



Sprachguide

Regeln für Sprache, Begriffe
und Text-Elemente

Version 2.1
28. Juli 2022



Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kommentar
1.0	27.10.2021	
1.1	10.12.2021	
1.2	25.03.2022	
1.3	28.03.2022	
1.4	05.04.2022	
1.5	27.04.2022	
1.6	09.05.2022	
1.7	10.06.2022	
1.8	17.06.2022	
1.9	21.06.2022	QS
2.0	08.07.2022	
2.1	28.07.2022	u.A. Aktualisierung Schreibweise „BundID“

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Nutzung	4
Teil 1: Schöne Sprache.....	5
1.1 Passivkonstruktionen	5
1.2 Substantivierungen und Nominalstil	5
1.3 Lange (Schachtel-)Sätze.....	6
1.4 Fachvokabular und Abkürzungen	6
1.5 Doppelte Verneinungen	7
1.6 Gendergerechte Sprache.....	7
Teil 2: Spezifische Begrifflichkeiten	8
2.1 Nutzerkonto Bund	8
2.2 Konto erstellen / anmelden / als Gast anmelden	8
2.3 Authentisierung / Authentifizierung / Identifizierung.....	9
2.4 Vertrauensniveau	9
2.5 Übersicht zu weiteren Begriffen.....	10
Teil 3: Richtlinien zu Design-Elementen auf BundID	14
3.1 Überschriften.....	14
3.2 Fehlermeldungen	15
Teil 4: Weiterführende Ressourcen.....	17

Einleitung und Nutzung

Warum gibt es diesen Sprachguide?

In einer zunehmend digitalen Welt steht der Sprachgebrauch von öffentlichen Leistungen an einer zentralen Stelle. Das geschriebene Wort ersetzt in gewisser Weise den Kontakt mit den Mitarbeitenden im Amt und ist daher erster und wichtigster Berührungspunkt für Bürgerinnen und Bürger. Zudem stellen gerade behördliche Informationen wichtige Inhalte dar, welche für Jede und Jeden klar und verständlich sein müssen; egal ob sie zum ersten oder zehnten Mal digitale Verwaltungsleistungen nutzen, oder ob ihnen die fachliche Thematik einer Leistung bekannt ist.

Im Kontext der BundID ist es für die Akzeptanz, für das Vertrauen und für ein gutes Erlebnis essenziell, dass die Sprache konsistent und möglichst einfach ist. Da BundID für Nutzende* eine Brücke zu ihrem eigentlichen Ziel (Online-Anträge stellen und Bescheide digital erhalten) ist, muss durch klare und familiäre Sprache ermöglicht werden, dass sie schnell und sicher durch den Prozess kommen.

Was enthält dieser Sprachguide?

Dieser Sprachguide enthält Richtlinien, welche durch Abstimmungen zwischen dem BMI, dem Anforderungsmanagement und entsprechenden Expertinnen und Experten entstanden sind. Diese basieren auf bekannter ‚Best Practice‘, Nutzendenforschung und fachlich/technisch/rechtlichen Regelungen und Kriterien. Hierbei gilt kein Anspruch auf Vollständigkeit; es gibt weitere generelle Richtlinien zu guter Sprache, welche in diesem Dokument nicht spezifisch erläutert werden (siehe Teil 4 – Weiterführende Ressourcen).

Wer kann diesen Guide nutzen?

Dieser Guide dient in erster Linie als Anleitung für den Sprachgebrauch auf den Oberflächen-, Fehler- und E-Mail-Texten auf BundID. Darüber hinaus steht er auch für Teams und Personen zur Verfügung, welche außerhalb des digitalen BundID Produktes (id.bund.de) arbeiten, aber trotzdem durch einen einheitlichen und konsistenten Sprachgebrauch einen Einfluss auf diverse Nutzendenreisen mit BundID haben. Dies betrifft zum Beispiel Kommunikations- und Marketingabteilungen, Support-Teams, Anbindende Behörden und technische Schnittstellen.

Welche Kapitel sind für mich relevant?

Dieser Guide ist in drei Teile unterteilt, welche Richtlinien zur Sprache von allgemein bis spezifisch erläutern. Teil 1 zu schöner Sprache und Teil 2 zu spezifischen Begrifflichkeiten sind für alle Kanäle relevant (analog und digital). In Teil 3 liegt der Fokus auf bestimmten Design-Elementen, welche auf id.bund.de genutzt werden. In Teil 4 finden Sie weitere Guides und Hilfsmittel zum Thema Sprache.

