

ITC Raum und Gesellschaft

Smarte Sozialhilfeinformationen

Autor*innen

Adrian Aebi
Gesine Fuchs
Eva Granwehr
Melanie Studer
Sabine Witt

Unter Mitarbeit von

Elena Möri
Janina Wegner

Kontakt

PD Prof. Dr. Gesine Fuchs
Institut Sozialmanagement, Sozialpolitik und Prävention
Werftstrasse 1
6002 Luzern
T direkt +41 41 367 49 18
T mobil +41 79 653 07 56
gesine.fuchs@hslu.ch

Datum 9. Januar 2023

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Theoretischer Hintergrund	4
2.1. Zugang zum Recht in der Sozialhilfe.....	4
2.2. Theorie verständlicher (Behörden-)Kommunikation.....	8
3. Datenerhebung	13
3.1. Deduktives und induktives Vorgehen mit partizipativen Elementen.....	13
3.2. Auswahl und Definition der Variablen.....	13
3.3. Auswahl der Gemeinden	20
3.4. Datenerfassung	21
4. Auswertung.....	21
4.1. Bildung der Indizes	21
4.2. Ergebnisse: Bescheidene Informationen.....	22
4.2.1. Das Potenzial des Webs wird nur ungenügend genutzt	22
4.2.2. Wie adressat:innen-orientiert sind die Websites?.....	24
4.2.3. Politische und/oder geografische Unterschiede	25
4.2.4. Realitätscheck: Probleme mit Sprache und digitaler Kompetenz.....	26
4.2.5. Exkurs: Lösung Legal Tech?	26
4.3. Zwischenfazit.....	27
5. Diskussion	28
5.1. Anforderungen an die Zugänglichkeit von Sozialhilfeinformationen auf dem Web.....	28
5.2. Partizipative Elemente im Projekt mit unerwarteten Ergebnissen	28
6. Schlussfolgerung.....	29
6.1. Sozialhilfeinformation als kommunikative Herausforderung	29
6.2. Sozialhilfeinformationen aus rechtssoziologischer Sicht	29
6.3. Umsetzungsbedarf.....	30
7. Literaturverzeichnis	32

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Mittelwertunterschiede bei ausgewählten Indizes nach politischer Ausrichtung, Organisation der Sozialdienste und Charakter der Gemeinde.....	25
Tabelle 2: Überblick über die verwendeten Items.....	35

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Arbeitsmodell von Einflussfaktoren auf einen effektiven Zugang zum Recht in der Sozialhilfe.....	5
Abbildung 2: Verteilung nach Alter, Staatsangehörigkeit, Geburtsort, Bildungsstand innerhalb der 20 % Personen, die geringe oder keine digitalen Kenntnisse selbstdeklarieren. (eigene Hervorh.; (BFS Aktuell, 2021, S.39).....	10

1. Einleitung

Der Zugang zu sozialen Infrastrukturen wie der Sozialhilfe wird in der Schweiz durch kleinräumige Organisation und eine damit verbundene heterogene Informationspolitik für potenzielle Nutzer*innen erschwert.

Während die Sozialversicherungen national geregelt und in den Kantonen umgesetzt werden (Beispiele: AHV-Ausgleichskassen, IV-Stellen, RAV für die Arbeitslosenversicherung), ist die Sozialhilfe hingegen Sache der Kantone und wird überwiegend kommunal umgesetzt. Die hier herrschende Heterogenität wird etwas eingedämmt von den «Richtlinien zur Bemessung und Ausgestaltung der Sozialhilfe» der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS).

Für (potenzielle) Nutzer*innen von Sozialhilfeleistungen ist es essenziell, dass Informationen zu Ansprüchen, Rechten, Bedingungen und Pflichten leicht auffindbar und gut verständlich sind. Aktuelle Forschungen (Studer et al. 2020, Fuchs et al. 2021) zeigen jedoch, dass es beim Zugang zu Informationen und bei ihrer Verständlichkeit Probleme gibt.

Ein erheblicher Teil der Anspruchsberechtigten stellt keinen Antrag auf (ergänzende) Sozialhilfe (non-recours, Lucas et al. 2019, Hümbelin 2016) – somit stellt sich die Frage, ob die politischen Massnahmen adäquat konzipiert sind. Dabei spielen unvollständige und schwer auffindbare Informationen oder Stigmatisierungsängste ebenso eine Rolle wie das abschreckende Migrationsrecht, das bei Sozialhilfebezug mit dem Entzug der Aufenthaltsbewilligung droht (Lucas et al. 2019).¹

Generell sind Informationen rund um Sozialhilfe oft kompliziert und vage zugleich (ebenso wie die entsprechenden Gesetze) sowie in Behördensprache formuliert und damit für Armutsbetroffene tendenziell unverständlich (wobei selbst damit befasste Richter die Gesetze als nebulös oder unverständlich taxieren, Fuchs et al. 2021, 59f.).

Wegen der Kleinräumigkeit und Heterogenität ist der Zugang zur Sozialhilfe und zu Informationen über sie in der Schweiz anspruchsvoll, aufwändig und nicht überall gegeben, vor allem wenn Sozialdienste nicht professionalisiert sind. Nur in knapp der Hälfte der Kantone sind sog. Sozialhilfehandbücher öffentlich auf dem Internet zugänglich, die das kantonale Sozialhilferecht erklären und anhand von Beispielen ausdifferenzieren.

Viele Initiativen, die Sozialhilfe mit nationalen Minimalstandards zu versehen (Bundesrahmengesetz), sind gescheitert. Einige Gemeinden, u.a. im Kanton Luzern, sind neue Wege gegangen und haben (polyvalente) regionale Sozialdienste gebildet, um dort Expertise zu bündeln und Sozialleistungen professionell anbieten zu können. Nur in vier Kantonen liegt die Sozialhilfe ganz in kantonaler Hand.

Eine verständliche und zugängliche Informationspolitik zur Sozialhilfe stärkt den sozialen Rechtsstaat und staatsbürgerliche Rechte. Das Institutionenvertrauen wächst. Sie kann die Take-Up-Rate erhöhen und so in den entsprechenden Regionen Armut reduzieren und soziale Integration fördern. Aus Sicht des Rechts auf Zugang zum Recht (Access to Justice) ist gute Informationspolitik zur Sozialhilfe grundrechtlich geboten.

Wie der Zugang zum Recht nicht nur «in the books», sondern auch «in action» in der Schweiz ausgestaltet ist, lässt sich nur bedingt sagen, weil die Schweiz nicht an internationalen Vergleichserhebungen zum Thema beteiligt ist (vgl. Graser 2020). Es lassen sich jedoch Unterschiede nach «race, class and gender» auch für die Schweiz vermuten (vgl. Sandefur 2008). Eine Studie des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte beim Zugang zur Justiz in Diskriminierungsfällen kam zum Schluss, dass mangelndes Rechtswissen, knappe Beratungsressourcen und geringe

¹ In der Herbstsession 2022 hat der Nationalrat einer parlamentarischen Initiative (20.451, Armut ist kein Verbrechen) zugestimmt, die zumindest für ausländische Staatsangehörige, die seit mindestens zehn Jahren in der Schweiz leben, einen Verlust der Aufenthaltsbewilligung bei Sozialhilfebezug ausschliesst, vgl. <https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/amtliches-bulletin/amtliches-bulletin-die-verhandlungen?SubjectId=58236>, 28. September 2022.

Rechtspraxis hohe Hürden für den Zugang zur Justiz darstellen (Locher 2017). Systematische Befragungen von Betroffenen fehlen in der Schweiz.

Mit dem Projekt «Smarte Sozialhilfeinformationen» erheben wir über die Analyse von Webseiten, wie gut die Informationen sind, die es für einen Zugang zum Recht braucht. Wir fragen:

- Wie zugänglich und verständlich (d.h. niederschwellig, benutzungsfreundlich, relevant und adressat*innengerecht formuliert) sind die Sozialhilfeinformationen auf den Internetpräsenzen von Gemeinden?
- Wovon hängen die Zugänglichkeit und Verständlichkeit der Informationen ab (Grösse, Professionalisierung, Regionalisierung, Politik)? Hypothese: Je stärker der Kanton Vorgaben zur Ausgestaltung der Kommunikation macht, desto einfacher sind adressat*innengerechte Informationen.
- Gibt es Praxisbeispiele, welche die Kriterien von Zugänglichkeit und Verständlichkeit erfüllen? Wie werden diese von Betroffenen bewertet?
- Wie könnte der Zugang zu Informationen verbessert werden?

Ziel ist es, mehr Wissen über den Zugang zum Recht zu erhalten insbesondere im Bereich der Behördenkommunikation und Vorschläge für eine Verbesserung dieses Zugangs zu entwickeln. Hierfür ist die Zusammenarbeit von zwei Kompetenzzentren in zwei Departementen der Hochschule Luzern besonders gut geeignet:

Das CC OST am ISP des Departements Soziale Arbeit hat durch zwei Forschungsprojekte zur schweizerischen Sozialhilfe, nämlich zu den sozialhilferechtlichen Bedingungen von Integrationsprogrammen (Studer et al. 2020) und zu Rechtsberatung und Rechtsschutz (Fuchs et al. 2021), Grundlagen für diesen Antrag erarbeitet.

Das CC BC am IKM hat einen Forschungsschwerpunkt «Verständlichkeit». Vergangene Forschungsprojekte untersuchten z.B. die Verständlichkeit in der Kundenkommunikation von Energieunternehmen (Demarmels 2018) oder der Nachhaltigkeitskommunikation unterschiedlicher Branchen (Aebi & Frischherz 2020). Die Behörden- und die Agent*innen/Klient*innen-Kommunikation sind Schwerpunkte in der Lehre. Strategien zur Vermittlung komplexer Inhalte (insbesondere Storytelling) werden in der Praxis eingesetzt.

2.Theoretischer Hintergrund

2.1. Zugang zum Recht in der Sozialhilfe

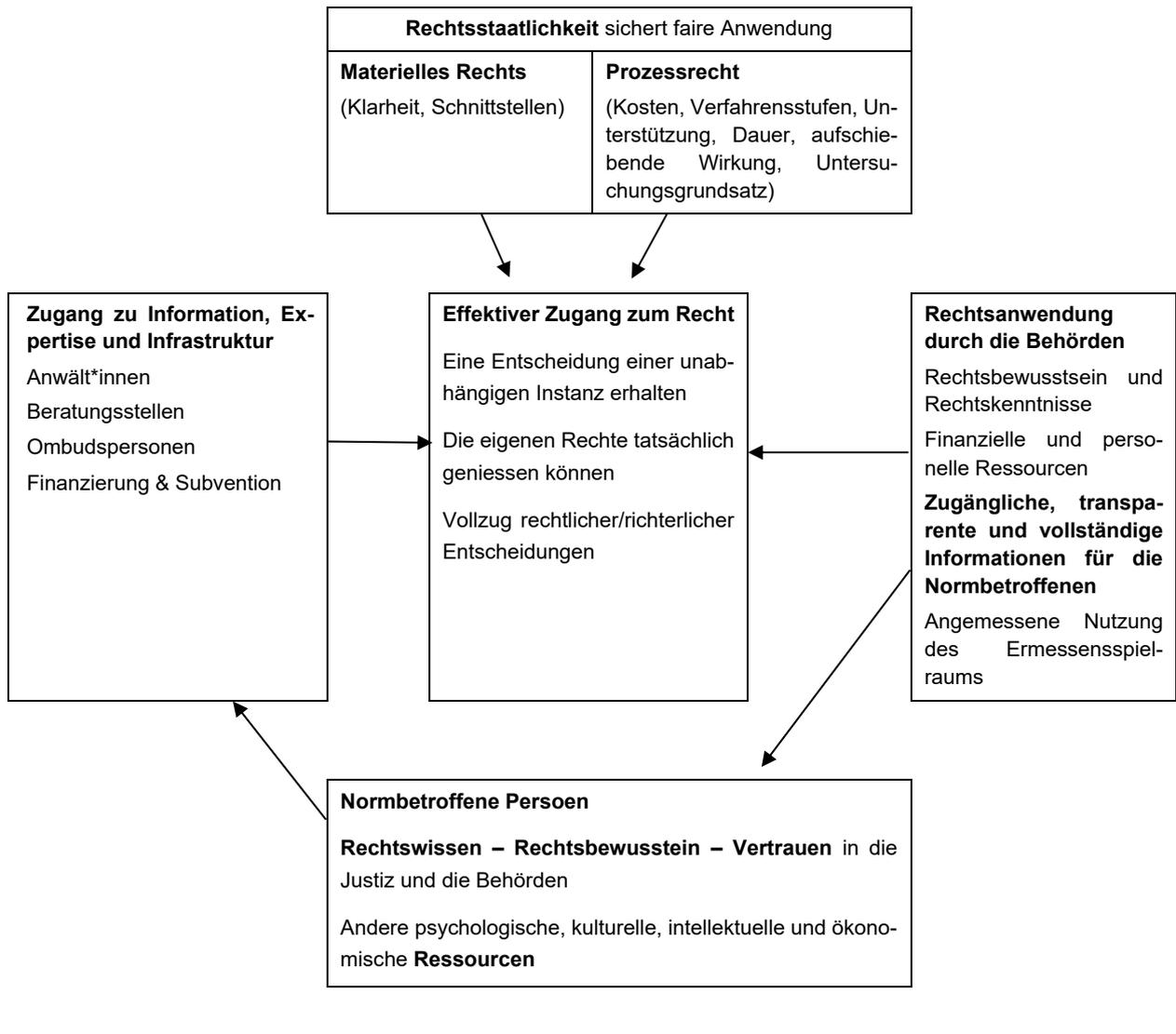
Die Sozialhilfe ist ein wichtiges Auffangnetz im System der sozialen Sicherheit der Schweiz. Sie kommt nur zum Zuge, wenn keine anderen finanziellen Ressourcen und Ansprüche vorhanden sind. Entsprechend „vulnerabilisierend“ ist die Situation für Menschen in der Sozialhilfe. Sie sind darauf angewiesen, dass die Sozialhilfebehörden umfassend und verständlich über Ansprüche, Rechte und Pflichten informieren, nach Recht und Gesetz handeln und ihren Handlungsspielraum angemessen nutzen. Unweigerlich auftretende Konflikte zwischen Sozialdiensten und ihren Klient:innen können deshalb schwerwiegende Konsequenzen für die materielle Existenzsicherung haben.

Das schweizerische Sozialhilferecht ist Teil des Verwaltungsrechts, kantonale geregelt und wird überwiegend von den Gemeinden umgesetzt. Es ist daher heterogen, komplex und hat viele Berührungspunkte bspw. mit dem Sozialversicherungs- oder Unterhaltsrecht.

Untersucht man nicht nur gesetzliche Regelungen zum Recht auf eine rechtlich verbindliche Entscheidung einer unabhängigen Instanz – also einen engen Begriff von Rechtsschutz –, sondern auch die **tatsächlichen Möglichkeiten des Zugangs zum Recht**, so sind interdisziplinäre und rechtssoziologische Herangehensweisen nötig. Zu untersuchen sind jene Faktoren, die sich in der Forschung immer wieder als relevant für einen tatsächlichen Zugang zum Recht erwiesen haben: Materielles

und Verfahrensrecht, Rechtswissen und Rechtsbewusstsein der Beteiligten, Infrastruktur für Beratung, Rechtsanwendung durch Behörden und schließlich politische Rahmenbedingungen.

Abbildung 1: Arbeitsmodell von Einflussfaktoren auf einen effektiven Zugang zum Recht in der Sozialhilfe.



Politische und institutionelle Rahmenbedingungen – öffentliche Diskurse und kulturelle Normen

Quelle: Eigene Darstellung

Herausforderung Subsidiarität und Föderalismus: Subsidiarität und Föderalismus sind bestimmend für den schweizerischen Sozialstaat und die kleinräumige Organisation der Sozialhilfe. Subsidiarität besagt, dass a) zentrale Behörden nur die Aufgaben wahrnehmen sollen, die nicht von unteren, lokalen Ebenen erfüllt werden können, und b) die Menschen für sich selbst verantwortlich sind und nur dann, wenn sie nicht allein zurechtkommen, der Staat unterstützend eingreift (Studer, 2020). Beide Prinzipien nähren eine liberale Skepsis gegenüber einem ausgebauten Wohlfahrtsstaat; stattdessen wird Eigenverantwortung betont und werden strukturelle Probleme eher ausgeblendet.

