

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	15
2 Online-Behördenkommunikation und Barrierefreiheit	25
2.1 Behördenkommunikation	25
2.2 Barrierefreie Behördenkommunikation als Gegenstand von Rechtstexten	31
2.3 Online-Behördenkommunikation in Leichter Sprache als Gegenstand von Rechtstexten	34
2.4 Überblick über die relevanten Rechtsbereiche	36
2.4.1 Rechtsbereich Behinderung	36
2.4.2 Rechtsbereich Behördenkommunikation	41
2.4.3 Rechtsbereich Digitalisierung/ elektronische Kommunikation	42
2.5 Überschneidungsbereiche	42
2.5.1 Behördenkommunikation und Digitalisierung (E-Government)	43
2.5.2 Behördenkommunikation und Behinderung	44
2.5.3 Digitalisierung und Behinderung	45
2.5.4 Behördenkommunikation, Digitalisierung und Behinderung (Kernbereich)	49
2.5.4.1 § 12a BGG – Barrierefreie Informationstechnik ...	50
2.5.4.2 BITV 2.0 – Barrierefreie-Informationstechnik- Verordnung	50
2.5.4.3 EU-Richtlinie 2016/2102 und die europäische Norm EN 301 549	51
2.5.4.4 Weitere Hilfen und Mittel zur Erstellung barrierefreier behördlicher Webseiten in Leichter Sprache	53

2.6	Situation auf Länderebene	55
2.7	Zwischenergebnis: Überblick über die unmittelbar gültigen Vorgaben für die Erstellung behördlicher Webseiten in Leichter Sprache	64
3	Vorgaben zur Gestaltung barrierefreier Webseiten aus dem BGG und der BITV 2.0	69
3.1	Vorgaben aus dem BGG	70
3.1.1	Auffindbarkeit	72
3.1.2	Zugänglichkeit	74
3.1.3	Nutzbarkeit	75
3.2	Allgemeine Vorgaben der BITV 2.0	76
3.2.1	Wahrnehmbarkeit	77
3.2.2	Bedienbarkeit	79
3.2.3	Verständlichkeit	81
3.3	Zwischenergebnis: Barrierefreiheit im BGG und in der BITV 2.0	85
4	Kommunikationsbarrieren	87
4.1	Textseitige und rezipientenseitige Perspektive	87
4.2	Die Rezipientenseite: Adressaten von Texten in Leichter Sprache und ihre Anforderungen	89
4.2.1	Adressaten von Texten in Leichter Sprache	90
4.2.2	Internetnutzung von Menschen mit Behinderung	94
4.2.3	Medienkompetenz als Voraussetzung für die erfolgreiche Internetnutzung	97
4.3	Die Textseite: Barrieretypen	99
4.4	Motorik- und Medienbarriere: Barrieren für die Auffindbarkeit	103

4.4.1	Motorikbarriere	103
4.4.2	Medienbarriere	103
4.5	Wahrnehmungsbarriere: Barriere für die Zugänglichkeit	106
4.6	Fach-, Fachsprachen-, Sprach-, Kognitions- und Kulturbarriere: Barrieren für die Nutzbarkeit	107
4.6.1	Fachbarriere	108
4.6.2	Fachsprachen- und Sprachbarriere	109
4.6.3	Kognitionsbarriere	110
4.6.4	Kulturbarriere	111
4.7	Motivationsbarriere/Emotionsbarriere – Barrieren für die Nutzbarkeit aus der Perspektive der Akzeptabilität	113
4.7.1	Akzeptanz/Akzeptabilität im Textverarbeitungsprozess	113
4.7.2	Motivation als Barriere für Verständlichkeit	118
4.7.3	Negative Vorerfahrungen als Motivationsrisiko	119
4.7.4	Die Motivationsbarriere in institutioneller Kommunikation	120
4.7.5	Möglichkeiten der Bearbeitung der Motivationsbarriere	123
4.7.6	Faktoren der Motivationssteigerung in Leichte-Sprache-Texten	128
4.8	Emotionsbarriere	131
4.8.1	Auswirkungen von situationalem Stress auf die Verstehensressource	131
4.8.2	Textseitige Bearbeitung einer Emotionsbarriere	133
4.9	Modifizierter Barriereindex und Übertrag auf Kategorien der Rechtstexte	133

5 Leichte Sprache zum Abbau von Kommunikationsbarrieren 141

5.1	Leichte Sprache zur Verbesserung der Wahrnehmbarkeit	142
5.2	Leichte Sprache zur Verbesserung der Verständlichkeit	144

5.3	Leichte Sprache zur Verbesserung der Akzeptabilität	148
5.4	Leichte Sprache in der BITV 2.0	151
6	Korpus, Methode und Kategorien	157
6.1	Korpuserhebung	157
6.1.1	Bundesebene	160
6.1.2	Landesebene	161
6.1.3	Kommunale Ebene	165
6.2	Methode der Auswertung	169
6.3	Analysekategorien	174
7	Analyse	183
7.1	Auffindbarkeit (Medienbarriere)	183
7.1.1	Hinweis auf der Startseite	183
7.1.2	Einbindung verschiedener medialer Formate	187
7.1.2.1	HTML-Format	187
7.1.2.2	Verlinkungen	193
7.1.2.3	PDFs	209
7.1.3	Beschreibung der Bedienung der Website/ Erklärung zur Navigation	216
7.1.4	Zusammenfassung der Ergebnisse (Auffindbarkeit)	227
7.2	Wahrnehmbarkeit (Wahrnehmungsbarriere)	229
7.2.1	Jeder Satz auf eigener Zeile	229
7.2.2	Wortgliederung	235
7.2.3	Multimodale Anreicherung in Form eines Audioangebots	239
7.2.4	Zusammenfassung der Ergebnisse (Wahrnehmbarkeit) ...	243
7.3	Akzeptabilität (Motivationsbarriere)	244
7.3.1	Textthema/Textfunktion	245
7.3.1.1	Darstellung der Institution	246

7.3.1.2	Leichte-Sprache-Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache	256
7.3.1.3	Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen	263
7.3.1.4	Thema Behinderung	275
7.3.1.5	Themen an Lebenswelt der Adressaten	289
7.3.1.6	Interaktionstexte	309
7.3.2	Makrostruktur	321
7.3.2.1	Einleitung/Advance Organizers	321
7.3.2.2	Einzeltextlänge/Nutzung von Unterseiten	332
7.3.2.3	Zwischenüberschriften	353
7.3.3	Einsatz von Bildern	362
7.3.3.1	Bilder in indexikalischer Funktion	362
7.3.3.2	Bilder in Zeigefunktion	369
7.3.4	Aufbau von Nähe: Adressierung, Asymmetrie, Nennung von Textschaffenden	378
7.3.4.1	Adressierung	379
7.3.4.2	Umgang mit Asymmetrie	389
7.3.4.3	Nennung von Textschaffenden	408
7.3.5	Aktualität der Inhalte in Leichter Sprache	418
7.3.6	Zusammenfassung der Ergebnisse (Akzeptabilität)	425
7.4	Synthese	430
7.4.1	Medienbarriere	430
7.4.2	Wahrnehmungsbarriere	436
7.4.3	Motivationsbarriere	437
8	Zusammenfassung und Ausblick	453
	Literatur und Quellen	461
	Anhang	481