Was muss ich beim Nutzen oder Teilen beachten?

Dieses Dokument ist Eigentum des Bundesministeriums des Innern und für Heimat (BMI) und darf nur mit Zustimmung des BMI geteilt werden. Der Sprachguide wird kontinuierlich erweitert und aktualisiert. Wenn Sie Anmerkungen oder Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte über:

bundID@bmi.bund.de

*Unter Berücksichtigung von Lesbarkeit und Verständnis wird (wo möglich) geschlechtsneutral geschrieben. Daher werden Nutzerinnen und Nutzer fortan als Nutzende bezeichnet.

Teil 1: Schöne Sprache

Um überkomplexe Verwaltungssprache zu vermeiden, welche sowohl die Verständlichkeit des Textes und die Geschwindigkeit des Lesens beeinträchtigt, sollten folgende Formulierungsarten weggelassen werden:

1.1 Passivkonstruktionen

Passivkonstruktionen bauen eine unnötige Distanz zwischen Verfassenden und Nutzenden auf. Texte mit vielen Passivkonstruktionen wirken unpersönlich, distanziert und streng. Passivsätze sind oft umständlich und verschleiern mitunter sogar, wer die handelnde Person ist. Im normalen Sprachgebrauch wird das Passiv nicht grundlos selten verwendet.

Umgang auf BundID:

Passivkonstruktionen werden konsequent in Aktivsätze und in Formulierungen umgewandelt, welche die Nutzenden direkt ansprechen.

Beispiel:

„werden ... benötigt“ oder „ist ... erforderlich“ wird zu „Sie benötigen...“ oder „Sie brauchen ...“

„der Antrag ist fristgerecht einzureichen“ wird zu „reichen Sie den Antrag fristgerecht ein“

1.2 Substantivierungen und Nominalstil

Der Nominalstil zeichnet sich durch substantivierte Verben aus, zum Beispiel Beantragung, Identifizierung, Bewertung, Authentifizierung. Solche Substantivierungen machen einen Text unnötig umständlich, gestelzt und sind daher meist schwer zu verstehen. Er wird als distanziert und unfreundlich empfunden, mitunter gar als hochnäsig und arrogant. Stattdessen werden Verben genutzt – sie sind die wichtigsten Wörter im Satz. Sie teilen uns mit, was passiert oder was wir tun sollen.

Umgang auf BundID:

Nominalstil (beziehungsweise substantivierte Verben) wird konsequent vermieden und durch aktive Verben ersetzt.

Beispiel:

„Beantragung“ wird zu „beantragen“

„Anmeldung“ wird zu „anmelden“

„Registrierung durchführen“ wird zu „sich registrieren“

1.3 Lange (Schachtel-)Sätze

Wer sich auf den Seiten der BundID aufhält, will möglichst schnell ans Ziel kommen. Nutzende müssen einen Text also gleichzeitig lesen und verstehen können. Muss jemand einen Satz oder einen Text zwei Mal lesen, um ihn zu verstehen, ist der Satz im Zweifel zu lang.

Umgang auf BundID:

Dort, wo es möglich ist, sollen die Sätze kurz und knapp ausfallen. Lange Sätze mit vielen relevanten Information werden nach Möglichkeit in kürzere Sätze aufgeteilt (eine Aussage pro Satz).

Beispiel:

„Ich bin mit der in der Datenschutzerklärung beschriebenen Datennutzung einschließlich der Weiterleitung an die fachlich zuständigen Stellen im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat und im Informationstechnik-Zentrum Bund einverstanden und weiß, dass ich mein Einverständnis jederzeit widerrufen kann.“

Wird zu:

„Ich bin mit der Datennutzung in der Datenschutzerklärung einverstanden.

Ich stimme der Weiterleitung an die fachlich zuständigen Stellen (im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat und im Informationstechnik-Zentrum Bund) zu.

Ich weiß, dass ich mein Einverständnis jederzeit widerrufen kann.“

1.4 Fachvokabular und Abkürzungen

Alles was auf den Seiten der BundID steht, muss fachlich korrekt sein. Dennoch ist die BundID für Laien da, welche wenig oder kein fachliches Wissen zu Verwaltungsprozessen, rechtlichen Regelungen oder Technologien mitbringen. Fachleute verstehen im Zweifel auch die einfachen Begriffe, Laien hingegen nur die einfachen. Gleiches gilt für Abkürzungen.

Umgang auf BundID:

Fachbegriffe und Abkürzungen werden vermieden. Wo dies nicht möglich ist, werden sie durch allgemeinverständliche Begriffe und Formulierungen ersetzt oder erklärt. Abkürzungen wie eID, eAT, eIDAS entfallen oder werden ausgeschrieben.