Durch die kantonale Regelungskompetenz und den lokalen Vollzug ergibt sich eine erhebliche Heterogenität in Bezug auf die Rechtslage, die spezifischen Aufgaben und Pflichten sowie die unterschiedlichen Ansprüche der Klient:innen. Die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe

(www.skos.ch) suchen die Heterogenität einzudämmen;² gegen eine weitere Vereinheitlichung gibt es starke politische Widerstände, da sie mit dem Aufgeben lokaler und kantonaler Autonomie gleichgesetzt wird. Wiederholte politische Initiativen für ein Bundesrahmengesetz sind bisher erfolglos geblieben (Gurny & Tecklenburg, 2016; Keller, 2021). Auf absehbare Zeit ist daher lokal angepasste Information weiterhin essentiell. Gemeinden haben die Sozialhilfe teilweise noch im Milizsystem organisiert, leisten also keine professionelle soziale Arbeit. Am anderen Spektrum gibt es Gemeinden, die gemeinsame regionale Sozialdienste betreiben (in unserem Sample zehn Gemeinden mit durchschnittlich 3500 Einwohner*innen).

Die obige Abbildung zeigt neben rechtlichen auch institutionelle, politische, soziale und ökonomische Gründe für einen erschwerten Zugang zum Recht (grundlegend: Baer, 2021):

- **Materielles Recht** auf internationaler, verfassungsrechtlicher und gesetzlicher Ebene bis hin zu Verordnungen und kommunalen Weisungen kodifiziert Ansprüche und bildet die Grundlage jedes Rechtsbegehrens.
- Das **Verfahrensrecht** – also die konkreten Beschwerdeverfahren und Klagebefugnisse, aber auch Verfahrensgrundsätze (etwa die Untersuchungsmaxime des Gerichts), Kosten und Fristen sowie die Verfügbarkeit von unentgeltlicher Rechtsvertretung bestimmen die Handlungsmöglichkeiten von Sozialhilfebeziehenden wesentlich mit (Lens, 2007; Sarat, 1990)
- **Rechtsstaatliche Grundsätze** – etwa faire Standards bei Verwaltungs- und Gerichtsverfahren, angemessene Verfahrensdauer, eine garantierte Unabhängigkeit der Justiz, rahmen materielles und Prozessrecht ein (Langen & Barendrecht, 2008; Marchiori, 2016; Sandefur, 2008).
- **Rechtswissen und Rechtsbewusstsein** sind wesentlich, um die eigenen Rechte geltend zu machen. „Legal literacy“ des materiellen und prozeduralen Rechts kann anspruchsvoll sein. Rechtsbewusstsein heißt, sich bewusst zu sein, Rechte zu haben und ein bestimmtes persönliches Problem (auch) als Rechtsproblem zu definieren (Ewick & Silbey, 2008; Marshall & Barclay, 2003).³
- **Infrastruktur**: Angesichts komplexer Materien und einer strukturell schwächeren Position der Normbetroffenen gegenüber Justiz und Exekutive ist der Zugang zu Expertise und qualifizierter Beratung nötig. Anwaltschaft, spezialisierte Beratungsstellen sowie öffentliche Ombudsstellen können solche Expertise zur Verfügung stellen.⁴
- **Rechtsanwendung** durch die Behörden: Ob und unter welchen Bedingungen Rechte mobilisiert und eine rechtliche bindende Entscheidung erwirkt wird, wird durch rechtsanwendende Behörden, also die Exekutive, gefiltert. Ihr Handeln ist wert- und ressourcen gebunden. Hohe Falllast, die Wert- und Normorientierungen der *street level bureaucrats* (Raaphorst & Groeneveld, 2019), politischer Druck, professionelle Fallbearbeitung und rechtskonforme Anwendung können in einem Spannungsverhältnis zueinander stehen. Pflicht der Behörden und zugleich Voraussetzung für rechtskonformes Verhalten der Normbetroffenen sind vollständige und verständliche Informationen. Hier setzt das vorliegende Projekt an.

Eine größere Studie des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte (SKMR) zum Zugang zur Justiz in Diskriminierungsfällen, bei der rechtliche Grundlagen, Gerichtspraxis und Einschätzungen von Beratungsstellen und Anwaltschaft berücksichtigt wurden, kam zum Schluss, dass

² Die SKOS ist damit Akteurin im „kooperativen Föderalismus“, und eine von über 300 freiwilligen Koordinationsgremien, vgl. Vatter (2021).

³ Ältere Forschungen im deutschsprachigen Raum verweisen darauf, dass marginalisierte Gruppen a) vulnerabel sind, b) von mehr Rechtsproblemen als die Mittelschicht betroffen sind, c) dass diese Personen sich bewusst sind, dass gleiches Recht materielle Ungleichheiten nicht beseitigt und d) im Ergebnis rechtliche Ansprüche häufig nicht einfordern (Blankenburg (1995, S. 25–26).

⁴ Normbetroffene gehen in der Regel einmalig gegen eine Entscheidung vor, die Gegenseite aber eine Vielzahl von Entscheidungen und Einsprachen macht sowie mit rechtlicher Expertise ausgestattet ist. Für Sozialhilfebeziehende gilt dies in besonderem Masse, vgl. Galanter (1974).

mangelndes Rechtswissen und fehlendes Erkennen einer Diskriminierung zusammen mit knappen Beratungsressourcen und geringe Rechtspraxis hohe Hürden für den Zugang zur Justiz darstellen (Locher, 2017). Systematische Befragungen von Betroffenen oder Bevölkerungsumfragen fehlen in der Schweiz. Etwas breiter sind die unmittelbare Mobilisierung von Gerichten und die Erfolgchancen erforscht (Gertsch, 2021; Rothmayr et al. 2021).

Unsere Studie der Hochschule Luzern und der Universität Basel (Fuchs et al. 2021) hat ergeben, dass in der Sozialhilfe erhebliche Lücken bei Rechtsschutz und Rechtsberatung und somit beim Zugang zum Recht bestehen. Wie wichtigsten Ergebnisse in Bezug auf das Thema «verständliche und vollständige Informationen» sind wie folgt:

Zugang zu Rechtsberatung: Bedarf höher als Angebot

Für die Sozialhilfe kann von einem Beratungsbedarf zu Ansprüchen, bei Sanktionen, Kürzungen und Rückzahlungen ausgegangen werden. Hier sind mangelnde Beratungskapazitäten und komplexe Anspruchsklärungen mit Sozialversicherungen ein Problem (Heusser, 2009; Hobi, 2018; Studer et al., 2020). Rechtsberatungsstellen sind für den Zugang zum Recht unverzichtbar und sie können mit Fachwissen die Situation von Ratsuchenden schnell und situativ verbessern.

Die *Beratungsstellenlandschaft* in der Schweiz ist ausgesprochen vielfältig und breitgefächert. Dies reicht von generellen Anlaufstellen für Armutsbetroffene (etwa der Caritas) über themenspezifische Stellen (wie z. B. Pro Infirmis oder Frauenberatungsstellen) bis zu solchen in öffentlich-rechtlicher Trägerschaft (z. B. Sozialdienste großer öffentlicher Spitäler). Unter den gut 100 befragten Stellen mit Rechtsberatung konnten 34 identifiziert werden, die eine *detaillierte sozialhilferechtliche Beratung* anbieten, also eine (auch mehrmalige) Beratung zum Einzelfall. Aber auch *allgemeine Beratungsstellen mit Beratung zum Sozialhilferecht* (29 Stellen) sind immens wichtig, weil sie Rechtsberatungsbedürfnisse erkennen: Sie zeigen Rechte und Pflichten auf oder geben Informationen zu weiteren Sozialleistungsansprüchen. Sie leiten bei Bedarf zu detaillierter Rechtsberatung weiter. In etwa einem Drittel der 34 Stellen mit detaillierter Sozialhilferechtsberatung arbeiten weder Jurist:innen noch Personen mit juristischer Weiterbildung. Dies kann ein Problem sein, wenn z. B. nicht alle sinnvollen rechtlichen Möglichkeiten und Ansprüche erkannt werden. Dabei ist die Finanzierung der Beratungsstellen mit Beratung zum Sozialhilferecht komplex – am häufigsten finanzieren sie sich über Spenden, Beiträge privater Organisationen, Eigenmittel und staatliche Subventionen. Die Zugangshürden zu detaillierter Rechtsberatung sind hoch: es gibt Wartezeiten, sehr strenge Triageregeln (also welche Fälle angenommen werden) und kurze Öffnungs- oder Telefonzeiten, damit nicht mehr Leute anfragen als effektiv beraten werden können. Die Nachfrage übersteigt das Angebot somit deutlich (Fuchs & Studer, 2021).

Die wichtigsten Themen in sozialhilferechtlicher Beratung sind das Nichtverstehen amtlicher Mitteilungen, situationsbedingte Leistungen (z. B. Schule, Gesundheit), Miete, Auskunftspflichten, drohende oder ausgesprochene Sanktionen sowie die Rückzahlung der Sozialhilfe (Fuchs et al., 2021, S. 70–74). Stellen mit allgemeiner Rechtsberatung sind besonders auf Informationsvermittlung und allenfalls Weiterleitung ausgerichtet. Bei spezialisierten Stellen ist die Rechtsberatung manchmal Teil einer umfassenden Problembearbeitung. So ist die Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht UFS zusätzlich in Weiterbildung und Öffentlichkeitsarbeit engagiert. Detaillierte Rechtsberatung erfolgt meist in mehrmaligem persönlichem Kontakt. Je nach Konzept und Ressourcen beraten die 34 Stellen nicht nur; 16 begleiten die Ratsuchenden auch bei Gesprächen mit Behörden. Nur fünf Stellen übernehmen im Ernstfall aber auch eine Rechtsvertretung.

Diese letzte Zahl zeigt, dass die *Anwaltschaft* unverzichtbar für einen effektiven Rechtsschutz ist. Die Befragung konnte 84 Anwält:innen identifizieren, die im Sozialhilferecht vertreten. Davon bezeichnen sich allerdings nur 27 Personen als spezialisiert. Das Engagement von Beratungsstellen und Anwält:innen ist nicht per se konfliktverschärfend, im Gegenteil: Sowohl die Anwaltschaft (als auch die Beratungsstellen nehmen für eine Lösung Kontakt mit dem Sozialdienst auf. Hier lassen sich bereits viele Streitfragen klären. Kompetenz im Sozialhilferecht kann Konflikte entschärfen, was auch die Behörden und Gerichte anerkennen. Anwaltliche Vertretung kann das Verhältnis zwischen

Sozialdienst und Klient:in radikal verändern; ein Betroffener berichtet, er sei erst anständig behandelt worden, als er einen Anwalt gehabt habe.

Rechtsbewusstsein der Betroffenen

Im Rahmen der Studie wurden zehn Betroffene mit und ohne Erfahrung mit rechtlichen Schritten befragt (Fuchs et al., 2021, S. 103-113). Zusammen mit anderen Informationen aus der Erhebung zeigten die Schilderungen der Betroffenen, dass Rechtskonflikte vor allem in wenig individueller Fallbearbeitung durch die Sozialdienste, wenig persönlichem Kontakt und mangelnden Erklärungen zum konkreten Vorgehen wurzeln. Auch wird häufig von despektierlicher Behandlung berichtet, von „Vor-schuss-Misstrauen“ und ungleicher Behandlung von Gemeinde zu Gemeinde. **Eine ambivalente Informationspolitik wirkt konfliktschürend:** Viele fühlten sich unzureichend über Rechte und Pflichten aufgeklärt, aber zu viele schriftliche Informationen ohne Erklärung wirken belastend. Viele, nicht alle, Betroffenen haben sich Rechtskenntnisse im Laufe ihres Sozialhilfebezugs selbst angeeignet. Sie haben grundsätzlich Vertrauen ins Recht und in die Justiz, sind sie doch bei ihren Problemen mit dem Sozialdienst an Rechtsberatungsstellen gelangt. Diese Stellen weisen ihrerseits allerdings darauf hin, dass sie selbst besonders vulnerable Gruppen kaum erreichen und dass einige schlechte Erfahrungen mit Behörden gemacht haben. Dazu gehören z. B. ausländische Frauen, die kaum eine Landessprache sprechen, isoliert leben und keine dauerhafte Aufenthaltsgenehmigung haben. Diese Erkenntnisse bestätigen ältere Forschungen, rufen jedoch nach einer differenzierteren Erhebung bei unterschiedlichen Gruppen von Armutsbetroffenen.

Zugang zum Recht braucht Rechtsinformationen, die verfügbar, zugänglich und verständlich sind, damit die Menschen ihre Rechte, Pflichten und Ansprüche kennen. Dies kann ihnen die nötige Handhabe gebe, um einige der unvermeidlichen Konflikte zwischen den Armutsbetroffenen und den Sozialhilfebehörden zu lösen. Rechtliche Informationen sollten in verschiedenen Formen und Ausprägungen zur Verfügung stehen - z. B. durch unabhängige Beratungsstellen oder Anwälte, durch mündliche Kommunikation mit den Sozialdiensten und schließlich als schriftliche Informationen, Dokumente oder multimediale Inhalte, die von den Behörden bereitgestellt werden, z. B. im Internet. Diese Überlegungen sind der Ausgangspunkt der vorliegenden Studie: In welcher Hinsicht können (rechtliche) Informationen über Sozialhilfe den Zugang zum Recht verbessern und als wirksame Abhilfe für die hier aufgezeigten Defizite dienen? **Wie gut nehmen die Behörden ihre Pflichten wahr, staatliche Informationen für die Öffentlichkeit, die Einwohner*innen, die Sozialhilfe benötigen oder benötigen könnten, bereitzustellen?**

Um zu beurteilen, ob die vorhandenen Informationen auf dem Internet tatsächlich die Informationspflichten erfüllen, braucht es kommunikationswissenschaftliche Perspektiven und Erkenntnisse, mit denen sich der folgende Abschnitt beschäftigt.

2.2. Theorie verständlicher (Behörden-)Kommunikation

Behörden sehen sich in ihrer Kommunikation heute zahlreichen Anforderungen und Ansprüchen gegenüber, denen sie gerecht werden sollten. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten von staatlichen Institutionen Responsivität und Transparenz, möchten über deren Handeln informiert werden und ihre Anliegen niederschwellig und direkt anbringen können (Kocks et al., 2020, S. 2). Die Behörden- oder Verwaltungskommunikation agiert indes in mehreren Spannungsfeldern: zwischen behörden- und medienadäquater Kommunikation (Kocks et al., 2020, S. 3) oder auch zwischen einer rechtlich abgesicherten Sprache und den Anforderungen von Verständlichkeit für Laien (Fisch, 2020, S. 9-12). Auf Seiten der Verwaltung und damit der Senderseite des Kommunikationsprozesses liegt die Verantwortung, grösstmögliche Verständlichkeit durch Umformulierungen oder Multimodalität zu erzielen. Auf der Empfängerseite müssen Medien- und Sprachkompetenz berücksichtigt werden. Hinzu kommt der gesellschaftliche Wandel, der die berechtigten Erwartungen der Bürger:innen an einen demokratischen Dialog mit dem Staat, statt obrigkeitlicher Informationen geweckt hat. Insofern sind die Anforderungen an diese spezifische Kommunikationssituation nur mit Berücksichtigung

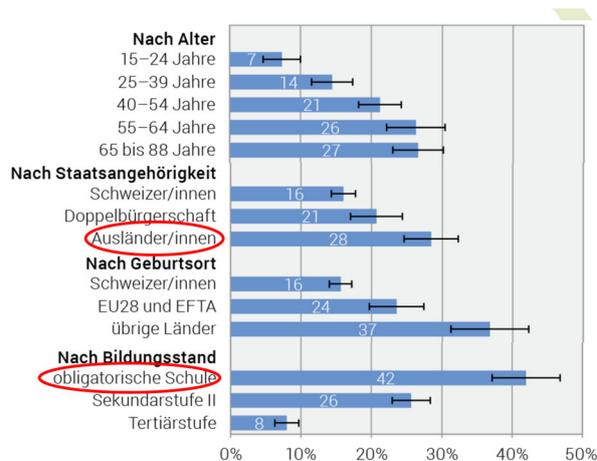
verschiedener Ansätze zu erfassen: Verständlichkeitsforschung, Experten-Laien-Kommunikation, Persuasionspsychologie, Kommunikationspsychologie, Usability-Forschung, Medien- und Sprachkompetenz sowie Marketingforschung. In den folgenden Abschnitten behandeln wir Fragen der digitalen Kompetenz der Adressat:innen von Behördenkommunikation (2.2.1), der Bedingungen für verständliche Behördentexte (2.2.2), der Multimodalität und Usability (2.2.3) sowie der Motivation und des Beziehungsmanagements.

