hatten eine Frau im Rentenalter bewogen, eine Neuberechnung ihrer AHV-Rente zu verlangen. Kurz darauf erhielt sie eine so genannte Rentenverfügung, mit der die gewünschte Neuberechnung vollzogen wurde. Da sich diese Verfügung aber mit keinem Wort auf den Antrag bezog, verstand die Rentnerin sie nicht als Antwort darauf! Sie wartete also weiter, erhielt auf telefonische Nachfrage die knappe Auskunft: "bei Ihnen ist alles in Ordnung" und wandte sich schliesslich ein zweites Mal schriftlich an die zuständige Ausgleichskasse.

Umgehend bekam sie eine Antwort, in welcher ihr "bezugnehmend auf Ihr Schreiben" erklärt wurde, dass und auf welche Weise ihre Rente durch die seinerzeitige Verfügung neu berechnet worden sei. Allerdings hielten sich die Erklärungen so unmittelbar und kommentarlos an die grundlegenden gesetzlichen Bestimmungen, dass sie kaum erhellend wirken konnten. Sie enthielten Sätze wie: "Es wurde eine halbe Übergangsgutschrift für 16 Jahre angerechnet (entspricht der Höhe der halben Erziehungsgutschrift) anhand dem Alter und der Beitragsdauer und zum halbierten bisherigen massgebenden durchschnittlichen Jahreseinkommen addiert". Oder "das neue massgebende durchschnittliche Jahreseinkommen wurde auf den nächsten Tabellenwert aufgerundet, die beiden Einzelrenten wurden plafoniert". Auch der Hinweis auf die "Randziffern 2010 und 2011 des Kreisschreibens II über die Rentenberechnung von Mutations- und Ablösungsfällen", das zwar dem Amt, aber kaum der betagten Frau leicht zugänglich gewesen sein dürfte, wird nicht zur besseren Verständlichkeit beigetragen haben. Solche Ausführungen verleihen der sicher wohlgemeinten Schlussbemerkung "Wir hoffen, Ihnen mit diesen Erläuterungen zu dienen" eine ungewollt komische Note.

In diesem Fall waren die Verständigungsbarrieren wohl besonders hoch. – Wie aber hätten sie aus dem Weg geräumt werden können? Beispielsweise durch das Ersetzen des "Wissensmülls" (Zitate aus Normtexten) durch "anlagerbares Wissen". Vermutlich hätte die schrittweise Durchführung der gesetzlich vorgeschriebenen Rechenoperationen (mitsamt Erläuterungen) bei der konkreten Umwandlung der Ehepaar-Rente in zwei Einzelrenten genügt, um das Vorgehen anschaulich darzulegen. Und die "Rentenverfügung" hätte mit wenigen einleitenden Worten als das gekennzeichnet werden können, was sie für die Rentnerin war – nämlich die umgehende Erfüllung ihres Wunsches nach einer Neuberechnung ihrer Rente!

4.3 "Die bisher getätigten Erhebungen haben nicht dazu geführt, unsere Zweifel… zu zerstreuen" – amtliches Misstrauen und Vorverurteilung

Beispiel 3

Unverhohlenes amtliches Misstrauen schlug einem jüngeren Ausländer entgegen, der um eine erleichterte Einbürgerung nachsuchte. Jahre zuvor war sein Asylgesuch abgewiesen worden. Bald darauf hatte er eine Schweizerin geheiratet und als Folge davon ein Aufenthaltsrecht erhalten. Nun erhielt er auf sein Einbürgerungsgesuch hin vom Amt den Bescheid, dass der Verdacht bestehe, er führe eine Scheinehe: "Wegen der kurz nach Abweisung Ihres Asylgesuches erfolgten Heirat... sowie des grossen Altersunterschiedes haben wir erhebliche Zweifel daran, dass Sie in einer tatsächlichen, stabilen ehelichen Gemeinschaft... leben. Die bisher getätigten Erhebungen haben nicht dazu geführt, unsere Zweifel… zu zerstreuen. Wir beabsichtigen daher, Ihr Einbürgerungsgesuch abzulehnen. Vorher gewähren wir Ihnen noch die Möglichkeit zur Stellungnahme". Der Antragsteller erhielt die Möglichkeit zu beweisen, dass es sich bei seiner Ehe "um eine dauerhafte, auch auf die Zukunft ausgerichtete Lebensgemeinschaft handelt". – Wie er diesen Beweis erbringen sollte, wurde ihm allerdings nicht gesagt.

Weniger offen als das Misstrauen brachte das Amt zum Ausdruck, dass es sein Urteil eigentlich bereits vor der Beweisführung gefällt hatte. Mit dem Wort "Vorher" signalisierte es nämlich beiläufig und wohl nicht beabsichtigt, welche Wirkung es der kommenden Stellungnahme zugestehen wollte: keine! Denn ebenso gut hätte die Aussage inhaltlich unverändert, aber im Klartext formulieren können: "Bevor wir Ihr Gesuch ablehnen, gewähren wir Ihnen noch die Möglichkeit zur Stellungnahme". In der Folge empfahl das Amt dem Antragsteller denn auch indirekt, von einer Stellungnahme abzusehen: "Ohne Ihren Gegenbericht innert zwei Monaten… würden wir annehmen, Sie seien mit dem Rückzug Ihres Gesuches einverstanden. Wir würden es… als gegenstandslos kassieren…" Die Härte dieser Botschaft wurde durch eine sprachlich (Konjunktiv) wie sachlich unrichtige Formulierung (Einverständnis mit dem Rückzug des eigenen Gesuchs) noch etwas gemildert. Denn direkt und ehrlich formuliert, hätte sie ungefähr so gelautet: "Ohne Ihren Gegenbericht innert zwei Monaten werden wir Ihr Gesuch als gegenstandslos kassieren".

5. Gemeinsam an einer optimalen Kommunikation arbeiten

Die Aktion Behördenbriefe ist ein wichtiges Anliegen des deutschen Sprachdienstes. Sie gehört jedoch nicht zu seinen Kernaufgaben, und er kann sie ganz sicher nicht im Alleingang durchführen. Der erste und wichtigste Partner sind die Verwaltungsstellen. Das Projekt gründet auf die Überzeugung, dass der Wille zur optimalen Verständigung mit den Bürgerinnen und Bürgern in der öffentlichen Verwaltung weit verbreitet ist. Auch hinter dem sinnbildlichen Behördenschalter arbeiten Menschen, die aus guten Kontakten immer wieder Motivation für ihre Tätigkeit schöpfen. Dieses Potenzial gilt es noch besser zu nutzen.

Der zweite Partner sollte die angewandte Linguistik sein. Die Zusammenarbeit mit ihr könnte beginnen bei der Analyse des Briefkorpus. Es wären Fragen zu klären wie: Werden die Behördenbriefe der Sache und der angeschriebenen Person gerecht? Drücken sie Höflichkeit und Einfühlungsvermögen aus? Erfüllen sie, beispielsweise in Gliederung, Satzbau und Wortwahl, die Anforderungen an einen verständlichen Text? Enthalten sie weiterführende Informationen?

Wenn möglich zusammen mit Fachleuten der Schreibberatung sowie in Zusammenarbeit mit den betroffenen Amtsstellen könnten ausgewählte Texte so formuliert werden, dass ihre Absicht und Wirkung möglichst übereinstimmen. Dabei führt gerade den Sprachdiensten ihre tägliche Arbeit mit der Gesetzessprache immer wieder vor Augen, dass eine verbesserte Verständlichkeit nie zu Lasten der sachlichen und rechtlichen Richtigkeit und Klarheit gehen darf – und auch nicht gehen muss!

Erreicht würde das Ziele der Aktion Behördenbriefe schliesslich, wenn die optimierten Beispiele mit allgemeinen Empfehlungen und konkreten Tipps in einem Leitfaden verbunden werden könnte und gestützt darauf ein Kursprogramm angeboten würde, welches die briefliche Verständigung zwischen Behörden und Privaten erleichtert und das gegenseitige Verständnis verbessert.

LITERATUR

Amtsdeutsch a.D. (2003): Hg. Stadt Linz (Linz).

Antos, G. (in diesem Band): Wissenskommunikation: Ein neues Arbeitsfeld der angewandten Linguistik.

Berger, P. (2004): Flotte Schreiben vom Amt. Eine Stilfibel. Köln, Berlin, München.

Fluck, H.-R. (2004): "Sprachliche Aspekte der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation – Situationsbeschreibung und Forschungsperspektiven". In: Muttersprache 3/114, 193-205.

Knapp, K. *et al.* (Hg.) (2004): Angewandte Linguistik, ein Lehrbuch. Tübingen/Basel.

Tipps zum einfachen Schreiben (2003): Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache. Hg. Stadt Bochum.

Wien spricht anders (2004): Hg. Stadt Wien (Wien).

Abstimmungserläuterungen – Voraussetzungen und Rahmenbedingungen einer Textsorte der politischen Kommunikation

1. Einleitung

Abstimmungserläuterungen sind eine typische Textsorte der modernen schweizerischen Referendumsdemokratie. Die Verfassung oder ein Gesetz sollen geändert oder neu beschlossen werden, und das Volk hat in einer Abstimmung abschliessend darüber zu befinden. Es erscheint selbstverständlich, dass die Stimmbürgerinnen und Stimmbürger nicht nur wissen sollen, wie die neue Verfassungsbestimmung oder das neue Gesetz lautet, worüber abgestimmt wird, sondern auch, welches die Voraussetzungen, Implikationen und Folgen einer solchen Neuerung oder Änderung sind. Wesentliche Aspekte des Zwecks und der Auswirkungen der neuen rechtlichen Bestimmung sind gewöhnlich aus den nackten Gesetzesbestimmungen, über die abzustimmen ist, nicht direkt erkennbar, sie müssen zusätzlich erläutert werden. Diese Informationen zu vermitteln, ist die primäre Funktion von Abstimmungserläuterungen.

2. Voraussetzungen und Rahmenbedingungen

Wie viele andere Textsorten – und noch stärker als die geläufigen Alltagstextsorten – ist auch die Textsorte "Abstimmungserläuterung" in Inhalt und Erscheinungsform von präzisen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen rechtlicher, institutioneller und medialer Art bestimmt. Diese sollen nachstehend näher beleuchtet werden.

2.1 Rechtliche Voraussetzungen

Rechtliche Grundlage für die Publikation von Abstimmungserläuterungen ist Artikel 11 des Bundesgesetzes vom 17. Dezember 1976 über die politischen Rechte (SR 161):

> **Art. 11** Abstimmungsvorlage, Stimmzettel und Erläuterungen
>
> 1 Der Bund stellt den Kantonen die Abstimmungsvorlagen und Stimmzettel zur Verfügung.
>
> 2 Der Abstimmungsvorlage wird eine kurze, sachliche Erläuterung des Bundesrates beigegeben, die auch den Auffassungen wesentlicher Minderheiten Rechnung trägt. Die Abstimmungsvorlage muss den Wortlaut der auf dem Stimmzettel gestellten Fragen enthalten. Für Volksinitiativen und Referenden teilen die Urheberkomitees ihre Argumente dem Bundesrat mit; dieser berücksichtigt sie in seinen Abstimmungserläuterungen. Der Bundesrat kann ehrverletzende, krass wahrheitswidrige oder zu lange Äusserungen ändern oder zurückweisen.
>
> 3 Die Stimmberechtigten erhalten die nach kantonalem Recht zur gültigen

> Stimmabgabe nötigen Unterlagen (Stimmzettel, Stimmausweis, Stimmcouvert, Kontrollmarke und dergleichen) mindestens drei und frühestens vier Wochen vor dem Abstimmungstag. Abstimmungsvorlage und Erläuterung dürfen auch früher abgegeben werden. Die Bundeskanzlei macht Abstimmungsvorlage und Erläuterung mindestens sechs Wochen vor dem Abstimmungstag elektronisch allgemein zugänglich.

Eine derartige Gesetzesbestimmung mag Normalbürgerinnen und -bürgern als eine banale, wenn nicht selbstverständliche und überflüssige Regelung erscheinen. So überflüssig ist sie aber nicht. Erstens bedarf staatliches Handeln immer einer gesetzlichen Grundlage. Ohne einen solchen Gesetzesartikel wäre der Bundesrat also nicht ohne Weiteres befugt, den Abstimmungsunterlagen ein Abstimmungsbüchlein beizulegen. Zweitens bekommt dadurch das Abstimmungsbüchlein auch einen offiziellen Charakter. Es ist eine behördliche Verlautbarung des Bundes. Es werden aber auch gewisse inhaltliche Rahmenbedingungen definiert, denen der Text von Abstimmungserläuterungen folgen muss. Der Bundesrat kann diese Texte nicht frei nach seinem journalistischen Ermessen oder lediglich im Hinblick auf ihre publizistische Wirksamkeit formulieren. Ausserdem kann er nicht frei seine Meinung als Bundesrat oder gar die Meinung einzelner Bundesräte darstellen; als Exekutivbehörde ist er gehalten, den Beschluss des Parlaments zu erläutern und zu begründen.

Konsequenz ist: Abstimmungserläuterungen als offizielle, amtliche Texte müssen besondere Anforderungen im Hinblick auf sachliche Richtigkeit, Präzision in den Formulierungen und Ausgewogenheit in der Darstellung der Inhalte erfüllen.

2.2 Politische Voraussetzungen

Ein Erlasstext, über den abgestimmt werden soll, hat bereits eine lange politische und institutionelle Geschichte hinter sich. Abstimmungen über eine Gesetzesvorlage bilden die letzte Phase in einem langen Entscheidprozess, in dem bereits vielfältige kontroverse Diskussionen geführt worden sind, viele Beteiligte mitdiskutiert haben, parlamentarische Auseinandersetzungen und Beratungen stattgefunden haben und parlamentarische Beschlüsse gefällt worden sind. Es gibt auf Grund der rechtlichen und politischen Voraussetzungen schon bei den institutionell definierbaren Beteiligten verschiedene Konstellationen von Kontrahenten vor einer Abstimmung (vgl. Tabelle 1.).

