

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung .....</b>	<b>15</b>
<b>2 Online-Behördenkommunikation und Barrierefreiheit .....</b>	<b>25</b>
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
<b>3</b>	<b>Vorgaben zur Gestaltung barrierefreier Webseiten aus dem BGG und der BITV 2.0 .....</b>	<b>69</b>
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
<b>4</b>	<b>Kommunikationsbarrieren .....</b>	<b>87</b>
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
<b>6</b>	<b>Korpus, Methode und Kategorien .....</b>	<b>157</b>
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
<b>7</b>	<b>Analyse .....</b>	<b>183</b>
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
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>453</b>
	<b>Literatur und Quellen .....</b>	<b>461</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>481</b>