Beispiel:

„Fachverfahren“ wird zu „Online-Antrag“

„eIDAS konformen eID Mittel Ihres EU-Heimatlandes“ würde einfacher „geeignetes elektronisches Identitätsmittel aus Ihrem europäischen Heimatland“ heißen

1.5 Doppelte Verneinungen

Verneinungen gehören zum Berufsalltag, aber sie zwingen Nutzende oft, um die Ecke zu denken. Menschen können strukturell gesehen nicht negativ denken. Wir denken eher geradlinig und positiv. Doppelte Verneinungen verwirren zusätzlich. Texte mit vielen Verneinungen schaffen zudem eine negative, als unangenehm empfundene Grundstimmung.

Umgang auf BundID:

Verneinende Begriffe werden vermieden und durch möglichst positive Begriffe ersetzt.

Beispiel:

„nicht unwesentliche Folgen auf Ihren Antrag“ wird zu „wesentliche Folgen auf Ihren Antrag“

„nicht unerheblicher Aufwand“ wird zu „erheblichen Aufwand“

1.6 Gendergerechte Sprache

Die Sprache auf den Seiten der BundID soll einbeziehen, nicht ausgrenzen. Daher wird gendergerechte Sprache eingesetzt.

Umgang auf BundID:

Wo es möglich ist, werden geschlechtsneutrale Begriffe verwendet. Alternativ lassen sich gendergerechte, aber umständliche Formulierungen durch direkte Ansprache („Sie...“) umschiffen.

Beispiel:

„Nutzer können...“ wird zu „Sie können...“

Teil 2: Spezifische Begrifflichkeiten

Eine Herausforderung der Gestaltung digitaler Services ist die Verwendung von Begrifflichkeiten, die für die Nutzenden leicht verständlich sind. Insbesondere durch die durchgeführten Nutzendentests sind einige Befunde zu Begrifflichkeiten im Kontext der BundID, die für Nutzende besonders missverständlich waren, gesammelt worden.

Die Begründung und der empfohlene Umgang mit diesen Begriffen werden hier in Teilen 2.1 bis 2.4 detaillierter erläutert. Die Tabelle in Teil 2.5, welche kontinuierlich erweitert wird, bietet einen Überblick der weiteren Spezifikationen zu einzelnen Worten und Phrasen.

2.1 Nutzerkonto Bund

Die Verwendung von „Nutzerkonto Bund“ ist problematisch, weil...

- ... der Begriff in Konkurrenz zu „BundID“ steht: Die URL lautet id.bund.de. Das Logo ist „BundID“. In der Öffentlichkeit sollte lediglich ein Begriff verwendet werden. „Nutzerkonto Bund“ kann natürlich weiterhin für die interne Projektkommunikation verwendet werden.
- ... „Nutzerkonto Bund“ nicht genderneutral ist (Nutzerinnen könnten sich beschweren).
- ... sich Menschen nicht gerne als „Nutzer“ bezeichnen lassen (das klingt versachlichend und technokratisch). Stattdessen sollten Menschen grundsätzlich lieber als Kundinnen und Kunden, Bürgerinnen und Bürger etc. angesprochen werden.

Umgang auf BundID:

Der Begriff „Nutzerkonto Bund“ sowie die Abkürzung „NKB“ mögen zwar in der internen Kommunikation Bestand haben, aber in der Außenkommunikation werden sie konsequent vermieden.

Stattdessen wird „BundID-Konto“ verwendet. Der Zusatz „Konto“ ist wichtig, um Klarheit zu schaffen: Nutzende haben keine weitere Identität erstellt, sondern ein Konto, welches ihnen Funktionen über die Identifizierung hinaus bietet.

2.2 Konto erstellen / anmelden / als Gast anmelden

Aktuell kursieren mehrere Begrifflichkeiten, die das gleiche meinen, aber gerade deswegen für Nutzende verwirrend sind. Diese sind vor allem:

- „Konto anlegen“ und „Registrierung“ bzw. „registrieren“
- „Einloggen“ und „Anmeldung“ bzw. „anmelden“

Umgang auf BundID:

- Nutzende, welche noch kein Konto haben, müssen ein „Konto erstellen“. Dies ist die „Konto-Erstellung“.