Obligatorisches Referendum (Art. 140 BV) Verfassungsänderungen, Beitritt zu supranationalen Gemeinschaften, bestimmte dringliche Bundesbeschlüsse				Fakultatives Referendum (Art. 141 BV) Gesetzesänderungen u.a.
Vorlage des Parlaments				Vorlage des Parlaments
aufgrund eines Bundesratsantrags oder einer parl. Inititiave	aufgrund einer Volksinitiative, vom Parlament unterstützt	aufgrund einer Volksinitiative, vom Parlament abgelehnt		aufgrund eines Bundesratsantrags oder einer parl. Inititiave
		a. ohne Gegenvorschlag des Parlaments	**b.** mit Gegenvorschlag des Parlaments	
Vorschlag **von Bundesrat u. Parlament vertreten** (evtl. **von Ad-hoc-Gruppierungen bekämpft**)	*Vorschlag* **von Bundesrat, Parlament** u. **Initiativkommitee vertreten** (evtl. **von Ad-hoc- Gruppierungen bekämpft**)	*Vorschlag* **von Initiativkommitee vertreten** **von Bundesrat u. Parlament bekämpft**	*Gegenvorschlag* **von Behörden vertreten**, **von Initiativkomitee bekämpft**	*Vorschlag* **von Bundesrat u. Parlament vertreten** **von Referendumskomitee bekämpft**

Aus dieser Übersicht wird erkennbar, dass je nach Entstehungsbedingungen einer Vorlage und nach Formierung von ausserparlamentarischen Organisationen von Befürwortern oder Gegnern sich unterschiedliche Konstellationen ergeben können, welche Institutionen welche Positionen in einer Abstimmungsauseinandersetzung einnehmen: Bundesrat und Parlament können auf der Befürworterseite einem gegnerisches Referendumskomitee gegenüberstehen; bei Volksinitiativen können sie aber auch selbst Gegner einer Vorlage sein. Dazu kommt, dass die politische Auseinandersetzung sich auch ausserhalb der formell vorgegebenen politischen Instanzen wie Behörden, Parlament, Initiativ- oder Referendumskomitees abspielt; Parteien, Verbände, Abstimmungskomitees äussern sich in den Medien, in Flugblättern, Inseraten, Plakaten.

Konsequenzen aus dieser Sachlage sind:

- Es steht nie eine neutrale Frage zur Abstimmung, sondern immer eine Frage, zu der sich politisch bereits mehrere politische Institutionen geäussert haben.
- Es stehen sich politisch gegensätzliche Positionen gegenüber, Befürworter und Gegner einer Vorlage. Nur im einfachsten, aber ziemlich seltenen Fall, dass aus der Mitte der Behörden und des Parlaments eine unbestrittene Verfassungsänderung vorgelegt wird, zu der sich auch keine weiteren Gegner melden, existieren keine ausformulierten Gegenpositionen.
- Der Bundesrat als Exekutive ist immer auch Partei in einer Volksabstimmung, weil er eine der zur Diskussion stehenden Positionen

vertritt oder zumindest als Exekutivorgan des Parlaments zu vertreten hat.

- Texte der Textsorte Abstimmungserläuterungen können nicht lediglich beschreibender Natur sein, sie müssen auch argumentieren. Argumentative Texte können theoretisch mehr oder weniger neutral das Pro und Kontra zu einer Sachfrage beleuchten und die abschliessende Entscheidung dem Leser oder der Leserin überlassen; eine solche Art von Abstimmungserläuterungen wäre im vorliegenden Fall aber für die Bedürfnisse der Adressatinnen und Adressaten unvollständig: Schlussfolgerungen oder Auswirkungen auf der Handlungsebene dürfen nicht unterschlagen werden, da ja Entscheide des Parlaments für oder gegen eine Vorlage schon gefallen sind und der argumentative Zusammenhang auch dargelegt werden muss. Da auch die Gegenposition dazu erläutert werden muss, bekommt der Text in gewissem Masse sogar kontradiktorischen Charakter.
- Diese Rahmenbedingungen der politischen Kommunikation schaffen in funktionaler Sicht mancherlei Ambiguitiäten:
    - Von den gesetzlichen Vorgaben her sollte es sich um eine neutrale, unparteiische Darstellung der Abstimmungsfrage und ihrer Implikationen handeln.
    - Vom Inhalt her muss es sich um eine argumentative und kontradiktorische Erörterung eines Problems handeln, bei dem die Ergebnisse einer politischen Auseinandersetzung ebenfalls darzustellen sind.
    - Der Autor (der Bundesrat) ist durchaus auch selbst Partei in dieser Auseinandersetzung, die ihre Position erkennen lassen sollte.

3. Rahmenbedingungen bei der Textherstellung

Verantwortlich für den Inhalt von Abstimmungserläuterungen ist letztlich der Bundesrat. Der für eine Sachvorlage zuständige Departementschef oder die Departementschefin definiert auch vor der Abfassung die inhaltlichen und argumentativen Vorgaben für einen Text. Für die Abfassung des konkreten Texts ist dagegen jeweils eine ad hoc zusammengestellte Arbeitsgruppe zuständig, in der üblicherweise die zuständigen Sachbearbeiter, die Informationsbeauftragten des zuständigen Departements und der Bundeskanzlei sowie die Sprachdienste der Bundeskanzlei vertreten sind. Diese Arbeitsweise zeigt einige typische Charakteristiken, von denen hier nur zwei erwähnt seien:

- Kollektive Herstellungsverfahren: Die Erarbeitung von behördlichen Texten wie Abstimmungserläuterungen durch eine Arbeitsgruppe ist in

Verwaltungen üblich; sie lässt sich einmal dadurch begründen, dass ungleich verteilte Kompetenzen und Fähigkeiten – Fach- und Sachwissen, Formulierungsgewandtheit, technische Kompetenz bei der Publikation – so besser zusammengebracht werden können. Zudem wollen die beteiligten Ämter und Dienststellen eine Möglichkeit haben, ihre Sicht der Problemlage bei der Textherstellung direkt einzubringen. Die kollektive Textherstellung impliziert, dass ein Text in mehreren Umgängen formuliert und umformuliert wird und dabei fortlaufend Kompromisse zwischen verschiedenen inhaltlichen und sprachlichen Wünschen und Anforderungen gefunden werden müssen. Durch derartige kollektive Überarbeitungsprozesse wird ein Text inhaltlich und sprachlich tendenziell immer unpersönlicher und unprägnanter.

- Anwendung vordefinierter Textschemas: Wenn in einer Verwaltung in immer wieder gleichen Situationen immer wieder ähnliche Texte geschrieben werden müssen, ergibt sich früher oder später unweigerlich das Bedürfnis, dafür vorgeprägte Muster, die sich bewährt haben, festzuschreiben und anzuwenden. Nicht nur erleichtert dies die Herstellung solcher Texte, es garantiert auch bei der grossen Vielzahl unterschiedlicher Autoren eine gewisse gleichmässige Qualität der Texte. Verfasser von Abstimmungserläuterungen müssen sich so obligatorisch an das folgende Schema halten:

Kürzestcharakterisierung auf der ersten Seite	**Darüber wird abgestimmt** [Titel der Vorlage und Kürzestcharakterisierung in einem Satz]
Definition der Abstimmungsfrage	[Titel der Vorlage] Die Abstimmungsfrage lautet: Wollen Sie... **Bundesrat und Parlament empfehlen,...**
Zusammenfassung des Inhalts und der Argumente auf einer Seite	**Das Wichtigste in Kürze** (maximal eine Seite)
Sachliche Darstellung des Inhalts der Vorlage	**Die Vorlage im Detail**
Argumente der Gegenpartei der Behörden	**Argumente des Initiativkomitees/ Referendumskomitees/der Gegnerschaft** (maximal eine Seite)
Argumente des Bundesrates	**Die Argumente des Bundesrates**
Abstimmungsempfehlung der Behörden	**Aus all diesen Gründen empfehlen Bundesrat und Parlament,...**

Die Vorgabe solcher Muster gewährleistet eine vorhersehbare und für regelmässige Leserinnen und Leser schnell durchblickbare Gliederung. Damit wird auch eine stringente inhaltliche Struktur angestrebt, was ebenfalls zur Textqualität beiträgt. Schematische Textvorgaben verhindern andererseits innovative, kreative Lösungen von Kommunikationsproblemen; die kollektive

Textherstellung mit ihrem Zwang zum Kompromiss lässt erst recht unpersönliche Texte entstehen. Diese Eigenschaft korrespondiert allerdings mit dem Umstand, dass Abstimmungserläuterungen als offiziöse Texte ohnehin nicht allzu individuelle Stilzüge aufweisen sollten, und ist damit nicht nur ein Nachteil.

- Wiederkehrende Formulierungsmuster: Die kollektive Textherstellung führt auch in stilistischer Hinsicht zu formelhafter Sprache: Wenn im Laufe eines Bereinigungsprozesses allzu individuelle Gestaltungszüge fortwährend ausgemerzt werden, werden dafür sehr oft jargonhafte oder schematische Formulierungen eingesetzt, welche sich im kollektiven Gedächtnis der Verwaltung als bewährte, unkontroverse und allgemein akzeptierte Ausdrucksweisen eingeprägt haben. Solche Formulierungen sind meist einerseits sehr allgemein und unspezifisch, enthalten aber auch mehr oder weniger versteckte wertende Beifügungen. In den Abstimmungserläuterungen zur Änderung des Erwerbsersatzgesetzes (für Militärdienstleistende und bei Mutterschaft; vgl. unten) sind etwa: "Mit der Revision der Erwerbsersatzordnung wird diese stossende Lücke geschlossen". "Die gewählte Lösung ist effizient und finanziell tragbar". "Administrative Umtriebe und deutliche Mehrkosten wären die Folge" (sc. bei einer Ablehnung der Mutterschaftsentschädigung).

4. Mediale Rahmenbedingungen

Abstimmungserläuterungen müssen kurz sein, damit sie überhaupt gelesen werden; es sind dünne Broschüren im A5-Format, die nur wenige Seiten enthalten, und die Seitenzahl muss immer in Bogen aufgehen (Seitenzahl muss durch acht dividierbar sein). Der Leser oder die Leserin soll sich in möglichst kurzer Zeit in möglichst einprägsamer Weise über die wesentlichen Punkte informieren können. Die gebotene Kürze verlangt, dass der Inhalt von Gesetzesänderungen in maximal reduzierter Form präsentiert wird.

Die Konsequenz ist, dass nur sehr selektiv informiert werden kann, vor allem bei Vorlagen, die eine komplexe Materie behandeln. Die Knappheit der Erläuterungen steht zuweilen in einem eklatanten Missverhältnis zur Komplexität des Gesetzestextes. Die Reduktion von Informationen und Argumentationen auf einige wenige Punkte kann ferner als tendenziös empfunden werden: Eine derartige Auswahl impliziert ja auch ein Weglassen von Informationen und von Gründen oder Gegengründen, die von Dritten als ebenso wichtig empfunden werden können.

Das oben wiedergegebene Textschema ist auf die Bedürfnisse der schnellen Leser zugeschnitten, die sich mit Hilfe übersichtlicher Orientierungshilfen und Kurzzusammenfassungen mit möglichst geringem Zeitaufwand über das Wesentliche informieren möchten. Diese Orientierungshilfen und

Zusammenfassungen brauchen allerdings ihrerseits Platz und bergen die Gefahr von Wiederholungen.

5. Verhältnis zwischen Abstimmungsvorlage (Gesetzestext) und Erläuterung

Zwischen dem zur Abstimmung gelangenden Gesetzes- oder Verfassungstext und den Erläuterungen gibt es eine mehr oder minder grosse Kluft. Als Beispiel seien die Erläuterungen zur "Mutterschaftsversicherung" angeführt (Volksabstimmung vom 26. September 2004)[11].

Die Kurzzusammenfassung und der Anfang der entsprechenden Erläuterungen lauten in der Broschüre wie folgt:

Die Vorlage im Detail

Die Erwerbsersatzordnung (EO) ersetzt gegenwärtig nur den Personen, die Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst leisten, einen Teil des Verdienstausfalls. Finanziert wird sie aber durch all jene, die Beiträge an die AHV/IV entrichten (der Beitragssatz beträgt heute 0,3 Prozent). Es ist deshalb gerechtfertigt, dass auch berufstätige Frauen bei Mutterschaft für den Lohnausfall entschädigt werden.

80% Lohnersatz bei Mutterschaft während höchstens 14 Wochen

Anspruch auf die Mutterschaftsentschädigung haben sowohl angestellte als auch selbstständigerwerbende Frauen. Sie müssen während der Schwangerschaft fünf Monate erwerbstätig gewesen sein. Während 14 Wochen erhalten sie 80 Prozent des durchschnittlichen Erwerbseinkommens vor der Geburt, maximal aber 172 Franken pro Tag. Kehrt eine Mutter schon früher an die Arbeit zurück (auch in Teilzeit), so erhält sie keine Taggelder mehr.

Leserinnen und Leser, die im Umgang mit Gesetzestexten wenig Übung haben, dürfte es nicht leicht fallen, zwischen diesen Erläuterungen und dem den Abstimmungserläuterungen angefügten Gesetzestext (s. Anh. zu diesem Teil) einen Zusammenhang zu erkennen. Die Gesetzesänderung beginnt mit Änderungen der Bestimmungen über die Entschädigung von "Dienstleistenden"; in den Erläuterungen nimmt das aber nur sehr wenig Platz ein, da sich diese ganz auf das politisch Umstrittene der Mutterschaftsentschädigung konzentrieren. Die Ausführung dazu folgt im

---

11 Die Abstimmung bot bereits terminologisch ein Problem: Mit der Änderung des Erwerbsersatzgesetzes sollte die Forderung der Bundesverfassung (Art. 116 Abs. 3) nach einer "Mutterschaftsversicherung" eingelöst werden; dieser Ausdruck wurde auch in der Abstimmungskampagne weithin verwendet. Aus politischen Gründen wurde das entsprechende Entschädigungssystem jedoch gerade nicht als Versicherung konstruiert, sondern nach dem Muster des Erwerbsersatzes für Militärpersonen. Entsprechend wird im Gesetz nicht von "Mutterschaftsversicherung" gesprochen, wie das in der Abstimmungskampagne sonst immer üblich war, sondern von "Mutterschaftsentschädigung".

