

DIN ISO 24495-1

ICS 01.140.10

Einsprüche bis 2022-07-13

Entwurf**Einfache Sprache –
Teil 1: Grundsätze und Leitlinien (ISO/DIS 24495-1:2022);
Text Deutsch und Englisch**

Plain language –

Part 1: Governing principles and guidelines (ISO/DIS 24495-1:2022);

Text in German and English

Langage simplifié –

Partie 1: Principes directeurs et lignes directrices (ISO/DIS 24495-1:2022);

Texte en allemand et anglais

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2022-05-13 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nat@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 42 Seiten

DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT)
DIN-Normenausschuss Grundlagen der Normungsarbeit (NAGLN)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Grundsätze	8
5 Leitlinien	9
5.1 Leitlinien zu Grundsatz 1: Die Leser erhalten, was sie brauchen (relevant)	9
5.1.1 Überblick	9
5.1.2 Herausfinden, wer die Leser sind	9
5.1.3 Herausfinden, welche Zielsetzungen die Leser haben	9
5.1.4 Herausfinden, in welchem Kontext Leser das Dokument lesen	9
5.1.5 Die Dokumentenart auswählen	10
5.1.6 Inhalte auswählen, die Leser brauchen	10
5.2 Leitlinien zu Grundsatz 2: Die Leser können leicht finden, was sie brauchen (auffindbar)	10
5.2.1 Überblick	10
5.2.2 Das Dokument für Leser strukturieren	10
5.2.3 Das Dokument so gestalten, dass Leser leicht finden, was sie brauchen	11
5.2.4 Überschriften verwenden, die Leser über den folgenden Text informieren	11
5.2.5 Zusätzliche Informationen separat aufführen	12
5.3 Leitlinien zu Grundsatz 3: Die Leser können leicht verstehen, was sie finden (verständlich)	12
5.3.1 Überblick	12
5.3.2 Dem Leser bekannte Wörter wählen	12
5.3.3 Eindeutige Sätze schreiben	13
5.3.4 Prägnante Sätze schreiben	13
5.3.5 Eindeutige und prägnante Absätze schreiben	13
5.3.6 Das Einbeziehen von Bildern und Multimedia erwägen	14
5.3.7 In einem Ton schreiben, der die situationsabhängigen Bedürfnisse der Leser respektiert	14
5.3.8 Sicherstellen, dass das Dokument zusammenhängend ist	14
5.4 Leitlinien zu Grundsatz 4: Die Leser können die Informationen einfach verwenden (brauchbar)	15
5.4.1 Überblick	15
5.4.2 Das Dokument während seiner Entstehung kontinuierlich überprüfen	15
5.4.3 Das Dokument mithilfe von Lesern weitergehend überprüfen	15
5.4.4 Die Nutzung des Dokuments durch die Leser kontinuierlich überprüfen	15
Anhang A (informativ) Überblick über Grundsätze und Leitlinien	17
Anhang B (informativ) Muster für eine Checkliste	18
Literaturhinweise	20

Bilder

Bild 1 — Zusammenhang zwischen den vier Grundsätzen	6
---	---

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 24495-1:2022, die vom Technischen Komitee ISO/TC 37 „Language and terminology“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von SAC (China) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitskreis NA 105-00-07-02 AK „Einfache Sprache“ im DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 37, *Language and terminology*, WG 11, *Plain Language* erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

Bei einfacher Sprache handelt es sich um eine Art der Kommunikation, bei der die Leser an erster Stelle stehen. Sie berücksichtigt:

- was Leser wissen wollen und wissen müssen;
- das Ausmaß des Interesses und den Wissensstand sowie die Lesefähigkeiten der Leser; und
- den Kontext, in dem die Leser das Dokument verwenden.

Durch einfache Sprache wird sichergestellt, dass die Leser finden können, was sie brauchen, es verstehen und es anwenden können. Anstatt auf mechanische Mittel wie z. B. Lesbarkeitsformeln konzentriert sich einfache Sprache also darauf, wie erfolgreich die Leser das Dokument nutzen können.