2.2.1 Digitale Kompetenz

Die öffentliche Verwaltung hat einen Informationsauftrag gegenüber der Bevölkerung. Da die Einwohner:innen eines Landes sehr vielfältig sind, muss auch die Verwaltung ihre Informationskanäle und insgesamt die Kommunikation auf die diverse und heterogene Anspruchsgruppe Bevölkerung abstimmen. Ein umfassendes Spektrum an Informationskanälen bietet der Mehrkanalansatz für Verwaltungsleistungen. Gemäss Lucke (2008, S. 63) bieten vier Kanäle einen umfassenden Zugang zu Verwaltungsleistungen: der direkte elektronische Kanal mit Internet, diversen Apps und Social Media, der sprachtelefonische Kanal, den Computer oder Personen in Call-Centern ermöglichen, der persönliche Kanal über Berater:innen in Ämtern und der papierschriftliche Kanal. Bürger:innen und Unternehmen erwarten heute, dass die Verwaltung über alle vier Kanäle zugänglich ist. Besonders mobile und aktive Bevölkerungsgruppen erwarten einen permanenten elektronischen oder telefonischen Zugang. Gemäss einer Erhebung von 2018 mieden in Deutschland 16% der Bevölkerung weiterhin die Nutzung elektronischer Kommunikationsangebote. Zu diesen Personen zählen solche mit geringen Einkommen, niedrigem Bildungsstand, höherem Alter, die wenig Vertrauen in digitale Geräte und Angebote haben. Diese möchten weiterhin persönliche Ansprechpartner:innen haben (Lucke, 2020, S. 112).

In der Schweiz ist die strategische Ermöglichung digitaler Kommunikation für die gesamte Bevölkerung in der «Digitalen Strategie Schweiz 2020» (Bundesamt für Kommunikation, 2020) vorgesehen. In den Kernzielen heisst es: «Die Teilhabe aller Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz am sozialen, politischen und wirtschaftlichen Leben wird auch im digitalen Raum sichergestellt. Die gerechte Verteilung von Chancen und Perspektiven festigt die gesellschaftliche Solidarität als tragenden Pfeiler des Zusammenlebens» (S. 5). Messgrössen für digitale Kompetenzen, über die die Bevölkerung verfügen soll, sind laut Bundesamt für Statistik z.B. «Auf Behördenseiten nach administrativen Informationen suchen». Von den 93 % internetnutzenden Bewohner:innen der Schweiz verfügen 5% über keinerlei Kompetenzen und 7 % über Grundkompetenzen bei der Informationsbeschaffung übers Internet. Der Indikator «Allgemeine digitale Kompetenz» weist 20 % der Befragten mit keinen oder geringen Kompetenzen aus (Abb. 2). Die digitalen Kompetenzen sind wesentlich vom Alter, von der Herkunft und vom Bildungsstand abhängig. Die geringsten Kompetenzen mit 37% haben Menschen, die aus einem Drittland kommen, das heisst nicht aus der Schweiz und EU28/EFTA. 42 % der Personen, die nur eine obligatorische Schulbildung abgeschlossen haben, weisen nach Bildungsstand die niedrigsten Kompetenzen auf gegenüber 8% mit tertiärer Bildung (BFS Aktuell, 2021, S. 3).

Abbildung 2: Verteilung nach Alter, Staatsangehörigkeit, Geburtsort, Bildungsstand innerhalb der 20 % Personen, die geringe oder keine digitalen Kenntnisse selbstdeklarieren. (eigene Hervorh.; (BFS Aktuell, 2021, S.39)



Dies sind für die Kommunikation von Sozialhilfeinformationen relevante Daten. Denn gemäss den Sozialhilfequoten von 2020 ist der Anteil der ausländischen Bevölkerung mit 6.4 % gegenüber 2.1 % Schweizer:innen mehr als dreimal so hoch. Zudem ist der Anteil von Menschen zwischen 25 und 64 Jahren ohne Berufsausbildung mit 47.4 % unter Sozialhilfeempfangenden ebenfalls überproportional hoch (BFS, 2021). So ist bei diesen von einer entsprechend geringeren digitalen Kompetenz auszugehen, was in der Konzeption, das heisst der Usability von digitaler Verwaltungskommunikation zu berücksichtigen wäre.

2.2.2. Verständlichkeit

Eine grundlegende Voraussetzung für das Verstehen von Texten ist die Kompetenz in der Zielsprache. Ungenügende Sprachkenntnisse in einer der Landessprachen erschweren es, erwerbstätig zu sein. Fast 60 % der in der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung SAKE befragten erwerbslosen oder nichterwerbstätigen Bevölkerung mit Migrationshintergrund in der ersten Generation gab 2017 an, die Sprachkenntnisse verbessern zu müssen, um eine geeignete Arbeitsstelle zu finden (BFS, 2017). Insofern ist davon auszugehen, dass gerade im Sozialhilfebereich, wo Ausländer:innen überproportional vertreten sind, sehr viele Menschen Schwierigkeiten haben, eine der Landesprachen gut genug zu verstehen, bzw. dass sie Informationen auch in anderen, ihnen geläufigen Sprachen benötigen. Neben der adressatenorientierten Sprachwahl gibt es weitere Bedingungen für die Verständlichkeit von Behörden-texten. Auf der ersten Stufe des Lesens muss (die Leserlichkeit (legibility) eines Textes gegeben sein, das heisst die grafische und typographische Gestaltung muss das Lesen ermöglichen (Göpferich, 2002, S. 103). Schriftgrösse oder Kontraste spielen hier eine wesentliche Rolle. Auf der zweiten Stufe steht die Lesbarkeit (readability), mit der die stilistische Ebene umschrieben ist, was die Wortwahl und Komplexität von Sätzen meint. Zur Wortwahl gehört die Verwendung von geläufigen Wörtern anstatt veralteter Redewendungen oder Fachwörtern. Fachwörter zu verwenden, ist in Alltagstexten für Lai:innen in der Regel nicht sinnvoll, da Lai:innen entweder den Bedeutungsumfang nicht verstehen oder Fachwörter überhaupt nicht als solche erkennen, wenn sie grammatisch und semantisch verständlich sind. Das kann zu Missverständnissen führen. Auch die Komplexität der Satzstruktur sowie das Passiv und Nominalisierungen beeinträchtigen die Verständlichkeit. Da bei Letzteren das handelnde Subjekt fehlt, wird das Entschlüsseln der Bedeutung erschwert, was sich besonders bei instruierenden Texten negativ auswirkt (Göpferich, 2002, S. 178).

Die bekannten Verständlichkeitsmodelle – das von Langer et al. (2006) in den 70er-Jahren entwickelte Hamburger Modell mit vier Dimensionen und das von Göpferich (2009) daraus

weiterentwickelte Karlsruher Modell mit sechs Dimensionen – beziehen sich vor allem auf die Stufe der Lesbarkeit, d.h. sie sind überwiegend textzentriert. Das Hamburger Modell umfasst die vier Dimensionen Einfachheit, Kürze/Prägnanz, Gliederung/Ordnung, Anregende Zusätze; das Karlsruher erweitert diese um Korrektheit und Perzipierbarkeit, berücksichtigt aber auch noch den Textproduktionsprozess und das mentale Modell der Rezipierenden (Demarmels, 2018, S. 24).

Eine grundlegende Voraussetzung für die Verständlichkeit schafft die Gliederung (Hamburger Modell) bzw. Struktur (Karlsruher Modell) eines Textes. Die zentrale Frage ist, ob der Text kohärent ist, das heisst die thematischen Bestandteile in einer sinnvollen Reihenfolge im Text angeordnet werden. Der Text muss sprachliche Steuerungssignale enthalten, mit Hilfe derer die Lesenden ein zusammenhängendes Repräsentationsmodell herstellen können. Die Voraussetzung dafür ist, dass es einen thematischen, begrifflichen Kern des Textes gibt, auf den sich die verschiedenen Textelemente beziehen lassen (Ebert & Fisiak, 2018, S. 72).

2.2.3 Multimodalität und Usability

Im Hamburger und Karlsruher Verständlichkeitsmodell sind Aspekte von bewusster Gestaltung zur Erhöhung der Attraktivität der Texte enthalten. Im Hamburger Modell sind dies die «Anregenden Zusätze», bei Göpferich ist explizit von «Motivation» die Rede. Systematisch untersucht werden solche gestalterischen Absichten bei der Textproduktion von der semiotischen Theorie der Multimodalität. Hier steht das wirkungsbezogene Zusammenspiel diverser Modalitäten bei der Gestaltung von Kommunikanten im Fokus. Dabei werden etwa das Design, Layout, die Kombination von Text, (Bewegt-)Bild, Audio und Medium untersucht.

Die Website kann als eine spezifische digitale Kommunikationsform betrachtet werden, neben der Foren-Kommunikation oder Chat (Meier, 2016, S. 413). Elektronische Texte wie Websites können ein Maximum an Modalitäten aufweisen, die einerseits der inhaltlichen Kommunikation dienen (Schrift, Bildern oder Grafiken), andererseits der Oberflächenstrukturierung (Linien, Farbflächen, Freiräume, Kästen) sowie der Navigation innerhalb der hypertextuellen Textstruktur. Die Gestaltung von Websites stellt eine besondere kommunikative Praxis mit spezifischen Anforderungen dar: Texte werden modularisiert, Inhalte hierarchisiert und verlinkt. Hinzukommt das Zusammenspiel mit Bildern mit deren eigenen charakteristischen Stilmitteln wie Grösse, Farbe, Licht, Ausschnitt oder Perspektive (Meier, 2016, S. 414 f). Bei der Untersuchung von Kommunikationsaufgaben wie einer Behördenwebsite ist zu fragen, wie die Besonderheiten und Potenziale des Online-Mediums berücksichtigt und ausgeschöpft werden. Neben inhaltlichen Anforderungen der Text-Bild-Kommunikation sind auch Fragen der Orientierung und der Navigation zu berücksichtigen.

Usability bezeichnet wörtlich übersetzt die Gebrauchstauglichkeit einer Website und meint ihre Benutzungsfreundlichkeit. Usability gilt im Webdesign als zentrales Qualitätsmerkmal. Eine Website besitzt eine hohe Usability, wenn User:innen sie intuitiv bedienen können und gesuchte Informationen schnell finden. Die Interaktion zwischen User:in und Website ist dann geprägt durch die beiden Usability-Kriterien Effektivität (User:innen erreichen ihr Ziel) und Effizienz (User:innen erreichen ihr Ziel möglichst schnell). Effektivität und Effizienz führen zu User:innen-Zufriedenheit (vgl. Hahn, S. 119).

Elemente der Usability sind:

- eine sinnvolle inhaltliche Gliederung (Informationsarchitektur), z.B. eine Übersichtsseite und Unterseiten, die sich einzelnen Themen widmen, und damit verbunden eine nachvollziehbare Navigationsstruktur
- Menüpunkte mit verständlichen und üblichen Bezeichnungen («z.B. "über uns", "Kontakt")
- verständliche Linkbezeichnungen, die deutlich machen, wohin ein Link führt und um was für einen Linktyp es sich handelt (Assoziations-, Kommunikations- oder Downloadlink)
- ein übersichtliches Design/Layout (eine visuelle Gestaltung, die Inhalte voneinander trennt und Schwerpunkte markiert)

- eine gute Portionierung der Texte in Abschnitte (ein Gedanke pro Abschnitt)
- eine gute typografische Gestaltung (leserliche Schrift, Hervorhebungen durch Fettdruck)

Weitere, mit Usability verwandte Qualitätsmerkmale von Websites sind Barrierefreiheit und responsive Webdesign, also die Möglichkeit, eine Website auch auf mobilen Geräten in angenehmer Form zu nutzen.

Über die Usability hinaus investieren wirtschaftlich orientierte Organisationen heute vor allem in die User-Experience, also das Vergnügen, das User:innen beim Besuch ihrer Websites empfinden, um sie so emotional stärker zu binden. In der Online-Behördenkommunikation spielt die User-Experience aber noch eine untergeordnete Rolle.

2.2.4 Motivation und Beziehungsmanagement

Behörden haben ein Eigeninteresse daran, dass die von ihnen zur Verfügung gestellten Informationen bestmöglich verständlich sind und auch gelesen werden. Das reduziert den Aufwand wegen Nachfragen, fehlerhaft ausgefüllten oder fehlenden Dokumenten und erspart auch den Bürger:innen Ärger, die auf die Informationen angewiesen sind. Selbst wenn Bürger:innen eine externe, thematische Motivation haben, Behördenwebsites zu konsultieren, ist die Motivation, relevante Texte wirklich durchzulesen, nicht automatisch gegeben. Göpferich (2001) setzt Motivation bereits auf der Ebene des Textes an. Motivation gehe vom Text aus, indem dieser die Bereitschaft einer lesenden Person erhöht, die Lektüre nicht abzubrechen (S.130).

Die Lesemotivation selbst von Texten, die der Information und Orientierung dienen, kann durch verschiedene stilistische Mittel verbessert werden, etwa indem Sachverhalte an Beispielen aus der Erfahrungswelt der Zielgruppe veranschaulicht oder visualisiert werden, auch eine anschauliche Sprache hilft. Zudem empfiehlt es sich, die Adressat:innen direkt, persönlich und positiv anzusprechen. Nicht empfehlenswert sind Formulierungen mit Handlungseinschränkungen für die Adressat:innen (Ebert & Fisiak, 2018, S. 68 f).

Luttermann (2020) macht Handlungsbedarf in der Verwaltung bei der Zielgruppenansprache aus. Der Sprachgebrauch müsse in Richtung eines global-konstruktiven Stils optimiert werden, der von Freundlichkeit, Offenheit, persönlicher Anrede und konstruktivem Beziehungsaufbau geprägt sein solle, damit die Adressat:innen sich in der gewünschten Weise verhalten würden(S. 139).

Ausgehend von soziologischen Untersuchungen zur Emotionsarbeit in Organisationen (Penz, 2016; Gaitsch et al., 2020) wird auch die Rolle von Emotionen in der Behördenkommunikation allmählich in den Blick genommen. In der Verwaltung vergrößert die Emotionsarbeit den Handlungsspielraum der Angestellten und sorgt für grössere prozedurale Gerechtigkeit, wenn Bürger:innen ihre Anliegen persönlicher einbringen können und gewisse Aushandlungsmöglichkeiten eröffnet werden (Englert & Sondermann, 2013, S. 134). Einige jüngere Untersuchungen und Darstellungen befassen sich mit der Zugänglichkeit und Nähe von Verwaltungen (Englert & Sondermann, 2013; Ebert & Fisiak, 2018). Diese Untersuchungen fokussieren allerdings die Kommunikation mit Personen, die sich sprachlich und mit digitalen Angeboten zurechtfinden. Menschen in prekären Situationen mit schlechteren Zugangsmöglichkeiten wie ein Teil von Sozialhilfeempfangenden werden nicht eigens thematisiert.