- Nutzende, welche bereits ein Konto haben, müssen sich „anmelden“. Dies ist die „Anmeldung“. „Einloggen“ ist zwar als Begriff etabliert, allerdings sollten wir auf Portalen des Bundes, wo es möglich ist, deutschsprachige Begriffe verwenden.
- Nutzende, welche sich temporär anmelden, wählen die Option „Als Gast anmelden“. Dies ist die „Gast-Anmeldung“.

Andere Begrifflichkeiten werden nicht verwendet.

2.3 Authentisierung / Authentifizierung / Identifizierung

Bei dem Wort „authentisieren“ handelt es sich zwar um die korrekte aktive Form (sich authentisieren), sie ist aber im allgemeinen Sprachgebrauch weitgehend unbekannt und daher ungewohnt. Die Nutzenden könnten es gar für einen Rechtschreibfehler halten.

Umgang auf BundID:

Das Wort „authentisieren“ wird vermieden. Speziell für Erklärtex te gilt außerdem: Der Begriff „Identifizierung“ beziehungsweise „Identität nachweisen“ wird dem Begriff „Authentifizierung“ vorgezogen, da er im normalen Sprachgebrauch etwas etablierter und zudem weniger technisch ist.

Schritte, in denen Nutzende aktiv ihren Ausweis/ihr ELSTER-Zertifikat/ihre EU Identität nutzen, werden daher auch als Identifizierung beschrieben (z. B. in der Fortschrittsanzeige). Der Begriff „Identifizierungsmittel“ wird vermieden. Gegenüber Nutzenden wird die Auswahl an Mitteln als „Optionen“ kommuniziert und immer im Zusammenhang mit dem Konto oder Online-Anträgen erklärt.

Beispiel:

Auf der Startseite aus einem Fachverfahren kommend:

„Für Online-Anträge müssen Sie Ihre Identität nachweisen. Mit der BundID haben Sie verschiedene Optionen dies zu tun. Ein BundID-Konto bietet Ihnen zusätzliche Vorteile, nachdem Sie Ihren Online-Antrag gestellt haben.“

Auf der Seite der Auswahl des Ausweises mit Onlinefunktion:

„Bitte wählen Sie mit welchem Ausweis mit Onlinefunktion Sie sich identifizieren möchten, um ein BundID-Konto zu erstellen.“

2.4 Vertrauensniveau

Der Begriff „Vertrauensniveau“ taucht in der Alltagssprache nicht auf und sorgt bei Nutzenden für Verwirrung. Zudem ist die Information, die der Begriff trägt, für die Nutzenden eher nachrangig, zu kompliziert und daher verzichtbar. Zusätzlich haben Nutzendentests gezeigt, dass (wenn darauf angesprochen) der Begriff „Vertrauensniveau“ immer im Kontext der Sicherheit und des Datenschutzes eingeordnet wird. Dieses sogenannt mentale Modell sollte von den Texten aufgegriffen werden.

Umgang auf BundID:

Der Begriff „Vertrauensniveau“ wird an prominenten Stellen vermieden oder sehr subtil integriert. Der Begriff wird nur im Postfach und in den Zugängen expliziter genutzt. In diesen Fällen, werden Nutzenden die Implikationen der verschiedenen Vertrauensniveaus anhand des familiäreren Konzepts der Sicherheit/des Schutzes ihrer Daten erklärt. Wenn möglich, sollte dabei der Zusammenhang mit einem konkreten Identifizierungsmittel hergestellt werden.

Beispiel:

Im Postfach: „Diese Nachricht enthält sensible Daten. Um sie zu öffnen, müssen Sie sich mit einem anderen Zugang z. B. Ihrem Ausweis mit Onlinefunktion anmelden.“

In den Zugängen: „Sie können je nach Online-Antrag und Sensibilität der benötigten Daten verschiedene Zugänge nutzen, um Sich zu identifizieren und Ihre Bescheide und Nachrichten zu lesen.“

2.5 Übersicht zu weiteren Begriffen

Basierend auf ‚Best Practice‘ und Nutzendentests sind weitere Begrifflichkeiten, die zuvor bei der BundID in Verwendung waren, durch optimierte Begriffe ersetzt worden.