In umfangreichen Studien wurde gezeigt, dass die Verwendung einfacher Sprache für Leser und Organisationen zu einer Ersparnis von Zeit oder Kosten (oder beidem) führt. Einfache Sprache ist wirksamer und sorgt für bessere Ergebnisse. Außerdem bevorzugen Leser einfache Sprache. Für Organisationen ist einfache Sprache ein wichtiger Weg, um das Vertrauen von Lesern zu gewinnen. Zu guter Letzt ist der Übersetzungsprozess bei Dokumenten in einfacher Sprache effizienter als bei Dokumenten, die schwer verständlich sind.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument richtet sich an alle, die Dokumente erstellen oder dabei unterstützen. Am häufigsten wird einfache Sprache in Dokumenten verwendet, die für die allgemeine Öffentlichkeit vorgesehen sind. Sie ist jedoch z. B. auch auf die technische Redaktion, beim Erstellen von Rechtstexten oder beim Einsatz von kontrollierten Sprachen anwendbar. Dieses Dokument bietet Autoren Unterstützung beim Erstellen von Dokumenten für eine wirksame Kommunikation mit der vorgesehenen Zielgruppe. Es gilt für die meisten Schriftsprachen und gibt den aktuellsten Forschungsstand zu einfacher Sprache sowie die Erfahrungen von Fachleuten im Bereich der einfachen Sprache wieder.

Dieses Dokument enthält Grundsätze und Leitlinien zum Erstellen von Dokumenten in einfacher Sprache. Die Leitlinien dienen der Erläuterung, wie die Grundsätze interpretiert und angewendet werden sollten. Es handelt sich um die folgenden vier Grundsätze:

- Grundsatz 1: Die Leser erhalten, was sie brauchen (relevant).
- Grundsatz 2: Die Leser können leicht finden, was sie brauchen (auffindbar).
- Grundsatz 3: Die Leser können leicht verstehen, was sie finden (verständlich).
- Grundsatz 4: Die Leser können die Informationen einfach verwenden (brauchbar).

Diese Grundsätze beruhen auf der Annahme, dass ein Dokument brauchbar ist, sofern die Informationen darin relevant, auffindbar und verständlich sind (siehe Bild 1).

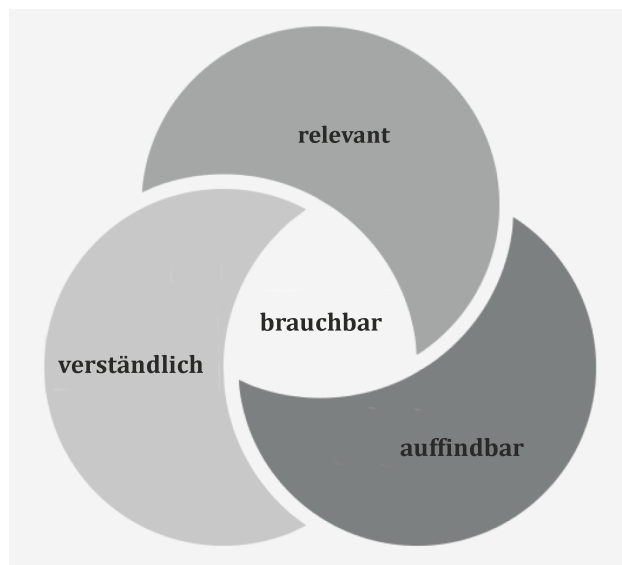


Bild 1 — Zusammenhang zwischen den vier Grundsätzen

Aus der Autorenperspektive sorgt die Orientierung an den Leitlinien der ersten drei Grundsätze mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit dafür, dass Leser ein Dokument nutzen können. Der einzige Weg, dies sicherzustellen, ist jedoch eine kontinuierliche Überprüfung des Dokuments durch die Anwendung der Leitlinien zu Grundsatz 4. Anders ausgedrückt beschreibt das Dokument keinen Prozess mit aufeinanderfolgenden Schritten, da die vier Grundsätze miteinander zusammenhängen und sich gegenseitig beeinflussen. Ihre gemeinsame Anwendung ist beim Erstellen von Dokumenten in einfacher Sprache entscheidend.

Anhang A enthält eine bildliche Übersicht über die Grundsätze und Leitlinien. Anhang B enthält eine Checkliste für Autoren zur Unterstützung bei der Anwendung dieses Dokuments.