3. Datenerhebung

3.1. Deduktives und induktives Vorgehen mit partizipativen Elementen

Im ersten Schritt wurden Zugänglichkeitskriterien aus der Literatur erarbeitet gemäss dem aktuellen Forschungsstand. Es wurden dabei linguistische, psychologische, soziologische und betriebswirtschaftliche Studien berücksichtigt mit dem Fokus auf den Adressat:innen und dem spezifischen Kontext der Behördenkommunikation.

In einem zweiten Schritt wurde ein teilstandardisiertes qualitatives Gruppeninterview konzipiert und mit sechs betroffenen Personen im Rahmen einer Betroffenenorganisation, dem Internetcafé Planet 13, durchgeführt. Die Leitfragen des Gruppeninterviews waren: «Welche Informationen brauche ich, welche Erwartungen habe ich an Informationen und wie soll der Sozialdienst diese Informationen bereitstellen?» Damit sollten weitere Kriterien «entdeckt» und Fakten zum Informationsverhalten gewonnen werden. Dieses Interview lieferte jedoch keine zusätzlichen Kriterien. Stattdessen schilderten uns die sechs Teilnehmer:innen ihre Erfahrungen mit Verachtung, mangelnder Unterstützung und Misstrauen seitens der Sozialdienste. Nur eine Person konnte eine positive persönliche Erfahrung mit der öffentlichen Verwaltung nennen.

Anschliessend wurde drittens nach einer Stichprobenauswahl eine Erhebung in 51 Gemeinden aus der Deutschschweiz durchgeführt. Die Verständlichkeit und Usability von Sozialhilfeinformationen auf den Behörden-Websites wurden auf der Basis des Kriterienkatalogs erfasst und statistisch ausgewertet nach Zusammenhängen mit verschiedenen Strukturvariablen wie regionale Verteilung im Raum, Urbanisierungsgrad, Gemeindegrösse und Organisation der Sozialhilfe.

Drei qualitativ unterschiedliche Beispiele wurden für anschliessende Usertests aufbereitet, um sie in einem zweiten teilstandardisierten Gruppeninterview mit «praktischer Arbeit» am Bildschirm zu testen und die Bewertungen festzuhalten. Dabei wurden die Betroffenen gebeten zu testen, ob sich Informationen zu Öffnungszeiten, Prozedere und Dauer der Prüfung eines Anspruchs auf Sozialhilfe aus den Webseiteninformationen erschliessen lassen.

3.2. Auswahl und Definition der Variablen

Kriterien zur "Verständlichkeit", «Perzipierbarkeit», «Fachsprachlichkeit» und zur «Visualisierung»

Bei der Auswahl der Kriterien zur «Verständlichkeit» haben wir uns am Karlsruher Verständlichkeitsmodell orientiert (vgl. Kapitel 2.2.2), wobei wir die «Perzipierbarkeit» gesondert betrachtet haben, da sie als Vorbedingung für das Verstehen eines Inhaltes gelten kann. Gesondert betrachtet haben wir auch die «Fachsprachlichkeit», da der Umgang mit ihr in der Behördenkommunikation einen besonderen Einfluss auf die Verständlichkeit hat. Schliesslich haben wir auch die visuelle Verständlichkeit gesondert betrachtet. Bezogen auf unseren Untersuchungsgegenstand haben wir so folgende Kriterien definiert:

Verständlichkeit

Der	Text	(inkl.	Bild-Text-Beziehung)
-		ist	kohärent,
-	er hat keine Lücken oder unnötige Redundanzen		

Text zeigt Prozess(e)
Text erklärt Prozess(e)
Text folgt Leadstruktur
Text verwendet einfache (nicht zusammengesetzte) Wörter
Text verwendet gängige Wörter
Text verwendet Begriffe konsistent
Text ist verbal (Text hat kein "unschönen" Nominalisierungen)
Text hat kurze Sätze mit höchstens einem nebengeordneten Nebensatz.
Text ist hinreichend eindeutig
Text ist aktivisch, nicht im Passiv

Perzipierbarkeit

Icons sind leicht verständlich
Kontaktmöglichkeit ist visuell leicht erfassbar, hebt sich ab
Leserinnenführung, z.B. orientierende Titel und Zwischentitel sind vorhanden
Layout ist übersichtlich
Es gibt leicht verständliche (Info-)Grafiken

Fachsprachlichkeit

Text verwendet Fachwörter, ohne sie zu erklären
Text verwendet Abkürzungen, ohne sie zu erklären (auszuschreiben)
Text verwendet behördentypische und/oder rechtssprachliche Formulierungen
Es gibt unnötige Legaldefinitionen

Visualisierung

Fotos und Bilder passen zu den Adressaten
Fotos und Bilder passen zur kommunikativen Funktion

Text-Bild-Kohärenz

Der textlinguistische Begriff "Kohärenz" bezeichnet den thematischen und logischen Zusammenhang des Inhalts eines Textes. Kohärenz entsteht z.B. durch konsistente Themenführung und die Beschränkung auf Präsuppositionen, welche die adressierten Lesenden mithilfe Ihres Weltwissens zu erschliessen in der Lage sind. "Kohärenz" beschreibt also eine Eigenschaft der semantischen und logischen Tiefenstruktur eines Textes.

Mit dem Begriff "Kohärenz" verwandt und in der vorliegenden Untersuchung darunter subsumiert ist der Begriff "Kohäsion". "Kohäsion" beschreibt eine Eigenschaft der semantischen und grammatischen Oberflächenstruktur eines Textes. Kohäsion entsteht z.B. durch semantische Koreferenzialität mittels Synonymen oder grammatische Koreferenzialität mittels Pronomen.

In multimodalen Texten wie Websites müssen für die Beurteilung von Kohärenz neben der verbalen Sprache weitere Modi berücksichtigt werden, z.B. Bilder, Grafiken oder Layout. Multimodale Kohärenz erfordert z.B. die Absenz von Text-Bild-Scheren.

Prozesse zeigen

Prozesse im Sinne von amtlichen Abläufen sind ein zentrales Element des Informationsbedürfnisses von Klient:innen in der Behördenkommunikation. Prozesse können mit Hilfe verschiedener Kommunikationsstrategien vermittelt werden, beispielsweise ist es möglich sie zu benennen (zu zeigen). Diese Strategie der deklarativen Vermittlung wird von Rezipierenden weniger geschätzt als die prozedurale (Schaffner et al., 2015, S. 271) (vgl. nächstes Kriterium).

Prozesse erklären

Das Erklären von Prozessen setzt das Zeigen von Prozessen voraus, ist aber analytisch davon zu trennen. Erst das Erklären von amtlichen Abläufen fördert das Verständnis der Klient:innen für die Notwendigkeit einzelner Prozessschritte. Die Strategie der prozeduralen Wissensvermittlung wird in der Regel gegenüber jener der deklarativen Vermittlung deutlich bevorzugt, da leichter verständlich wird, welche Handlung zu erfolgen hat (Schaffner et al., 2015, S: 271).

Text folgt Leadstruktur

Die journalistische Leadstruktur organisiert die Informationen eines Textes entlang ihrer Wichtigkeit für das Informationsbedürfnis der Klient:innen. Wichtigere Informationen stehen dabei vor weniger wichtigen Informationen. Das makrostrukturelle Muster Titel – Lead – Haupttext (mit Zwischentiteln) wurde für informationsbetonte journalistische Texte entwickelt, ist aber übertragbar auf alle Informationstexte, insbesondere auf informative Webseiten.

Gängige und einfache Wörter, kurze Sätze

Gängige, wenigsilbige und aus einer lexikalischen Einheit (einem Morphem) gebildete Wörter werden kognitiv schneller verarbeitet als seltene, vielsilbige, zusammengesetzte, im Schriftbild längere Wörter. Das gilt insbesondere bei Webtexten, da diese von User:innen in der Regel nicht integral, sondern quergelesen ("gescannt") werden. (Die Bereitschaft zu integraler Lektüre dürfte bei hohem Involvement zwar steigen; die kognitive Verarbeitungszeit für lange Wörter dadurch aber nicht unbedingt sinken.) Entsprechendes gilt bei der Satzlänge in Bezug auf die Anzahl Wörter und eine mehr oder weniger komplexe Syntax. Die Verständlichkeit wird zudem gesteigert, wenn Dinge und Sachverhalte konsistent, also mit immer demselben Wort, bezeichnet werden. Auch dies gilt insbesondere bei Webtexten.

Eindeutigkeit und Begriffskonsistenz

Sprache ist in ihrer semantischen Dimension in mancherlei Hinsicht vage: So haben manche Wörter mehrere Bedeutungen und abstrakte Oberbegriffe umfassen eine Reihe von konkreten Dingen oder Sachverhalten. Die Wahl möglichst eindeutiger und konkreter Wörter verhindert Missverständnisse. Die Verständlichkeit wird zudem gesteigert, wenn Dinge und Sachverhalte konsistent, also mit immer demselben Wort, bezeichnet werden. Auch dies gilt insbesondere bei Webtexten.

Verbale und aktive Sprache

Das Bevorzugen von Verben, insbesondere von aktiven Verbformen, zur Steigerung der Verständlichkeit ist ein Postulat der Stillehre.

Perzipierbarkeit

Das Karlsruher Verständlichkeitsmodell betrachtet unter Perzipierbarkeit v.a. Aspekte der Leserlichkeit (legibility) wie Schriftgrösse und Farbkontrast. Für die Kriterienbildung unserer Studie haben wir auf die Perzipierbarkeit von für die Adressat:innen zentralen Elementen der Sozialhilfe-Webseiten fokussiert: leichte Verständlichkeit von Icons, leichte Erkennbarkeit von Kontaktmöglichkeiten durch grafische Gestaltung, übersichtliches Layout, Leser:innenführung, z.B. durch orientierende Titel und Zwischentitel, und leichte Verständlichkeit von Infografiken.

Fachsprachlichkeit

Fachsprachlichkeit ist ein Merkmal der Behördenkommunikation. Um Verständnisbarrieren abzubauen, empfehlen Studien zur Agent:innen-/Klient:innen-Kommunikation, Fachwörter entweder wegzulassen oder zu erklären sowie Abkürzungen auszuschreiben. Zur Fachsprache von Behörden gehören auch behördentypische oder rechtssprachliche Formulierungen (z.B. «Gemäss Artikel...»). Ein weiteres typisches Element der behördlichen Fachsprache sind unnötige Legaldefinitionen.

Angemessene Bildauswahl

Im Hinblick auf die Verständlichkeit der Sozialhilfe-Websites sollten verwendete Bilder einerseits adressat:innenorientiert sein, also authentisch wirkende Menschen und Orte zeigen, welche die Klient:innen mit ihrer Erfahrungswelt verbinden können, andererseits aber auch den amtlich-sachlichen Charakter der Website evozieren oder diesem zumindest nicht widersprechen.

Kriterien zur Usability

Neben den unter Kapitel 2.2.3 bereits genannten Kriterien der Usability haben wir für unsere Studie noch die Kriterien «Auffindbarkeit» und «Vorhandensein einer Suchfunktion» untersucht. Bei der «Auffindbarkeit» haben wir geprüft, ob die Webseite nach einer Suchmaschineneingabe aus zwei Begriffen unter den ersten 5 Suchergebnissen erscheint. Die Suchfunktion ist generell ein wichtiges Usability-Merkmal, bei Sozialhilfe-Webseiten aber besonders relevant, da Klient:innen die Webseite oft mit einer ganz bestimmten Frage aufsuchen.

Die Webseite ist gut auffindbar
Seitenarchitektur ist nachvollziehbar
Navigationswording ist verständlich
Linkbezeichnungen sind informativ
Website ist barrierefrei
Eine Suchfunktion (ein Suchfeld) ist vorhanden

Text ist webgerecht gestaltet
Die Website ist über Smartphone zugänglich und lesbar
Website hat gut lesbares Webdesign

Kriterien zum Informationsangebot

Informationsgehalt

Die Kriterien zum Informationsgehalt sind zum Teil genereller Natur, allerdings auf den konkreten Kontext angewendet, so der Informationsumfang, die Informationsdichte und die angemessene Detailliertheit. Die übrigen Kriterien gelten spezifisch für die Information über Sozialhilfe, etwa der Umgang mit sensiblen Personendaten, absolut notwendige Informationen wie der Anspruchsinhalt und die Anspruchsvoraussetzungen sowie die Rechte und Pflichten der Antragstellenden.

Der Text enthält ausreichend Informationen
Information wird hinreichend dicht dargeboten (der Text ist angemessen hinsichtlich Konkretheit/Abstraktheit)
Ein Hinweis auf Vertraulichkeit im Umgang mit sensiblen Daten ist vorhanden.
Anspruchsvoraussetzungen werden erklärt. Bedingungen werden deklariert.
Hürden, Gefahren werden deklariert.
Anspruchsinhalt wird erklärt
Anspruchsinhalt wird mit Zahlen konkretisiert
Relevante Rechte werden aufgeführt
Informations- und Mitwirkungspflicht wird genannt
Pflicht zur Minderung der Bedürftigkeit wird genannt
Rückerstattungspflicht wird genannt

Informationen unterschiedlichen Detaillierungsgrades sind vorhanden

Service

Die Kriterien zum Service umfassen die formalen Angebote zu Zugangsmöglichkeiten und die erste Orientierung über das Angebot des Amtes. Für solch ein existenzielles und persönliches Anliegen wie die Sozialhilfe sind idealerweise diverse Kontaktmöglichkeiten für verschiedene Bedürfnisse vorhanden.

Text nennt Öffnungszeiten
Text nennt Dienstleistungen
Text nennt Kontaktmöglichkeiten
Kontakt ist über mehrere Kanäle möglich

Kriterien zum Beziehungsmanagement

Das Beziehungsmanagement drückt sich in mehreren Aspekten aus: in der Tonalität, in motivationalen Aspekten, weiterführenden Unterstützungsangeboten und auch der Vermeidung bzw. Platzierung von negativen Botschaften.

Tonalitätskonsistenz

Eine konsistente Tonalität bedeutet, dass Texte durchgehend in einem Stil formuliert werden, und nicht etwa aus verschiedenen Texten zusammengestellt werden, ohne auf die Haltung einer freundlichen Ansprache zu achten. Eine Einleitung mit einmaliger direkter Ansprache genügt nicht. Die Lesenden sollen gelegentlich zwischendurch angesprochen werden.

Tonalitätskonsistenz	Tonalität ist konsistent (kein Wechsel zw. Dialog und Distanz). Die Lesenden sollen gelegentlich zwischendurch angesprochen werden (nicht nur im ersten Satz).
----------------------	--

Motivationale Aspekte

Motivationale Aspekte betreffen die gezielte Aufbereitung von zu vermittelnden Informationen mit dem Ziel, die Lesemotivation zu erhöhen. Die einfachste Möglichkeit ist, den Nutzen der Sozialhilfe den Lesenden explizit aufzuzeigen. Durch Gamification, das heißt durch die Anreicherung mit spielerischen Elementen, lassen sich Inhalte leichter vermitteln. Sie fördert Relevanz, Selbstwirksamkeit und positive Emotionen. Auch die Strategie der Personalisierung hilft, Bezüge zu sich selbst und damit die Relevanz eines Themas herzustellen. Persönliche Ansprache wird als relevanter und involvierender wahrgenommen und erzeugt mehr Aufmerksamkeit. Ähnlich wie Personalisierung beruht Regionalisierung auf einem Abgleich mit der eigenen Wirklichkeit, hier: mit der eigenen Umgebung, was die Relevanz für die Rezipierenden erhöht und eine positive Wahrnehmung bewirkt. Storytelling benutzt narrative Elemente für die Vermittlung von Informationen. Geschichten sprechen Menschen stärker an,

erzeugen Aufmerksamkeit und wirken anregend. Allerdings müssen Information und Komplexität erheblich reduziert werden (Demarmels, 2018).