Früher genutzter Begriff	Aktueller Begriff (Entscheidung des BMI)	Begründung/Kommentar
Aktivitäten	Konto-Aktivitäten	Kommt in den Reitern im Postfach/Konto vor. Immer mit Bindestrich. Der Zusatz von „Konto“ ist wichtig, weil Nutzende dies sonst als Aktivitäten zu bestimmten Anträgen verstanden.
Alias	Zugangsbezeichnung	
Anderes Nutzerkonto	Vorhandenes Länderkonto	<p>Gründe für die Änderung:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sehr vage – welches Konto ist gemeint?• Der Begriff „Nutzer“ wird laut Sprach-Guide nicht genutzt (z. B. wie ehemals „Nutzerkonto Bund“)• Länder nennen ihre Konten anders – es gibt Nutzerkonto, Bürgerkonto, Servicekonto, Service-Konto und länderspezifische „Marken“ (z. B. BayernID) <p>Anforderungen für Alternativen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bezug zu Bundesländern sollte klar sein• „Konto“ muss drin vorkommen

		<ul style="list-style-type: none"> • Genderneutraler Begriff (z. B. Nutzer oder Bürger sollten nicht drin vorkommen) • Muss die Nutzenden ansprechen, die wissen, dass sie schon ein Konto haben (bestehendes, vorhandenes, existierendes Konto...)
Angemeldet am Nutzerkonto	Angemeldet im BundID-Konto	
anmelden	anmelden	„Einloggen“ bewusst nicht genutzt.
AusweisApp2 Symbol	AusweisApp2 Logo, Logo für die Onlinefunktion (z. B. „Ihr Personalausweis hat die Onlinefunktion, wenn dieses Logo auf der Rückseite sichtbar ist“)	Hier wurde manchmal „Symbol“ genutzt. Es wurde sich auf „Logo“ geeinigt, da es auch also Logo der AusweisApp2 bekannt ist und prominent erscheint, wenn z.B. „Onlinefunktion Personalausweis“ gegoogelt wird.
Download (z. B. bei Nachrichten im Postfach)	Herunterladen	Englische Begriffe vermeiden.
eIDAS / Europäische eID / Europäisches Identitätsmittel	EU Identität (nicht deutsch)	<p>Gründe für die Änderung von „Europäische eID“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unklare Abgrenzung zu Ausweis mit Onlinefunktion („Mein Personalausweis ist doch auch eine europäische ID?“) • „ID“ bzw. „eID“ – Akronyme sollten nicht ohne Erklärung vorkommen <p>Anforderungen für Alternativen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurz und klarer Begriff • Klare Abgrenzung zu anderen Optionen • Muss vor allem auf Englisch/in anderen Sprachen verständlich sein (in diesem Fall z. B. „EU Identity (non-german)“) • Muss „europäisch“ oder EU enthalten • Darf sich nicht mit der eID-Karte überschneiden (hier Unionsbürgerkarte genannt)
eID-Karte für Unionsbürgerinnen/ Unionsbürger und Angehörige des europäischen Wirtschaftsraums	Unionsbürgerkarte	<p>Gemeint ist folgende Karte: https://www.bmi.bund.de/Web/PA/DE/buergerinnen-und-buerger/eid-karte-der-EU-und-des-EWR/eid-karte-der-eu-und-des-ewr-node.html</p> <p>Nicht zu verwechseln mit "europäische ID" (eIDAS).</p>

Elektronisches Postfach	Digitales Postfach	Elektronisch klingt sehr veraltet. Digital wird auch in anderen Kommunikationen und der Privatwirtschaft verwendet: https://www.onlinezugangsgesetz.de/SharedDocs/kurzmeldungen/Webs/OZG/DE/2021/07_NKB.html https://www.bundesdruckerei.de/de/innovati-on-hub/bundesportal https://www.deutsche-bank.de/pk/digital-banking/digitale-services/esafe.html
Endgerät („AusweisApp2 auf Ihrem aktuell verwendeten Endgerät“)	Begriff so vermeiden	„Endgerät“ verwirrt. Hier wird stattdessen immer spezifiziert welche Geräte gemeint sind (z. B. „Installierte und geöffnete AusweisApp2 auf Ihrem Smartphone und Ihrem Laptop/PC“)
Fachverfahren	Antrag, Online-Antrag	Bei Nutzung in einem Button (z. B. am Ende des Onboardings) sollte der Button mit "Weiter zum Antrag" beschriftet sein.
Familienname	Nachname	Nachname ist ein gängigerer Begriff.
Konto Löschung	Konto-Löschung	Immer mit Bindestrich.
Kundenservice / Support	Erste Option: „Kontaktieren Sie uns“ (mit Link zum Kontaktformular). Alternativ, wenn dies inhaltlich nicht passt: das „Service-Team“ oder das „Service-Zentrum“	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenservice entspricht wegen dem Wort „Kunden“ nicht den Guidelines • „Support“ ist ein englisches Wort, welches weniger bekannt ist als z. B. Service • „Team“ oder „Zentrum“ impliziert trotzdem noch, dass dahinter menschliche Hilfe zur Verfügung steht
Lesegerät/ USB-Kartenlesegerät	Kartenlesegerät/ Smartphone	Das USB-Kartenlesegerät bezeichnen wir als Kartenlesegerät. Smartphones agieren durch die NFC-Funktion als Lesegeräte. Dies kommt so bereits z. B. in den Info-Texten zu dem Prozess mit dem Ausweis mit Onlinefunktion/der AusweisApp2 vor.
Nachrichten / Bescheide / Schreiben	Bescheide und Nachrichten	Hier waren mehrere Begriffe und Kombinationen im Umlauf.
NFC-fähig / bzw. Begriff „NFC“ sehr prominent (z. B. „NFC-fähiges Smartphone“)	NFC erst vermeiden, sonst: „Smartphone mit NFC-Funktion“ oder „NFC-Funktion Ihres Smartphones“	Aus der Nutzendenforschung des DigitalService der AusweisApp2 wurde der Punkt übernommen, dass die Mehrheit (ca. 70-80%) der Smartphones aktuell in Nutzung die NFC-Funktion besitzen. Daher ist es eher verwirrend, diese so explizit als Anforderung zu kommunizieren. In den Info-Texten wird zu der Liste der gängigen Geräte verlinkt, wenn Nutzende sich nicht sicher sind. Der Begriff „NFC“ selbst und wofür er steht, muss nicht