Bei den in der Internationalen Norm enthaltenen Leitlinien handelt es sich um Empfehlungen. Es handelt sich nicht um Anforderungen. Die Norm gilt für die meisten, wenn auch nicht für alle Schriftsprachen; sie enthält jedoch nur Beispiele in englischer Sprache. Bei der Lokalisierung der Norm können nationale Normungsorganisationen die Norm anpassen und erweitern, damit die Ziele von einfacher Sprache in ihren eigenen Sprachen erreicht werden.

Im Widerspruch zu bewährten Verfahrensweisen und den Empfehlungen in diesem Dokument kann in diesem Dokument aufgrund von ISO-Regeln nicht die zweite Person („du“, „ihr“, „Sie“) zur Anrede von Lesern verwendet werden.

In diesem Dokument werden zwar die grundlegenden Elemente von einfacher Sprache behandelt, gleichzeitig ist sein Inhalt bewusst begrenzt:

- Es behandelt nicht alle Arten von Kommunikation. Es gilt nur für gedruckte oder digitale Informationen, die vorwiegend in Textform vorliegen. Dennoch können Ersteller anderer Arten von Kommunikationsprodukten wie z. B. Podcasts und Videos dieses Dokument möglicherweise hilfreich finden.
- Es enthält keine der existierenden technischen Leitlinien zu Zugänglichkeit und digitalen Dokumenten, auch wenn die Leitlinien dieses Dokuments auf beides anwendbar sein können. In Bezug auf Leitlinien zur Zugänglichkeit sind Autoren von digitalen Dokumenten aufgefordert, die Web Content Accessibility Guidelines und EN 301549, *Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienstleistungen*, zu berücksichtigen.
- Weitere Teile dieser Normenreihe können Fallstudien und bewährte Verfahren oder andere unterstützende Informationen enthalten.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

Stammen Begriffe aus ISO-Datenbanken, so wird auf diese verwiesen.

3.1

einfache Sprache

Art der Kommunikation, bei der Sprache, Aufbau und Gestaltung so klar sind, dass die vorgesehenen *Leser* (3.2) leicht

- finden können, was sie brauchen,
- verstehen können, was sie finden, und
- diese Informationen nutzen können

[QUELLE: International Plain Language Federation]

3.2

Leser

Mitglied der vorgesehenen Zielgruppe des *Dokuments* (3.3)

Anmerkung 1 zum Begriff: Obwohl das Wort „Leser“ historisch gesehen vom Verb „lesen“ stammt, ist es nicht notwendigerweise so, dass alle Mitglieder der vorgesehenen Zielgruppe Dokumente „lesen“. Für die Anwendung dieses Dokuments umfasst Leser all diejenigen, die das Dokument nutzen, unabhängig davon, ob sie es sehen, hören, berühren, oder ob eine Kombination daraus stattfindet. Leser umfasst ebenfalls Personen, die ein *Dokument* (3.3) auf der Suche nach

ganz bestimmten Informationen nur überfliegen oder durchsuchen. Leser umfasst außerdem Personen, denen ein *Dokument* (3.3) vorgelesen wird, sei es von einer anderen Person oder einem Gerät.

Anmerkung 2 zum Begriff: Für ein und dasselbe *Dokument* (3.3) kann es gegebenenfalls mehrere unterschiedliche Zielgruppen geben. Zum Beispiel ist die Hauptzielgruppe eines Einkommenssteuerformulars der Steuerzahler und die nachgeordnete Zielgruppe ist die Finanz- oder Steuerbehörde. Falls sich die Bedürfnisse verschiedener Leser entgegenstehen, haben die Bedürfnisse der Hauptzielgruppe Vorrang.

3.3

Dokument

hauptsächlich in Textform zusammengestellte, gedruckte oder digitale Informationen

BEISPIEL Akustische Beschreibung, E-Mail, Fehlermeldung, gedrucktes Dokument, Podcast-Skript, Videomanuskript, Webinhalte.