Gesetz jedoch erst viel später. Sie sind voll von technischen Details, etwa in Artikel 16b zur Anspruchsberechtigung, die für Nicht-Spezialisten sehr erklärungsbedürftig sind. Die Erläuterungen lassen sich auf diese Details kaum ein und fassen das juristisch Detaillierte politisch ganz grob zusammen: "Anspruch... haben sowohl angestellte als auch selbständigerwerbende Frauen."

6. Schlussfolgerungen

Abstimmungserläuterungen sind eine in ihrer Gestaltung und in ihrem Inhalt ziemlich streng reglementierte Textsorte. Auf Grund der institutionellen und medialen Restriktionen können sie bestimmte Aufgaben, die man gemeinhin mit der Textsorte "Erläuterungen" verbindet, nur zu einem Teil erfüllen. Sicher können sie nicht erschöpfend Auskunft über die Hintergründe und die Implikationen einer Vorlage geben; sie können dem Stimmbürger und der Stimmbürgerin auch nicht alle Gründe dafür und dagegen angeben. Schliesslich folgen aus den Textsortenbedingungen für Abstimmungserläuterungen implizite Ambivalenzen, wenn nicht Widersprüche oder Dilemmata, die teils auch politisch diskutiert werden: Auf der einen Seite sind Sachlichkeit und Kürze schon institutionell geforderte Eigenschaften, andererseits bewegt sich diese Textsorte in einem hochpolitischen, von Diskussionen und Wertungen geprägten Diskurs, von dem sie sich nicht distanzieren kann, wenn der Text überhaupt in wesentlichen Punkten Relevanz aufweisen soll. Und schliesslich setzt das Gebot der Kürze auch zwingend voraus, dass aus der Fülle der möglichen Informationen und Argumente ausgewählt wird, dies noch mehr als im Normalfall. Jede Auswahl setzt aber auch Wertung und Weglassen voraus; dies kann je nach Standpunkt als Ausblenden von relevanter Information und als unzulässig werbend interpretiert werden. Auch Texte dieser Sorte können aber nicht verfasst werden, ohne dass ihnen innerhalb der komplexen politischen Diskussion ein bestimmter Standpunkt zugrundegelegt wird.

Zu ergänzen ist diese Betrachtungsweise allerdings durch den Hinweis, dass natürlich Abstimmungsdiskussionen und Abstimmungskämpfe nicht allein auf Grund der bundesrätlichen Abstimmungserläuterungen geführt werden. Zum grösseren Teil informieren sich die Stimmbürgerinnen und Stimmbürger durch andere Medien wie Zeitungen, Radio, Inserate, Werbesendungen. Abstimmungserläuterungen haben sich innerhalb dieses breiten medialen Spektrums zu positionieren. Richtig gelesen erweisen sie sich in den Augen vieler aufmerksamer, politisch interessierter Leser trotz allem als nützlicher Überblick über die Problemstellung an sich, über die Gründe für eine Lösung und deren Konsequenzen, als Zusammenfassung der Regelung, welche die komplexen und oft schwer verständlichen Formulierungen eines Gesetzestextes in die gesamte Diskussion einbettet, und dies aus einer

verlässlichen Perspektive. Kürze, sachliche Nüchternheit und Konzentration können in diesem Rahmen ein Vorzug sein.

7. Einladung an die Sprachwissenschaft

So klar definiert die Textsorte "Abstimmungserläuterungen" erscheinen mag, so komplex ist das Verhältnis zwischen Rahmenbedingungen, Funktionen und textueller Realisierung. Diese Komplexität wirft verschiedene Fragen an die Sprachwissenschaft auf:

- Wie ist das Verhältnis zwischen Sachlichkeit, argumentativer Transparenz und Klarheit der Autorenposition textlinguistisch zu beurteilen, und wie sind diese Forderungen in einem Text zu verbinden?
- Sind die widersprüchlichen Anforderungen zwischen Sachlichkeit, Informativität und argumentativer Stellungnahme in einem Text wie Abstimmungserläuterungen überhaupt befriedigend zu erfüllen, und wie?
- Welches ist das inhaltliche Verhältnis zwischen (knappen) Erläuterungen und Gesetzestext?
- Wo ergeben sich in Abstimmungserläuterungen versteckte appellative und wertende Implikationen, z.B. in der Art, wie Informationen ausgewählt und verkürzt werden, in der Verwendung von implizit wertenden Bezeichnungen und Modifikationen, in der Zusammenfügung in Texteinheiten u.ä.?
- Welche Probleme zeigen sich in konkreten Abstimmungserläuterungen bei der Vermittlung von Expertenwissen und juristischem Denken an ein Laienpublikum?
- Wie rhetorisch wirkungsvoll und kreativ-originell sollen und können Behördentexte wie Abstimmungserläuterungen sein? Welche Wirkungen – erwünschte und unerwünschte – kann Originalität bei solchen Texten haben? Welche Wirkungen sollen Abstimmungserläuterungen überhaupt erreichen wollen?
- Welche kommunikativen und medialen Funktionen können und sollen Abstimmungserläuterungen im Zusammenspiel mit anderen Informationskanälen (Zeitungen, Radio, Werbetexte) vor Abstimmungen haben?

Anhang

Gesetzestext für die Volksabstimmung vom 26. September 2004

Bundesgesetz über die Erwerbsersatzordnung für Dienstleistende in Armee, Zivildienst und Zivilschutz

(Erwerbsersatzgesetz, EOG)

Änderung vom 3. Oktober 2003

Die Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft,

nach Einsicht in den Bericht der Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit des Nationalrates vom 3. Oktober 2002[12], in die Stellungnahme des Bundesrates vom 6. November 2002[13] und in die Botschaft des Bundesrates vom 26. Februar 2003[14],

beschliesst:

I

Das Erwerbsersatzgesetz vom 25. September 1952[15] wird wie folgt geändert:

Titel

Bundesgesetz über den Erwerbsersatz für Dienstleistende und bei Mutterschaft (Erwerbsersatzgesetz, EOG)

Ingress

in Ausführung der Artikel 59 Absatz 4[16], 61 Absatz 4[17], 116 Absätze 3 und 4, 122[18] und 123[19] der Bundesverfassung[20], ...

Gliederungstitel vor Art. 1a

Erster Abschnitt *a*: Die Erwerbsausfallentschädigung

I. Der Entschädigungsanspruch für Dienstleistende

Art. 1a Sachüberschrift und Abs. 2bis

Sachüberschrift: Aufgehoben

2bis Personen, welche nach der schweizerischen Militärgesetzgebung rekrutiert werden, haben für jeden besoldeten Rekrutierungstag Anspruch auf eine Entschädigung.

Art. 2 und 3

Aufgehoben

Art. 9 Grundentschädigung während der Rekrutenschule und gleichgestellten Dienstzeiten

1 Während der Rekrutierung, der Rekrutenschule und der Grundausbildung von Personen, die ihre Dienstpflicht ohne Unterbruch erfüllen (Durchdiener), beträgt die tägliche Grundentschädigung 25 Prozent des Höchstbetrages der Gesamtentschädigung.

2 Für Stellungspflichtige, Rekruten und Durchdiener in Grundausbildung, die Anspruch auf Kinderzulagen haben, wird die tägliche Grundentschädigung nach Artikel 10 bemessen.

---

12 BBl **2002** 7522

13 BBl **2003** 1112

14 BBl **2003** 2923

15 SR **834.1**

16 Dieser Bestimmung entspricht Artikel 34ter Absatz 1 Buchstabe d der Bundesverfassung vom 29. Mai 1874 (BS **1** 3)

17 Dieser Bestimmung entspricht Artikel 22bis Absatz 6 der Bundesverfassung vom 29. Mai 1874 (BS **1** 3)

18 Dieser Bestimmung entspricht Artikel 64 der Bundesverfassung vom 29. Mai 1874 (BS **1** 3)

19 Dieser Bestimmung entspricht Artikel 64bis der Bundesverfassung vom 29. Mai 1874 (BS **1** 3)

20 SR **101**

3 Der zivildienstleistenden Person, die keine Rekrutenschule absolviert hat, stehen für die Anzahl Tage des Zivildienstes, die der Dauer einer Rekrutenschule entsprechen, 25 Prozent des Höchstbetrages der Gesamtentschädigung zu. Eine teilweise absolvierte Rekrutenschule wird angerechnet. Absatz 2 ist sinngemäss anwendbar.

4 Während der Grundausbildung im Zivilschutz beträgt die tägliche Grundentschädigung 25 Prozent des Höchstbetrages der Gesamtentschädigung. Absatz 2 ist sinngemäss anwendbar. Der Bundesrat erlässt Vorschriften für Dienstleistende, die eine militärische Grundausbildung teilweise oder ganz absolviert haben.

Art. 10 Grundentschädigung während der anderen Dienste

1 Während Diensten, die nicht unter Artikel 9 fallen, beträgt die tägliche Grundentschädigung 80 Prozent des durchschnittlichen vordienstlichen Erwerbseinkommens. Vorbehalten bleibt Artikel 16 Absätze 1–3.

2 War die dienstleistende Person vor Beginn des Dienstes nicht erwerbstätig, so entspricht die tägliche Grundentschädigung den Mindestbeträgen gemäss Artikel 16 Absätze 1–3.

Art. 11 Berechnung der Entschädigung

1 Grundlage für die Ermittlung des durchschnittlichen vordienstlichen Erwerbseinkommens bildet das Einkommen, von dem die Beiträge nach dem Bundesgesetz vom 20. Dezember 1946[21] über die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG) erhoben werden. Der Bundesrat erlässt Vorschriften über die Bemessung der Entschädigung und lässt durch das Bundesamt für Sozialversicherung verbind-liche Tabellen mit aufgerundeten Beträgen aufstellen.

2 Der Bundesrat kann für Dienstleistende, die nur vorübergehend nicht erwerbstätig waren oder die wegen des Dienstes keine Erwerbstätigkeit aufnehmen konnten, besondere Vorschriften über die Bemessung ihrer Entschädigung erlassen.

Art. 13 Kinderzulage

Die Kinderzulage beträgt für jedes Kind 8 Prozent des Höchstbetrages der Gesamtentschädigung.

Art. 16 Mindest- und Höchstbetrag

1 Während der vom Bundesrat bestimmten Ausbildungsdienste längerer Dauer, die ausserhalb der ordentlichen Ausbildungsdienste der Formationen für die Erreichung eines höheren Grades oder einer neuen Funktion im Militärrecht verlangt werden, darf die tägliche Gesamtentschädigung folgende Prozentsätze des Höchstbetrages gemäss Artikel 16*a* nicht unterschreiten:

a. 45 Prozent für Dienstleistende ohne Kinder;
b. 65 Prozent für Dienstleistende mit einem Kind;
c. 70 Prozent für Dienstleistende mit mindestens zwei Kindern.

2 Bei Durchdienern, die eine Ausbildung zur Erlangung eines höheren Grades zurücklegen, darf die tägliche Gesamtentschädigung während dieser Ausbildung und der restlichen Diensttage folgende Prozentsätze des Höchstbetrages gemäss Artikel 16*a* nicht unterschreiten:

a. 37 Prozent für Dienstleistende ohne Kinder;
b. 55 Prozent für Dienstleistende mit einem Kind;
c. 62 Prozent für Dienstleistende mit mindestens zwei Kindern.

3 Während der anderen Dienste darf die tägliche Gesamtentschädigung folgende Prozentsätze des Höchstbetrages gemäss Artikel 16*a* nicht unterschreiten:

a. 25 Prozent für Dienstleistende ohne Kinder;
b. 40 Prozent für Dienstleistende mit einem Kind;
c. 50 Prozent für Dienstleistende mit mindestens zwei Kindern.

4 Die Grundentschädigung wird gekürzt, soweit sie 80 Prozent des Höchstbetrages gemäss Artikel 16*a* übersteigt.

5 Die Gesamtentschädigung wird gekürzt, soweit sie das durchschnittliche vordienstliche Einkommen oder den Höchstbetrag gemäss Artikel 16*a* übersteigt, jedoch nur bis auf die Mindestbeträge nach den Absätzen 1–3.

6 Die Gesamtentschädigung umfasst die Grundentschädigung nach Artikel 4 sowie die nach Artikel 6 geschuldeten Kinderzulagen. Zulagen für Betreuungskosten und Betriebszulagen werden immer ungekürzt zusätzlich zur Gesamtentschädigung ausgerichtet.

---

21 SR **831.10**

Art. 16a Abs. 1

1 Der Höchstbetrag der Gesamtentschädigung beträgt 215 Franken im Tag.

Gliederungstitel vor Art. 16b

IIIa. Die Mutterschaftsentschädigung

Art. 16b Anspruchsberechtigte

1 Anspruchsberechtigt ist eine Frau, die:

a. während der neun Monate unmittelbar vor der Niederkunft im Sinne des AHVG[22] obligatorisch versichert war;

b. in dieser Zeit mindestens fünf Monate lang eine Erwerbstätigkeit ausgeübt hat; und

c. im Zeitpunkt der Niederkunft:

1. Arbeitnehmerin im Sinne von Artikel 10 des Bundesgesetzes vom 6. Oktober 2000[23] über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) ist;
2. Selbständigerwerbende im Sinne von Artikel 12 ATSG ist; oder
3. im Betrieb des Ehemannes mitarbeitet und einen Barlohn bezieht.

2 Die Versicherungsdauer nach Absatz 1 Buchstabe a wird entsprechend herabgesetzt, wenn die Niederkunft vor Ablauf des 9. Schwangerschaftsmonats erfolgt.