		erklärt werden. Nutzende müssen nur wissen, dass diese Funktion zum Auslesen des Ausweises dient.
Nutzerkonto / Servicekonto	BundID-Konto Länderkonto	Wenn in der FAQ vom Nutzerkonto Bund gesprochen wird, wird dies durch BundID-Konto ersetzt. Wenn von anderen Servicekonten gesprochen wird, werden diese „vorhandene Länderkonten“ (Singular: „vorhandenes Länderkonto“) genannt. Hier gibt es noch zu viel Variation zwischen den Ländern und Behörden, um immer alle Begriffe zu nennen (Service-/Nutzer-/Bürgerkonto und mehr).
Nutzerkonto Bund	BundID	„Bund“ großgeschrieben und „ID“ dahinter (in Großbuchstaben ohne Leerzeichen)
Der PIN	Die PIN	„Die PIN“ wird genutzt, da dies auch so in dem neuen PIN-Brief formuliert ist.
Personalausweis, eID, Aufenthaltstitel mit eID, Unionsbürgerkarte, Smart-eID	Ausweis mit Onlinefunktion	Alle von Deutschland ausgestellten Ausweiskarten oder Smart-eIDs werden (wenn passend) unter dem Begriff „Ausweis mit Onlinefunktion“ zusammengefasst.
registrieren	Konto erstellen	
Registrierung	Konto-Erstellung	
Temporäre Anmeldung	Als Gast anmelden, Gast-Anmeldung	
Vertrauensniveau	Vertrauensniveau	Begriff bleibt, wird aber nicht prominent verwendet.
Zugänge	Zugänge und Daten	In den Reitern im Postfach/Konto präsent. Zusatz von „Daten“ ist wichtig, um klarer zu machen, dass hier Daten einzusehen/ bearbeitbar sind. „Zugänge“ allein wurde nicht verstanden. (Dies ist eine Zwischenlösung, mit nächsten Releases gibt es hier Entwicklungen).
-	BundID-Postfach, BundID-Konto	Immer mit Bindestrich.
-	E-Mail-Adresse De-Mail-Adresse	Immer mit Bindestrich.
-	Endgültige Löschung (z. B. „Wollen Sie Ihr Konto wirklich endgültig löschen?“)	Zwischen „endgültig“, „unwiderruflich“ und „permanent“ wurde nach Recherche „endgültig“ festgelegt. Der Begriff ist in anderen Anwendungen gängig und kürzer/einfacher als „unwiderruflich“.
-	Ein Zugang wird vorübergehend deaktiviert (nicht das Konto)	Relevant im Hinweis, wenn Nutzende mehrmals den falschen Benutzernamen/das falsche Passwort eingeben.

Teil 3: Richtlinien zu Design-Elementen auf BundID

Wenn Menschen Texte im Internet lesen, verhalten sie sich anders als im analogen Raum. In der Regel überfliegen sie die Seiten und lesen nur ungefähr 16-28% des Inhalts. Dabei scannen sie die Seiten nach dem Muster eines „F“ - zunächst die erste Zeile, dann wandert der Blick an der Seite runter bis zur Mitte, wo nach dem relevanten Inhalt gesucht wird (mehr Informationen dazu in Teil 4 dieses Dokuments).