Text zeigt Nutzen von Sozialhilfe auf
Storytelling
Gamification
Personalisierung
Regionalisierung

Unterstützung

Angebote, die über reine Service-Funktionen hinausgehen, werden als unterstützend systematisiert. Dazu zählt Weitere Beratung in Notfällen oder wenn etwa eine Ausweisung befürchtet wird. Feedback- und Beschwerdemöglichkeiten sind unterstützend, da Antragstellende die Chance haben, eine möglicherweise unfaire Behandlung zu melden. Auch explizite Hilfsangebote bei Fragen stellen eine Form der Unterstützung dar. Diese Kriterien können das Vertrauen in die Behörde stärken und haben somit neben anderem eine imagefördernde Funktion.

Es sind weiterführende Beratungsmöglichkeiten angeboten, z.B. für Notfälle (Ausweisungsgefahr)
Auf Feedback- oder Beschwerdemöglichkeiten wird im Text hingewiesen
Es wird Hilfe angeboten

Negative Botschaften

Negative Botschaften haben generell eine demotivierende Wirkung und wirken sich auf die kommunikative Funktion des Beziehungsmanagements negativ aus. Die Androhung etwa einer Strafe beim Vernachlässigen der Pflichten durch die Antragstellenden stellt eine negative Botschaft dar. Solche Furchtappelle erzeugen emotionale Wirkungen, die aus ethischer Perspektive in Relation zu setzen sind mit der tatsächlichen Gefahr von vorsätzlichen Gefährdungen, hier: eines Sozialhilfebetrugs (Gelbrich, 2008, S. 9). Je nachdem wie prominent oder diskret solche Botschaft platziert ist, entfaltet sie ihre demotivierende Wirkung. Auch durch den sprachlichen Stil, etwa negative Sprachbilder, können negative Botschaften transportiert werden. So verstärkt die Bezeichnung «das unterste Netz» im Zusammenhang mit Sozialhilfe die Wahrnehmung von Betroffenen als Randständige der Gesellschaft.

es gibt negative Botschaften
neg. Botschaften sind diskret positioniert (falls es negative Botschaften gibt)
es werden negative Sprachbilder verwendet

Spezifische Kriterien für Behördenkommunikation

Interkulturalität

Spezifisch für die Kommunikation mit Bürger:innen ist die Notwendigkeit aus der Perspektive von Expert:innen mit Lai:innen zu kommunizieren, das heisst Informationen müssen den Kriterien der Verständlichkeit genügen. Da aber die Lese- und Schreibfähigkeit im Deutschen nicht bei allen Adressat:innen genügend vorhanden ist, sollten Behörden Informationen in den erforderlichen Sprachen anbieten.

Informationen sind in mehr als einer Sprache erhältlich

Legitimierung

Eine weitere Besonderheit etwa im Unterschied zu privatwirtschaftlichen Unternehmen rührt daher, dass Behörden weniger auf Persuasion und Selbstdarstellung ausgerichtet sind, sondern möglichst neutral ihrem Informationsauftrag nachkommen sollten. Sie sollen staatliche Entscheidungen legitimieren, umsetzen und transparent machen (Luttermann, 2020). Die Informationen zur Sozialhilfe müssen über den Bezug auf Gesetze legitimiert werden. Ebenso sollte sich in Bild und Sprache die Objektivität einer Behörde ausdrücken, das heisst es sollte kein werbender Stil verwendet werden.

Es wird auf Gesetze verwiesen
Fotos und Bilder passen zum Sender
Der Absender ist immer erkennbar

3.3. Auswahl der Gemeinden

Wir wählten 51 Gemeinden in der Deutschschweiz mit niedrigen, mittleren und hohen Quoten von Sozialhilfeempfänger:innen aus. Dabei berücksichtigten wir ländliche, Agglomerations- und städtischen Gemeinden nach der Einteilung des Bundesamts für Statistik (BFS 2014)⁵. Alle

⁵ Aus der Einteilung des BFS übernahmen wir die Kategorien «städtischer Kernraum», «Einflussgebiet städtischer Kerne» (= Agglomerationsgemeinden) und «ländliche Gemeinden ohne städtischen Charakter». Die Gemeinden der Unterkategorie «Kerngemeinde ausserhalb Agglomerationen» wurde nicht berücksichtigt, um sicher zu

Kantonshauptorte wurden berücksichtigt. Da unser Team nur aus Personen mit deutscher Muttersprache bestand, hätte eine Analyse von Websites in französischer Sprache die Ergebnisse verzerrt.

3.4. Datenerfassung

Die Webseiten wurden von drei Teammitgliedern kodiert. In einer Gesamt-Teamsitzung wurden grundsätzliche Fragen anhand von zwei Gemeinden geklärt. Danach wurden einige Gemeinden doppelt kodiert, Unklarheiten beseitigt und so die Erhebung «geeicht». und dann arbeitsteilig mit Excel erfasst.

(Mögliche) unabhängige Variablen, welche die Güte und Verständlichkeit der Informationen beeinflussen können, wurden auf Webseiten bzw. beim Bundesamt für Statistik recherchiert und eingefügt. Dazu gehören die Grösse der Gemeinde, die Organisationsform, der räumliche Charakter der Gemeinde sowie die politische Ausrichtung bzw. Parteizugehörigkeit des Exekutivmitglieds, das für das Sozialressort verantwortlich ist. Zur statistischen Auswertung wurde der Datensatz in SPSS exportiert.

4. Auswertung

4.1. Bildung der Indizes

Es wurden jeweils mehrere, thematisch zusammengehörende Kriterien zu Indizes zusammengefasst, um die zentralen Bedingungen für eine adressatengerechte Vermittlung von Sozialhilfeinformationen in eine Korrelation zu den verschiedenen Gemeindetypen setzen zu können. Unter diesem Gesichtspunkt wurden 13 Indizes gebildet. Einzelne Indizes wurden aus der thematischen Gruppe herausgelöst und extra gefasst, wenn sie für den Fall der spezifischen Kommunikationssituation als besonders wichtig erachtet wurden, etwa "Fachsprachlichkeit", "Visualisierung", "Perzipierbarkeit" und "Interkulturalität" aus "Verständlichkeit". Der Index "Verständlichkeit" bezieht sich nunmehr ausschliesslich auf den schriftlichen Aspekt der Texte.

Da eine Website interaktiv als Hypertext funktioniert, in dem man sich zurechtfinden muss, wurde auch die "Usability" als eigenständiger Index gefasst.

Der Index "Informationsgehalt" ist mit 12 Kriterien als Items sehr umfassend, da er über das Vorhandensein der wichtigsten Einzelinformationen Auskunft gibt. Der Index "Service" hingegen enthält Informationen, die nicht nur für die Sozialhilfe, sondern für jede Behörde mit Bürger:innen-Kontakt gültig ist.

Eine weitere Gruppe von Indizes wurde zum Thema Beziehungsmanagement gebildet: "Motivation", "Freundlichkeit", "Unterstützung", "Negative Botschaften".

Zwei weitere für Behördenkommunikation spezifische Indizes sind "Interkulturalität", da Behörden die Kommunikation mit einer diversen Bevölkerung sicherstellen müssen, sowie "Legitimierung", weil die Kommunikation staatlicher Entscheidungen eine zentrale Aufgabe von Behörden ist und dies einen entsprechenden Kommunikationsstil und -inhalt verlangt.

Zusätzlich haben wir aus bereits in anderen Indizes verwendeten einen Index **«Rechtsinformation ist ausreichend»** gebildet: Es wird auf Gesetze hingewiesen ebenso wie auf Datenschutz/Vertraulichkeit beim Umgang mit sensiblen Daten. Es werden Anspruchskriterien aufgezählt ebenso wie Hürden und Gefahren des Sozialhilfebezugs (z. B. Möglichkeit, dass die Aufenthaltsbewilligung

stellen, dass keine Gemeinden mit einem quasi-städtischen Charakter ins Sample der ländlichen Gemeinden mit eingeschlossen werden.

entzogen wird. Relevante Rechte sind aufgezählt, die Pflicht zur Kooperation und Informationsweitergabe, zur Schadensminderung und schliesslich zur Rückerstattung.

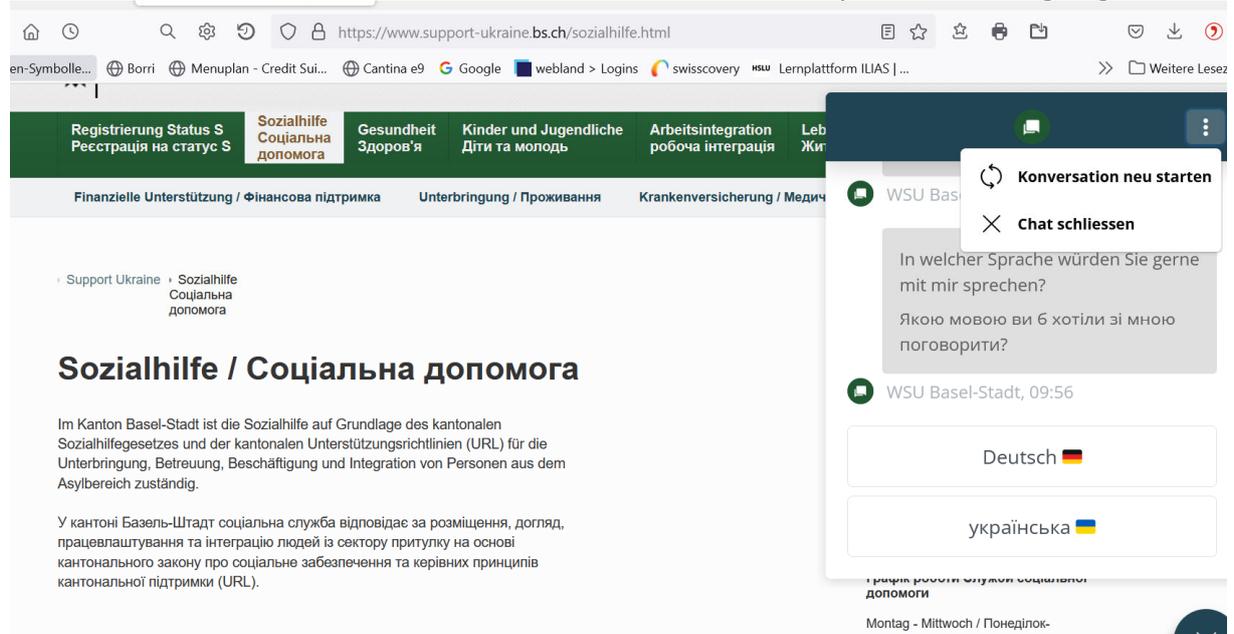
Da nicht alle Indizes gleich viele Variablen beinhalten, wurden die Indizes standardisiert: Im Ergebniskapitel sprechen wir immer davon, wieviel Prozent der möglichen Punkte in einem Index erreicht wurden.

4.2. Ergebnisse: Bescheidene Informationen

4.2.1. Das Potenzial des Webs wird nur ungenügend genutzt

Im Allgemeinen sind Websites mit Sozialhilfe-Informationen Teil kommunaler Websites. Wichtige Dimensionen, die die Website als Ganzes betreffen, haben oft hohe Index-Werte in unserer Analyse erhalten, wie z. B. Service (grundlegende Informationen über Adresse, Kontakt, Öffnungszeiten, Ansprechpartner), Benutzerfreundlichkeit (responsives Design der Website, Zugänglichkeit, Navigation, Auffindbarkeit) und Wahrnehmbarkeit (Informationssymbole und Abbildungen, Layout).

Nur sieben Gemeinden bieten Informationen in anderen Sprachen als Deutsch an, meist in Form von PDFs. Offenbar hängt dies von der Problemwahrnehmung der Behörden ab: Z.B. hat Basel bis ins Frühjahr 2022 keine fremdsprachigen Informationen zur Sozialhilfe bereitgestellt, danach aber sehr schnell Informationen auf Ukrainisch aufgeschaltet und sogar einen ukrainischen Chatbot installiert – ein Feature, das in unserer Stichprobe einzigartig ist.



Screenshot: <https://www.support-ukraine.bs.ch/sozialhilfe.html>, 7. September 2022

Der durchschnittliche Informationsgehalt (Punkte wie ausreichende Informationen, Informationsdichte, Vertraulichkeitshinweis, rechtliche Informationen über Ansprüche, Bedingungen, Rechte, Pflichten, Gefahren/Hindernisse und Zahlen) ist mit durchschnittlich nur 47 % der möglichen Punkte gering. Wir haben Webseiten von Gemeinden gefunden, die fast gar keine Informationen enthalten (wie hier die Stadt Aarau) oder während der ganzen Erhebungszeit offline waren.

Home > Leben > Soziales > Sozialhilfe

BAUEN UND PLANEN

BESTATTUNGSWESEN

BILDUNG

GESELLSCHAFT

GESUNDHEIT

KIRCHLICHE ORGANISATIONEN

LIEGENSCHAFTEN

MÄRKTE UND MESSEN

MOBILITÄT

NATUR UND UMWELT

NOTE FÜR ALLE NUMMERN
js://www.aarau.ch/leben/gesellschaft.html/124



Die Sektion Sozialhilfe stellt die materielle und immaterielle Existenzsicherung von Personen sicher, die aus eigenen Mitteln nicht für ihre Lebenskosten aufkommen können. Sie bietet zudem persönliche Beratung und Unterstützung für berufliche und soziale Integration.

 Seite drucken



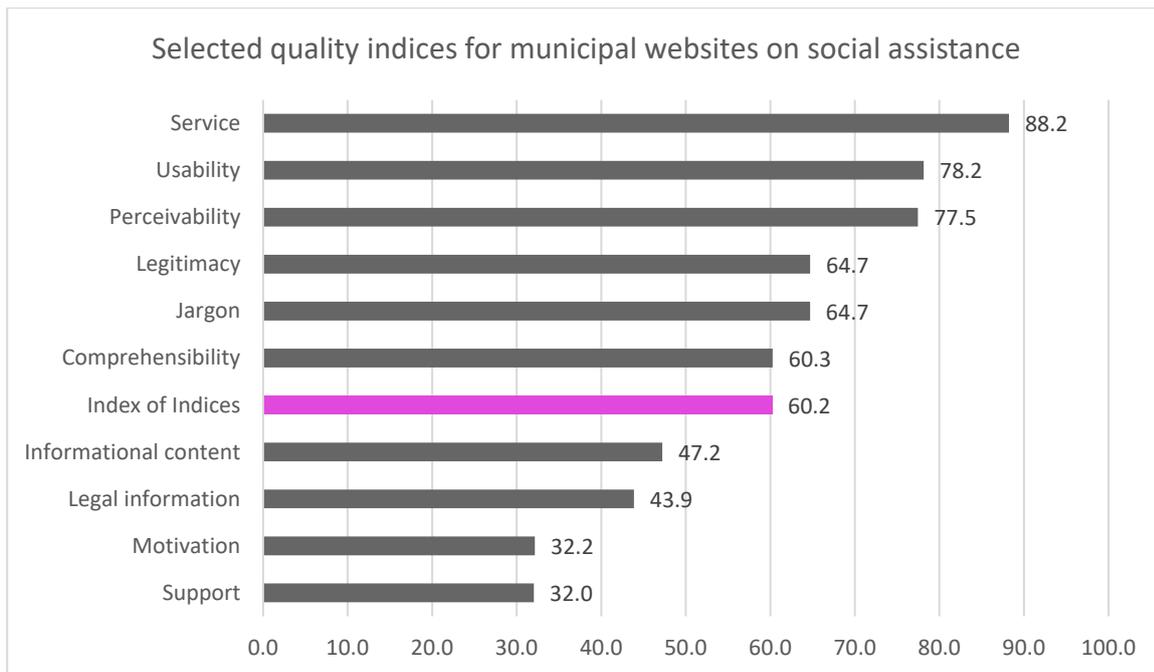
Screenshot: <https://www.aarau.ch/leben/soziales/sozialhilfe.html/396> (7. September 2022)

Die Intransparenz des Sozialhilferechts setzt sich im Internet fort. So erwähnten von den 51 analysierten Websites nur 20 % ein vollständiges Grundpaket von Rechten und Pflichten, wie das Recht auf Hilfe, die Pflicht zur Mitwirkung oder Schadensminderung, Gefahren und Hindernisse sowie Erstattungsregeln. 31 % erwähnten überhaupt keine Rechte oder Pflichten (Median: 2 von 8).