3 Der Bundesrat regelt die Anspruchsvoraussetzungen für Frauen, die wegen Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit:

a. die Voraussetzungen von Absatz 1 Buchstabe a nicht erfüllen;

b. im Zeitpunkt der Niederkunft nicht Arbeitnehmerinnen oder Selbständigerwerbende sind.

Art. 16c Beginn des Anspruchs

1 Der Entschädigungsanspruch entsteht am Tag der Niederkunft.

2 Bei längerem Spitalaufenthalt des neu geborenen Kindes, kann die Mutter beantragen, dass die Mutterschaftsentschädigung erst ausgerichtet wird, wenn das Kind nach Hause kommt.

Art. 16d Ende des Anspruchs

Der Anspruch endet am 98. Tag nach seinem Beginn. Er endet vorzeitig, wenn die Mutter ihre Erwerbstätigkeit wieder aufnimmt oder wenn sie stirbt.

Art. 16e Höhe und Bemessung der Entschädigung

1 Die Mutterschaftsentschädigung wird als Taggeld ausgerichtet.

2 Das Taggeld beträgt 80 Prozent des durchschnittlichen Erwerbseinkommens, welches vor Beginn des Entschädigungsanspruchs erzielt wurde. Für die Ermittlung dieses Einkommens ist Artikel 11 Absatz 1 sinngemäss anwendbar.

Art. 16f Höchstbetrag

1 Die Mutterschaftsentschädigung beträgt höchstens 172 Franken im Tag. Artikel 16*a* Absatz 2 gilt sinngemäss.

2 Die Mutterschaftsentschädigung wird gekürzt, soweit sie den Höchstbetrag nach Absatz 1 übersteigt.

Art. 16g Vorrang der Mutterschaftsentschädigung

1 Die Mutterschaftsentschädigung schliesst den Bezug der folgenden Taggelder aus:

a. der Arbeitslosenversicherung;

b. der Invalidenversicherung;

c. der Unfallversicherung;

d. der Militärversicherung;

e. der Entschädigung nach den Artikeln 9 und 10.

---

22 SR **831.10**

23 SR **830.1**

2 Bestand bis zum Anspruchsbeginn auf die Mutterschaftsentschädigung Anspruch auf ein Taggeld nach einem der folgenden Gesetze, so entspricht die Mutterschaftsentschädigung mindestens dem bisher bezogenen Taggeld:

a. Bundesgesetz vom 19. Juni 1959[24] über die Invalidenversicherung;

b. Bundesgesetz vom 18 März 1994[25] über die Krankenversicherung;

c. Bundesgesetz vom 20. März 1981[26] über die Unfallversicherung

---

[24] SR **831.20**

[25] SR **832.10**

[26] SR **832.20**

"Bundesamt für Polizei" oder "fedpol" – Was ist ein guter Name für eine Verwaltungseinheit?

1. Von der "Firma" zum "Corporate Design"

Welche Botschaft verbindet sich mit der Benennung einer Amtsstelle? In unserer postmodernen Zeit, in der eine altehrwürdige Institution wie die Post immer mehr zu einem Gemischtwarenladen verkommt oder, je nach Optik, "diversifiziert" wird, haben es scheinbar verstaubte Etiketten wie "Bundesamt" oder "eidgenössisch" offensichtlich schwer. Die Kurzbezeichnung "MeteoSchweiz" macht sich besser als der umständliche, altväterische Name "Schweizerische Meteorologische Anstalt", "swisstopo" kommt schlanker und – dank Anglizismus – erst noch peppiger daher als das sachlich-biedere "Bundesamt für Landestopografie" (auch wenn diese Bezeichnung daneben weiterbestehen darf).

Aus der Fusion des Bundesamts für Wirtschaft und Arbeit (BWA; früher Bundesamt für Industrie, Gewerbe und Arbeit, BIGA) mit dem Bundesamt für Aussenwirtschaft (BAWI) ging 1999 im Zuge einer Verwaltungsreform das "Staatssekretariat für Wirtschaft" hervor. Mit seinem inzwischen vertraut gewordenen Logo "seco" hat es, so lässt sich rückblickend feststellen, im Bereich des "Naming" von Bundesstellen bahnbrechend gewirkt. Es ist kein Zufall, dass diese Rolle einem wirtschaftsorientierten Amt zufiel, und nicht zufällig folgten dem modischen Trend andere Bundesstellen, die sich – u.a. im Zeichen des "New Public Management" – an der Verkaufsfront profilieren wollen oder profilieren müssen. Ebenso wenig überrascht es, dass das altgediente "Eidgenössische Militärdepartement" nach dem Ende des Kalten Krieges Legitimationsprobleme bekam und deshalb lieber "Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport" heissen wollte.

Natürlich ist auch im optischen, gestalterischen Bereich – parallel zum sprachlichen oder gar noch früher – vieles aufgebrochen; eine bunte Vielfalt kennzeichnet den visuellen Auftritt der Bundesverwaltung im Internet-Zeitalter. So sehr, dass ein ausführlicher Bericht der Hochschule der Künste Bern den Ist-Zustand kurzerhand als "desolat" bezeichnet hat (Staatsdesign, 2003: 82).

Wie die angeführten Benennungsbeispiele zeigen, ist aber nicht nur das optische, sondern auch das sprachliche Erscheinungsbild der Bundesverwaltung alles andere als einheitlich. Wer die entsprechenden Bezeichnungen, Kürzel und Kurzbezeichnungen auch nur oberflächlich analysiert, wird – je nach Standpunkt – eine bunte Vielfalt oder einen unkontrollierten Wildwuchs feststellen, der von hausbackenen Benennungen

zu trendigen Kunstwörtern reicht. Entsprechend stellt der genannte Bericht klar und deutlich fest: "Die Qualität des Naming innerhalb der Bundesverwaltung gehört… zu den unerlässlichen Inhalten einer Reform des Staatsdesigns". (Staatsdesign, 2003: 67)

Übrigens hat der Bund keineswegs ein Monopol für die erwähnten Tendenzen und Probleme. In Zürich z.B. wurden vor drei Jahren zwei städtische Ämter zusammengelegt: Das Fusionsprodukt aus Waldamt sowie Gartenbau- und Landwirtschaftsamt nennt sich "Grün Stadt Zürich". Ein Journalist hat den Trend u.E. treffend charakterisiert: Mit "Emsiges Ämterexorzieren" war sein Artikel in einer Zürcher Tageszeitung[27] überschrieben, und zu Recht wurde darin bemerkt, dass solche Exorzismusübungen noch keine Garantie dafür sind, dass sich eine Amtsstelle als dienstleistungs- und kundenorientierter erweist.

Die Namen von Verwaltungsstellen haben bestimmte Funktionen, und sie haben in den letzten Jahren zusätzliche Funktionen aufgebürdet bekommen. Der Trend lief, wie schon angedeutet, weitgehend parallel zu Entwicklungen in der Wirtschaftswelt, wo in den letzten Jahren bekanntlich viele neue Bezeichnungen – von "Unique (Flughafen Zürich AG)" über "Novartis" und "Unaxis" bis "Axpo" – aufgekommen sind. Hatte der Name eines Unternehmens als "Firma" (d.h., im ursprünglichen italienischen Wortsinn, als "Unterschrift") früher rein informative Benennungs-, Identifizierungs- und Abgrenzungsfunktionen, so sind heute neue Funktionen in den Vordergrund gerückt: etwa diejenigen der Selbstdarstellung ("Schaut her, wer wir sind und wie originell wir sind"), der Werbung für die eigenen "Produkte" und der Identifikationsstiftung nach innen ("Wir-Gefühl", "Corporate Identity"). Der Trend hat mittlerweile nicht nur Unternehmen, sondern z.B. auch Gewerkschaften und Hilfswerke erfasst. Mit einem Beispiel aus der Bundesverwaltung ausgedrückt: Wer "fedpol" statt "Bundesamt für Polizei" sagt und schreibt, will sich als modernes, aufgeschlossenes "Unternehmen" präsentieren, das sich auf dem internationalen Parkett im Konzert mit Akteuren wie "Interpol" und "Europol" zu bewegen und zu behaupten versteht (wobei die polizeiliche Kernaufgabe nur gerade mit einer Silbe gestreift wird)…

Leistet die linguistische Namenforschung vielleicht einen Beitrag zu der uns hier beschäftigenden praktischen Frage nach der Qualität des "Naming" von Amtsstellen? Gibt es zum Beispiel Untersuchungen über Bildung und Typologie der Namen von Firmen, Institutionen und Organisationen? Im einschlägigen Standardwerk *Namenforschung* (1995/96), findet sich zu diesen Fragen wenig Brauchbares. Ein einziger, zudem stark juristisch ausgerichteter Beitrag (Koß, 1996) berührt unsere Thematik. Er enthält zwar interessante

---

[27] *Tages-Anzeiger* vom 1. Sept. 2003: 13.

Beobachtungen, etwa zu der von ihm festgestellten "Namen-, Schutz- und Werbefunktion" von Firmen- und Warennamen sowie zur wachsenden Bedeutung einprägsamer Firmennamen und -abkürzungen im Zusammenhang mit dem "Corporate Design", bezieht sich aber vorwiegend auf das deutsche Firmen- und Warennamenrecht. Interdisziplinäre Arbeiten, die auch betriebswissenschaftliche ("Marketing/Branding") und sozialpsychologische Aspekte einbeziehen müssten, könnten hier zweifellos weiterführen.

2. Beurteilungskriterien und Empfehlungen

In unserer bisherigen Darstellung der "Naming"-Problematik schwangen immer schon wertende, also normative Elemente mit. Als der Bundesrat Ende 2003 angesichts des erwähnten "Wildwuchses" die Notbremse zog und eine Interdepartementale Arbeitsgruppe (IDA) CD Bund mit dem Auftrag einsetzte, ein einheitliches Corporate Design (CD) des Bundes zu erarbeiten, ging es in erster Linie nicht um eine Darstellung des Faktischen, sondern um ein Vorhaben mit normativer Absicht: Das ausufernde Bezeichnungshandeln in der Bundesverwaltung sollte in geregelte Bahnen gelenkt werden. Mehrere Arbeitsgruppen arbeiteten in der Folge der IDA CD Bund zu, darunter die "AG Terminologie"[28]. Diese Arbeitsgruppe formulierte Vorschläge für die "Bereinigung" und Vereinheitlichung der Benennungen von Organisationseinheiten der Bundesverwaltung; sie befasste sich aber auch mit der Frage, wie diese Benennungen zu gestalten wären, damit sie möglichst gut zum Gelingen der Kommunikation zwischen Staat und Bevölkerung beitragen.

Und nun an die Adresse der Linguistik: Eine "klassische", rein deskriptive Linguistik würde sich wohl darauf beschränken, die Bezeichnungen und Bezeichnungstypen für Amtsstellen der Bundesverwaltung zu beschreiben (z.B. Bezeichnungen vom Typ "Bundesamt für Kultur" vs. solche vom Typ "Eidgenössische Steuerverwaltung", beide für Organisationseinheiten der Hierarchiestufe "Bundesamt" verwendet). Sie könnte auch historische Entwicklungen nachzeichnen und beispielsweise darstellen, warum die seit 1902 bestehende "Justizabteilung" im Eidg. Justiz- und Polizeidepartement (EJPD) 1979 in "Bundesamt für Justiz" umbenannt wurde, warum das "Eidgenössische Militärdepartement" seit 1998 "Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport" heisst (siehe oben) oder warum in den 1970er-Jahren bei der Neugliederung der Bundesverwaltung in Bundesämter Namen wie "Eidgenössische

---

[28] Konzeption und Ergebnisse der Arbeit dieser Arbeitsgruppe analysiert der Werkstattbericht von Egger (2004).

Steuerverwaltung" nicht angetastet wurden. Was aber könnte die erwähnte AG Terminologie von einer "angewandten Namenslinguistik" darüber hinaus für die Bewertung des Bestehenden und für die Formulierung von Empfehlungen für Künftiges erwarten?

Die von der AG Terminologie erarbeiteten *Definitionen* und *Beurteilungskriterien* sind nach mehrfacher Überarbeitung in die "*Empfehlungen für die Benennung der Organisationseinheiten der Bundesverwaltung*" eingeflossen, von denen der Bundesrat am 6. April 2005 Kenntnis genommen hat[29]. Ich gehe im Folgenden auf ausgewählte Punkte dieser "Empfehlungen" ein und beschränke mich dabei im Wesentlichen auf deutsche Bezeichnungen, Kürzel und Kurzbezeichnungen; diese werden dort, wo das Problem nicht ohnehin thematisiert wird, so geschrieben, wie sie heute offiziell lauten.

2.1 Definitionen

Die "Empfehlungen" beginnen mit drei Definitionen; diese werden hier wörtlich wiedergegeben und anschliessend kurz kommentiert.

- **Bezeichnung**: offizieller Name einer Organisationseinheit (z.B. Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement, Bundesamt für Gesundheit);

In dieser Definition werden die Namen eines Departements und eines Bundesamts als Beispiele für "Bezeichnungen" von Organisationseinheiten angeführt. Dass die Bezeichnungen als "offiziell" qualifiziert werden, weist darauf hin, dass diese Namen in einem Erlass des Bundesrates[30] ausdrücklich aufgeführt sind; sobald eine Bezeichnung geändert wird, muss auch diese Verordnung durch formellen Bundesratsbeschluss revidiert werden.

- **Kürzel:** offizielle, aus einzelnen Buchstaben oder Silben der Bezeichnung einer Organisationseinheit gebildete Abkürzung (z.B. EJPD, BK, BLW, EDI, BUWAL)[31].

Der Ausdruck "*Kürzel*" in dieser Definition wurde bewusst gewählt, um diese Kurzformenkategorie von anderen Abkürzungen und Kurzwörtern (z.B. für Erlasse) unterscheidbar zu machen. In der Definition ist etwas unspezifisch, dem Alltagssprachgebrauch entsprechend, von "Abkürzung" die Rede. Entsprechend der neueren linguistischen Theorie müssten diese Phänomene

---

29 Im Rahmen des Workshops an der VALS-Tagung wurde eine frühere Fassung dieser "Empfehlungen" vorgelegt. Für den vorliegenden Bericht schien es angebracht, die letzte Textfassung heranzuziehen.