Insgesamt sollten folgende Prinzipien zur nutzendenzentrierten Gestaltung von Textelementen auf BundID beachtet werden:

3.1 Überschriften

Überschriften (bzw. H1 Header) sind ein sehr wichtiges Element auf allen Seiten, weil sie ...

- ... oft das Erste und Einzige sind, was Nutzende lesen/beachten; es ist üblich, dass Seiten in einem F-Muster gescannt werden und somit die Überschrift zuerst und mit der meisten Aufmerksamkeit gelesen wird.
- ... für die Barrierefreiheit essenziell sind, da Nutzende mit Screen-Reader sich über die Überschriften/Header einen Überblick einer Seite verschaffen. Was auf der Seite zu tun bzw. zu lesen ist, sollte zuerst klar und deutlich kommuniziert werden.

Eine gute Überschrift hat folgende sprachliche Eigenschaften:

Sie ist kurz und klar: Wenn möglich, sollten die ersten 2-3 Worte einer Überschrift schon Mehrwert und Information bieten. „Bitte“ wird nicht am Anfang einer Überschrift verwendet, um diese kurz zu halten und auf das „Wesentliche“ zu fokussieren (dies kann, wenn angebracht, im Text selbst unter der Überschrift aufgegriffen werden).

Sie ist aktiv formuliert: Wenn Nutzende auf einer Seite etwas machen müssen, sollte die Überschrift dies Vermitteln. Dies heißt zum Beispiel, dass „Kontodaten“ zu „Vergeben Sie Ihre Kontodaten“ oder „Anmeldung“ zu „Womit möchten Sie sich anmelden?“ werden.

Sie greift Begrifflichkeiten auf: Auf Seiten, auf denen Orientierung wichtig ist, sollte die Überschrift entweder den Schritt im Prozess oder den Namen des Bereichs sprachlich aufgreifen. Dies ist z. B. in den Schritten zur Konto-Erstellung der Fall, in denen die Überschriften mit der Fortschrittanzeige übereinstimmen (im Schritt „Persönliche Daten“ lautet die Überschrift „Ergänzen Sie Ihre persönlichen Daten“).

Je nach Use Case und Kontext, werden auf BundID drei verschiedene „Formate“ für Überschriften genutzt:

Ein Call-to-action: Wenn Nutzende auf einer Seite etwas Bestimmtes machen müssen, sollte die Überschrift dies klar machen, indem sie mit aktiven Verben beginnt (z. B. wählen Sie, vergeben Sie, ergänzen Sie, prüfen Sie usw.).

Eine Frage: Ähnlich wie beim Call-to-Action ist eine Frage eine Indikation für Nutzende, dass sie hier etwas auswählen oder prüfen müssen. Fragen passen manchmal besser in den Kontext der Seite, wenn ein aktiv formulierter Call-to-action etwas lang/umständlich wäre. Beispiele sind hier: „Womit möchten Sie sich anmelden?“ (anstatt „Wählen Sie eine Option, um sich anzumelden“) oder „Haben Sie alles für die Identifizierung?“ (anstatt „Prüfen Sie, ob Sie alles für die Identifizierung haben“).

Ein Begriff: Wenn es auf einer Seite sehr viele verschiedene Funktionen oder Möglichkeiten gibt (wie z. B. auf den Seiten: Postfach, Zugänge & Daten und Konto-Aktivitäten) reicht eine einfache klare Überschrift zur Orientierung aus. Diese sollte aber durch Fließtext darunter ergänzt werden, welcher beschreibt, was Nutzende hier sehen oder machen können.

3.2 Fehlermeldungen

Beim Formulieren von Fehlermeldungen und Hinweisen sollten folgende generelle Richtlinien beachtet werden:

Neutral bleiben: Zu informelle Sprache (z. B. „Oops! Ein Fehler ist aufgetreten“) und zu starke Ausrufe- und Fragezeichen sollten vermieden werden (z. B. „Ihr Benutzername ist falsch!“). Meldungen sollten immer sachlich und hilfreich sein, nicht beschuldigend klingen und Nutzenden das Gefühl geben, dass der Fehler ernst genommen wird.

Im Passiv formulieren: Fehlermeldungen sollten (ausnahmsweise) passiv gehalten werden („Diese Daten konnten nicht verarbeitet werden“ und nicht „Wir konnten diese Daten nicht verarbeiten“), da es sich in erster Linie um technische und nicht menschliche Fehler handelt. „Wir“-Statements übermitteln oft das Gefühl, dass eine Person schon im Prozess involviert war und etwas z. B. zum Antrag selbst geprüft oder abgelehnt hat.