Die Websites sind nicht so verständlich wie möglich, und die durchschnittliche Index-Punktzahl liegt bei etwa 60 % (z. B. Text zeigt und erklärt Verfahren, Text folgt Leitstruktur, verwendet einfache und gebräuchliche Wörter im Aktiv, nicht im Passiv). Zwei Drittel aller Seiten verwenden negative Sprachbilder ("letztes Sicherheitsnetz" - "Missbrauch ist ein Verbrechen"), die von einer Kontaktaufnahme abhalten können.

Die Gemeinden sind offensichtlich zurückhaltend, wenn es darum geht, explizit Unterstützung anzubieten oder potenzielle Klient:innen zu motivieren (nur selten sprechen sie Besuchende persönlich an und weisen auf die Vorteile der Sozialhilfe hin). Eine Ausnahme von dieser Regel bildet die Broschüre des Sozialdienstes Uri Nord, wo es auf der ersten Seite heisst

Diese Broschüre klärt Sie über Ihre wichtigsten Rechte und Pflichten auf, wenn Sie wirtschaftliche Sozialhilfe beanspruchen wollen. Der Sozialdienst Uri Nord bietet aber nicht nur wirtschaftliche Unterstützung an. Wenn Sie persönliche Sorgen haben und gerne mit einer Fachperson darüber sprechen möchten, können Sie sich an uns wenden. (vgl. https://www.altdorf.ch/_docn/1082276/Broschüre_Sozialdienst_Stand_2015_homepage.pdf, 30. September 2022).



Source: 51 websites in German speaking Switzerland, dataset smart social assistance information

4.2.2. Wie adressat:innen-orientiert sind die Websites?

Insgesamt zeigen sich besonders bei jenen Indizes, welche die spezifischen Bedürfnisse der Adressat:innen betreffen, die tiefsten Werte. Formale, gestalterische Mittel werden weitgehend professionell eingesetzt. So sind die Service-Basics (Kontaktangaben, Öffnungszeiten) bei 88.2 % vorhanden. Auch die Benutzungsfreundlichkeit und Perzipierbarkeit erreichen hohe Werte mit über 75 %. Ebenfalls relativ hohe Werte erzielen die senderbezogenen Indizes Fachsprachlichkeit und Legitimierung mit 64.7 %, das heisst zwei Drittel der Websites berücksichtigen die Experten- bzw. Behördenposition. In den übrigen Dimensionen der Verständlichkeit werden nur 60 % der möglichen Punkte erreicht.

Die multimodalen Möglichkeiten von Websites werden bei weitem nicht ausgeschöpft. Zwar gibt es einzelne Websites, die auf die Erklärvideos der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) verlinken. Bei einem Drittel der Websites finden sich jedoch keinerlei Visualisierungen in Form von Bildern, bei einem weiteren Drittel unpassende und beim letzten Drittel passende.

Der Informationsgehalt respektive die rechtlichen Informationen, welche kommunikativ vor allem die Sachebene betreffen, sind mit unter 50 % Punkten für Informationswebseiten tief.

Abgesehen von einer fast durchwegs zu findenden freundlichen Tonalität mit direkter Ansprache sind insgesamt am wenigsten Bemühungen auf der Ebene des Beziehungsmanagements zu erkennen. Als Mittel der Motivationssteigerung wird in 25 % der Webseiten der Nutzen der gegebenen Informationen aufgezeigt und bei 91.8 % werden regionalisierende Elemente eingesetzt, vor allem auf den Gemeindefreebsites. Möglichkeiten des Storytelling und der Gamification werden nicht genutzt. Hingegen kommen bei allen Websites negative Botschaften und Sprachbilder vor, auch wenn sie meist diskret und nicht zuvorderst platziert sind. Zusätzliche unterstützende Angebote (weitere Beratung, Hilfsangebote) werden in Abhängigkeit von der Organisationsform der Sozialhilfe angeboten, am wenigsten von Gemeinden, mehr von regionalen Verbänden und am meisten von den kantonalen Ämtern. Selten wird der Dialog in Form von Feedback- und Beschwerdemöglichkeiten (3 Websites) angeboten.

Als gutes Beispiel für einen regional organisierten Sozialdienst, der mit Empathie für die Situation von Menschen in schwierigen persönlichen und wirtschaftlichen Situationen kommuniziert, kann die

Gemeinde Altdorf/Uri gelten. Dort wird explizit auf persönliche Unterstützung verwiesen, davor gewarnt, sich zu verschulden, sondern stattdessen Kontakt mit dem Sozialdienst aufzunehmen. Zudem werden in Notsituationen auch Termine ausserhalb der Öffnungszeiten angeboten.

4.2.3. Politische und/oder geografische Unterschiede

Die Indizes variieren je nach politischer Zugehörigkeit, Organisation der Sozialdienste und soziogeografischem Charakter. Wir konnten jedoch keine Korrelation zwischen den Sozialhilfequoten in einer bestimmten Gemeinde und der Qualität der Informationen feststellen.

Tabelle 1: Mittelwertunterschiede bei ausgewählten Indizes nach politischer Ausrichtung, Organisation der Sozialdienste und Charakter der Gemeinde

Index (Total der Punkte)	Durchschnitt aller Gemeinden	Politische Ausrichtung des für soziale Angelegenheiten verantwortlichen Exekutiv-Mitglieds				Geografischer Charakter		Organisation des Sozialdienstes	
		Links	Mitte-Rechts	Unklar	Agglo	Ländlich	Städtisch	Gemeinde	Regional
Index der Indices (75)	45.2	49.3	43.6	42.5	37.3	46.7	48.6	42.9	52.6
Index Usability (14)	11.0	11.4	10.4	11.7	9.9	11.2	11.4	11.0	10.6
Index Fachsprachlichkeit (4)	2.6	2.6	2.5	2.9	1.8	3.0	2.8	2.5	3.0
Index Informations-Inhalt (12)	5.7	6.9	5.5	4.0	4.2	5.7	6.5	4.8	8.9
Index Legitimität (3)	1.9	2.1	1.9	1.8	1.6	1.7	2.3	1.9	2.3
Index Motivation (5)	1.6	1.9	1.5	1.5	1.3	1.5	1.8	1.6	1.7
Index Perzipierbarkeit (4)	4.7	5.1	4.5	4.20	4.3	4.7	4.8	4.5	5.1
Index Service (4)	3.5	3.6	3.6	3.3	3.2	3.6	3.7	3.5	3.7
Index Unterstützung (3)	1.0	1.1	1.1	0.5	0.8	1.0	1.0	0.7	1.6
Index Verständlichkeit (19)	11.5	12.4	10.9	11.3	8.8	12.9	12.0	10.7	13.5
Index Recht* (8)	3.5	4.4	3.4	2.3	2.8	3.0	4.2	3.0	5.6

* Dieser Index ist nicht im Index der Indizes enthalten, da er aus Items besteht, die bereits in anderen Indizes enthalten sind.

Websites von Sozialdiensten, die **von linken Politiker*innen geführt werden**, schneiden in allen Dimensionen durchweg **besser ab** als Websites, die von Mitte-Rechts- oder parteilosen Politiker*innen geführt werden. Websites von suburbanen Gemeinden schneiden in allen Dimensionen durchweg schlechter ab als die von städtischen oder ländlichen Gemeinden. Die Unterschiede in den Mittelwerten für die politische Zugehörigkeit und den geografischen Charakter überschneiden sich allerdings, da die Linke in städtischen Gebieten stärker ist und die rechte Mitte eher in der Agglomeration. Eine Regressionsanalyse könnte dies klären.

Am auffälligsten ist jedoch, dass die Websites der **regionalen Sozialdienste** - d. h. der Sozialdienste für mehrere Gemeinden - **die besten Informationen liefern**. Ihr Durchschnitt in jedem Index ist in allen außer zwei Dimensionen am höchsten. Dieses Ergebnis ist eindeutig und macht Sinn, da die regionalen Sozialdienste über mehr Ressourcen für ihre Websites verfügen.

4.2.4. Realitätscheck: Probleme mit Sprache und digitaler Kompetenz

In einem zweiten Workshop mit Nutzern des Internetcafés Planet 13 haben wir unsere Ergebnisse auf den Prüfstand gestellt und dieselben Personen aus dem ersten Workshop gebeten, Websites zu testen, die wir in unserer Analyse als (recht) gute Beispiele bewertet hatten. Die Ergebnisse waren ernüchternd: Alle Personen hatten Probleme mit der Auffindbarkeit von Websites. Die Gemeinde Breitenbach (SO) ist zum Beispiel Mitglied eines regionalen Sozialdienstes mit dem Namen "Sozialregion Thierstein". Für Personen mit kulturellen Kenntnissen der Region macht der Name Sinn, aber andere waren verwirrt (und gingen z. B. stattdessen nach Breitenbach in Österreich). Im Allgemeinen war es für Fremdsprachige sehr schwierig, zu den relevanten Inhalten zu navigieren, sie zu lesen und zu verstehen.

Die Verständlichkeit der Websites erschwerten Fachbegriffe wie «wirtschaftliche Sozialhilfe», «wahrheitsgetreue Auskunft» oder der «hohe Stil» von Begriffen wie «Menschenwürde» oder "Subsidiarität».

Wichtige Informationen, etwa dazu wie lange es dauert, bis der Entscheid über die Sozialhilfe gefällt würde, waren nicht in einer sinnvollen Zeit zu finden. Auf der Website von Breitenbach wurde stattdessen die Drohung gefunden, dass der Antrag erlösche, wenn innerhalb von 30 Tagen nicht alle Dokumente vollständig abgeliefert würden.

Eine Teilnehmerin sagte auch, sie lese gerne Texte – und daher sei ihr auf der Webseite manchmal zu wenig Text. Diese Aussage einer älteren Frau mit CH-Hintergrund und kaufmännischer Berufspraxis verdeutlicht das grosse Spektrum an Kompetenzen und Bildungshintergründen unter Sozialhilfeempfangenden. Auch altersbezogene Diversität ist folglich in der zunehmend digital dominierten Kommunikation zu berücksichtigen.

Bemerkt wurde ein grosser Unterschied im Informationsangebot zwischen den Sozialhilfeseiten und Website-Bereichen zu Kultur oder Gastronomie, welche besser ausgebaut seien.

Die Usability wurde durch Verlinkungen auf externe Websites erschwert, wo angegebene Dokumente nicht sofort zu finden waren. Die unterschiedlichen digitalen Kompetenzen zeigten sich in der Fähigkeit, die gestellten Aufgaben zu lösen. Die Personen mit Beratungserfahrung im Sozialhilfebereich sowie die Person mit kaufmännischem Hintergrund waren versiert im Umgang mit den Websites, für andere war es unmöglich, sich zurechtzufinden.

In Bezug auf das Beziehungsmanagement ist bemerkenswert, dass bei der Bewertung der Websites der Ton, die Freundlichkeit und die aktiv angebotene Hilfe wichtiger für eine positive Bewertung waren als der eigentliche Inhalt.

4.2.5. Exkurs: Lösung Legal Tech?

Seit den 2010er Jahren werden immer mehr Technologien, Software und Algorithmen für die Erbringung juristischer Dienstleistungen eingesetzt. Dazu gehören der Zugang zur Rechtsprechung, die Erstellung von Dokumenten oder die Suche nach Unregelmäßigkeiten oder ungewöhnlichen Klauseln (für die Schweiz: "docengine.ch" von Weblaw). Sie kann auch "give people access to online software that reduces or in some cases eliminates the need to consult a lawyer, or by connecting people with lawyers more efficiently through online marketplaces and lawyer-matching websites."⁶

Websites zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen Fluggesellschaften sind inzwischen sehr bekannt (z. B. flightright.de). Im Verbraucherschutz wurde Legal Tech in großem Umfang bei

⁶ https://en.wikipedia.org/wiki/Legal_technology, 7. September 2022.

"Dieselgate" eingesetzt (Rehder & van Elten, 2019). In Deutschland bieten mehrere Websites eine automatisierte Überprüfung von Sozialhilfebescheiden (Hartz IV) oder des Anspruchs auf diese Leistungen an. Die Prüfung erfolgt beim Anbieter, z.B. Atornix.de, hartz4widerrspruch.de/hartz-4-rechner. Diese Portale können die Rechtsberatung automatisieren, weil sie Hunderte oder Tausende von sehr ähnlichen Fällen bearbeiten - Interesse, Datenerfassung, Antragstellung und Anspruchsprüfung können von der jeweiligen Software übernommen werden. Für Einzelpersonen ist dies eine attraktive Lösung, da der Aufwand für sie persönlich oft in keinem Verhältnis zur Entschädigung steht; im Gegenzug zahlen sie einen bestimmten Prozentsatz der Entschädigung an den Legal-Tech-Anbieter (rechtlich arbeiten die Anbieter nach dem Inkasso-Prinzip).

Könnten gemeinnützige Legal Tech-Lösungen für die Sozialhilfe in der Schweiz den Zugang zum Recht verbessern und die Transparenz erhöhen? Jede Legal-Tech-Lösung wird der kleinräumigen Heterogenität Rechnung tragen müssen: Lohnt es sich, eine automatisierte Lösung zu entwickeln, wenn nur ein sehr kleiner Teil der Regelungen standardisiert ist? Allerdings gibt es bereits (relativ) "low legal tech". Die SKOS bietet einen Sozialhilferechner an; 96 Gemeinden haben sich dem Projekt angeschlossen und den Rechner auf ihrer Website an ihre Richtlinien angepasst (<https://skos.ch/dienstleistungen/hilfsmittel/sozialhilferechner>).

Die SKOS hat auch mehrere kurze Videoclips produziert, um die Grundzüge der Sozialhilfe zu erklären. Aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht fällt bei diesen Clips auf, dass sie sehr abstrakt sind. Es treten keine Personen oder konkreten Fälle auf und der Text wird recht schnell aus dem Off eingesprochen. Die Informationen sind nur auf Deutsch erhältlich:

«Die SKOS stellt die Erklärvideos in deutscher Sprache und mit deutschen Untertiteln zur Verfügung. Weitere Audio- und Untertitelsprachen lassen sich ergänzen. Interessierte SKOS-Mitglieder können diese sponsern und erscheinen dann mit Logo im Abspann der Videos.» (<https://skos.ch/themen/sozialhilfe/sozialhilfe-einfach-erklaert>).

Eine weitere Low-Legal-Tech-Lösung könnten Formulare für häufige Fragen sein, z. B. für die Beantragung von kostenlosem Rechtsbeistand, die Sozialhilfeempfänger*innen ausfüllen können. Beispiele wie derer deutsche "Antrag auf Beratungshilfegutschein", der auf den Websites der Bundesländer zur Verfügung gestellt wird, ist ein siebenseitiges Formular, das nicht sehr zugänglich ist (siehe Auszug unten) und das wahrscheinlich von einem Anwalt ausgefüllt wird, mit dem Ratsuchende bereits Kontakt aufgenommen haben. Fazit: Legal Tech bietet interessante Perspektiven, die das Informations- und Transparenzproblem entschärfen, aber nicht lösen werden.