30 Regierungs- und Verwaltungsorganisationsverordnung vom 25. Nov. 1998; SR 172.010.1.

31 EJPD = Eidg. Justiz- und Polizeidepartement; BK = Bundeskanzlei; BLW = Bundesamt für Landwirtschaft; EDI = Eidg. Departement des Innern; BUWAL = Bundesamt für Umwelt, Wald und Landschaft.

aber als "Kurzwörter"[32] bezeichnet werden, da es sich nicht um blosse Erscheinungen der geschriebenen Sprache (Abkürzungen wie "etc." für "etcetera") handelt, sondern um Elemente des Sprachsystems.

Die Definition verzichtet auf weitere Unterscheidungen, etwa zwischen Initialkurzwörtern (EJPD, BK) und Mischkurzwörtern aus Buchstaben und Silben (BUWAL). Angesichts der Knappheit des verfügbaren Sprachmaterials greifen die Kürzel in der Bundesverwaltung auch auf Funktionswörter zurück (z.B. BFM [statt BfM] für "Bundesamt für Migration"). Für die Schreibung werden generell Grossbuchstaben vorgeschrieben, also auch für ein Kurzwort wie BUWAL, das als "Buwal" gebunden gesprochen wird.

- **Kurzbezeichnung**: offizielles, an Stelle eines Kürzels gewähltes, in allen Amtssprachen meist gleich lautendes, logoartiges, unter Umständen als Marke eingetragenes Kunstwort zur Bezeichnung einer Organisationseinheit (z.B. seco, METAS, fedpol, swisstopo, MeteoSchweiz)[33].

Wie bereits geschildert, haben sich in den letzten Jahren für eine Reihe von Bundesämtern und tieferstufigen Organisationseinheiten anstelle der offiziellen Kürzel Kunstwörter durchgesetzt, für die es gewöhnlich typisch ist, dass sie in allen Amtssprachen des Bundes (und im Englischen) gebraucht werden[34]. Diese Kurzbezeichnungen werden als "logoartig" beschrieben, weil sie mit Firmenlogos (s. unten) vergleichbar sind: Für ihre Verwendung werden z.B. feste Regeln aufgestellt, etwa betreffend die grafische Gestaltung (bestimmter Schrifttyp, bestimmte Farbe) oder betreffend die Schreibweise (durchgehende Gross- bzw. Kleinschreibung oder Binnengrossschreibung; artikellose Verwendung). Die meisten dieser Kurzbezeichnungen dürften (ohne dass wir das im Einzelnen nachgeprüft haben) als Marken (Wort- oder Bildmarken) eingetragen, d.h. für bestimmte Waren- oder Dienstleistungsklassen dem Markenschutz unterstellt worden sein; auch dies unterscheidet sie von den traditionellen Kürzeln der Bundesämter.

Anders als dies bei Kunstwörtern wie *Novartis* der Fall ist, sind die Kurzbezeichnungen von Bundesämtern nicht selten motiviert; so enthält METAS (Kurzbezeichnung des "Bundesamts für Metrologie und Akkreditierung") die Elemente "**Met**rologie", "**A**kkreditierung" und "**S**chweiz" – und dies, wegen der Verwendung von Fremdwörtern, erst noch in allen Amtssprachen und auf Englisch (z.B. "**Met**rologia", "**A**ccreditazione" "**S**vizzera").

---

32 Vgl. Duden. Die Grammatik (2005, Rz. 1114ff.), Steinhauer (2000).

33 seco = Staatssekretariat für Wirtschaft; METAS = Bundesamt für Metrologie und Akkreditierung; fedpol = Bundesamt für Polizei; swisstopo = Bundesamt für Landestopografie; MeteoSchweiz = Bundesamt für Meteorologie und Klimatologie.

34 Eine Ausnahme bildet die mehrsprachige Kurzbezeichnung "MeteoSchweiz" / "MétéoSuisse" usw. des "Bundesamtes für Meteorologie und Klimatologie".

2.2 Beurteilungskriterien

In den "Empfehlungen" folgen auf die einleitenden Definitionen "Beurteilungskriterien", und zwar aufgeteilt nach den drei Benennungsformen Bezeichnungen, Kürzel, Kurzbezeichnungen. Wir geben die Beurteilungskriterien für Bezeichnungen vollständig wieder und gehen dann kurz auf die besonderen Kriterien für Kürzel und Kurzbezeichnungen ein:

> Die Bezeichnungen von Organisationseinheiten müssen systematisch, selbsterklärend, ansprechend und sprachlich korrekt sein. Eine Bezeichnung gilt als:
>
> 1. **systematisch**, wenn sie nach einem einheitlichen System gebildet ist und den Status der betreffenden Organisationseinheit sowie deren Zugehörigkeit zur Bundesverwaltung erkennen lässt;
> 2. **selbsterklärend**, wenn sie das Wesentliche wiedergibt und zwischen Funktion/Aufgabe der Organisationseinheit und ihrer Bezeichnung einen Zusammenhang erkennen lässt;
> 3. **ansprechend**, wenn sie einfach und prägnant formuliert (zusätzlich zum Statusbegriff Departement oder Bundesamt höchstens zwei spezifische Merkmale) sowie verständlich, gut aussprechbar und einprägsam ist;
> 4. **sprachlich korrekt**, wenn sie den allgemeinen Regeln der betreffenden Sprache entspricht und in allen Amtssprachen möglichst kongruent ist.

Weil diese vier Kriterien von der Sache her auf Kürzel und Kurzbezeichnungen nur zum Teil anwendbar sind, wurden die Kriterien für diese beiden Kategorien von Kurzformen angepasst. So wird z.B. unter dem Kriterium "ansprechend" sowohl für Kürzel wie für Kurzbezeichnungen gefordert, dass sie "gut aussprechbar" sein müssten und "keine unerwünschten Assoziationen hervorruf[en]" dürften; auch eine quantitative Regel wird formuliert (höchstens 5 Buchstaben für Kürzel, höchstens 3 Silben für Kurzbezeichnungen). An dieser Stelle ist es nicht notwendig, diese angepassten Kriterien vollständig wiederzugeben. Auf das Problem der Kurzbezeichnungen gehen wir weiter unten ausführlich ein.

3. Wann ist der Name einer Bundesstelle "systematisch"[35]?

Die "Empfehlungen" sollen laut Bundesratsbeschluss vom 6. April 2005 "bei neu zu benennenden Organisationseinheiten angewendet" werden. Allerdings würden auch die bestehenden Bezeichnungen, Kürzel und Kurzbezeichnungen der Bundesstellen genügend Material zur konkreten Anwendung der Beurteilungskriterien liefern. Exemplarisch soll dies anhand des Kriteriums 1 ("systematisch") gezeigt werden.

---

35 Natürlich ist nicht die einzelne Bezeichnung, sondern das Gesamt der Bezeichnungen "systematisch" zu nennen. Der ungewöhnliche Sprachgebrauch (auf die einzelne Bezeichnung bezogen) schien der AG Terminologie aber seiner Prägnanz wegen tolerierbar.

Dem "systematischen" Charakter eines Bezeichnungssystems kommt innerhalb der wissenschaftlichen Terminologie hohe Bedeutung zu: Die Wissenschaften sind bestrebt, ihre Begriffssysteme systematisch aufzubauen, und gute Terminologie bildet die Systematik des jeweiligen Begriffssystems ab. Das lässt sich übertragen auf die Benennung einer komplexen, hierarchisch aufgebauten Organisation wie der Bundesverwaltung. Die Benennungen der einzelnen Organisationseinheiten sind Teil des Erscheinungsbildes der ganzen Organisation. Anders als bei "freischwebenden" Firmennamen wie Novartis bilden alle Benennungen zusammen ein System – oder eben auch nicht – und prägen den Eindruck, den man von der Organisation als ganzer hat. Wie die einzelne Amtsstelle heisst, wirkt sich auf das Erscheinungsbild der ganzen Organisation aus.

Auf der obersten Hierarchiestufe der Bundesverwaltung bilden die geltenden Bezeichnungen der sieben eidgenössischen Departemente eine klar erkennbare Reihe:

Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten	EDA
Eigenössisches Departement des Innern	EDI
Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement	EJPD
Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport	VBS
Eidgenössisches Finanzdepartement	EFD
Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement	EVD
Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation	UVEK

Der systematische Charakter ist bei den Departementsnamen gewahrt, auch wenn diese im Deutschen eine gewisse Variationsbreite aufweisen (z.B. "Eidgenössisches Departement *des* Innern" vs. "Eidgenössisches Departement *für* auswärtige Angelegenheiten"; drei Komposita nach dem Muster "Eidgenössisches Finanzdepartement"). Auf der Ebene der *Kürzel* wurde diese Systematik Anfang 1998 aufgegeben, als im Rahmen einer Verwaltungsreform die Bezeichnungen zweier Departemente stark verändert und neue Kürzel geprägt wurden:

Alt	*Neu*
Eidgenössisches **M**ilitär**d**epartement (**EMD**)	Eidgenössisches Departement für **V**erteidigung, **B**evölkerungsschutz und **S**port (**VBS**)
Eidgenössisches **V**erkehrs- und **E**nergiewirtschafts**d**epartement (**EVED**)	Eidgenössisches Departement für **U**mwelt, **V**erkehr, **E**nergie und **K**ommunikation (**UVEK**)

Bei den beiden neuen Kürzeln wurden die reihenbildenden Buchstaben "E" und "D" fallen gelassen; vermutlich wollte man allzu lange Kürzel ("EDVBS" bzw. "EDUVEK") vermeiden, bestehen doch fast alle anderen

Departementskürzel aus 3 Buchstaben (nur das Kürzel EJPD aus 4 Buchstaben).

Weit weniger systematisch als die Bezeichnungen der Departemente präsentieren sich diejenigen der rund 70 *Bundesämter*[36]. Die Systemwidrigkeit hat hier zum Teil Tradition:

- Im Bundesamt für Justiz bestehen *drei untergeordnete Organisationseinheiten*, die – vermutlich aus historischen Gründen – den Titel "Eidgenössisches Amt" tragen, darunter das "Eidgenössische Amt für das Zivilstandswesen". In den anderen beiden Amtssprachen sind diese Bezeichnungen – z.B. "Office fédéral de l'état civil", "Ufficio federale dello stato civile" – überhaupt nicht unterscheidbar von denjenigen für Bundesämter (franz. "Office fédéral", ital. "Ufficio federale").
- Vier Organisationseinheiten mit Bundesamtsstatus im Eidgenössischen Finanzdepartement werden *nicht* als "Bundesamt für…" o.Ä., sondern als "Eidgenössische…verwaltung" bezeichnet, zum Beispiel die "Eidgenössische Finanzverwaltung (EFV)". Auch diese Bezeichnungen sind systemwidrig, und aus ihnen geht der Status der betreffenden Organisationseinheiten nicht hervor; die mit dem Buchstaben "E" beginnenden Kürzel könnten sogar den falschen Eindruck erwecken, sie stünden für Departemente.
- Weitere Bezeichnungen für Organisationseinheiten mit Bundesamtsstatus sind ebenso wenig transparent: die Bezeichnungen *Staatssekretariat* (z.B. "Staatssekretariat für Wirtschaft [seco]", "Staatssekretariat für Bildung und Forschung [SBF]"), *Direktion* (mehrere solche Bezeichnungen im EDA, z.B. "Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit [DEZA]"), ferner Sonderfälle wie "Eidgenössisches Personal*amt* (EPA)" oder "Eidgenössisches *Büro* für die Gleichstellung von Frau und Mann".

Wie die Beispiele deutlich zeigen, folgen auch ältere Benennungen der Bundesämter längst nicht konsequent dem Kriterium 1 ("systematisch"). Erst recht leidet die Systematik unter gewissen neuen Entwicklungen bei den Bezeichnungen, vor allem jedoch bei Kürzeln und Kurzbezeichnungen.

---

36 Immerhin wirkt die Reihenbildung bei den Kürzeln vom Typ BXY so stark, dass die nicht zur Bundesverwaltung gehörende "Schweizerische **B**eratungsstelle **f**ür **U**nfallverhütung" (Kürzel: bfu) in den Medien gelegentlich zu "*Bundesamt* für Unfallverhütung" aufgeschlüsselt wird.

4. Probleme mit Kurzbezeichnungen

Die "klassischen" Bezeichnungen und Kürzel der Organisationseinheiten der Bundesverwaltung widerspiegeln die Mehrsprachigkeit der Schweiz, indem sie in jeder Amtssprache anders lauten[37]: z.B. "Bundesamt für Kultur (BAK)", "Office fédéral de la culture (OFC)", "Ufficio federale della cultura (UFC)".

Wenn unter dem Einfluss der Werbung für internationale und nationale Marken heute "die Ansprüche an die Auffälligkeit, Unverwechselbarkeit und Merkfähigkeit… von Namen"[38] erheblich gestiegen sind, so verwundert es nicht, dass – neben Organisationen wie *economiesuisse* oder *swisspeace*, die einst ebenfalls mehrsprachige Namen hatten[39] – auch Bundesstellen versuchten und versuchen, sich mit einem einzigen, gut merkbaren Namen wie *seco* oder *swissmint* zu positionieren.