3.4

Autor

Einzelperson oder Organisation, die *Dokumente* (3.3) erstellt oder dabei unterstützt

BEISPIEL Content-Ersteller, Content-Manager, Redakteure, Informationsarchitekten oder -designer, Informationsentwickler oder -manager, Verfasser von Rechtstexten, Werbetexter, Fachautoren, PR-Texter, technische Redakteure, Übersetzer, UX-Texter, Redakteure im Projektmanagement.

3.5

Dokumentenart

Klasse von *Dokumenten* (3.3) mit ähnlichen Merkmalen

BEISPIEL E-Mail, Webseite, Postbrief, Handbuch, Zeitungsartikel, Formular.

[QUELLE: ISO 8879:1986(en), 4.102, modifiziert – die aufgeführten Beispiele wurden modifiziert und aus dem Definitionstext entnommen]

3.6

Bild

visuelle Darstellung von Informationen

BEISPIEL Diagramm, schematische Darstellung, Flussdiagramm, Kurvendiagramm, Piktogramm, Infographik, Landkarte, Bild, Photographie, Tabelle.

3.7

Informationsdesign

visuelle Zusammenstellung von Text, Typographie, Bildern und Multimedia zur Unterstützung von *Lesern* (3.2) beim Finden, Verstehen und Nutzen von Informationen

Anmerkung 1 zum Begriff: Durch das Informationsdesign werden Aufbau und Inhalt optisch wahrnehmbar.

3.8

Überprüfung

Beurteilung, wie gut *Leser* (3.2) Informationen finden, verstehen und nutzen können

4 Grundsätze

Grundsatz 1: Die Leser erhalten, was sie brauchen (relevant).

Grundsatz 2: Die Leser können leicht finden, was sie brauchen (auffindbar).

Grundsatz 3: Die Leser können leicht verstehen, was sie finden (verständlich).

Grundsatz 4: Die Leser können die Informationen einfach verwenden (brauchbar).

5 Leitlinien

5.1 Leitlinien zu Grundsatz 1: Die Leser erhalten, was sie brauchen (relevant)

5.1.1 Überblick

Bei der Erstellung eines Dokuments in einfacher Sprache ist es entscheidend, die Leser des Dokuments und ihre Bedürfnisse zu verstehen. Autoren sollten die Dokumentenart und die Inhalte so auswählen, dass sie zu den Bedürfnissen, Zielsetzungen und zum Kontext ihrer Leser passen.

5.1.2 Herausfinden, wer die Leser sind

Autoren sollten herausfinden, wer ihre Leser sind, und die Merkmale der Leser berücksichtigen, einschließlich ihrer Lesefähigkeit und Sprachkenntnisse, kulturellen Hintergründe sowie ihres Sachwissens.

Die Merkmale umfassen auch die Bedürfnisse und Vorlieben der Leser hinsichtlich der Zugänglichkeit sowie die Sprachen, die sie verstehen. Autoren sollten das Dokument in einer Sprache bereitstellen, mit der ihre Leser vertraut sind. Dies kann eine Übereinstimmung mit offiziellen Sprachanforderungen und die Übersetzung des Dokuments in andere Sprachen bedeuten.

Zum Identifizieren der Leser und ihrer Merkmale können Autoren die folgenden Verfahren verwenden:

- a) Zurückgreifen auf Erkenntnisse aus vorangegangener Kommunikation mit Lesern;
- b) Befragen von Lesern;
- c) Durchführen von Leserumfragen;
- d) Zurückgreifen auf Forschungsergebnisse und einschlägige Fachliteratur zu Lesern.

5.1.3 Herausfinden, welche Zielsetzungen die Leser haben

Autoren sollten herausfinden, warum Leser das Dokument lesen. Leser könnten z. B. Folgendes tun:

- a) Anweisungen zum Erledigen einer Aufgabe befolgen;
- b) entscheiden, ob sie etwas tun oder nicht tun werden;
- c) versuchen, ein Thema zu verstehen;
- d) herausfinden, was der Autor möchte, dass sie tun;
- e) etwas über ein Interessengebiet lernen; oder
- f) sich das erforderliche Wissen für eine bestimmte Zielsetzung aneignen, z. B. zum Erwerb einer Fahrerlaubnis.