A	Ich beantrage Beratungshilfe in folgender Angelegenheit (bitte Sachverhalt kurz erläutern): <div style="background-color: #e6f2ff; height: 60px;"></div>
B	<input type="checkbox"/> In der vorliegenden Angelegenheit tritt keine Rechtsschutzversicherung ein. <input type="checkbox"/> In dieser Angelegenheit besteht für mich nach meiner Kenntnis keine andere Möglichkeit, kostenlose Beratung und Vertretung in Anspruch zu nehmen. <input type="checkbox"/> In dieser Angelegenheit ist mir bisher Beratungshilfe weder bewilligt noch versagt worden. <input type="checkbox"/> In dieser Angelegenheit wird oder wurde von mir bisher kein gerichtliches Verfahren geführt. Wichtig: Wenn Sie nicht alle diese Kästchen ankreuzen können, kann Beratungshilfe nicht bewilligt werden. Eine Beantwortung der weiteren Fragen ist dann <u>nicht</u> erforderlich.
Wenn Sie laufende Leistungen zum Lebensunterhalt nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch („Sozialhilfe“) beziehen und den derzeit gültigen Bescheid einschließlich des Berechnungsbogens des Sozialamtes beifügen, müssen Sie keine Angaben zu den Feldern C bis G machen, es sei denn, das Gericht ordnet dies ganz oder teilweise an. Wenn Sie dagegen Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch („Arbeitslosengeld II“) beziehen, müssen Sie die Felder ausfüllen.	

4.3. Zwischenfazit

Rechtsinformationen zur Sozialhilfe im Internet sind unvollständig und oft nicht detailliert genug. Die Qualität ist dabei in den einzelnen Gemeinden sehr unterschiedlich. Hohe rechtliche Komplexität und

unzureichende Transparenz sind wirksame Hindernisse für den effektiven Zugang zum Recht. Aus der Analyse geht auch hervor, dass die geringe Verständlichkeit der Informationen eine weitere hohe Hürde darstellt.

Die Analyse führt zu der Vermutung, dass die politische Grundhaltung in den Gemeindeexekutiven die Art und den Umfang der angebotenen Informationen zur Sozialhilfe beeinflussen. Anekdotische Hinweise deuten darauf hin, dass auch die Einstellungen von Sozialarbeitenden, die auf dem street level arbeiten, eine Rolle spielen. In der Stadt Zug beispielsweise gibt es bei den Sozialdiensten ein Projektteam, das sich um die Vereinfachung und Klarheit der Aufnahmeformulare bemüht. Ihre Websites erreichten 80% der Indexpunkte (dritter Rang von 51).

Das gute Abschneiden der Gemeinden mit regionalen Sozialdiensten zeigt, dass die Regionalisierung eine Strategie für kleine Gemeinden ist, um mit hohen Standards, aber nur mäßigen Ressourcen zurechtzukommen. Eine naheliegende Konsequenz wäre, die Regionalisierung der Sozialhilfe voranzutreiben, um den Zugang zum Recht zu verbessern, die Effizienz zu steigern und die Kosten zu senken.

5. Diskussion

5.1. Anforderungen an die Zugänglichkeit von Sozialhilfeinformationen auf dem Web

Relevant für die Zugänglichkeit von Sozialhilfewebsites ist die Frage, wie das Internet als Informationsquelle von den Adressat:innen beurteilt wird. In einer Matrixabfrage nach der Bedeutung verschiedener Kanäle war sich die Gruppe einig, dass diverse Kanäle und Materialien wichtig sind und genutzt werden.

Eine zentrale Untersuchungsfrage war, ob die Texte und Bilder verständlich und adressatengerecht gestaltet sind. Es zeigte sich, dass die Texte den Anforderungen der heterogenen Zielgruppe oft nicht gerecht werden, sondern sich eher an einen angenommenen Mainstream richten und nicht auf zu meist geringere sprachliche und digitale Kompetenzen Rücksicht nehmen. Hier bedarf es weiterer Überlegungen für andere bzw. diverse Kommunikationsmittel und -kanäle.

In den Workshops wurde deutlich, wie wichtig das Beziehungsmanagement ist in der Kommunikation mit Sozialhilfebeziehenden. Diese leiden aufgrund ihrer prekären finanziellen Situation unter Ängsten und Unsicherheiten, die durch ein geeignetes Beziehungsmanagement abgebaut werden könnten. Das betrifft die Tonalität von Websites, aber auch die persönlichen Kontaktmöglichkeiten. Die emotionale Komponente ist relevant für die Wahrnehmung der Behördenwebsites. So wurden die freundlichen Seiten mit Unterstützungsangeboten besser bewertet, selbst wenn die Infos auf ihnen vergleichsweise schwerer zu finden waren.

5.2. Partizipative Elemente im Projekt mit unerwarteten Ergebnissen

Partizipative Ansätze haben viele Vorteile, weil sie betroffene Personen direkt in die Forschung einbeziehen, deren Involvement erhöhen, die Ergebnisse des Forschungsprozesses eher mitgetragen werden und der Erfolg von Projekten steigt (Witt, 2023). Jedoch verlaufen partizipative Prozesse nicht immer harmonisch und die Ziele sind weniger gut planbar (Graßhoff, 2018). Um möglichst nah an die Praxis der Website-Nutzung von Menschen mit Sozialhilfe heranzukommen, wurde im Projekt teilweise ein partizipativer Ansatz gewählt. Es sollte damit verlässliches neues Wissen produziert werden. Gemäss Grasshoff ist es das Ziel dieses Ansatzes in der Sozialen Arbeit jedoch über die Wissensproduktion hinaus, die beteiligten «Co-Forschenden» zu ermächtigen (S. 675). Das setzt

voraus, dass die beforschten Personen weitgehend in den Planungsprozess einbezogen werden. Das war in diesem Projekt nicht der Fall, das heisst Partizipation fand nur ansatzweise bzw. auf einer Vorstufe statt: die Betroffenen wurden konsultiert (vgl. Arnstein 1969, 217 und Wright 2021, 141). Die konkreten Fragestellungen des Teilprojekts konnten nur eingeschränkt beantwortet werden. Gleichwohl war mit dem Projektaufbau kein intensiverer Einbezug möglich. Für künftige Projekte müsste für einen partizipativen Forschungsansatz genügend Budget eingeplant werden.

Dafür gab es andere Einsichten, die zu weiterführenden Diskussionen und Fragen führten, etwa die Rolle der Emotionsarbeit, der Stellenwert einzelner Kommunikationsmittel für eine erfolgreiche zielgruppengerechte Ansprache und die Notwendigkeit einer noch differenzierteren Ansprache der äusserst heterogenen Zielgruppe.

6. Schlussfolgerung

6.1. Sozialhilfeinformation als kommunikative Herausforderung

Die Ansprache einer derart heterogenen Zielgruppe stellt klar eine kommunikative Herausforderung dar. Es gibt keine einfache Lösung, die alle Schwierigkeiten auf einmal beseitigt und das berechtigte Informationsbedürfnis von Bürger:innen befriedigt. Nachdem die Verwaltungen in den 1990er-Jahren die Prinzipien des New Public Managements übernommen haben, sollten sie sich auch in der Gegenwart an den Weiterentwicklungen zu verantwortlicher, ethischer Kommunikation orientieren, wie sie zunehmend Einzug halten in Unternehmen und Organisationen. Kommunikation nach innen und ausser wird immer mehr von ethischen Fragen geleitet, die auf Verständigung, Beteiligung, Glaubwürdigkeit und Transparenz abzielen (Faber-Wiener, 2013). Dabei basieren Kommunikationsentscheidungen idealerweise auf ethischer Reflexion und der Berücksichtigung des gesellschaftlichen Diskurses (Faber-Wiener, 2013, S. 77). In Bezug auf eine heterogene Anspruchsgruppe in prekärer Lebenssituation wären ethische Reflexionen im Sinne von Equity, also hinreichenden Hilfestellungen, anzustellen. Ein gesellschaftlicher Diskurs, der solche Ungleichheiten und Ungleichbehandlungen thematisieren würde, fehlt indes. Doch diesen bräuchte es, damit eine verantwortungsvolle Verwaltungskommunikation sich in allen Bereichen der Verwaltung durchsetzen könnte.

6.2. Sozialhilfeinformationen aus rechtssoziologischer Sicht

Die Komplexität des Sozialhilferechts ergibt sich aus den starken föderalen und subsidiären Prinzipien in der Schweiz; damit bestehen auch für jede Gemeinde und jeden Kanton andere Regelungen, die angepasste Informationen verlangen, also einen grossen Aufwand bedeuten. Dabei sind die kantonalen und kommunalen Unterschiede im Sozialhilferecht kaum je durch spezifische lokale Gegebenheiten begründet.

Konflikte in der Sozialhilfe, wie auch in anderen Beziehungen zwischen Bürgern und dem Staat im Allgemeinen, sind unvermeidlich und werden immer wieder auftreten. Viele Beschwerden von Sozialhilfeempfängern oder Konflikte zwischen ihnen und den Behörden kommen nicht zur Sprache und werden nicht gelöst; wenn Informationen unvollständig oder unverständlich sind, kann unrechtmässiges Handeln der Behörden auch unerkannt bleiben. Dies kann zu Misstrauen, Entfremdung und Hoffnungslosigkeit bei den Empfängern führen und langfristig den sozialen Zusammenhalt gefährden. Um Konflikte früh zu lösen, muss unter anderem der Zugang zum Recht durch eine gute Informationspolitik verbessert werden. Wenn Gesetze und Verordnungen darüber hinaus weniger komplex, präziser und transparenter wären, so wären die Anforderungen an eine gute Informationspolitik nicht ganz so hoch.

Zusätzlich weisen die Ergebnisse auf nötige Änderungen in den rechtlichen und administrativen Strukturen hin. Eine Vereinheitlichung des Rechts und eine übergemeindliche Organisation der sozialen Dienste würden den Zugang zum Recht verbessern. Die Bereitstellung grundlegender, umfassender und verständlicher Rechtsinformationen würde die Rechtskompetenz aller beteiligten Akteure zusätzlich unterstützen. Dies sind letztlich politische und finanzielle Fragen, die stark umstritten sind. Aber es gilt: Die Verbesserung des Zugangs zum Recht für alle ist für ein Land mit einem hohen Mass an sozialem Vertrauen und mit ausreichenden finanziellen Ressourcen angemessen.

6.3. Umsetzungsbedarf

Aus den Ergebnissen sowie den bisherigen Vorstellungen der Ergebnisse auf Konferenzen und in internen Veranstaltungen lassen sich interessante Ansätze und differenzierter Handlungsbedarf herausarbeiten.

1. Einzelne Sozialdienste erarbeiten partizipativ mit den Armutsbetroffene Projekte zur Verbesserung der Informationsangebote (z. B. Stadt Biel⁷, Stadt Zug) und/oder lassen ihre Texte von spezialisierten Unternehmen überarbeiten.
2. Die Frage der Verständlichkeit und Zugänglichkeit kann und soll auch über die SKOS thematisiert werden, da hier mehr Hebelwirkung zu erwarten ist als bei der alten, doch schwer durchsetzbaren Erkenntnis, dass ein vereinheitlichtes Sozialhilferecht die Situation von Armutsbetroffenen verbessern würde. Ansätze wie die Informationsvideos oder der Sozialhilferechner, dem sich bisher 96 Gemeinden angeschlossen haben, helfen hierbei.
3. Die Erfahrung mit den Workshops im Projekt führen zur Frage, wie das Potenzial von «Laien-Expert*innen» beschaffen ist und wie es sich stärken lässt. Zur Peer-Beratung gibt es Erfahrungen aus anderen Bereichen (z. B. du-bist-du.ch zu sexueller Orientierung). Klar ist, dass hier ein Potenzial liegt, da Laien-Expert*innen Vertrauen geniessen, in direktem Kontakt Informationen weitergeben können und verständlich kommunizieren. Eine Ausweitung von solchen Beratungsleistungen ist sinnvoll, entlässt Sozialdienste aber nicht aus ihrer Pflicht zur vollständigen und verständlichen Informationen. Bei der Finanzierung stellt sich die Frage, wer diese Gelder aufbringt und wie sich Finanzierungsmodi auf die Unabhängigkeit der Laien-Expert*innen auswirken. Dessen ungeachtet besteht ein Bedarf an professioneller Rechtsberatung im Sozialhilferecht und dessen auskömmlicher Finanzierung
4. Grundsätzlich müssen digitale *und* sprachliche Kompetenzen der Zielgruppen gestärkt und besser entwickelt werden. Dies hätte nicht nur beim Thema Sozialhilferechtsinformationen, sondern für die gesamte Lebensführung und soziale wie ökonomische Integration positive Auswirkungen.

Im Team wurden unterschiedliche Arten von Folgeprojekten besprochen. Die Entwicklung eines Dienstleistungsangebots für Sozialdienste (Beratung für verständliche Webseiten, Moderation von Qualitätszirkeln und ähnliches) wurde als noch verfrüht zurückgestellt.

Ausführlicher wurde ein Folgeprojekt zur Wissenschaftskommunikation diskutiert, das mit einem Folgeantrag einreichereif entwickelt werden soll. So wurde eine Ausstellung zu Sozialhilfe bzw. zum Thema Armut diskutiert. Dafür werden Kooperationsmöglichkeiten mit dem Stapferhaus Lenzburg abgeklärt, wobei dort normalerweise keine Kooperationen eingegangen werden. Eine weitere Überlegung betrifft die Form einer Ausstellung als Wanderkiste durch Behörden, Schulen, Fachhochschulen. Auch hier laufen Gespräche mit einem potenziellen Umsetzungspartner.

Denkbar als Basis für die Ausstellung wären Videos, in den Zeitzeugen sprechen. Zudem sind gamifizierte Elemente denkbar, in denen die Herausforderungen vom Leben mit Sozialhilfe für das

⁷ <https://www.zeso-magazin.skos.ch/de/artikel/vereinfachung-der-sprache-in-der-sozialhilfe> (11. Dezember 2022).

Publikum auf spielerische Weise erfahrbar gemacht werden. Zudem wird das Thema der Zugänglichkeit in Informationsinseln fachlich fundiert, aber attraktiv vermittelt.⁸

⁸ Beispiele für Umsetzungsmöglichkeiten: <https://www.republik.ch/2019/05/01/spiel-des-lebens>; <https://www.srf.ch/play/tv/dok/video/sozialhilfe-unter-druck---wie-viel-reicht-zum-leben?urn=urn:srf:video:8b023894-ccfe-436b-9f27-a28e3fb8c6ef>.