Solange neben der Kurzbezeichnung auch die volle Bezeichnung in den Amtssprachen aufrechterhalten wird, wäre dagegen vermutlich wenig einzuwenden, wenn nicht doch zu befürchten wäre, dass die "ausführlichen" Bezeichnungen auf die Dauer verschwinden oder dass jedenfalls die Durchschnittsbürgerin oder der Durchschnittsbürger nicht mehr imstande ist, die Kurzbezeichnung auf die Vollform hin "aufzuschlüsseln". Dies ist umso wahrscheinlicher, wenn eine Kurzbezeichnung wie *seco* sich, wie dies im Deutschen der Fall ist, nur schwer mit "Staatssekretariat für Wirtschaft" zusammenbringen lässt, während sie in den romanischen Sprachen (*seco* = "**S**ecrétariat d'État à l'**éco**nomie" / "**S**egretariato di Stato dell'**eco**nomia") durchaus dem klassischen Kürzel entspricht. Natürlich ist die hier geforderte "Aufschlüsselbarkeit" vor allem am Anfang der Verwendung eines Kurzworts oder Kürzels ein Problem: Solange man nicht weiss, was ein Name

---

37 Vgl. Ziff. 91 der Weisungen des Bundesrates vom 22. Jan. 2003 zur Förderung der Mehrsprachigkeit in der Bundesverwaltung (BBl 2003 1441): "Die Landessprachen (D, F, I, R) werden im Erscheinungsbild der Bundesverwaltung (z.B. Werbe- und Informationsmaterial, Anschriften, Formulare, Briefköpfe, Publikationen im Internet, Anrufbeantworter) berücksichtigt". Vgl. Egger (2004, 126): "Uno Stato che si vuole plurilingue comunica nelle lingue ufficiali e si presenta al pubblico anche in veste plurilingue".

38 Staatsdesign (2003, 67).

39 Der Dachverband *economiesuisse* ist aus der Fusion des "Schweizerischen Handels- und Industrievereins" / "Union suisse du commerce et de l'industrie" / "Unione svizzera di commercio e d'industria" (früher in allen Sprachen meist "Vorort" genannt) und der "Gesellschaft zur Förderung der schweizerischen Wirtschaft (wf)" / "Société pour le développement de l'économie suisse (sdes)" / "Società per il promovimento dell'economia svizzera (proec)" hervorgegangen. – Die Stiftung "swisspeace" nannte sich bis 2002 dreisprachig "Schweizerische Friedensstiftung" / "Fondation suisse pour la paix" / "Fondazione svizzera per la pace". – Zu erwähnen ist, dass beide Organisationen (wie übrigens viele andere auch) neben ihrem eigentlichen, in allen Sprachen gleich lautenden Namen mehrsprachige "Beinamen" tragen: im Falle von *swisspeace* die soeben angegebenen, im Falle von *economiesuisse* "Verband der Schweizer Unternehmen" / "Fédération des entreprises suisses" / "Federazione delle imprese svizzere".

bezeichnet, möchte man, dass er "motiviert" ist. Je mehr man sich aber daran gewöhnt, dass die Bundesstelle, die für Arbeit, Wirtschaft usw. zuständig ist, "seco" heisst, desto weniger interessiert die Motiviertheit von "seco". Alle wissen ungefähr, was das BUWAL ist und wofür es zuständig ist; viele könnten das aber nicht zu "Bundesamt für Umwelt, Wald und Landschaft" aufschlüsseln, und doch ist das höchstens ein theoretisches Problem. Für Kurzwörter ist es geradezu typisch, dass sie mehr und mehr ein Eigenleben führen, und manchmal ist es sogar ein Vorteil, wenn die Vollbezeichnung nicht mehr allgemein präsent ist: Alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der Schweiz wissen, dass sie sich bei einem Unfall an die SUVA wenden müssen, aber dass "Suva" für eine so altmodische Bezeichnung wie "**S**chweizerische **U**nfall**v**ersicherungs**a**nstalt" steht, dürfte den wenigsten bekannt sein.

Die Kunstwörter, die man auf der Suche nach einheitlichen Kurzbezeichnungen geprägt hat, werden den sprachlichen Minderheiten oft nicht gerecht[40]; nicht selten tendieren sie auch dazu, die – zugegebenermassen hohen – Anforderungen der Mehrsprachigkeit durch den Rückgriff aufs Englische (z.B. *fedpol, swisstopo*) zu umgehen. Dass dies im Zeichen der Globalisierung und der zunehmenden internationalen Verflechtung (auch) der Schweiz "praktisch" wäre, ist nicht zu bestreiten. Die Frage ist nur, ob es auch sprachpolitisch wünschbar ist und der Identität eines mehrsprachigen Landes dient. Die "Empfehlungen" fordern in diesem Zusammenhang klar, dass "bei der Bildung solcher Kurzbezeichnungen… den Amtssprachen der Vorzug zu geben" sei. Könnte hier eine "ausgleichende Gerechtigkeit" weiterhelfen, welche die Kurzbezeichnungen ungefähr gleichmässig auf die verschiedenen Amtssprachen verteilt? Oder weist vielleicht die vom Bundesamt für Meteorologie und Klimatologie gewählte Lösung – "MeteoSchweiz" / "MétéoSuisse" / "MeteoSvizzera" – einen gangbaren Weg?

Kurzbezeichnungen wie *seco*, *fedpol*, *METAS*, *swisstopo*, *swissmint* (um nur einige zu nennen) haben den kommunikationstechnischen Vorzug, dass sie in allen (Amts-)Sprachen identisch sind. Dies ist dem "Branding" einer Organisationseinheit zweifellos förderlich. Bei der Prägung dieser Kunstwörter ist gewöhnlich auch auf die gute Aussprechbarkeit – nicht nur im Deutschen – geachtet worden.

---

40 So hat z.B. die "Schweizerische Unfallversicherungsanstalt" ihre dreisprachigen Kürzel SUVA/CNA/INSAI durch das einsprachige SUVA ersetzt. Ebenso wird die neu zu schaffende Finanzmarktaufsicht voraussichtlich in allen Amtssprachen unter der vom Deutschen abgeleiteten Kurzbezeichnung FINMA auftreten. Übrigens kommt es auch vor, dass sich deutschsprachige Kürzel wegen ihrer guten Aussprechbarkeit in den anderen Sprachregionen "spontan" durchsetzen, wie z.B. das in Tessiner Tageszeitungen verwendete Kürzel BUWAL ("il Buwal") zeigt.

Was aus den Kurzbezeichnungen aber keineswegs hervorgeht, ist die Zugehörigkeit zur schweizerischen Bundesverwaltung: *fedpol* könnte ebenso gut die Kurzbezeichnung einer US-amerikanischen Behörde sein (*FedStats* nennt sich z.B. das Internet-Portal für statistische Informationen aus allen Stellen der US-Bundesverwaltung), und für Kurzbezeichnungen mit dem Bildungselement "swiss" oder "suisse" hat die Bundesverwaltung kein Monopol, wie beliebige Beispiele – z.B. Swisscom, Swisstransplant, swisspeace, santésuisse, economiesuisse, Travail.Suisse – zeigen. Solche Kurzbezeichnungen wären also letztlich nur befriedigend, wenn sie nach einem verallgemeinerbaren systematischen Muster gebildet werden könnten (was bei der Fülle der zu benennenden Ämter und der Knappheit des verfügbaren sprachlichen Materials kaum zu leisten wäre) und wenn sich an jeder von ihnen die Zugehörigkeit zur Bundesverwaltung und der hierarchische Status der betreffenden Organisationseinheit ablesen liessen.

Bei den Kurzbezeichnungen stellt sich auch das Problem der *sprachlichen Korrektheit* (Beurteilungskriterium 4). In der Definition der "Kurzbezeichnungen" wurden diese als "logoartig" charakterisiert. Ein Logo, d.h. ein Firmensignet, und ein Wort sind nicht dasselbe. Logos haben eine Nähe zu Marken. In unserem Zusammenhang geht es um Wortlogos (analog zu Wortmarken); daneben gibt es aber auch Logos (und Marken), die sich anderer Codes bedienen: grafische Mittel, Tonfolgen usw. Wortlogos bedienen sich sprachlicher Zeichen (Morpheme und Wörter bzw., in der geschriebenen Sprache, Buchstaben und Grapheme). Damit sind sie potenziell als Wortmaterial in komplexeren sprachlichen Gebilden wie Sätzen oder Texten verwendbar. Solange das Logo isoliert vorkommt, z.B. im Briefkopf eines Unternehmens, spielen die Regeln der Grammatik und der Schreibung keine Rolle, ja deren Durchbrechung wird systematisch eingesetzt[41], um Aufmerksamkeit zu erregen. Problematisch wird es, wenn die Wortlogos wie Wörter verwendet werden: Sind sie dann den grammatischen und orthografischen Regeln zu unterwerfen (was sie mindestens zu Anpassungen zwingt, vielleicht sogar zerstört), oder gelten diese Regeln für sie nicht? Wenn Letzteres der Fall ist, resultieren daraus Sätze und Texte, die eindeutige Fremdkörper enthalten – code-fremdes Material, das mit grammatisch und orthografisch nicht "eingebürgerten" Fremdwörtern vergleichbar ist.

Gerade im Fall der Bundesverwaltung, die ein systematisches Ganzes bildet und bilden sollte, sind, was die Qualität des "Naming" betrifft, weniger Originalität als Sachlichkeit, Transparenz, Verständlichkeit und Kohärenz

---

41 Vgl. dazu schon Sitta (1980); ferner Nussbaumer (1996) und vor allem Dürscheid (2005).

gefragt. Entsprechend enthalten die "Empfehlungen" einige konkrete Regeln für die Verwendung von Kurzbezeichnungen im Fliesstext[42]:

- Kurzbezeichnungen sind wie andere Eigennamen *mit grossem Anfangsbuchstaben* zu schreiben (z.B. "das Seco").
- *Kurzbezeichnungen dürfen* nicht durchgehend gross *geschrieben werden (also z.B. "das Metas" und nicht "METAS").*
- *Die* Binnengrossschreibung *(z.B. "MeteoSchweiz")*[43] *ist in einem Logo o.Ä. möglich, im Fliesstext ist sie* nicht korrekt.
- *Namen von Verwaltungsstellen, Unternehmen, Organisationen, Institutionen usw. haben im Deutschen, anders als etwa im Englischen, ein Genus und einen Artikel – im Gegensatz zu Firmennamen wie "Novartis", die keinem Systemzwang unterliegen, oder zu anderen (z.B. vielen, wenn auch nicht allen geografischen) Namen, die auch im Deutschen artikellos sind. Kurzbezeichnungen sind deshalb im Fliesstext* mit dem grammatischen Artikel *zu verwenden, und zwar entweder im Neutrum (weil ableitbar von "das Bundesamt") oder im Femininum (für* Armasuisse, Swissmint *und vergleichbare Kurzbezeichnungen). Entsprechend sind die anaphorischen Pronomina einzusetzen ("Es..." bzw. "Sie...").*

5. Wie weiter? – Fragen an die angewandte Linguistik

Am 25. August 2004 hatte der Bundesrat beschlossen, die Bundesstellen müssten in Zukunft unter einem einheitlichen Erscheinungsbild auftreten – mit einer so genannten "Bild-Wort-Marke", die aus dem Schweizer Wappen und der viersprachigen Bezeichnung "Schweizerische Eidgenossenschaft" bestehen soll –, und in diesem Zusammenhang sollten auch "die Benennungen der Verwaltungseinheiten überprüft [werden]". Laut Bundesratsbeschluss vom 6. April 2005 werden die zitierten "Empfehlungen" aber nur "bei neu zu benennenden Organisationseinheiten angewendet", und "bestehende Benennungen" sollen "nur geändert [werden], wenn die Organisationseinheiten selber dies wünschen". Wie man sieht, geht der Bundesrat bei der Durchsetzung eines einheitlichen "Naming" eher zaghaft und zögerlich vor. Er hat es z.B. auch zugelassen, dass – während der Dauer eines von ihm erlassenen "Moratoriums für neue Logos (inkl. Namen)" – eine für Bildung und Forschung zuständige neue Verwaltungseinheit geschaffen wurde, die den Status eines Bundesamtes hat, der aber der

---

42 Diese Regeln werden hier nicht wörtlich wiedergegeben, sondern nur paraphrasiert.

43 Vgl. Nussbaumer (1996), Dürscheid (2005).

prestigeträchtigere Titel "Staatssekretariat" verliehen wurde[44]. Der Bundesrat hat auch eine zentrale Forderung des "Staatsdesign"-Berichts nicht erfüllt: "Eine vertiefte Beschäftigung mit dem ganzen Fragenkomplex des Naming muss… vor allen gestalterischen Arbeiten einsetzen" (Staatsdesign, 2003: 69). Die CD-Aktivitäten sind gerade in umgekehrter Reihenfolge angelaufen.

Umso mehr scheint uns, dass hier der Beitrag der angewandten Linguistik gefragt wäre. Als aussenstehende, sachlich kompetente Autorität könnte sie zu einer *Überzeugungsarbeit* beitragen, die auf allen Ebenen der Bundesverwaltung geleistet werden muss. Ein paar Fragen seien abschliessend genannt:

- Was zeichnet "gute" Bezeichnungen, Kürzel und Kurzbezeichnungen von Behörden und Amtsstellen aus? Wie steht es um die kommunikative Qualität der traditionellen Bezeichnungen gegenüber den neuen Kurzbezeichnungen?
- Wie ist bei der Benennung von Amtsstellen die identifizierende Funktion von Eigennamen im Verhältnis zur charakterisierenden Funktion von Appellativa zu gewichten? Ist der "systematische" Charakter einer Benennung (als Ausdruck der Zugehörigkeit zum Ganzen einer hierarchisch aufgebauten Organisation) wichtiger als die "individualisierende" Kennzeichnung durch ein Kunstwort vom Typ *metas* oder *seco*?
- Welchen grammatischen und orthografischen Regeln müssen Bezeichnungen, Kürzel und Kurzbezeichnungen von Amtsstellen folgen (z.B. Gross- und Kleinschreibung; Verwendung mit oder ohne Artikel im Fliesstext; Regeln für die Kurzformenschreibung, z.B. für Funktionswörter in Kürzeln wie demjenigen des Bundesamts für Statistik [offizielles Bundeskürzel: BFS; NZZ-Schreibung: BfS])? Welche Regeln gelten insbesondere für Logos, wenn sie im Fliesstext verwendet werden?
- Wie lässt sich das Problem der Gleichbehandlung der Amtssprachen bei der Prägung von Bezeichnungen und Kürzeln lösen: durch die Wahl von Internationalismen (Anglizismen) oder durch eine möglichst gleichmässige Berücksichtigung der Amtssprachen?