Technische Fachbegriffe/Fehlercodes vermeiden: Außer wenn der Fehlercode und/oder bestimmte Beschreibungen essenziell sind, um den Fehler an das Service-Team zu melden, sollten Meldungen nie komplexe technische Begriffe oder Codes enthalten (z. B. „Ein teilbekanntes Geburtsdatum wird nicht unterstützt mit XMELD 2.4.4.“). Wenn die technische Fehlermeldung wichtig ist, sollte dies in der Meldung klar kommuniziert werden.

Beispiel:

„Es ist ein Fehler aufgetreten. Bitte versuchen Sie es erneut oder kontaktieren Sie uns, wenn der Fehler dennoch besteht. Kopieren Sie dazu diesen Fehlercode in Ihre Nachricht:

SHSP-###“

Nutzenden eine Lösung/einen nächsten Schritt anbieten: Nutzende sollten nicht mit einer Fehlermeldung „gestrandet“ sein oder sich allein gelassen fühlen. Wenn möglich, sollten Fehlermeldungen immer eine Anleitung, einen Call-to-Action oder eine Information zu nächsten Schritten oder Möglichkeiten enthalten.

Beispiel:

„versuchen Sie es erneut“, „laden Sie die Seite neu“, „prüfen Sie Ihre Daten“, „kontaktieren Sie uns“

Wenn relevant, in der Fehlermeldung direkt zu „menschlicher“ Hilfe weiterführen: Wenn möglich, sollte direkt zum Kontaktformular verlinkt werden.

Teil 4: Weiterführende Ressourcen

Hier finden Sie eine Sammlung weiterer hilfreicher Hilfsmittel und Guides zum Thema nutzendenfreundliche und einfache Sprache. **Diese Liste ist nicht vollständig und stellt keine offizielle Auswahl des BMI dar.**

Weitere Prinzipien für eine optimierte ‚Verwaltungssprache‘ aus Deutschland:

Handreichung Leichte Sprache in der Verwaltung (Sozialministerium Baden-Württemberg):

<https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/service/publikation/did/leichte-sprache-in-der-verwaltung/#:~:text=Die%20UN%2DBehindertenrechtskonvention%20verpflichtet%20alle,geeignete%20Weise%20zug%C3%A4nglich%20zu%20machen.>

Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden? (Normenkontrollrat Baden-Württemberg): [https://www.normenkontrollrat-](https://www.normenkontrollrat-bw.de/fileadmin/_normenkontrollrat/PDFs/News/200311_NKR-BW_IDS_Handreichung_Verstaendlichkeit_behoerdliche_Texte.pdf)

[bw.de/fileadmin/_normenkontrollrat/PDFs/News/200311_NKR-BW_IDS_Handreichung_Verstaendlichkeit_behoerdliche_Texte.pdf](https://www.normenkontrollrat-bw.de/fileadmin/_normenkontrollrat/PDFs/News/200311_NKR-BW_IDS_Handreichung_Verstaendlichkeit_behoerdliche_Texte.pdf)

Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache (Stadt Bochum):

[https://www.bochum.de/C125830C0042AB74/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/\\$FILE/einfach_esschreiben.pdf](https://www.bochum.de/C125830C0042AB74/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/$FILE/einfach_esschreiben.pdf)

Forschungsstelle „Verständliche Sprache“ (Ruhr-Universität Bochum):

<https://moderne-verwaltungssprache.de/186.html>

Leitsätze für eine Bürgerfreundliche Verwaltungssprache (Landeshauptstadt Wiesbaden):

<https://www.wiesbaden.de/medien-zentral/dok/rathaus/2011-03-24-Klartext.pdf>

Internationale Guidelines zum Thema Sprache und Content-Design:

Content Design: planning, writing and managing content (Gov.uk):

<https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk/>

Value of content design to your business (Content Design London):

<https://contentdesign.london/content-design/value-of-content-design/>

Studien und Evidenz zum (digitalen) Leseverhalten:

How users read on the web (Nielsen Norman Group):

<https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/>

Lesbarkeitsindexe zum Prüfen von Texten:

Hohenheimer Verständlichkeitsindex (Universität Hohenheim):

<https://klartext.uni-hohenheim.de/hix>

Der Fleschindex (Rudolf Flesch):

<https://fleschindex.de/formel/>