7. Literaturverzeichnis

- Aebi, A. & Frischherz, B. (2020): Bild und Text in Nachhaltigkeitsberichten. In: A. Aebi, S. Göldi & M. Weder (Hrsg.): Schrift – Bild – Ton. Beiträge zum multimodalen Schreiben in Bildung und professioneller Kommunikation (S. 151-174). hep-verlag.
- Baer, S. (2021). Rechtssoziologie: Eine Einführung in die interdisziplinäre Rechtsforschung (4. Aufl.). Nomos Lehrbuch. Nomos. <https://doi.org/10.5771/9783748903079>
- BFS Aktuell. (2021). Ungleiche Verteilung digitaler Kompetenzen bei Internetnutzerinnen und -nutzern in der Schweiz. <https://www.swissstats.bfs.admin.ch/data/webviewer/appId/ch.admin.bfs.swissstat/article/issue211620901900-01/package>
- BFS, Bundesamt für Statistik (2017). Verbesserungsbedarf bei Sprachkenntnissen (berufliche Gründe). <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/integrationindikatoren/alle-indikatoren/sprache/bedarf-sprachkenntnisse-beruf.html>
- BFS, Bundesamt für Statistik (2021). Wirtschaftliche Sozialhilfe. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/sozialhilfebeziehende/wirtschaftliche-sozialhilfe.html>.
- Blankenburg, E. (1995). Mobilisierung des Rechts: eine Einführung in die Rechtssoziologie. Springer.
- Demarmels, S. (2018). Verständliche Vermarktung von Strom aus erneuerbaren Energien: Kommunikationsstrategien und Handlungsempfehlungen. Springer Gabler.
- Ebert, H., & Fisiak, I. (2018). Modul 2: Dimensionen der Textverständlichkeit. In H. Ebert & I. Fisiak (Hrsg.), Bürgerkommunikation auf Augenhöhe: Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können (S. 39–104). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-658-16861-2_2
- Englert, K., & Sondermann, A. (2013). Ich versuch hier auch immer so dieses Amtliche irgendwie noch 'n bisschen zu überspielen Emotions- und Gefühlsarbeit in der öffentlichen Verwaltung als Ausdruck von Staatlichkeit im Wandel. Österreichische Zeitschrift für Soziologie, 38(2), 131–147. <https://doi.org/10.1007/s11614-013-0080-8>
- Ewick, P. & Silbey, S. S. (Hrsg.). (2008). The common place of law: Stories from everyday life (5th ed.). The University of Chicago Press.
- Faber-Wiener, G. (2013). Responsible Communication. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-642-38942-9>
- Fisch, R. (2020). Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung: Konzepte - Lösungen - Fallbeispiele. (1st ed.). Nomos Verlagsgesellschaft.
- Fuchs, G. & Studer, M. (2021). Sozialhilfe: Handlungsbedarf bei Rechtsschutz und -beratung? CHSS Soziale Sicherheit(1), 17–21. <https://soziale-sicherheit-chss.ch/artikel/sozialhilfe-handlungsbedarf-bei-rechtsschutz-und-beratung/>
- Fuchs, G., Abbas, M., Studer, M., Koschmieder, N., Pärli, K., Meier, A., Blanchet, N. & Ruch, M. (2021). Rechtsberatung und Rechtsschutz von Armutsbetroffenen in der Sozialhilfe: Schlussbericht (Forschungsbericht 18/20). Bern. <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/publikationen-und-service/forschung/forschungspublikationen.html>
- Gaitsch, M., Sauer, B., & Hofbauer, J. (2020). Doing Gender im öffentlichen Dienst: Affektive Arbeit von Arbeitsvermittler_innen. GENDER – Zeitschrift für Geschlecht, Kultur und Gesellschaft, 12(2), 11–27. <https://doi.org/10.3224/gender.v12i2.02>
- Galanter, M. (1974). Why the Haves Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. Law & Society Review, 9(1), 95–160. <http://marcgalanter.net/Documents/papers/WhytheHavesComeOutAhead.pdf> (nicht mehr verfügbar)
- Gelbrich, K. 1971-. (2008). Werbewirkung von Furchtappellen: Stand der Forschung. Verl. proWiWi.
- Gertsch, G. (2021). Richterliche Unabhängigkeit und Konsistenz am Bundesverwaltungsgericht: eine quantitative Studie. Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht, 122(1), 34–56.
- Göpferich, S. (2001). Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein

- kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten, 23(3-4), 117-138.
- Göpferich, S. (2002). Textproduktion im Zeitalter der Globalisierung: Entwicklung einer Didaktik des Wissenstransfers. Stauffenburg.
- Göpferich, S. (2009). Comprehensibility assessment using the Karlsruhe Comprehensibility Concept1. *The Journal of Specialised Translation*, 11.
- Graßhoff, G. (2018). Partizipative Forschung. In G. Graßhoff, A. Renker, & W. Schröer (Hrsg.), *Soziale Arbeit: Eine elementare Einführung* (S. 673-683). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-658-15666-4_46
- Gurny, R. & Tecklenburg, U. (2016). Fallgruben und Sackgassen. Zur Entwicklung der schweizerischen Sozialhilfe in den letzten Jahrzehnten. Zürich. Denknetz.
- Hahn, M. (2017). Webdesign. Das Handbuch zur Webgestaltung (2., aktual. Aufl.). Bonn. Rheinwerk Verlag.
- Heusser, P. (2009). Rechtsschutz: Für die Schwächsten zu schwach. *plädoyer*(1), 34-42.
- Hobi, T. (2018, März). Unentgeltliche Prozessführung und unentgeltliche Prozessverbeiständung. Jusletter.
- Keller, V. (2021). Sozialhilfe Schweiz, Chronologie eines Umbaus. Vorstösse und Entscheide auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene, 2000-2020: Erweiterte Neuauflage 2021. Bern. Avenir Social. https://avenirsocial.ch/union_brochures/sozialhilfe-schweiz-chronologie-eines-umbaus-vorstoesse-und-entscheide-auf-bundes-kantons-und-gemeindeebene-seit-2000/
- Kocks, K., Knorre, S., & Kocks, J. N. (2020). Verwaltung in der Öffentlichkeit: Zur Bedeutung kommunikativer Problemstellungen in den Zeiten technologisch induzierten Medienwandels. In K. Kocks, S. Knorre, & J. N. Kocks (Hrsg.), *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit: Herausforderungen und Chancen der Kommunikation öffentlicher Institutionen* (S. 1-11). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6_1
- Langen, M. de & Barendrecht, M. (2008). Legal Empowerment of the poor: Innovating access to justice. In Brookings Institution (Hrsg.), *The state of access. success and failure of democracies to create equal opportunities*. (S. 250-271). Brookings Institution Press.
- Langer, I., & Schulz von Thun, F. (2006). Sich verständlich ausdrücken—Schulz von Thun Institut. <https://www.schulz-von-thun.de/veroeffentlichungen/b%C3%BCcher/articles/sich-verst%C3%A4ndlich-ausdr%C3%BCcken>
- Lens, V. (2007). Administrative Justice in Public Welfare Bureaucracies. *Administration & Society*, 39(3), 382-408. <https://doi.org/10.1177/0095399707301006>
- Locher, R. (2017). Der Zugang zur Justiz in Diskriminierungsfällen. In C. Kaufmann & C. Hausamann (Hrsg.), *Zugang zum Recht: Vom Grundrecht auf einen wirksamen Rechtsschutz* (1. Aufl., S. 49-62). Helbling Lichtenhahn.
- Lucke, J. (2020). Zukünftige Formen der digitalen Kommunikation mit der Verwaltung (S. 109-122). <https://doi.org/10.5771/9783748902843-109>
- Lucke, J. von. (2008). Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung. Eul.
- Luttermann, K. (2020). Moderne Verwaltungskommunikation: Grundlagen, Prozesse und Beispiele aus linguistischer Sicht. <https://www.semanticscholar.org/paper/Moderne-Verwaltungskommunikation%3A-Grundlagen%2C-und-Luttermann/89fec085ba7d62948e6cf21aaa60cc7ba7ae525f>
- Marchiori, T. (2016). Measuring Women's and Children's Access to Justice: (Präsentation anlässlich der Konferenz Zugang zur Justiz für alle: Ein zentrales Menschenrecht Aktuelle Herausforderungen für die Schweiz im Bereich Frauen- und Kinderrechte). Schweizerisches Kompetenzzentrum für Menschenrechte. https://www.skmr.ch/cms/upload/pdf/160830_Presentation_Teresa_Marchiori.pdf
- Marshall, A.-M. & Barclay, S. (2003). In Their Own Words: How Ordinary People Construct the Legal World. *Law & Social Inquiry*, 28(3), 617-628.
- Penz, O. (2016). Affektives Kapital: Die Ökonomisierung der Gefühle im Arbeitsleben. Campus Verlag.

- Raaphorst, N. & Groeneveld, S. (2019). Discrimination and representation in street level bureaucracies. In P. L. Hupe (Hrsg.), *Handbooks of research on public policy. Research handbook on street-level bureaucracy: The ground floor of government in context* (S. 116–127). Edward Elgar Publishing.
- Rehder, B. & van Elten, K. (2019). Legal Tech & Dieselgate Digitale Rechtsdienstleister als Akteure der strategischen Prozessführung. *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, 64–86.
- Rothmayr Allison, C., Varone, F., & Flick Witzig, M. (2021). Justiz. In Y. Papadopoulos, P. Sciarini, A. Vatter, S. Häusermann, P. Emmenegger, & F. Fossati (Eds.), *Handbuch der Schweizer Politik: Manuel de la politique suisse* (7th ed., pp. 241–269). NZZ Libro.
- Sandefur, R. L. (2008). Access to Civil Justice and Race, Class, and Gender Access to Civil Justice and Race, Class, and Gender Inequality. *Annual review of sociology*, 34, 339–358.
- Sarat, A. (1990). "... The Law Is All Over": Power, Resistance and the Legal Consciousness of the Welfare Poor, Available at: <https://digitalcommons.law.yale.edu/yjhl/vol2/iss2/6>. *Yale Journal of Law and the Humanities*, 2(2), 343–379. <https://digitalcommons.law.yale.edu/yjhl/vol2/iss2/6>
- Schaffner, D., Demarmels, S., & Juettner, U. (2015). Promoting biodiversity: Do consumers prefer feelings, facts, advice or appeals? *Journal of Consumer Marketing*, 32(4), 266–277. <https://doi.org/10.1108/JCM-11-2014-1220>
- Studer, M. (2020). Subsidiarität. In J.-M. Bonvin, Hugentobler, Valérie Hugentobler, Knöpfel, Carlo, P. Maeder & M. Temmes (Hrsg.), *Wörterbuch der Schweizer Sozialpolitik* (S. 523–525). Seismo.
- Studer, M., Fuchs, G., Meier, A. & Pärli, K. (2020). *Arbeiten unter sozialhilferechtlichen Bedingungen - Schlussbericht*. Basel.
- Vatter, A. (2021). Föderalismus. In Y. Papadopoulos, P. Sciarini, A. Vatter, S. Häusermann, P. Emmenegger, & F. Fossati (Eds.), *Handbuch der Schweizer Politik: Manuel de la politique suisse* (7th ed., pp. 135–166). NZZ Libro.
- Witt, S. (2023). Risikodialog—Komplexität und Unsicherheit kommunizieren. Akzeptanz in der Gesundheits- und Sicherheitskommunikation. In J. Basel, Ph. Henrizi (Hrsg.), *Psychologie von Risiko und Vertrauen: Wahrnehmung, Verhalten und Kommunikation*. Springer Link (im Druck).

Anhang

Tabelle 2: Überblick über die verwendeten Items

Variablenname	gehört zu Index ...	Erklärung
Fachwoerter_ohne_erkl	Fachsprachlichkeit	Text verwendet Fachwörter, ohne sie zu erklären
Abkuerzungen_ohne_erkl	Fachsprachlichkeit	Text verwendet Abkürzungen, ohne sie zu erklären (auszuschreiben)
Behoerdenspeak	Fachsprachlichkeit	Text verwendet behördentypische und/oder rechtssprachliche Formulierungen
Legaldef_unnoetig	Fachsprachlichkeit	Es gibt unnötige Legaldefinitionen
Tonalityaetskonsistenz	Freundlichkeit	Tonalität ist konsistent (kein Wechsel zw. Dialog und Distanz). Die Lesenden sollen gelegentlich zwischendurch angesprochen werden (nicht nur im ersten Satz).
Info_ausreichend	Informationsgehalt	Der Text enthält ausreichend Informationen
Infodichte	Informationsgehalt	Information wird hinreichend dicht dargeboten (der Text ist angemessen hinsichtlich Konkretheit/Abstraktheit)
Vertraulichkeit	Informationsgehalt	Ein Hinweis auf Vertraulichkeit im Umgang mit sensiblen Daten ist vorhanden.
Voraussetzungen_Bedingungen	Informationsgehalt	Anspruchsvoraussetzungen werden erklärt. Bedingungen werden deklariert.
Huerden_Gefahren	Informationsgehalt	Hürden, Gefahren werden deklariert.
Anspruchsinhaltwirderklärt	Informationsgehalt	Anspruchsinhalt wird erklärt
Anspruchinhalt_konkret_Zahlen	Informationsgehalt	Anspruchsinhalt wird mit Zahlen konkretisiert
RelevanteRechte	Informationsgehalt	Relevante Rechte werden aufgeführt
Info_Mitwirkungspflicht	Informationsgehalt	Informations- und Mitwirkungspflicht wird genannt
Schadensminderung	Informationsgehalt	Pflicht zur Minderung der Bedürftigkeit wird genannt
Rueckerstattung	Informationsgehalt	Rückerstattungspflicht wird genannt
Info_Detaillierung	Informationsgehalt	Informationen unterschiedlichen Detaillierungsgrades sind vorhanden
Informationensindinmehralseiner-Spracheerhältlich	Interkulturalität	Informationen sind in mehr als einer Sprache erhältlich
Gesetzesverweise	Legitimität	Es wird auf Gesetze verwiesen
Bilder_zu_Sender	Legitimität	Fotos und Bilder passen zum Sender
Absender_erkennbar	Legitimität	Der Absender ist immer erkennbar
Nutzen_aufgezeigt	Motivation	Text zeigt Nutzen von Sozialhilfe auf
Storytelling	Motivation	Storytelling
Gamification	Motivation	Gamification
Personalisierung	Motivation	Personalisierung
Regionalisierung	Motivation	Regionalisierung
Negative_Botschaften	Negativität	es gibt negative Botschaften
Negative_Botschaften_diskret	Negativität	neg. Botschaften sind diskret positioniert (falls es negative Botschaften gibt)

Variablenname	gehört zu Index ...	Erklärung
Negative_Sprachbilder	Negativität	es werden negative Sprachbilder verwendet
Iconsindleichtverständlich	Perzipierbarkeit	Icons sind leicht verständlich
Kontaktmöglichkeit_deutlich	Perzipierbarkeit	Kontaktmöglichkeit ist visuell leicht erfassbar, hebt sich ab
Leserinnenführung	Perzipierbarkeit	Leserinnenführung, z.B. orientierende Titel und Zwischentitel sind vorhanden
Layout_gut	Perzipierbarkeit	Layout ist übersichtlich
Infografiken	Perzipierbarkeit	Es gibt leicht verständliche (Info-)Grafiken
Oeffnungszeiten	Service	Text nennt Öffnungszeiten
Dienstleistungen	Service	Text nennt Dienstleistungen
Kontakt	Service	Text nennt Kontaktmöglichkeiten
Kontakt_mehrfach	Service	Kontakt ist über mehrere Kanäle möglich
Weitere_Beratung	Unterstützung	Es sind weiterführende Beratungsmöglichkeiten angeboten, z.B. für Notfälle (Ausweisungsgefahr)
Feedback_Beschwerde	Unterstützung	Auf Feedback- oder Beschwerdemöglichkeiten wird im Text hingewiesen
Hilfsangebot	Unterstützung	Es wird Hilfe angeboten
Auffindbarkeit	Usability	Die Webseite ist gut auffindbar
Seitenarchitektur	Usability	Seitenarchitektur ist nachvollziehbar
Navigationsworindg	Usability	Navigationswording ist verständlich
Linkbezeichnungenindinformativ	Usability	Linkbezeichnungen sind informativ
Websiteistbarrierefrei	Usability	Website ist barrierefrei
Suchfunktion	Usability	Ein Suchfunktion (ein Suchfeld) ist vorhanden
Text_webgerecht	Usability	Text ist webgerecht gestaltet
Website_Smartphone	Usability	Die Website ist über Smartphone zugänglich und lesbar
Webdesign_gut	Usability	Website hat gut lesbares Webdesign
TextBildKohaerenz	Verständlichkeit	Der Text (inkl. Bild-Text-Beziehung)
- ist kohärent,		
- er hat keine Lücken oder unnötige Redundanzen		
Prozesse_zeigen	Verständlichkeit	Text zeigt Prozess(e)
Prozesse_erklaeren	Verständlichkeit	Text erklärt Prozess(e)
TextfolgtLeadstruktur	Verständlichkeit	Text folgt Leadstruktur
Einfache_Worte	Verständlichkeit	Text verwendet einfache (nicht zusammengesetzte) Wörter
Gaengige_Worte	Verständlichkeit	Text verwendet gängige Wörter
Begriffskonsistenz	Verständlichkeit	Text verwendet Begriffe konsistent
Verbal	Verständlichkeit	Text ist verbal (Text hat keine "unschönen" Nominalisierungen)
Kurze_Saetze	Verständlichkeit	Text hat kurze Sätze mit höchstens einem nebengeordneten Nebensatz.
Eindeutigkeit	Verständlichkeit	Text ist hinreichend eindeutig

Variablenname	gehört zu Index ...	Erklärung
Aktiv_nicht_passiv	Verständlichkeit	Text ist aktivisch, nicht im Passiv
Bilder_zu_Adressaten	Visualisierung	Fotos und Bilder passen zu den Adressaten - Bild einfügen
Bilder_zu_Funktion	Visualisierung	Fotos und Bilder passen zur kommunikativen Funktion