---

44 "Staatssekretariat für Bildung und Forschung" (SBF), angesiedelt im EDI und hervorgegangen aus dem Staatssekretariat der "Gruppe für Wissenschaft und Forschung" (GWF, inkl. "Büro für Weltraumangelegenheiten SSO") und dem "Bundesamt für Bildung und Wissenschaft (BBW)". Das neue Staatssekretariat sollte ursprünglich die in allen Amtssprachen einheitliche Kurzbezeichnung SER (motiviert aus **S**ecrétariat d'Etat pour l'**E**ducation et la **R**echerche) bekommen; dies stiess allerdings auf Widerstand und wurde für das Deutsche (jetzt Kürzel SBF) fallen gelassen.

- Der "Staatsdesign"-Bericht schlägt generell vor, "der Gebrauch von abgekürzten Bezeichnungen in der Bundesverwaltung" solle "im Interesse einer transparenten Absenderpolitik für die Aussenwelt und im Geiste des Service Public durch klare Weisungen geregelt werden" (Staatsdesign, 2003: 68). Damit steht das Gegensatzpaar sprachliche Ökonomie vs. Verständlichkeit zur Debatte, und damit die Frage, ob sich das, was in der verwaltungsinternen Kommunikation sinnvoll und praktisch ist, in Einklang bringen lässt mit dem Verständlichen und Wirksamen in der Kommunikation nach aussen.

LITERATUR

Duden. Die Grammatik (2005): 7. Aufl. Mannheim.

Dürscheid, Ch. (2005): "Normabweichendes Schreiben als Mittel zum Zweck (Vortrag auf der VALS-Tagung in Neuenburg) ". In: Muttersprache 2005/1, 40-53.

Egger, J.-L. (2004): "Il naming o, appunto, la nominazione delle unità amministrative della Confederazione". In: LeGes 2004/3, 121-136.

Koß, G. (1996): "Warennamen-, Firmennamenrecht". In: Namensforschung (1995/96), 1795-1802.

Namenforschung (1995/96): Namenforschung. Ein internationales Handbuch zur Onomastik, hrsg. von Ernst Eichler u.a. Berlin.

Nussbaumer, M. (1996): "BinnenGroßschreibung". In: Sprachreport 3/1996, 1-3.

Sitta, H. (1980): "Zum strategischen Einsatz von Normverstössen". In: Fehlerlinguistik: Beiträge zum Problem der sprachlichen Abweichung, hrsg. von Dieter Cherubim. Tübingen, 209-223.

Staatsdesign (2003): Das Staatsdesign der Schweiz – Zustand und Reform. Bern, als pdf-Datei zugänglich unter: http://www.hkb.bfh.ch/publikationen.html

Steinhauer, A. (2000): Sprachökonomie durch Kurzwörter: Bildung und Verwendung in der Fachkommunikation. Tübingen.

www.ch.ch

Die Möglichkeit, Informationen über Behörden und von Behörden über das Internet anzubieten oder den Kundinnen und Kunden über einen so genannten Guichet Virtuel den Gang zum Behördenschalter zu ersparen, eröffnet der Kommunikation zwischen Staat und Bürgerinnen und Bürgern neue Dimensionen. Gleichzeitig ist sie eine grosse Herausforderung für die Staatsverwaltung und erst recht für die Dienste, die die Texte aufbereiten und dafür zu sorgen haben, dass das Instrument technisch optimal ausgestaltet ist.

Viele Behörden auf allen Ebenen unseres Staatswesens haben mittlerweile Informations- und z.T. auch Transaktionsangebote, unterschiedlich weit entwickelt, auf dem Internet. Vor ein paar Jahren wurde, unter der Leitung der Bundeskanzlei, www.ch.ch als Einstiegsplattform für sämtliche kommunalen, kantonalen und eidgenössischen Behörden-Internetangebote in Angriff genommen. Ursprünglich sollte dieses Internetangebot nicht bloss ein Informationsportal sein, sondern auch Transaktionen zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern anbieten. Im März 2005 hat die Bundeskanzlei allerdings bekannt gegeben, auf Letzteres verzichten zu wollen. Wir gehen im Folgenden auf www.ch.ch als Informationsportal ein.

1. Vorteile

Wer das "Gespräch" mit der Verwaltung über deren Internet-Portale sucht, hat meistens ein bestimmtes Anliegen. Es geht darum, eine verbindliche Auskunft auf eine ganz konkrete Frage zu bekommen, einen Ausweis oder eine Bewilligung zu erhalten, ein Gesuch zu stellen. Wer früher von einer Behörde eine Auskunft wollte, musste sich per Telefon oder zu Fuss bis zur richtigen Stelle vorkämpfen, von Weiterverbindung zu Weiterverbindung oder von Amtsstelle zu Amtsstelle. Der Erfolg, den Kabarettnummern zu diesem Thema regelmässig verzeichnen, gründet darauf, dass jeder und jede im Publikum schon einmal in einer solchen Situation war. Das Warten auf Amtsfluren und das Umherirren in labyrinthischen Gängen verwinkelter Amtshäuser sind Prototypen behördlicher Macht und bürgerlicher Ohnmacht gegenüber der Staatsgewalt.

Mit dem Internet kommt nun aber die Verwaltung direkt ins Haus der Auskunftssuchenden, und zwar rund um die Uhr, nicht nur zu ungünstigen Bürozeiten. Ist das Angebot gut, so kann man sich rasch einen Überblick über die Verwaltung selbst oder über einen bestimmten Verwaltungsbereich verschaffen und eine ausreichende Antwort auf eine bestimmte Frage finden. Zudem bekommt man die Antwort nicht nur mündlich, sondern hat die

Möglichkeit, sie gleich auszudrucken. Auch was die Qualität der Antwort angeht, ist man nicht mehr auf die recht grossen Unterschiede von Angestellten in ihrer jeweiligen Tagesform angewiesen, sondern kann darauf zählen, dass man einen Text erhält, der fachlich vollständig und korrekt ist.

Für viele Menschen ist der Gang zur Behörde noch immer der Gang zur staatlichen Autorität, zur fachlichen Autorität und institutionellen Macht. Entsprechend hoch sind die Hemmschwellen. Noch höher sind diese, wenn die Rat suchende Person mit ihren Fragen Einblick in private, u.U. sogar sehr intime Lebensverhältnisse geben muss.

Das Internet als amtliche Informationsplattform bietet hier den Schutz der Anonymität: Anders als die Beamtin, der Beamte hinter dem wirklichen Schalter zieht der Computer keine Schlüsse über Herkunft, Schulbildung, Informiertheit, Lebensumstände und Absichten der fragenden Person.

2. Risiko

Führt die Suche auf www.ch.ch zum Erfolg, so kann die Auskunft suchende Person sich unter Umständen mehrere mühevolle Gänge und viel Zeit ersparen. Wenn nicht, so entsteht erheblicher Schaden: Die Auskunftsuchenden sind schwer frustriert, weil sie in ihren Erwartungen enttäuscht werden, weil sie Aufwand geleistet und dafür keinen Gegenwert erhalten haben und nun erst recht den Gang zur Behörde antreten müssen. Ebenso schlimm ist aber auch der Imageverlust, den die Behörden erleiden. Die enttäuschten Bürgerinnen und Bürger erhalten ein schlechtes Bild von der Leistungsfähigkeit ihrer Behörden und verlieren damit das Vertrauen in sie. Der Schaden, der daraus entsteht, ist nicht ohne weiteres messbar, aber er kann verhängnisvoll sein, weil er ja mit jedem neuen Misserfolg wächst.

Wie auch immer, www.ch.ch wird einen grossen Einfluss auf das Verhältnis der Einzelperson zu den Behörden von Bund, Kanton und Gemeinden haben, und wir müssen alles daran setzen, dass dieser Einfluss positiv ist, zumal www.ch.ch die Chance hat, zu einem Kommunikationsmittel par excellence zu werden.

3. Voraussetzungen für ein erfolgreiches Gespräch

Eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen eines Gesprächs ist, dass die Gesprächspartnerinnen und -partner sich auf gleicher Augenhöhe gegenübersitzen. Was aber, wenn die Gesprächspartner einander gar nicht gegenübersitzen? Beim Briefkontakt zwischen einer Behörde und einer Einzelperson weiss die Behörde wenigstens einiges über die Adressatin oder den Adressaten. Sie hat mit ihr oder ihm vielleicht schon gesprochen oder bereits einen Brief von ihr oder ihm erhalten. Sie hat also die Möglichkeit, sich

beim Schreiben in die Situation ihres Gegenübers hineinzuversetzen. Bei www.ch.ch fehlt diese wichtige Voraussetzung. Wer für www.ch.ch Texte verfasst, hat keine Ahnung, wer in welcher Verfassung, mit welchen Erfahrungen und welchen Erwartungen die Texte liest und welche Fähigkeit er oder sie hat, sich der angebotenen Navigation zu bedienen. Man kann sich höchstens vorstellen, dass Auskünfte über den Erwerb eines Autofahrausweises eher von jüngeren, Auskünfte über Fragen der sozialen Sicherheit eher von älteren Personen verlangt werden. Wer für www.ch.ch Texte schreibt, hat Blindflug-Bedingungen. Die entsprechenden Schwierigkeiten lassen sich nicht einfach beseitigen. Möglich aber ist sicher, das Potenzial, das im Internet als Kommunikationsmedium steckt, zu erforschen und seine möglichst optimale Nutzung anzustreben.

So kann www.ch.ch beispielsweise den unterschiedlichen Suchstrategien seiner Kundinnen und Kunden Rechnung tragen, indem es die Informationstexte hierarchisch aufgebaut präsentiert, gleichzeitig aber auch mit einer Suchmaschine den Zugang zur gewünschten Information über Stichwörter ermöglicht.

Da Auskunftsuchende meist nur einen kleinen Teil der in einem bestimmten Bereich angebotenen Informationen benötigen, sollte die Information gruppenspezifisch portioniert werden, sodass der Weg jeder spezifischen Gruppe zu der für sie relevanten Information möglichst verkürzt wird.

Zur Illustration nur ein ganz einfaches Beispiel aus www.ch.ch, aus dem Angebot zum "Visum". Dort heisst es auf der Einstiegsseite (unterstrichen sind Ausdrücke mit einem Link):

> **Visum**
> Viele Länder verlangen für die Ein- und Ausreise neben den Ausweispapieren eine besondere Bewilligung - ein Visum.
>
> **Informationen zum Visum**
> Auf den Internetseiten des Bundesamtes für Migration finden Sie genauere Informationen zum Visum und zur Einreise in die Schweiz. Vor einer Auslandreise können Sie sich bei den entsprechenden ausländischen Vertretungen in der Schweiz über die Visumspflicht und die nötigen Formalitäten informieren.

Die Informationssuchenden werden hier nicht vollständig erfasst, und sie werden auch nicht deutlich angesprochen. Das Personalpronomen "Sie" meint hier nämlich ganz unterschiedliche Interessentinnen und Interessenten. Besser wäre es wohl, bereits von Anfang an Bedürfnisgruppen zu bilden und gleichzeitig darauf zu achten, dass alle, die Informationen über Visa suchen, sich einer dieser Gruppen zuordnen können.

Also:

- Sie sind Ausländerin oder Ausländer und möchten in die Schweiz einreisen.

- Sie sind Schweizerin oder Schweizer und möchten ins Ausland reisen.
- Sie leben in der Schweiz, besitzen jedoch die schweizerische Staatsbürgerschaft nicht, und möchten ins Ausland reisen.

Diese Gruppen suchen auf www.ch.ch ganz unterschiedliche Informationen. Es wäre sinnvoll, sie gleich auf den spezifischen Informationsweg zu führen, statt sie von einer allgemeinen Seite zu einer anderen allgemeinen Seite (Homepage des Bundesamtes für Migration) zu schicken.

Die Linguistik könnte hier Optimierungsbeiträge liefern, indem sie sich mit Fragen folgender Art auseinandersetzt:

- An welchem Punkt des Informationsweges sollen spezifische Gruppen angesprochen werden?
- Wie viel allgemeine Information benötigt jemand, um sein Problem aus der Kenntnis des Umfeldes verstehen zu können?
- Was für Formulierungen sind für die Bildung spezifischer Gruppen besonders geeignet?
- Wann sind Kundinnen und Kunden direkt anzusprechen, in welchen Fällen kann dies eher störend sein?

4. Die Rolle des Sprachdienstes

www.ch.ch wird von einem speziellen Dienst der Bundeskanzlei hergestellt und betreut. Die Sprachdienste der Bundeskanzlei sehen ihre Rolle darin, den Blindflug des Texters oder der Texterin möglichst in einen Sichtflug umzuwandeln und alles dazu beizutragen, dass die Kommunikation gelingt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sprachdienstes sind wie die ersten Wanderer, die einen Weg gehen, den andere mit Wegweisern markiert haben, und die all das melden, was ihnen dabei als Schwierigkeit begegnet. Sie stellen also zunächst vor allem Fragen wie:

- Ist der Weg zur gesuchten Information gut "ausgeschildert" oder verliere ich mich?
- Sind die Informationstexte einfach und klar formuliert?
- Ist der Text auf den "einfachen Bürger" zugeschnitten oder ist er aus einer Verwaltungsperspektive heraus formuliert?
- Erkenne ich sofort, was wichtig ist oder weiterhilft?
- Weiss ich am Ende des Weges, was ich im Zusammenhang mit meiner Frage oder meinem Problem zu tun oder zu lassen habe?
- Ist der Grundton der Sprache freundlich, aufmunternd, fühle ich mich vom Auskunftsgeber "angenommen"?

Die angewandte Linguistik könnte diese Fragen ergänzen, präzisieren und die Antworten auf die Fragen auswerten helfen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sprachdienstes sind nicht vollkommene erste Wanderer, und ihre Rückmeldungen führen vielleicht noch nicht ganz zum Ziel, denn die sind in vielfältiger Weise vorbelastet: So sind sie mit der amtlichen Terminologie vielleicht nur allzu sehr vertraut, so dass sie vieles, was für das Publikum ungewohnt ist, gar nicht als solches erkennen. Ausserdem sind es professionelle Leserinnen und Leser, die fähig sind, mit Schwächen eines Textes umzugehen, und schliesslich teilen sie vergleichbare Lebensbedingungen und lesen somit die Texte aus ähnlicher Perspektive. Gerade aber die Perspektive entscheidet oft über das Textverständnis.