5.1.4 Herausfinden, in welchem Kontext Leser das Dokument lesen

Autoren sollten Folgendes berücksichtigen:

- a) wo die Leser das Dokument lesen;
- b) welche Technologie sie zum Lesen verwenden;

- c) wie viel Zeit sie haben;
- d) wie lange sie sich konzentrieren können;
- e) wie groß ihr Interesse am Dokument ist;
- f) in welcher emotionalen Verfassung sie beim Lesen des Dokuments sind.

Die Antworten auf diese Fragen können möglicherweise durch die Dokumentenart (5.1.5) beeinflusst sein.

5.1.5 Die Dokumentenart auswählen

Autoren sollten eine Dokumentenart auswählen, die zu den Merkmalen (5.1.2), Zielsetzungen (5.1.3) und zum Kontext (5.1.4) ihrer Leser passt. Falls besser für die Zielsetzungen der Leser geeignet, können Autoren sich auch dafür entscheiden, eine Alternative zu einem Dokument zu verwenden, z. B. ein Video.

5.1.6 Inhalte auswählen, die Leser brauchen

Bei der Auswahl von Inhalten sollten sich Autoren stets der Bedürfnisse der Leser bewusst sein, auch wenn die eigenen Bedürfnisse möglicherweise vorgeben, dass gewisse Informationen enthalten sein müssen.

Autoren sollten Folgendes tun:

- a) die Bedürfnisse der Leser an die erste Stelle setzen;
- b) Fragen identifizieren, auf die die Leser eine Antwort brauchen (5.1.2 und 5.1.3);
- c) Inhalte auswählen, die zu den Merkmalen (5.1.2), Zielsetzungen (5.1.3) und zum Kontext (5.1.4) der Leser sowie zur Dokumentenart (5.1.5) passen;
- d) Inhalte auslassen, die die Leser nicht brauchen (siehe 5.2.5 zu Leitlinien in Bezug auf erforderliche zusätzliche Informationen);
- e) die Zielsetzungen und Bedürfnisse der Autoren berücksichtigen;
- f) Inhalte unter ethischen Gesichtspunkten auswählen:
 - präzise Inhalte auswählen;
 - keine unzutreffenden oder irreführenden Inhalte verwenden;
 - keine Informationen verheimlichen oder auslassen, die Leser kennen müssen.

5.2 Leitlinien zu Grundsatz 2: Die Leser können leicht finden, was sie brauchen (auffindbar)

5.2.1 Überblick

Leser sollten in der Lage sein, schnell zu erkennen, wovon ein Dokument handelt und ob es ihre Zielsetzungen unterstützt. Eine gute Strukturierung und Gestaltung tragen dazu bei, dass Leser die Informationen, die sie brauchen, leicht finden. Überschriften sind eine von vielen Methoden, um Leser über den folgenden Text zu informieren, und sie sind besonders bei Dokumenten hilfreich, die länger sind als ein paar Absätze.

5.2.2 Das Dokument für Leser strukturieren

Autoren sollten zusammengehörige Informationen gemeinsam nennen und auf eine Weise anordnen, die für ihre Leser sinnvoll ist. Beim Festlegen der Reihenfolge sollten Autoren diese Leitlinien befolgen:

- a) die wichtigste Botschaft dort platzieren, wo Leser sie leicht finden können, üblicherweise zu Beginn;

- b) neue Informationen aufbauend auf Informationen einführen, die den Lesern bereits bekannt sind;
- c) bei Anleitungen oder Prozessen die Informationen in chronologischer Reihenfolge präsentieren;
- d) Informationen, die von den meisten Lesern gebraucht werden, vor denen anordnen, die nur von einigen Lesern gebraucht werden;
- e) falls es mehrere Zielgruppen gibt, klar erkenntlich machen, welche Informationen an welche Zielgruppe gerichtet sind;
- f) falls das Nichteinhalten von Abläufen zu Schäden führen kann, Warnungen dazu, was zu unterlassen ist, vor Warnungen dazu, was zu tun ist, anordnen.