Aus diesem Grunde wäre es sicher nützlich, Texte an ganz unterschiedlichen Personen wie in einem Laborversuch zu testen, die Personen auf ihrem Weg durch das System zu beobachten und daraus Rückschlüsse zu ziehen für die Optimierung der Texte, der Navigation und der grafischen Gestaltung, die ja für die Verständlichkeit ebenfalls eine nicht zu unterschätzende Rolle spielt. Es gibt sog. Usability-Labors, in denen die Nutzung von Internetseiten zum Zwecke der Optimierung getestet wird – die angewandte Lingustik sollte in solchen Labors eine unverzichtbare Hilfswissenschaft sein.

Eine besondere Schwierigkeit besteht darin, dass es nicht genügt, nur die einzelnen Texte zu betrachten. Vielmehr muss man sich bewusst sein, dass die Strukturierung der Informationen, die Navigation und die Texte, einzeln und in ihrem Wechselspiel, zusammenwirken und als Ganzes für Erfolg oder Misserfolg entscheidend sind.

Der Sprachdienst hat im Bereich der behördlichen Informationen bisher noch nicht gearbeitet und kann daher noch kaum Resultate zur Diskussion stellen. Von seinem Grundverständnis her, nämlich als Anwalt der Bürgerinnen und Bürger zu wirken, ist für ihn ein Mitwirken an www.ch.ch aber Pflicht. Seine Arbeitsmethode wird er allerdings erst noch entwickeln und genau auf das neue Medium ausrichten müssen. Sicher wird er bei jedem Text die oben aufgeführten Fragen stellen und die Gründe suchen, wenn auf solche Fragen eine negative Antwort folgt. Er wird diesen Fragekatalog – hoffentlich zusammen mit der angewandten Linguistik – kritisch überprüfen und mit zunehmender Erfahrung vervollständigen.

Aufgrund von Erfahrungen mit anderen Textsorten soll hier an einem Beispiel gezeigt werden, wie der Sprachdienst an Texte von www.ch.ch herangehen könnte.

5. Beispiel Adoption

Es handelt sich um ein völlig beliebiges, durch Zufall gewähltes Beispiel aus www.ch.ch, das somit auch keine Repräsentativität beanspruchen kann[45]. Es geht lediglich darum, zu zeigen, welche Fragen sich ein erster Leser, eine erste Leserin aufgrund des Textes stellen könnte. Zum Thema "Adoption" findet sich unter www.ch.ch folgende Seite (unterstrichene Wörter = Link):

Adoption: Allgemeines
Der entscheidende Gesichtspunkt einer Adoption ist das Wohl des Kindes; seine Entwicklung und Entfaltung müssen gewährleistet sein. Das schweizerische Zivilgesetzbuch legt die Voraussetzungen der Adoption fest. Weitere Regeln sind in den verschiedenen internationalen Abkommen betreffend die Adoption enthalten. Vom Bund anerkannte Stellen wirken als Vermittlungsinstanz zwischen den Adoptiveltern und den adoptierten Kindern. Sie kümmern sich insbesondere um die praktische und juristische Seite einer Adoption, in Zusammenarbeit mit den kantonalen Zentralen Behörden (z.B. die Jugendschutzfachstellen).

Wirkungen der Adoption
Ist die Adoption ausgesprochen, so wird in der Schweiz normalerweise das adoptierte Kind wie jedes andere Kind der betreffenden Eltern betrachtet. Dies nennt man eine Volladoption. Sie bedeutet, dass keinerlei rechtliche Unterschiede zwischen einem adoptierten Kind und den anderen Kindern der Adoptiveltern bestehen. Im Ausland gibt es dagegen sog. einfache Adoptionen, die unterschiedliche Wirkungen haben und kein Kindesverhältnis im Sinne des schweizerischen Rechts begründen. Solche Adoptionen werden in der Schweiz nur mit den Wirkungen anerkannt, die ihnen im Staat zukommen, wo sie ausgesprochen worden sind.

Anerkennung einer im Ausland ausgesprochenen Adoption
Ist eine Adoption im Ausland ausgesprochen worden und soll sie in der Schweiz anerkannt werden, da ein Elternteil Schweizer ist, liegt eine zu unterscheidende Situation vor: siehe Adoptionsverfahren. Wenn der Heimatstaat das Haager Übereinkommen über den Schutz von Kindern und die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der internationalen Adoption ratifiziert hat, kann die Anerkennung der Adoption erleichtert durchgeführt werden. Wenn dies nicht zutrifft, finden die Regeln des internationalen Privatrechts Anwendung.

Bemerkungen

1. Der Text ist neutral, simuliert also keine Schaltersituation. Denkbar wäre, die Auskunftsuchenden mehr oder weniger direkt anzusprechen, z.B. so:

   Wenn Sie ein Kind adoptieren möchten, müssen Sie Gewähr für seine gute Entwicklung und Entfaltung bieten.
   Die entsprechenden Voraussetzungen finden Sie...

2. Der erste, nicht speziell betitelte Abschnitt enthält:
   - die Grundvoraussetzung für eine Adoption
   - den Hinweis auf die massgeblichen Rechtstexte
   - den Hinweis auf Vermittlungsstellen und kantonale zentrale Stellen

---

45 Das Beispiel wurde im Sommer 2004 ausgewählt.

Hier wird zunächst eine Chance des Hypertexts verpasst. Der nackte Hinweis auf das Zivilgesetzbuch (ZGB) bringt nicht viel, denn ich muss ja nun zuerst das ZGB besorgen und dort die einschlägigen Bestimmungen suchen. Das Gleiche gilt für die "verschiedenen internationalen Abkommen betreffend die Adoption".

Nun verweist uns die Navigation allerdings auf die Seite "Voraussetzungen". Aber ausgerechnet dort, wo wir es aufgrund des allgemeinen Einführungstextes erwarten, finden wir keinerlei Hinweis, weder auf das ZGB noch auf die angekündigten internationalen Abkommen. Zwar werden auf dieser Seite spärliche Voraussetzungen genannt, aber wir wissen nicht, ob das nun diejenigen nach ZGB und den einschlägigen Abkommen sind – der gesunde Menschenverstand gibt uns ein, dass es nicht bei diesen Voraussetzungen bleiben kann.

3. Zum Text unter "Wirkungen der Adoption" stellen sich folgende Fragen:
   - Was bedeutet die Aussage, ein adoptiertes Kind werde normalerweise wie jedes andere Kind der Adoptiveltern betrachtet?
   - Wann liegt nicht der Normalfall vor?
   - Was gilt, wenn ein ausserordentlicher Fall vorliegt?
   - Ist der Hinweis auf einfache Adoptionen im Ausland, die kein Kindesverhältnis begründen, hier am richtigen Platz, oder sollte er nicht besser unter dem Titel "Anerkennung einer im Ausland ausgesprochenen Adoption" gemacht werden?

4. Der dritte Abschnitt unter "Anerkennung einer im Ausland ausgesprochenen Adoption" ist ein typisches Beispiel für Verwaltungsperspektive. Der Text kann lediglich für einen Beamten interessant sein, wenn auch das nur sehr eingeschränkt.

   Der Beamte wird zunächst daran erinnert, was er zu tun hat, wenn es um die Anerkennung einer im Ausland ausgesprochenen Adoption geht, d.h. er wird darauf aufmerksam gemacht, dass in diesem Fall "eine zu unterscheidende Situation vorliegt". Eine zu unterscheidende Situation ist sprachlich nun allerdings ein Ding der Unmöglichkeit. Gemeint ist, dass bei diesen Voraussetzungen zwischen verschiedenen Fällen zu unterscheiden ist. Der Beamte solle also prüfen, ob der Staat, aus dem das zu adoptierende Kind stammt, das Haager Übereinkommen ratifiziert hat oder nicht.

   Die Kundinnen und Kunden von www.ch.ch möchten hier aber erfahren, welches Verfahren für sie gilt, das erleichterte oder das normale. Sie sollten also auf die Liste verwiesen werden, die ihnen Auskunft darüber gibt, ob der Staat, um den es in ihrem Fall geht, das Haager Übereinkommen ratifiziert hat.

Dann interessiert sie sicher auch, was "erleichtertes Verfahren" für sie bedeutet. Sie bekommen jedoch keine Auskunft, sondern werden weitergewiesen auf die Seite "Adoptionsverfahren". Dagegen wäre an sich nichts einzuwenden, wenn dort die erforderliche Auskunft erteilt würde. Unter Adoptionsverfahren wird jedoch nur wiederholt, was auf der vorhergehenden Seite gesagt worden ist. Allerdings wird jetzt das Gleiche anders gesagt. War auf der ersten Seite von einer Adoption die Rede, die ein Staat "ausgesprochen" hat, der das Haager Übereinkommen ratifiziert hat, so spricht man hier von einer Adoption, die auf das Haager Übereinkommen "abgestützt" ist, was erheblich unpräziser ist. Abgesehen davon vermittelt das Haager Übereinkommen nicht Kompetenzen wie zum Beispiel ein Gesetz, auf das der Verordnungsgeber sich stützen kann, sondern es enthält Minimalstandards, zu deren Einhaltung sich ein Staat mit der Ratifizierung verpflichtet.

Kommt die erleichterte Adoption nicht in Frage, so gelten nach dem Text die Regeln des internationalen Privatrechts. Es dürfte äusserst wenige Privatpersonen geben, denen dieser Hinweis genügt. Alle andern möchten an dieser Stelle gesagt bekommen, welche konkreten Regeln für sie gelten.

5. Was sollte der Text der Einstiegsseite im Zusammenwirken mit den anderen einschlägigen Texten leisten? Wenn für eine Adoption das Wohl des Kindes das zentrale Kriterium ist, dann sollte der Text sagen, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit eine Behörde die Frage nach dem Wohl des Kindes in einem gegebenen Fall positiv beantworten kann. Dazu gibt der aktuelle Text jedoch nur unter "Adoptionsverfahren", also dort, wo man es gerade nicht vermutet, Auskunft, allerdings nur sehr unvollständig und erst noch versteckt in einer Klammer. Man erfährt, dass offensichtlich die biologischen Eltern mit der Adoption einverstanden sein müssen und dass die zuständige Behörde die Frage nach dem Kindeswohl positiv beantwortet haben muss. Was jedoch ein Ehepaar oder eine Einzelperson erfüllen muss, damit die zuständige Behörde diese Frage positiv beantworten kann, wird gerade nicht gesagt.

   Der Text sollte das ganze Verfahren im Überblick zeigen und sagen, was bei jedem Verfahrensschritt konkret passiert oder gefordert wird.

Das sind nur einige Fragen, die der Sprachdienst als erster Leser mit der für den entsprechenden Text zuständigen Verwaltungsstelle besprechen könnte mit dem Ziel, www.ch.ch so zu gestalten, dass es den Interessen und den Erwartungen der Kundinnen und Kunden möglichst gerecht wird.

Standardisierung

Den Benützerinnen und Benützern von www.ch.ch würde die Sache erheblich leichter gemacht, wenn die Behörden aller Ebenen ihre Informationen in gleicher Struktur anböten. Warum sollten sie sich, wenn es um ihre Kundinnen und Kunden geht, nicht in gleicher Weise bemühen wie Wirtschaftsunternehmen, die mit ihren Kunden Gewinn erzielen wollen? Diese Unternehmen machen nicht in fruchtlosem "Föderalismus", sondern achten darauf, es ihren Kunden möglichst leicht zu machen, sei es bei Bankgeschäften oder beim Bezug von Fahrkarten an Automaten. Da wird alles getan, dass sich die Benützer "zu Hause" fühlen. Auch die Universitäten, Fluggesellschaften und der Einzelhandel wickeln verbindliche Geschäfte über das Internet ab, und sie optimieren ihre Systeme ständig und gleichen sie einander an zu ihrem eigenen Gewinn und zum Nutzen ihrer Kunden. Der Erfolg der grossen Motelketten in den USA beruht wohl zu einem schönen Teil auch darauf, dass man sich in jedem Motel, wo immer es auch stehen mag, sofort zurechtfindet, weil sie alle gleich gebaut und gleich strukturiert sind. Von den in diesen Bereichen gemachten Erfahrungen sollten die Behörden für ihren Internetauftritt lernen.

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Wichtig ist, dass das ganze Projekt www.ch.ch partnerschaftlich und nicht als völlige Einbahnstrasse geführt wird. So sollten die Kundinnen und Kunden eingeladen werden, über einen Link Rückmeldungen zu geben, zu melden was sie als besonders gelungen betrachten oder was ihnen kompliziert, unverständlich oder nicht zielführend erscheint. Ebenso könnten Schulen und Universitäten eingeladen werden, sich mit einzelnen sie besonders betreffenden Inhalten oder mit Struktur- oder Navigationsproblemen auseinanderzusetzen und Optimierungsvorschläge zu erarbeiten.

Wichtig ist, dass www.ch.ch ein Projekt wird, an dem Behörden und alle übrigen Beteiligten in partnerschaftlichem Geist zusammenarbeiten und sich gemeinsam dafür verantwortlich fühlen.

Auch die angewandte Linguistik sollte sich verantwortlich fühlen. Sie hat bereits eine beachtliche Zahl wichtiger Arbeiten zum Texten fürs Web anzubieten[46]. Es wäre schön, wenn es zwischen der angewandten Linguistik und den Sprachdiensten bei deren oben geschilderten Testpilotentätigkeit zu einer fruchtbaren Zusammenarbeit kömmen könnte.

---

46 Vgl. Storrer (2004).

LITERATUR

Storrer, A. (2004): "Hypertext und Texttechnologie". In: Knapp, K. *et al.* (Hrsg.), Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch. Tübingen/Basel, 207-228.