5.2.3 Das Dokument so gestalten, dass Leser leicht finden, was sie brauchen

Methoden des inklusiven Informationsdesigns erleichtern es Lesern, zu finden, was sie brauchen. Autoren sollten die folgenden Methoden verwenden:

- a) die nachfolgend aufgeführten Zusammenhänge zwischen Elementen bildlich darstellen:
 - wichtige Elemente hervorheben (Hervorhebung), z. B. durch Verwendung einer größeren Schrift oder Fettschrift;
 - Elemente, die zusammengehören, nahe beieinander platzieren (räumliche Nähe);
 - Elemente mit der gleichen Funktion optisch ähnlich gestalten (Ähnlichkeit);
 - die Lesereihenfolge der Elemente deutlich machen (Abfolge).
- b) die Verwendung von Bildern und Multimedia erwägen, um Leser auf ein bestimmtes Thema aufmerksam zu machen;
- c) Überschriften verwenden, damit Leser das Dokument leichter überfliegen und seinen Aufbau verstehen können (5.2.4); gegebenenfalls verschiedene Überschriftebenen verwenden;
- d) die Hierarchie sichtbar machen, z. B. mittels einheitlich formatierten Überschriften und Einrückung;
- e) Aufzählungen und Nummerierungen verwenden, damit Leser Informationen leichter finden, die sie andernfalls übersehen könnten;
- f) typographische Optionen, z. B. Schriftarten, Schriftgröße, Zeilenabstand und Farbkontrast nutzen, wodurch die physische Handlung des Lesens erleichtert wird;
- g) bei langen Dokumenten die Erstellung eines Inhaltsverzeichnisses oder eines Indexes oder beides erwägen.

5.2.4 Überschriften verwenden, die Leser über den folgenden Text informieren

Überschriften sind eine der hilfreichsten Methoden, um es Lesern zu erleichtern, die Informationen zu finden, die sie brauchen. Bei der Verwendung von Überschriften sollten Autoren diese Leitlinien befolgen:

- a) wenn ein neues Thema eingeführt wird, eine neue Überschrift verwenden;
- b) sicherstellen, dass jede Überschrift die nachfolgenden Informationen präzise beschreibt;
- c) einheitliche Überschriften verwenden;
- d) Überschriften so kurz halten, dass sie leicht zu überfliegen sind;

- e) so viele Überschriften verwenden, wie die Leser zum Auffinden von Informationen benötigen, aber nicht mehr.

5.2.5 Zusätzliche Informationen separat aufführen

Gelegentlich kann es für Autoren erforderlich sein, Informationen bereitzustellen, die für die meisten Leser unwichtig sind, z. B. die rechtlichen Grundlagen eines Regelwerks. In anderen Fällen möchten Autoren möglicherweise Informationen geben, die von den meisten Lesern als weniger wichtig betrachtet werden, z. B. eine Auflistung von Quellen oder eine detaillierte Erklärung. Falls Autoren solche zusätzlichen Informationen bereitstellen müssen, sollten sie Anhänge, Literaturverzeichnisse oder andere Formatierungsoptionen verwenden, um die Informationen separat aufzuführen [siehe auch 5.2.2 d)].

5.3 Leitlinien zu Grundsatz 3: Die Leser können leicht verstehen, was sie finden (verständlich)

5.3.1 Überblick

Die einzelnen Elemente eines Dokuments, wie Sprache und Aufbau, sollten leicht zu verstehen sein. Diese einzelnen Elemente sollten so zusammenwirken, dass Leser das Dokument als ein zusammenhängendes Ganzes verstehen.

5.3.2 Dem Leser bekannte Wörter wählen

Autoren sollten Wörter wählen, mit denen die Leser vertraut sind:

- a) Wörter auswählen, durch die der Text präzise und eindeutig wird; es ist beispielsweise präziser, Leser aufzufordern, einen „Hammer“ zu benutzen als ein „Werkzeug“, wenn sie einen Nagel einschlagen müssen;
- b) Wörter auswählen, die bei den Lesern ein Bild vor dem inneren Auge entstehen lassen; zum Beispiel den Lesern Vorschläge machen, wie „jemanden beim Anstehen vorlassen“, anstatt sie lediglich dazu aufzufordern, „nett“ zu sein;
- c) Fachausdrücke nur in den folgenden Fällen verwenden:
 - falls Leser sie verstehen und vorziehen;
 - falls Leser sie erlernen müssen, um ihre Ziele zu erreichen (in diesem Fall alle Fachausdrücke beim ersten Vorkommen erklären);
- d) Abkürzungen nur verwenden, wenn es hilfreich ist, und beim ersten Vorkommen die ausgeschriebene Form verwenden; Abkürzungen wie folgt verwenden:
 - falls die Leser mit der Kurzform vertrauter sind; oder
 - falls die ausgeschriebene Variante übermäßig lang ist;
- e) wo angebracht, anstelle einer langen Wortreihe eine Kurzform verwenden; anstelle von „Rat für Chancengleichheit“ z. B. „der Rat“ verwenden; die Kurzform immer erklären, wenn sie zum ersten Mal vorkommt;
- f) konsistent sein: dasselbe Wort für dieselbe Bedeutung verwenden und unterschiedliche Wörter für unterschiedliche Bedeutungen verwenden;
- g) eine Sprache verwenden, die für die Leser eine kulturelle Relevanz besitzt; zum Beispiel berücksichtigen, welche Wörter in unterschiedlichen Alters-, Religions- oder ethnischen Gruppen oder anderen Teilen der Zielgruppe verwendet werden würden.

5.3.3 Eindeutige Sätze schreiben

Um eindeutige Sätze zu schreiben, sollten Autoren Folgendes tun:

a) einen eindeutigen Satzbau verwenden:

- Wortstellungen verwenden, mit denen die Leser vertraut sind (im Englischen und im Deutschen erwarteten Leser z. B. häufig das Schema Subjekt-Prädikat-Objekt);
- Sätze vermeiden, die auf mehr als eine Weise interpretiert werden können;
- vermeiden, dass der Hauptgedanke des Satzes durch Zusatzinformationen unterbrochen wird (einen Satz z. B. nicht durch eine Ausnahme unterbrechen: „Bambus ist biegsam, doch er bricht – es sei denn, er ist beschädigt, faulig oder von Schädlingen befallen – nur selten.“);
- um Leser dabei zu unterstützen, die Zusammenhänge zwischen Sätzen zu erkennen, Sätze mit Informationen beginnen, die ihnen bereits bekannt sind oder zuvor im Dokument erwähnt wurden, und neue Informationen erst anschließend einführen;

b) die Leser direkt ansprechen, damit sie die Informationen eher auf sich beziehen (Im Englischen z. B. das Personalpronomen „you“ und das Possessivpronomen „your“ verwenden. Im Deutschen z. B. die Personalpronomen „du“, „ihr“, „Sie“ oder die Possessivpronomen „dein“, „euer“, „Ihr“ verwenden.);

c) es den Lesern leicht machen, zu verstehen, was passiert und wer was tut (Im Englischen und im Deutschen z. B. das Aktiv verwenden, wann immer möglich, es sei denn, es gibt einen besonderen Grund, das Passiv zu verwenden.);

d) Grammatik, Rechtschreibung und Zeichensetzung so verwenden, wie sie von den Lesern als angemessen akzeptiert werden;

e) offizielle oder landesspezifische Sprachstandards einhalten, es sei denn, diese Standards entsprechen im vorliegenden Fall nicht den Bedürfnissen der Leser.

5.3.4 Prägnante Sätze schreiben

Um prägnante Sätze zu schreiben, sollten Autoren Folgendes tun:

a) in jedem Satz nur einen Gedanken äußern;

b) redundante Wörter, Weichmacher, Floskeln und andere Konstruktionen weglassen, die wenig bedeutungstragend sind, jedoch Zeit und Aufmerksamkeit der Leser in Anspruch nehmen;

c) Sätze verhältnismäßig kurzhalten, die Satzlänge für einen guten Leserhythmus im Dokument jedoch variieren.

5.3.5 Eindeutige und prägnante Absätze schreiben

Um Absätze eindeutig und prägnant zu gestalten, sollten Autoren Folgendes tun:

a) Absätze auf ein Thema beschränken;

b) das Thema möglichst zu Beginn des Absatzes nennen;

c) Zusammenhänge zwischen und innerhalb von Absätzen deutlich machen [siehe auch 5.2.2 und 5.2.3 a)].